

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ (ПРИВИЛЕГИРОВАННЫЙ СЕРВИС «КОНСЬЕРЖ» В БАНКЕ «ВБРР» (АО))

Настоящие Условия (далее – Условия) Договора на предоставление дополнительных услуг (Привилегированный сервис «Консьерж» в Банке «ВБРР» (АО)) (далее – Договор) устанавливают правила предоставления Клиентам информационно-сервисных и консультационных услуг, перечень которых определяется Акционерным обществом «Всероссийский банк развития регионов» в Приложении к настоящим Условиям Договора на предоставление дополнительных услуг (Привилегированный сервис «Консьерж» в Банке «ВБРР» (АО)).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банк – Акционерное общество «Всероссийский банк развития регионов» / Банк «ВБРР» (АО), место нахождения: 129594, г. Москва, Суцевский вал, д. 65, корп. 1.

Клиент – физическое лицо, являющееся держателем действующей банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition, выпущенной Банком, и/или физическое лицо, имеющее в Банке открытые банковские вклады на общую сумму от 10 000 000 (Десяти миллионов) рублей в рамках договоров банковского вклада, заключенных в офисах Банка в г. Москве, и/или на общую сумму от 5 000 000 (Пяти миллионов) рублей в рамках договоров банковского вклада, заключенных в региональных офисах Банка.

Консьерж-Служба – подразделение Банка, специализирующееся на предоставлении Услуги Клиентам Банка согласно утвержденному перечню (Приложение к настоящим Условиям Договора на предоставление дополнительных услуг (Привилегированный сервис «Консьерж» в Банке «ВБРР» (АО))).

Партнер Банка – поставщик услуг, взаимодействующий с Банком в рамках предоставления Услуги.

Признак участия – наличие банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition, выпущенной Банком, и/или достижение порогового значения размера общей суммы банковских вкладов, открытых в Банке, предусмотренные в качестве обязательного условия присоединения к участию в Привилегированном сервисе «Консьерж» и указанные в определении термина «Клиент».

Привилегированный сервис «Консьерж» (Услуга) - пакет услуг, который Банк оказывает Клиентам посредством Консьерж-Службы на безвозмездной основе, включающий в себя информационно-сервисные и консультационные услуги, перечень которых определяется Банком в Приложении к настоящим Условиям Договора на предоставление дополнительных услуг (Привилегированный сервис «Консьерж» в Банке «ВБРР» (АО)).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Условия Договора являются составной частью Условий выпуска, обслуживания и использования банковских карт Банка «ВБРР» (АО) (Договор на открытие банковского счета, выпуск и обслуживание банковских карт) и Условий привлечения денежных средств физических лиц во вклады в Банке «ВБРР» (АО).

2.2. Настоящие Условия Договора разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Настоящие Условия Договора являются типовыми для всех Клиентов и определяют правила оказания Услуги в Банке «ВБРР» (АО) Клиентам.

2.4. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Условиям Договора в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и считается акцептованным Клиентом с момента первого обращения в Консьерж-Службу в целях получения Услуги.

- 2.5. Клиенты, присоединившиеся к настоящим Условиям Договора, принимают на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Условиями.
- 2.6. До присоединения к настоящим Условиям Договора Банк информирует Клиента об условиях и правилах предоставления Услуги. Информирование Клиентов осуществляется путем размещения информации и документов на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предоставления информации и документов Клиентам на бумажном носителе и в форме устных разъяснений.
- 2.7. Обращение Клиента в Консьерж-Службу за получением Услуги подтверждает факт получения им всей необходимой информации.
- 2.8. С целью ознакомления Клиентов с настоящими Условиями Договора Банк размещает настоящие Условия Договора (в том числе изменения и дополнения к ним) в местах и одним из способов, обеспечивающих возможность ознакомления с настоящими Условиями Договора, в том числе:
- посредством размещения информации на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.vbrr.ru;
 - посредством размещения объявлений на стендах в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
 - посредством рассылки информационных сообщений по электронной почте.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

