

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CONCIERGE

Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad świadczenia Usług Concierge przez spółkę **Helios SCC sp. z o.o.**, z siedzibą w Katowicach 40-101, ulica Chorzowska 109a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sądu Rejonowego Katowice - Wschód dla m. Katowice, VII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000438595, NIP: 5252541519, REGON: 146376060, (dalej „**SCC**”) działającą poprzez swojego usługodawcę, na podstawie umowy d dnia 08 lutego 2017r., w rozumieniu art. 738 kodeksu cywilnego - **Warsaw Concierge Group Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 136, 02-305 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000382495, NIP7010289945; REGON 142887148 (dalej „**WCG**”).

**Definicje** użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Usługi Concierge - usługi świadczone przez WCG na rzecz Klienta, określone w § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu
2. Silesia City Center Concierge – program będący całokształtem uwarunkowań organizacyjno-prawnych związanych ze świadczeniem Usług Concierge przez WCG
3. Organizator Programu - Helios SCC sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach 40-101, ulica Chorzowska 109a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sądu Rejonowego Katowice - Wschód dla m. Katowice, VII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000438595, NIP: 5252541519, REGON: 146376060,
4. Klient – osoba fizyczna, która przystąpiła do programu Silesia City Center Concierge,
5. Karta - oznacza dedykowaną, imienną kartę, przyznaną przez SCC, potwierdzającą dostęp do Usług Concierge realizowanych przez WCG w ramach Silesia City Center Concierge
6. Stanowisko Concierge - stanowisko Konsultanta Concierge zorganizowane w punkcie informacyjnym Centrum Silesia City Center, przy ul. Chorzowska 107 w Katowicach, w którym będą realizowane będą Usługi Concierge,
7. Konsultant Concierge – osoba fizyczna, świadcząca Usługi Concierge w Stanowisku Concierge, czynnym przez 7 dni w tygodniu w godzinach 14:00 – 18:00, z wyjątkiem dni w których Centrum jest nieczynne,
8. Infolinia Silesia City Center Concierge – zgłoszeniowe centrum telefoniczne czynne przez 7 dni w tygodniu (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 09:00 – 21:00 pod dedykowanym dla Klientów numerem telefonu: 22 118 99 13. Koszt opłaty za minutę połączenia jest zgodny z cennikiem operatora,
9. Zamówienie - oznacza oświadczenie Klienta, kierowane do WCG za pośrednictwem Infolinii Silesia City Center Concierge lub przy Stanowisku Concierge, określające poszukiwaną przez Klienta Usługę Concierge lub informację.

### § 2 ZASADY PROGRAMU

1. Program prowadzony jest od dnia 18 marca 2017 roku dla Klientów, którzy przystąpili do Programu Silesia City Center Concierge,
2. Program Silesia City Center Concierge obejmuje świadczenie na życzenie Klienta Usług Concierge w następującym zakresie:
  - a) usługi wymienione na stronie Silesia City Center w zakładce Program Silesia City Center Concierge

