

Список услуг, предоставляемых консьерж-службой PrimeConcept

Консьерж-служба PrimeConcept оказывает клиентам клуба Prime (далее – Клуб) следующие виды услуг:

Основные сервисы:

- Ассистент с 10.00-19.00 по рабочим дням;

Услуги в области организации путешествий:

- Пакетные предложения;
- Организация авиаперелетов;
- Бронирование отелей;
- Визовая поддержка;
- Помощь в оформлении российских и заграничных паспортов;
- Организация VIP залов, ЗОЛДов;
- Организация туров с гидами;
- Аренда авто с водителем и без;
- Аренда вертолетов;
- Аренда частных самолетов;
- Фрахт яхт;
- Железнодорожные билеты;
- Заказ такси;
- Круглосуточная поддержка в поездках.

Услуги в области Lifestyle

- Билеты в театры, на концерты, шоу и т.п. за рубежом;
- Билеты в театры, на концерты, шоу и т.п. в России;
- Бронирование ресторанов;
- Организация вашего досуга – ночная жизнь;
- Выбор и покупка подарков;
- Услуги Personal shopper;
- Заказ и доставка цветов;
- Информационные запросы;
- Бронирование билетов в кинотеатры;
- Приглашения на мероприятия клубов;
- Приглашения на мероприятия партнеров;
- Услуги доставки;
- Услуги для ваших домашних питомцев.

Красота и Здоровье

- Вызов скорой помощи;
- Бронирование салонов красоты, спа, медицинских центрах, клиниках.

Дом

- Аренда вилл, домов и квартир;
- Продажа вилл, домов и квартир;
- Помощь в подборе персонала.

Дети

- Организация детских праздников;
- Организация детского досуга;
- Организация обучения за рубежом.

Безопасность

- Услуги страхования.

Организация мероприятий

- Организация свадеб;
- Организация дней рождений;
- Организация корпоративных мероприятий.

Услуги для гурманов

- Организация винных дегустаций;
- Организация винных туров и гурмэ поездок.

Условия, порядок и сроки оказания услуг

- Клиенты предоставляют Клубу запросы с использованием телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты. Клиенты вправе направлять свои запросы Клубу также в виде письменного документа.
- При получении запроса Клиента Клуб 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 которому можно связаться с Клиентом;
 - часы, в которые Клуб 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;
 Указанная информация фиксируется Клубом в электронном виде или на бумажном носителе по его усмотрению.
- Оператор колл-центра Клуба повторяет Клиенту содержание его запроса, его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует их. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания указаний Клиента.
- Клуб вправе запрашивать у Клиента любую информацию, необходимую для эффективной обработки его запроса.
- По желанию Клиента Клуб может связываться не лично с Клиентом, а с указанным им представителем (представителями) по всем или отдельным вопросам, связанным с обработкой запроса Клиента.
- Лица, предоставляющие товары, работы, услуги (далее – Непосредственные исполнители) выбираются Клиентом самостоятельно или по его указанию.
- 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.)
- Обработка запроса Клиента по поиску Непосредственного исполнителя считается завершённой 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.
- В случае если названные Клубом кандидатуры Непосредственного исполнителя не устраивают Клиента, последний вправе просить подобрать иных Непосредственных исполнителей. Такое

обращение Клиента считается новым запросом, при этом Клуб не вправе повторно предлагать Клиенту тех же Непосредственных исполнителей.

- По просьбе Клиента Клуб может осуществлять взаимодействие с выбранным Клиентом Непосредственным исполнителем, передавая ему пожелания и/или указания Клиента, а равно передавая Клиенту информацию, полученную от Непосредственного исполнителя. Клуб также может оказывать Клиенту содействие в передаче документов и иной информации, а также при проведении расчетов между Клиентом и Непосредственным исполнителем. В данном случае Стороны признают, что Клуб действует от имени Клиента как агент.
- Взаимодействие с Непосредственным исполнителем осуществляется Клубом от имени Клиента.

Стандарты обслуживания по предоставляемым Клубом Услугам:

1. Время ожидания ответа при звонке Клиента в колл-центр Клуба в 90% случаев не должно превышать 10 секунд.
2. Среднее время на предоставление Клиенту предварительного ответа (обратной связи) по запросу Клиента не должно превышать 30 минут, за исключением запросов, оговоренных Клиентом как срочные.
3. Среднее время на обработку запроса (с момента принятия запроса в работу)
 - подбор и выписка авиабилетов – 90 минут;
 - подбор и бронирование отеля – 120 минут;
 - организация услуг гида/переводчика – 120 минут;
 - приобретение ж/д билетов – 45 минут;
 - организация аренды автомобиля без водителя – 60 минут;
 - организация аренды автомобиля с водителем (трансфер) – 30 минут;
 - аренда частного борта – 120 минут;
 - бронирование ресторана – 25 минут;
 - подбор и приобретение билетов в театр/ спортивные мероприятия (без учета простоя и доставки) – 60 минут;
 - подбор и приобретение билетов в кино – 15 минут;
 - оформление страхового полиса – 60 минут;
 - запрос по организации мероприятия (без учета простоя) – 260 минут;
 - оформление визы (без учета простоя и ожидания документов) – 300 минут;
 - подбор недвижимости (без учета простоя) – 360 минут;
 - по остальным запросам, за исключением случаев, если другой срок не оговорен с Клиентом – 30 минут.