- 3.1. Клиенту предоставляется доступ к Привилегированному сервису «Консьерж» при наличии у него действующего банковского продукта в Банке (банковской карты и/или банковского вклада (далее – банковский продукт)), соответствующего одному или нескольким Признакам участия.
- 3.2. Соответствие банковского продукта Клиента Признаку участия не накладывает на Клиента обязательств по использованию Привилегированного сервиса «Консьерж».
- 3.3. Право на пользование Привилегированным сервисом «Консьерж» имеет только Клиент, без передачи данного права третьим лицам.
- 3.4. Прием заявок от Клиентов осуществляется специалистами Консьерж-Службы 7 (Семь) дней в неделю, круглосуточно. Обработка заявок осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 20:00.
- 3.5. Для приема заявок Клиентов организована выделенная телефонная линия обслуживания по следующим номерам телефонов:
8(800)600-01-65 (Звонки по России бесплатно);
+7(495)785-01-65 (для международных звонков).
Заявки также принимаются по электронной почте на адрес vip@vbrr.ru и через форму обратной связи из личного кабинета раздела «VIP - Клиент» на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.vbrr.ru/vip> (далее – личный кабинет).
- 3.6. Банк размещает актуальную информацию о Партнерах Банка, услугах, благотворительных мероприятиях, доступных для Клиентов в рамках Привилегированного сервиса «Консьерж», в личном кабинете.
- 3.6.1. Права доступа в личный кабинет предоставляются Банком в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента заполнения Клиентом заявки на регистрацию в личном кабинете. Банк предоставляет Клиенту право самостоятельно устанавливать пароль для входа в личный кабинет при условии, что пароль соответствует действующим в Банке требованиям безопасности.
- 3.7. В рамках предоставления Услуг Банк взаимодействует с Партнерами Банка в различных сферах деятельности.
- 3.8. Банк и Партнеры Банка прилагают все усилия, но, тем не менее, оставляют за собой право не предоставлять Услугу Клиентам, находящимся в зонах военных действий, гражданской войны, народных волнений, всякого рода природных катастроф, стихийных бедствий и других условий, делающих невозможным либо неоправданным предоставление Услуги.
- 3.9. Банк и Партнеры Банка вправе отказать Клиенту в предоставлении сервиса, противоречащего морально-этическим нормам, предусмотренным статьей 135 Уголовного кодекса Российской Федерации, а также сервиса, не соответствующего принципам нравственности и законности.

