



## Условия использования программы «Консьерж-сервис» (далее — «Условия»)

В связи с тем, что АО «Тинькофф Банк» (далее — Банк) и АО «Комфорт-Сервис» (далее — Партнер) заключили договор, в рамках которого Клиентам предоставляется возможность участия в Программе «Консьерж-сервис», Банк доводит до Клиентов настоящие Условия.

Совершение Клиентом действий, направленных на участие в Программе «Консьерж-сервис» (включая, но не ограничиваясь: направление Клиентом Запроса через брендированное мобильное приложение Партнера, ссылка на размещение которого содержится в Мобильном Банке; направление Клиентом Запроса через контактный центр Партнера — по телефону или электронной почте Партнера; совершение Клиентом любого иного действия, которое свидетельствует о намерении Клиента воспользоваться услугой в рамках Программы «Консьерж-сервис») является полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Условий.

### 1. Определения

- 1.1. **Активация Клиента** — первое обращение Клиента к Партнеру за услугами по Программе «Консьерж-сервис», при условии наличия у Партнера Информации о Клиенте.
- 1.2. **Запрос** — обращение Клиента к Партнеру одним из способов коммуникации (по телефону, электронной почте или через брендированное мобильное приложение Партнера, ссылка на размещение которого содержится в Мобильном Банке). При этом каждая категория запроса из перечисленных в Приложении № 1 к настоящим Условиям, а также запрос, не направленный на уточнение информации, содержащейся в каком-либо из предыдущих запросов, является новым запросом.
- 1.3. **Информация** — сведения (Фамилия, имя, отчество Клиента; мобильный телефон Клиента, электронная почта Клиента при необходимости), которые Банк предоставляет Партнеру в целях участия Клиента в Программе «Консьерж-сервис».
- 1.4. **Партнер** — АО «Комфорт-Сервис», ОГРН 1157746596919.
- 1.5. **Клиент** — физическое лицо с которым Банк заключил договор о выпуске и обслуживании карты (только для карт типа/категории World Mastercard Black Edition), в отношении которого Банк предоставляет Партнеру Информацию, и обслуживание которого Партнер осуществляет в соответствии с Приложением № 1.
- 1.6. **Мобильный Банк** — сервис Банка, позволяющий осуществлять взаимодействие Банка и/или его партнеров и Клиента, включая обмен информацией и совершение отдельных операций, через специальные приложения мобильного устройства (смартфона, планшета и т.п.).
- 1.7. **Непосредственные исполнители** — лица, предоставляющие товары, работы, услуги Клиенту в рамках договора, заключенного между Клиентом и данными лицами.
- 1.8. **Программа «Консьерж-сервис»** — комплекс услуг, оказываемых Партнером по принятию и обработке Запросов Клиентов в отношении предоставления информации о возможности приобретения товаров и услуг, информации о продавцах, подрядчиках и иных подобных запросов, перечисленных в Приложении № 1 к Условиям.

### 2. Общие положения

- 2.1. Настоящие Условия определяют порядок участия Клиентов в Программе «Консьерж-Сервис». Участвуя в Программе «Консьерж-сервис» Клиент соглашается соблюдать настоящие Условия.
- 2.2. Клиент вправе направлять Запросы Партнеру в порядке, указанном в настоящих Условиях после прохождения Активации Клиента. Клиент не ограничен в количестве Запросов, направляемых в рамках Программы «Консьерж-сервис». Клиент понимает и соглашается, что Программа «Консьерж-сервис» предназначена для использования в личных целях Клиента, не связанных с коммерческой деятельностью.
- 2.3. Принимая участие в Программе «Консьерж-сервис» Клиент предоставляет Банку, а также Партнеру и привлеченным им для оказания услуг третьим лицам, согласие на обработку Информации, а также

иных сведений, предоставляемых Клиентом для оказания услуг в рамках Программы «Консьерж-сервис», в соответствии с Приложением № 2 к Условиям.