- b) udzielanie telefonicznej instrukcji/pomocy w zakresie usług związanych z przystąpieniem do Programu.
  - c) w przypadku wyrażenia stosowanej zgody przez Klienta przesyłanie informacji o dodatkowych usługach lub promocjach.
3. Zasady przystąpienia do programu Silesia City Center Concierge są następujące:
    - a. W punkcie obsługi Klienta Concierge, Klient ma obowiązek przedstawić dowód zakupu (paragon/faktura), potwierdzający zakupy w sklepie który, jest ujęty w programie Silesia Concierge. Kwota dowodu zakupu powinna być nie mniejsza niż 2'500,00 zł.
    - b. Klient po okazaniu dowodu zakupu (punkt „a” § 3) wypełnia aplikacje programu Concierge lub podaje potrzebne dane do wypełnienia przez Concierge.
    - c. Po wypełnieniu wszelkich danych Klient otrzyma Pakiet powitalny Silesia Concierge. Pakiet zawiera: kartę Silesia Concierge uprawniającą do benefitów i usług concierge wraz z lista opisującą benefity i usługi.
  4. Zasady utrzymania programu Silesia City Center Concierge są następujące:
  5. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z Usług Silesia City Center Concierge wskazanych w § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem Konsultanta Concierge w Stanowisku Concierge znajdującym się w Silesia City Center oraz Infolinii Silesia City Center Concierge. Numer Infolinii 22 118 99 13 Silesia City Center Concierge jest dostępny z telefonów stacjonarnych, komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.
  6. Składając Zamówienie telefonicznie Klient jest zobowiązany do podania danych osobowych lub/i numeru Karty. Klient powinien również wskazać nr telefonu lub adres, na który chce otrzymać informację lub który będzie wykorzystywany podczas realizacji Zamówienia. Niezależnie od tych danych Klient może być poproszony o podanie innych danych potrzebnych do identyfikacji Klienta oraz prawidłowego zamówienia dla niego Usług Concierge. Klient przyjmuje do wiadomości, że brak podania danych, o których mowa w niniejszym przepisie może uniemożliwiać wykonanie złożonego przez niego Zamówienia i uprawnia WCG do powstrzymania się z świadczeniem Usługi Concierge do czasu otrzymania wymaganych danych,
  7. WCG zastrzega sobie prawo do niewykonania usługi, jeżeli:
    - a) Usługa Concierge, będąca przedmiotem zamówienia Klienta jest niezgodna z prawem, z dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego,
    - b) Usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Klient nie jest związana z działalnością Silesia City Center.
    - c) W przypadku wymienionym w ust. a), WCG powinno szczegółowo wyjaśnić Klientowi przyczynę niemożności wykonania wyżej wymienionej usługi i, o ile jest to możliwe, podać możliwy termin jej wykonania.

### § 3 REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje dotyczące jakości świadczenia Usług Concierge oraz usług organizacyjnych w razie ich świadczenia przez WCG, Klient powinien bezpośrednio zgłosić do Działu Reklamacji w następujący sposób:
  - a) telefonicznie na następujące numery telefonu: (+48) 22 378 16 55 w dni powszednie w godz. 09.00-17.00

- b) mailem na adres: office@warsawcgc.com
  - c) pisemnie na adres: Warsaw Concierge Group sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 136, 02-305 Warszawa, z dopiskiem: Dział Reklamacji
  - d) bezpośrednio na Stanowisku Concierge w Silesia City Center.
2. Reklamacja powinna wskazywać następujące dane Klienta:
    - a) imię i nazwisko
    - b) opis reklamowanej usługi, termin złożenia Zamówienia
    - c) dane kontaktowe tj. mail lub adres korespondencyjny.
  3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dział Reklamacji niezwłocznie w terminie 14 dni, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują określone terminy na rozpatrzenia danej reklamacji.
  4. Klient każdorazowo będzie informowany o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji, pisemnie lub mailowo na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny lub mail.

## § 4 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest WCG
2. WCG przetwarza wszystkie dane osobowe Klientów wyłącznie w celach związanych z prawidłowym wykonywaniem na jego rzecz Usług Concierge Silesia City Center. WCG jest więc w szczególności uprawniony do przekazania danych Klienta innym podmiotom związanym prawnie z Silesia City Center w celu prawidłowego wykonania przez nie ich obowiązków względem Klienta
3. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo uzyskania informacji o przetwarzaniu własnych danych osobowych. Osoba, której dane dotyczą ma prawo domagać się, by nieprawidłowe dane zostały skorygowane, zablokowane lub usunięte.
4. Dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom, z wyłączeniem podmiotów uprawnionych zgodnie z przepisami prawa do pozyskania danych lub realizujących Usługi Concierge, nie będą wykorzystywane do wysyłania informacji handlowych.
5. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 Nr 101 poz. 926 z późn. zm.). Podanie danych osobowych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne w celu realizacji Usług Silesia City Center Concierge,
6. W odniesieniu do Klienta obowiązkiem zachowania poufności objęte są w szczególności wszelkie dane dotyczące składanych zamówień, struktury jego zamówień, i innych udostępnionych WCG szczegółów.

## § 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pełna treść niniejszego regulaminu będzie dostępna na Stanowisku Concierge oraz na stronie internetowej [www.silesiacitycenter.com.pl](http://www.silesiacitycenter.com.pl).
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. W związku ze stałym udoskonalaniem zasad świadczenia Usług Concierge, SCC będzie uprawniony do uaktualniania niniejszego Regulaminu.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dacie w nim określonej. Zamówienia złożone przed zmianą Regulaminu są realizowane wg wersji aktualnej na dzień złożenia Zamówienia.