



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Общества с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс»

 Д. С. Гайсенок

» 9 декабря 2024 г.

## Правила и условия обслуживания Исполнителем Клиентов (далее именуемые «Правила»)

1.1. В целях получения услуг из Пакета услуг (далее – Услуги) Клиент знакомится и соглашается с Правилами и условиями обслуживания Клиентов Обществом с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс» (далее по тексту - Исполнитель), размещенным на сайте [www.iconcierge.by](http://www.iconcierge.by). В Правилах закреплён перечень персональных данных, которые могут обрабатываться Исполнителем и/или третьими лицами - партнёрами и контрагентами Исполнителя) в целях оказания Услуг с учетом требований действующего законодательства Республики Беларусь о персональных данных, на основании абз.15 ст.6 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 «О защите персональных данных» (ФИО, год, месяц, дата рождения, адрес, номера телефонов, факсов, адреса электронной почты, идентификационный номер, реквизиты документа, удостоверяющего личность, место регистрации, место жительства, место фактического нахождения, место работы, должность, семейное положение, документы о составе семьи, включая фотографии, видеоизображения человека, записи голоса, реквизиты и содержание документов, подтверждающих владение, право управления транспортными средствами, объектами недвижимости, реквизиты и содержание документов об образовании, о работе, медицинских документов (рецепты, направления), за исключением документов, содержащих специальные персональные данные, реквизиты и содержание страховых документов (полисов, договоров), реквизиты и содержание проездных документов (билетов), туристических документов (договоров, ваучеров и т.д.), документы, в отношении подопечных по всем вышеуказанным случаям (несовершеннолетних детей, недееспособных лиц, ограниченно дееспособных), а также третьих лиц, чьи персональные данные будут использованы при оказании услуг клиентам. Актуальный перечень персональных данных, обрабатываемых Исполнителем, размещается Исполнителем на сайте [iconcierge.by](http://iconcierge.by)). Исполнитель осуществляет следующие действия в отношении персональных данных Клиента с целью предоставления ему Услуг: хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача партнерам/контрагентам Исполнителя, обезличивание, уничтожение, трансграничная передача персональных данных. Исполнитель вправе по своему усмотрению использовать при обработке персональных данных Клиента автоматизированный и/или неавтоматизированный способ обработки. Исполнитель принимает необходимые и достаточные правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

1.2. При подаче заявки на получение услуг Клиент обязан предоставлять достоверную информацию, в противном случае Клиенту может быть отказано в предоставлении услуг и любые последующие операции могут быть признаны недействительными. Обязанность Клиента по предоставлению достоверной информации сохраняется за ним на протяжении всего срока обслуживания Исполнителем. Клиент обязуется уведомлять Исполнителя в случае изменения каких-либо данных, предоставленных им.

1.3. Обслуживание Клиентов является персональным. Клиент не вправе передавать свои права третьим лицам. Клиент несет ответственность за то, чтобы никто, кроме него самого, не пользовался услугами, предоставляемыми Исполнителем.



1.4. Приветственное сообщение: «Вас приветствует i-Concierge! Тел., мессенджеры: +37544 503 03 03 Всегда рядом с Вами!» направляется Исполнителем Клиенту посредством отправки SMS-сообщения и (или) посредством мессенджеров (Viber, WhatsApp, Telegram) по номерам мобильных телефонов, переданных Исполнителю.

1.5. Клиенты могут воспользоваться услугами Исполнителя путем направления запросов через колл-центр Исполнителя по круглосуточному многоканальному номеру телефона: +37544 503 03 03; в мессенджерах (Viber, WhatsApp, Telegram) по круглосуточному многоканальному номеру телефона: +37544 503 03 03; по электронной почте [info@iconcierge.by](mailto:info@iconcierge.by).

1.6. Запросы Клиента на оказание услуг обрабатываются Исполнителем круглосуточно без выходных и праздничных дней.

1.7. Услуги предоставляются Исполнителем по всему миру на русском и/или английском языках.

2. Предложения услуг для Клиентов:

2.1. Клиент имеет право пользоваться только предложениями, информация о которых предоставлена на сайте [www.iconcierge.by](http://www.iconcierge.by), а также была направлена путем смс рассылки через SMS и рассылки в мессенджеры.