- 2.4. В целях участия Клиентов в Программе «Консьерж-сервис» Банк предоставляет Партнеру Информацию.
- 2.5. Участвуя в Программе «Консьерж-сервис» Клиент понимает, что договор на приобретение товаров / работ / услуг заключается Клиентом с Непосредственным исполнителем. Партнер и/или Банк не несут ответственности за любые действия или бездействия Непосредственного исполнителя, не возмещают Клиентам убытки, в случае их возникновения у Клиента в результате действий или бездействий Непосредственного исполнителя, использования товаров / работ / услуг, предоставленных Непосредственными исполнителями.
- 2.6. Участие Клиента в Программе «Консьерж-сервис» является для Клиента бесплатным (направление Запросов и получение информации в рамках направленных Запросов от Партнера). При этом все расчеты за товары / работы / услуги, предоставляемые Непосредственными исполнителями, осуществляются за счет Клиента.
- 2.7. В целях обеспечения мониторинга и контроля качества оказания услуг по Программе «Консьерж-сервис» Партнер вправе осуществлять запись телефонных разговоров при коммуникациях с Клиентом.
- 2.8. Клиент понимает и соглашается с тем, что он несет ответственность за проверку правильности сведений и информации предоставленных Клиентом в рамках Запроса.
- 2.10. Клиент вправе направить жалобу, претензию, отзыв Партнеру в порядке, указанном в разделе 5 Приложения № 1 к настоящим Условиям.
- 2.11. Клиент понимает и соглашается, что Банк вправе в любое время расторгнуть договор с Партнером по предоставлению комплекса услуг в рамках Программы «Консьерж-сервис», что повлечет за собой отмену возможности участия Клиента в Программе «Консьерж-сервис».
- 2.12. Настоящие Условия размещаются на сайте Банка [www.tinkoff.ru](http://www.tinkoff.ru). Банк вправе в любое время вносить изменения в настоящие Условия. Банк уведомляет об изменениях путем размещения новой редакции Условий на сайте Банка [www.tinkoff.ru](http://www.tinkoff.ru). Новая редакция Условий вступает в силу на следующий день с даты размещения новой редакции Условий. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений в настоящие Условия. Совершение действий по участию в Программе «Консьерж-сервис» после вступления в силу новой редакции настоящих Условий, является подтверждением согласия Клиента с новой редакцией Условий.
- 2.13. Банк вправе исключить любого Клиента из числа участников Программы «Консьерж-сервис» без предупреждения, если Клиент не соблюдает настоящие Условия и/или совершает мошеннические действия, и/или злоупотребляет какими-либо привилегиями и/или поощрениями, предоставляемыми Клиенту в рамках Программы «Консьерж-сервис», и/или предоставляет недостоверные сведения, вводящие Партнера, Непосредственных исполнителей в заблуждение.

## Раздел 1. Запросы, подлежащие обработке Партнером

1. Партнер обязуется:
  - 1.1. Принимать и обрабатывать Запросы Клиента в отношении следующего:
    - a. Поиска и предоставления Клиенту информации о:
      - лицах, продающих интересующие Клиента товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
      - наличии на рынке интересующих Клиента товаров, работ, услуг на интересующей Клиента территории;
      - общедоступной информации справочного характера в отношении интересующих Клиента товаров, работ, услуг.
    - b. Заказа либо бронирования для Клиента:
      - авиа- и железнодорожных билетов;
      - гостиничных номеров;
      - услуг гидов, переводчиков;
      - такси, автомобилей;
      - цветов;
      - билетов на культурные, зрелищные, спортивные мероприятия;
      - столов (мест) в ресторанах, клубах и т.д.
2. Партнер выделяет необходимое количество работников для обработки Запросов Клиентов, обслуживание Клиентов осуществляется круглосуточно, круглогодично, 7 (семь) дней в неделю. Регион предоставления Партнером услуг по Программе «Консьерж-сервис»: Российская Федерация, страны СНГ, ближнее и дальнее зарубежье без ограничения.
3. Партнер организует обслуживание Клиентов по Программе «Консьерж-сервис» без ограничений, при возможности исполнения Запроса в рамках законодательства Российской Федерации.
4. Партнер организует обработку Запросов Клиентов в соответствии с объемом персональной информации, предоставленной Клиентом.

## Раздел 2. Базовый перечень услуг Партнера

1. Поиск и предоставление Клиентам информации:
  - о компаниях и предпринимателях, продающих нужные товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
2. Заказ доставки:
  - цветов;
  - подарков и элитных аксессуаров.
3. Поиск через кадровые агентства или иным способом персонала для работы на дому;
4. Организация досуга:
  - бронирование столиков в организациях общественного питания (ресторанах, клубах и др.);
  - заказ билетов и приглашений на различные зрелищные мероприятия (концерты, спектакли, выставки, показы кинофильмов, шоу, спортивные соревнования);
  - поиск и предложение агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников (корпоративных, детских, семейных).
5. Отдых и путешествия:
  - бронирование авиа и железнодорожных билетов;
  - посредничество при аренде (фрахтование) частных самолетов, вертолетов, яхт;
  - заказ услуг VIP-залов и fast-track в аэропортах на специальных условиях;
  - визовая поддержка;
  - бронирование гостиниц, аренда вилл;
  - посредничество при аренде автомобилей;
  - заказ услуг гидов, переводчиков;
  - заказ экскурсий и иных развлекательных мероприятий.

