

# URBAN CONCIERGE

## Regulamin świadczenia usług

### 1. Charakter usług

Urban Concierge świadczy usługi wsparcia w organizacji codziennych spraw, realizacji zadań oraz koordynacji działań na rzecz Klienta. Usługi mają charakter organizacyjny i operacyjny oraz polegają na działaniu w imieniu Klienta na podstawie przekazanych informacji, upoważnień oraz ustaleń z Klientem. Urban Concierge nie świadczy usług doradztwa prawnego, finansowego, podatkowego ani medycznego.

### 2. Zakres usług

Zakres usług obejmuje w szczególności:

- kontakt w imieniu Klienta z usługodawcami i instytucjami
- organizację wizyt, rezerwacji, usług i terminów
- wyszukiwanie oraz porównywanie ofert (research)
- organizację i koordynację spraw prywatnych i zawodowych
- realizację zadań w mieście
- osobistą asystę i wsparcie organizacyjne
- koordynację spraw od początku do zakończenia

Szczegółowy zakres usług każdorazowo ustalany jest indywidualnie z Klientem.

### 3. Formy współpracy

Usługi realizowane są w następujących modelach:

- abonament miesięczny (Concierge Signature)
- pojedyncze zlecenia (bieżące sprawy)
- asysta osobista / zadania w mieście (Personal Assistance / City Task)

### 4. Abonament Concierge Signature

Abonament zapewnia stałe wsparcie concierge w zakresie organizacji i koordynacji bieżących spraw Klienta, bez konieczności każdorazowego składania osobnych zleceń. W ramach abonamentu Urban Concierge realizuje w szczególności:

- umawianie wizyt
- dokonywanie rezerwacji
- kontakt z usługodawcami

Urban Concierge |

[info@urbanconcierge.pl](mailto:info@urbanconcierge.pl)

[www.urbanconcierge.pl](http://www.urbanconcierge.pl) ↗

- organizację usług
- research i porównywanie ofert
- planowanie i koordynację spraw
- przypomnienia o terminach
- bieżące wsparcie organizacyjne

Abonament nie obejmuje:

- zadań wymagających fizycznej obecności
- zadań wymagających dojazdów i realizacji w terenie
- rozbudowanych lub czasochłonnych projektów
- organizacji wydarzeń
- działań wykraczających poza bieżące wsparcie concierge

Usługi te mogą być realizowane jako usługi dodatkowe, rozliczane osobno. Urban Concierge świadczy usługi w modelu concierge, co oznacza elastyczny zakres wsparcia dostosowany do bieżących potrzeb Klienta, w ramach dostępności czasowej Urban Concierge.

## **5. Realizacja zleceń**

Każde zlecenie realizowane jest na podstawie informacji przekazanych przez Klienta. Urban Concierge dokłada należytej staranności przy realizacji zleceń. Urban Concierge nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez podmioty trzecie, w szczególności za odwołane wizyty, zmiany terminów, brak dostępności usług lub opóźnienia niezależne od Urban Concierge. Urban Concierge pełni funkcję organizacyjną i koordynującą.

## **6. Czas realizacji**

Czas realizacji zależy od charakteru zlecenia oraz dostępności usługodawców. Zlecenia realizowane są w możliwie najkrótszym czasie, z uwzględnieniem zakresu usługi oraz dostępności usług zewnętrznych. Zlecenia pilne, wieczorne, weekendowe lub wymagające natychmiastowej realizacji mogą podlegać dodatkowemu rozliczeniu.

## **7. Płatności**

- Abonament opłacany jest z góry za dany miesiąc
- Pojedyncze zlecenia, asysta osobista oraz zadania w mieście opłacane są z góry przed rozpoczęciem realizacji usługi
- Link do płatności przesyłany jest drogą mailową
- Realizacja usługi rozpoczyna się po zaksięgowaniu płatności lub po potwierdzeniu płatności przez Klienta

Urban Concierge |

[info@urbanconcierge.pl](mailto:info@urbanconcierge.pl)

[www.urbanconcierge.pl](http://www.urbanconcierge.pl) ↗

– Brak płatności oznacza brak rozpoczęcia realizacji usługi oraz brak rezerwacji terminu realizacji

– Koszty usług zewnętrznych (np. bilety, rezerwacje, zakupy, opłaty urzędowe, usługi firm zewnętrznych) pokrywa Klient z góry lub przekazuje środki na ich realizację

## **8. Rezygnacja z usługi i brak zwrotów**

Urban Concierge świadczy usługi organizacyjne i operacyjne, w związku z czym opłaty za wykonane usługi nie podlegają zwrotowi. W przypadku rezygnacji z usługi w trakcie jej realizacji, opłata za wykonaną część usługi nie podlega zwrotowi.

## **9. Poufność**

Wszystkie informacje przekazywane przez Klienta traktowane są jako poufne. Urban Concierge zobowiązuje się do zachowania poufności w zakresie wszystkich informacji uzyskanych w związku z realizacją zleceń.

## **10. Zakres dopuszczalnych zleceń**

Urban Concierge realizuje wyłącznie zlecenia zgodne z obowiązującym prawem oraz normami społecznymi i etycznymi. Zlecenia wykraczające poza ten zakres nie będą realizowane.

## **11. Rozpoczęcie współpracy**

Rozpoczęcie współpracy, opłacenie abonamentu lub zlecenie realizacji usługi oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

## **12. Dane usługodawcy**

Usługodawcą jest Urban Concierge.

Kontakt: [info@urbanconcierge.pl](mailto:info@urbanconcierge.pl)

Strona internetowa: [www.urbanconcierge.pl](http://www.urbanconcierge.pl)

## **13. Postanowienia końcowe**

Urban Concierge zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym regulaminie. Aktualna wersja regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Urban Concierge.

Urban Concierge |

[info@urbanconcierge.pl](mailto:info@urbanconcierge.pl)

[www.urbanconcierge.pl](http://www.urbanconcierge.pl) ↗