2.2. Клиент должен принять во внимание, что доступность Партнеров, предоставляющих предложения, и сами предложения могут меняться без уведомлений Клиента. Исполнитель стремится к обеспечению постоянной доступности заявленных предложений и непрерывно занимается расширением круга предложений с тем, чтобы услуги, предоставляемые Исполнителем Клиенту, приносили ему максимально возможную пользу.

2.3. После Активации Пакета услуг и получения права пользования услугами Клиент может осуществлять заказы и запросы как по телефону, так и через мессенджеры.

2.4. Клиент имеет право обратиться к Исполнителю с просьбой предоставить или организовать предоставление только законной, надлежащей и нравственно приемлемой услуги.

2.5. Исполнитель сохраняет за собой право прекратить предоставление любой из услуг Клиенту либо отказаться от предоставления запрошенных Клиентом услуг в случае если предоставление запрошенной услуги связано с нарушением законов Республики Беларусь или государстве оказания услуги, правил или морально-этических норм, установленных в Республике Беларусь или государстве оказания услуги.

2.6. В случае невозможности выполнения какого-либо запроса Клиента по независящим от Исполнителя причинам, Исполнитель сообщает Клиенту об этом в кратчайшие сроки.

2.7. Партнеры самостоятельно несут ответственность за предоставление Клиенту выбранных им услуг, товаров и предложений. Исполнитель может взаимодействовать с Партнерами в интересах Клиента.

2.8. Партнеры при предоставлении услуг вправе применять собственные правила и условия, которые Клиенту необходимо соблюдать.

2.9. При заказе товаров или услуг, либо получении возможности воспользоваться предложениями от Партнера Клиент самостоятельно оплачивает товары или услуги. Однако Исполнитель может направить Клиенту ссылку на прямую оплату услуг или товаров Партнера.

2.10. Клиент удостоверяет, что все данные, предоставленные им Исполнителю в целях резервирования, заказа или приобретения товаров или услуг, являются достоверными, что Клиент является держателем используемой им банковской платежной карты, и что на ней достаточно средств для оплаты стоимости заказываемого товара или услуги. Исполнитель не запрашивает данные о картах и их номерах у Клиента, Клиент производит платежные операции самостоятельно.

2.11. Клиент не имеет права отменить заказ на услуги, выполнение которого по распоряжению Клиента уже началось, если иное не согласовано с Партнером.

2.12. Телефонные звонки в службу Исполнителя записываются с целью обеспечения контроля качества обслуживания. О ведении записи разговоров Исполнитель предупреждает Клиента до начала разговора.

3. Приобретение товаров через сайт.

3.1. При отсутствии в наличии заказанного товара или услуги Партнер вправе



предложить Клиенту в качестве замены аналогичные товары или услуги по характеристикам и категории, однако Клиент вправе отказаться от замены и получить полный возврат средств.

3.2. Все описания предлагаемых товаров и услуг утверждаются соответствующими Партнерами. Исполнитель не несет ответственности за недостоверные или вводящие в заблуждения описания товаров. Внешний вид товаров может незначительно отличаться от приведенных изображений, однако Исполнитель прилагает все возможные усилия для обеспечения максимальной достоверности описаний товаров.

3.3. Покупная стоимость всех товаров и услуг подлежит уплате сразу после принятия заказа Партнером.

#### 4. Возврат товаров.

Возврат товаров, приобретенных через сайт, и действия при обнаружении брака осуществляются по законодательству той страны, на территории которой был приобретен товар.

#### 5. Ответственность.

5.1. Исполнитель обязуется прилагать разумные усилия к тому, чтобы оказывать Услуги с разумной тщательностью и профессионализмом, а также, насколько это возможно, в соответствии с периодическими запросами и распоряжениями Клиента. Предоставляя Клиенту какие-либо товары или услуги, поставляемые третьей стороной, Исполнитель выступает агентом Клиента по приобретению таких товаров или услуг. Исполнитель обязуется проявлять разумную предусмотрительность при выборе Партнера и контролировать размещение заказа в соответствии с пожеланиями Клиента. Во избежание сомнений, Исполнитель не предоставляет и не будет предоставлять каких-либо заверений или мнений в отношении какой бы то ни было информации или рекомендаций, однако может предоставить информацию о мнении и отзывах иных пользователей, доступные в открытых источниках. Клиенту следует, руководствуясь собственным опытом и здравым смыслом, под свою ответственность оценить качество, ценность и адекватность указанной информации и рекомендаций для принятия решения о вступлении в договорные отношения с третьей стороной на предмет предоставления услуг или реализации товаров.