6. Подбор и рекомендация для Клиентов квалифицированных специалистов (специализированных фирм):
  - дизайнеров, архитекторов, флористов;
  - массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров;
  - нотариусов;
  - спортивных инструкторов;
  - агентов по недвижимости;
  - мастеров бытового обслуживания; сантехников, электриков, плотников, маляров.
7. Предоставление базовых консультаций по направлению Банка Tinkoff Travel и возможности получения cashback;
8. Рассылка специальных предложений компаний-партнеров (скидки и специальные предложения), а также еженедельных анонсов событий и мероприятий таких как:
  - General Newsletter — анонс значимых событий (концерты, кинопремьеры, фестивали, арт-события);
  - Travel Newsletter — новые направления путешествий, специальные предложения авиакомпаний, уникальные предложения по фрахтованию яхт, самые ожидаемые события по всему миру и пр.;
  - Newsletter по специальным предложениям — предложения от партнеров (медицинские услуги, недвижимость, каталог подарков к мероприятиям и пр.)

Услуги Партнера НЕ включают в себя:

- Предоставление любой информации по расписаниям (поезда, автобусы, магазины, аптеки, паромы, самолеты и т.п.) в случае, если информация отсутствует в открытых источниках или представители организаций не говорят на английском, французском, немецком, итальянском, испанском языках (например, Индия или Таиланд);
- Предоставление любой информации по банковским услугам/продуктам любых кредитных организаций по всему миру (за исключением, указанных в пункте 7 раздела 2 настоящего Приложения) ;
- Совершение действий, связанных с государственными услугами (заполнить/зарегистрировать/предоставить информацию/позвонить в организацию и т.п.) — вся информация представлена в полном объеме и в свободном доступе на сайтах организаций и органов, предоставляющих государственные услуги, и предоставляется по телефону едиными справочными службами таких организаций/органов;
- Работу с документацией (переводы, анализ данных, подготовка сравнительных таблиц и т.п.);
- Предоставление информации о наличии и поиска товаров по лучшей доступной цене;
- Предоставление информации о наличии/поиску/доставке лекарственных средств, БАДов и т.д.;
- Любую оплату и совершение действий по приобретению от имени Клиента товаров/услуг в Интернете.

### **Раздел 3. Требования к обработке Запросов Клиентов**

1. Взаимодействие Клиента и Партнера при принятии и обработке Запроса
  - 1.1. Клиенты предоставляют свои Запросы с использованием:
    - Номера телефона: 8-800-770-0090; +7 (495) 287-9990;
    - Сообщений по электронной почте (e-mail) по адресу: Tinkoff@conciierge.ru;
  - 1.2. Организация обслуживания:
    - Наличие англоговорящих операторов;
    - Наличие выделенных специалистов, занимающихся претензиями;
    - Ведение записи разговоров;
    - Ведение истории Клиента;
  - 1.3. При получении Запроса Клиента (а также в процессе его исполнения) Партнер фиксирует следующую информацию:
    - дата и время поступления Запроса;
    - Ф.И.О. Клиента;
    - номера телефонов Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
    - адреса электронной почты Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
    - часы, в которые Партнер может связываться с Клиентом (часы, в которые связываться с Клиентом не следует);
    - краткое содержание Запроса;
    - форма, в которой Клиент желает получить необходимую информацию (устно (по телефону) или в письменной форме);

- адрес для направления Клиенту корреспонденции, если Клиент желает получить информацию письменно;
- дату и время, когда Клиент желает получить информацию;
- сведения об операторе, принявшем Запрос;
- исполнение Запроса;
- краткое содержание переговоров с Клиентом по поводу исполнения Запроса;
- сведения о приостановлении исполнения Запроса Клиента;
- время подтверждения Запроса Клиентом;
- время исполнения Запроса.

Указанная информация фиксируется Партнером в электронном виде или на бумажном носителе по его усмотрению.

- 1.4. Оператор контактного центра Партнера повторяет Клиенту содержание его Запроса, его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует Запрос. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания Запроса Клиента.
  - 1.5. Партнер вправе запрашивать у Клиента дополнительную информацию, необходимую для эффективной обработки его Запроса.
  - 1.6. По желанию Клиента, Партнер может связываться не лично с Клиентом, а с указанным им лицом (лицами) по всем или отдельным вопросам, связанным с обработкой Запроса Клиента.
  - 1.7. Партнер обязуется обрабатывать Запрос в максимально короткие сроки, предварительно обговаривая их с Клиентом.
  - 1.8. Если по имеющейся у оператора контактного центра Партнера информации Запрос Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры Запроса.
  - 1.9. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при подаче Запроса), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения Запроса, срок исполнения Запроса приостанавливается. Оператор осуществляет попытки связи с Клиентом не реже, чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, Партнер вправе отложить Запрос до реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с Партнером в течение четырех дней с момента приостановки исполнения Запроса, то Запрос отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.
  - 1.10. При изменении Клиентом дат, мест/направлений, количества пользователей, а также при изменении категории/класса, типа для запросов «Отель», «Авиабилет», «Аренда автомобиля», «Такси/Трансфер», «Билет на мероприятие» — такое изменение считается направлением Клиентом нового Запроса.
2. Подбор и взаимодействие с лицами, предоставляющими товары, работы, услуги
    - 2.1. Лица, предоставляющие товары, работы, услуги (далее — Непосредственные исполнители) выбираются Клиентом или по его указанию.
    - 2.2. Клиент вправе при направлении Запроса определить желаемого Непосредственного исполнителя или перечень Непосредственных исполнителей, либо определить критерии их подбора (территория осуществления деятельности, цены, формы расчетов, и т.д.)
    - 2.3. Обработка Запроса Клиента по поиску Непосредственного исполнителя считается завершенной с момента предоставления Клиенту информации о кандидатуре (кандидатурах) Непосредственного исполнителя, и/или об отсутствии лиц, предоставляющих интересующие Клиента товары, работы, услуги и соответствующих его пожеланиям.
    - 2.4. В случае, если названные Партнером кандидатуры Непосредственного исполнителя не устроят Клиента, последний вправе просить подобрать иных Непосредственных исполнителей. Такое обращение Клиента считается новым Запросом, при этом Партнер не вправе повторно предлагать Клиенту тех же Непосредственных исполнителей.
    - 2.5. По просьбе Клиента Партнер может осуществлять взаимодействие с выбранным Клиентом Непосредственным исполнителем, передавая ему пожелания и/или указания Клиента, а равно передавая Клиенту информацию, полученную от Непосредственного исполнителя. Партнер также может оказывать Клиенту содействие в передаче документов и иной информации между Клиентом и Непосредственным исполнителем, а также при проведении расчетов. К подобным правоотношениям Клиента и Партнера применяются правила о договоре агентирования. Полномочия Партнера, как агента Клиента подтверждается подписанием Клиентом анкеты по форме, предоставленной Партнером.
    - 2.6. При отсутствии прямого указания Клиента, Партнер не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.

- 2.7. Взаимодействие с Непосредственным исполнителем осуществляется Партнером от имени Клиента по его поручению.

#### **Раздел 4. Порядок представления интересов Клиента Партнером во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем**

1. По поручению Клиента Партнер может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с Программой «Консьерж-сервис». Данная услуга оказывается на основе отдельного Запроса Клиента.
2. При подаче Запроса на представление его интересов во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Клиент должен сообщить все необходимые сведения, в том числе:
  - определенно указать избранного Непосредственного исполнителя;
  - сообщить контактные данные Непосредственного исполнителя, если его кандидатура не была предложена Партнером;
  - определить услугу, которую он желает приобрести;
  - сообщить существенные для него условия оказания услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).
3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, Партнер руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.
4. В случае необходимости Клиент должен предоставить Партнеру полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме Запроса. Исполнение Запроса приостанавливается до предоставления доверенности.
5. Партнер объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания услуги, озвученные Непосредственным исполнителем, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенные Непосредственным исполнителем, и другие предоставляемые им документы и материалы.
6. По просьбе Клиента Партнер проводит правовой анализ предложенных Непосредственным исполнителем проектов договоров и иных документов. Анализ производится на основе отдельного Запроса в порядке, предусмотренном для предоставления консультаций. При подаче Запроса на анализ Клиент должен озвучить Партнеру все интересующие его вопросы. Анализ осуществляется в разрезе поставленных вопросов. В отсутствие вопросов Клиента ему разъясняется существо предложенного договора (документа), а также возможные риски для Клиента, вытекающие из договора (документа). На время осуществления правового анализа выполнение Запроса на представление интересов Клиента приостанавливается до получения решения Клиента по результатам анализа.
7. Партнер приобретает для Клиента заказанную им услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести услугу на предложенных условиях, и только после получения предоплаты от Клиента способами, указанными в п. 9 раздела 4 настоящего Приложения.
8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Партнер действует только от имени Клиента.
9. Партнер осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму. Расчеты, по договоренности между Клиентом и Партнером, могут осуществляться следующим образом:
  - банковской картой, привязанной в мобильном приложении Партнера;
  - банковской картой по ссылке, высланной Клиенту;
  - банковским переводом;
  - наличными в кассе Партнера.
10. Услуга по предоставлению интересов Клиента перед Непосредственным исполнителем считается оказанной в момент, когда в результате заключенного Партнером и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему услуги. Партнер хранит все связанные с заключением договора документы, в том числе расчетные и платежные документы, и при необходимости передает их Клиенту в месте своего нахождения, пересылает по почте или доставляет с курьером.
11. По просьбе Клиента Партнер может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных Партнером с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.
12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались Клиентом самостоятельно, либо если они