5.2. Клиент вступает в договорные отношения на предмет приобретения товаров или услуг только с соответствующим Партнером. Все претензии и жалобы по качеству товаров и услуг Партнёра должны предъявляться Партнеру.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за товары и услуги, а также за какие бы то ни было аспекты взаимоотношений между Клиентом и каким-либо конкретным Партнером. Тем не менее, Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для содействия Клиенту во взаимоотношениях с Партнером.

5.4. Клиент принимает тот факт, что любые договорные отношения, в которые он вступает с любым из Партнеров, являются независимыми. Настоящим Исполнитель полностью снимает с себя любую ответственность за любое действие или бездействие любого Партнера, а также за любые убытки, понесенные Клиентом в результате какого-либо действия или бездействия Партнера, если это не вызвано действием или бездействием Исполнителя.

5.5. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, расходы, затраты и ущерб любого характера (прямого или косвенного), возникшие в результате виновных действий Клиента на основании информации и рекомендаций, предоставленных Исполнителем, результатом которых явилась поставка Клиенту товаров или оказание ему услуг третьей стороной. Вместе с тем Исполнитель несет ответственность за достоверность и полноту сообщенной Клиентам информации.

5.6. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности за какие бы то ни было убытки, ущерб, затраты, расходы и другие обстоятельства, требующие возмещения, возникшие в результате подачи Клиентом неполных, неверных или неточных запросов или распоряжений, а также в результате их запоздавшего поступления, не поступления или других обстоятельств, причиной которых стали ошибочные действия со стороны Клиента.

5.7. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности за какие бы то ни было убытки, ущерб, затраты, расходы и другие обстоятельства, требующие возмещения, возникшие



в результате размещения заказов для лиц, не имеющих прав пользоваться услугами, предоставляемыми Исполнителем. Помимо этого, лица, не имеющие прав пользоваться услугами, предоставляемыми Исполнителем, не будут иметь оснований для предъявления иска к Исполнителю как лично, так и опосредованно – через другое лицо (других лиц) – на основании каких бы то ни было убытков, ущерба, затрат, расходов и других обстоятельств, требующих возмещения.

5.8. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности и не будет считаться нарушившим настоящие Правила по причине задержки в исполнении или неспособности исполнить какое-либо из обязательств Исполнителя в отношении услуг, если такая задержка или неспособность были обусловлены причиной, находящейся вне разумных пределов контроля Исполнителя.

5.9. Положения данного раздела действуют только в той степени, в какой это допускается законодательством Республики Беларусь.

6. Изменения в настоящих Правилах.

6.1. Исполнитель вправе изменять настоящие Правила и обязуется своевременно уведомлять Клиентов обо всех изменениях посредством размещения информации на сайте <https://iconcierge.by> не позднее трех дней до вступления их в действие.

6.2. Продолжение пользования услугами, предоставляемыми Исполнителем, означает принятие Клиентом измененных Правил и условий.

7. Ссылки

7.1. Исполнитель не принимает на себя ответственности за содержание любых других приложений и веб-сайтов, которые не указаны в Правилах и на которых размещены ссылки на Исполнителя, и не несет ответственности за какие бы то ни было убытки или ущерб, возникшие, будь то действительно или предположительно, в результате пользования или действий на основании содержания, продукции или услуг, имеющихся на таких приложениях и сайтах. Размещение гиперссылок на такие сторонние сайты и приложения не означает, что Исполнитель одобряет их содержание или имеет какое-либо отношение к их владельцам.

8. Применимое право и юрисдикция

8.1. Настоящие Правила и условия регламентируются законодательством Республики Беларусь.

9. Координаты для связи.

9.1. Жалобы и претензии к услугам Исполнителя Клиент могут отправить по телефону +375 44 503 03 03 или по электронному адресу: [info@iconcierge.by](mailto:info@iconcierge.by), а также почтой по адресу ООО «Ай-Консьерж Ассистанс», 220088, г. Минск, а/я 6.