были верно переданы работником Партнера со слов Клиента) заявляются Клиентом прямо Непосредственному исполнителю.

## **Раздел 5. Порядок рассмотрения жалоб Клиентов и нарушений Партнера и принятие решений по ним**

1. Все жалобы, претензии и отзывы Клиентов принимаются к рассмотрению при получении их в письменном виде. Жалобы, претензии и отзывы Клиентов должны быть направлены на электронный адрес QualityControl@conciierge.ru с обязательной копией на электронный адрес Aleksandra.Smurova@conciierge.ru. В случае если жалоба, претензия содержат требование материальной компенсации, жалоба, претензия должны быть оформлены в письменном виде за подписью Клиента.
2. Возможно рассмотрение жалоб, претензий и отзывов Клиентов при их поступлении в контактный центр и службу QualityManagement Партнера (департамент по работе с жалобами и претензиями). При поступлении жалоб, комментариев и отзывов Клиентов работник службы QualityManagement оформляет данную информацию от Клиента в письменном виде и заносит в соответствующую базу данных жалоб и комментариев.
3. Анализ жалоб, претензий и отзывов Клиентов, а также принятие решений, проводится на стороне Партнера в установленные внутренними регламентами сроки.

## Согласие

Настоящим Клиент предоставляет АО «Тинькофф Банк» (ОГРН 1027739642281, адрес 123060, г. Москва, 1-й Волоколамский пр-д, д. 10, стр. 1), АО «Комфорт-Сервис», (ОГРН 1157746596919, адрес 115114, г. Москва, ул. Дербеневская, д. 15Б, эт. 2, пом. II, ком. 3), привлеченным третьим лицам (ЗАО «ПРАЙМ КЛУБ», ОГРН 1097746529473, адрес 115114, г. Москва, ул. Дербеневская, д. 15Б, этаж 2, пом. X, ком. 2; АО «Лайн Центр», ОГРН 1067746533030, адрес 115191, г. Москва, Духовской пер., д. 17, строен. 15, этаж 2, ком. 11, оф. 39; АО «ЭГО», ОГРН 1037739757978, адрес 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 1, эт. 3, пом. I; ООО «ПРАЙМ АВИА», ОГРН 1087746619971, адрес 127422, г. Москва, ул. Всеволода Вишневского, д. 8, пом. I; MAOLINO INVESTMENTS LIMITED, Registration # HE 265823, legal address: Kritis, 32 4th floor 3087, Limassol, Cyprus) согласие на обработку Информации (Фамилия, имя, отчество Клиента; мобильный телефон Клиента, электронная почта Клиента при необходимости), а также иных сведений, предоставляемых Клиентом для оказания услуг в рамках Программы «Консьерж-сервис».

В целях оказания Клиенту услуг в рамках Программы «Консьерж-сервис» Клиент предоставляет согласие на обработку Информации, иных сведений, предоставляемых Клиентом, а также данных, полученных в результате обработки Информации и иных сведений, предоставленных Клиентом, любыми способами, в том числе совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, в том числе трансграничную (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Настоящим Клиент соглашается, что АО «Тинькофф Банк» вправе поручить лицам, указанным в настоящем согласии, обработку Информации и иных сведений, предоставленных Клиентом для оказания услуг в рамках Программы «Консьерж-сервис».

Согласие предоставляется Клиентом сроком на 15 лет. Согласие может быть отозвано Клиентом путем направления запроса в Банк, в этом случае обработка Информации и иных сведений, предоставленных Клиентом, должна быть прекращена Банком, Партнером и/или третьими лицами, а Информация, иные сведения уничтожены при условии расторжения Клиентом договора о выпуске и обслуживании карты и полного погашения Клиентом задолженности по договору о выпуске и обслуживании карты в срок не позднее 1 (одного) года с даты прекращения действия такого договора.