- 3.10. Сотрудник Консьерж-Службы по своему усмотрению может отказать в выполнении запроса, если сочтет, что предоставление Услуги противоречит местным и международным законам и/или ограничениям, либо такая Услуга и ее предоставление является аморальными или противоречат общественным интересам.
- 3.11. Банк не будет нести ответственность перед Клиентом в случае отсутствия соответствующего Партнера Банка - поставщика требуемых услуг или в случае задержки в предоставлении Услуги по вине Партнера Банка.
- 3.12. Клиент соглашается с тем, что продажа билетов на любые мероприятия является окончательной, и после приобретения билетов возможность их возврата и возмещения стоимости не предусмотрена. В случае отмены шоу непосредственно артистом/промоутером возмещение стоимости приобретенных билетов устанавливается на усмотрение артиста/промоутера, и Банк не несет ответственности по возмещению ущерба или убытков, понесенных Клиентом в результате отмены мероприятия.
- 3.13. Клиент вправе запросить предоставление сведений об источнике информации или продуктов в рамках предоставления Банком Услуги.
- 3.14. Клиент должен самостоятельно произвести оплату за все заказанные или запрошенные услуги/товары/покупки через Консьерж-Службу после принятия заказа Партнером Банка. Любые дополнительные, связанные с этим расходы или расходы Партнера Банка, понесенные в связи с поиском, обеспечением или оказанием услуг, должны быть оплачены Клиентом, сумма указанных расходов будет отнесена на счет оплаты заказа.
- 3.15. Договор на приобретение услуги/товара/покупки заключается Клиентом непосредственно с соответствующим Партнером Банка. Предоставление Клиенту услуги/товара/покупки осуществляется Партнером Банка в сроки, установленные Партнером Банка и предварительно согласованные Банком с Клиентом. Банк не несет ответственности за любые действия или бездействие Партнера Банка, ущерб, понесенный Клиентом в результате действий или бездействия Партнера Банка, пользование услугами/товарами/покупками, предоставленными Партнером Банка, независимо от того, было ли предоставление организовано через сотрудника Консьерж-Службы или нет.
- 3.16. Банк не несет ответственности перед Клиентом за несоответствие описания услуги (товара, сервиса и иное) ожиданиям Клиента, в том числе, за несоответствие качества услуги/товара/покупки, представленной третьими лицами. Все споры по урегулированию решаются между Клиентом и Партнером Банка.
- 3.17. Услуга может быть доступна не во всех странах. Например, могут действовать ограничения, если страна участвует в международных или внутренних конфликтах, существующая инфраструктура считается недостаточной для поддержки предоставления Услуги или законодательство запрещает или ограничивает Консьерж-Службу на предоставление или организацию предоставления Услуги.
- 3.18. Банк обязуется оказать Услугу Клиенту в соответствии с перечнем Услуг согласно Приложению к настоящим Условиям Договора. Клиент обязуется самостоятельно произвести оплату услуги/товара/покупки.
- 3.19. Банк согласно пожеланию Клиента осуществляет отправку информации/фото/видео материалов по запросу Клиента на адрес электронной почты Клиента, но не более 5 (Пяти) вариантов предложений Партнеров Банка по запросу Клиента.
- 3.20. Клиент может осуществить выбор из вариантов услуг/товаров/покупок, предложенных Банком, и подтвердить свой выбор путем переговоров с сотрудником Консьерж-Службы и/или направления на адрес электронной почты Банка vip@vbrr.ru выбранного варианта услуги/товара/покупки.
- 3.21. Банк вправе на основании поручения Клиента, направленного по электронной почте на адрес vip@vbrr.ru, без участия Клиента осуществлять заказ у Партнера Банка варианта услуги/товара/покупки, выбранного Клиентом согласно п. 3.20. настоящих Условий Договора.
- 3.22. Оплата услуг/товаров/покупок осуществляется Клиентом самостоятельно наличными денежными средствами или с использованием банковской карты.
- 3.23. Клиент соглашается с тем, что приобретение услуги/товара/покупки происходит на условиях Партнера Банка и после оплаты возможность возврата/обмена может быть не предусмотрена. Банк не несет ответственности по возмещению ущерба или убытков, понесенных Клиентом в

результате невыполнения Партнером Банка условий приобретения услуги/товара/покупки.
3.24. При отсутствии/недостаточности денежных средств на счете банковской карты, выпущенной Банком на имя Клиента, Клиент вправе инициировать оформление Банком кредитного договора.

4. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

4.1. Клиент вправе в любое время отказаться от доступа к Услуге без оформления каких-либо заявлений о прекращении доступа к Услуге.

4.2. При изменении суммы банковского вклада ниже установленного порогового значения и/или при отсутствии продления срока действия/не перевыпуска банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition право на пользование Привилегированным сервисом «Консьерж» сохраняется у Клиента в течение 6 (Шести) месяцев с момента наступления несоответствия продукта Признаку участия, до последнего календарного дня шестого месяца, включительно.

4.3. При восстановлении порогового значения банковского вклада и/или оформления/продления/перевыпуска банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition в течение в течение 6 (Шести) месяцев с момента отсутствия последнего из нескольких Признаков участия доступ Клиента к Услуге сохраняется.

4.4. В случае не восстановления порогового значения банковского вклада и/или не оформления/не продления/не перевыпуска банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition в течение в течение 6 (Шести) месяцев с момента отсутствия последнего из нескольких Признаков участия доступ Клиента к Услуге прекращается.

4.5. Стороны пришли к соглашению, что действие Договора прекращается без подачи каких-либо заявлений при условии истечения 6 (Шести) месяцев с даты прекращения использования Клиентом банковских карт/карты VISA Infinite или Master Card Black Edition, окончания срока действия без последующего продления и или перевыпуска банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition на новый срок, несоответствия суммы банковского вклада Пороговому значению.

4.6. Стороны пришли к соглашению, что действие Договора автоматически прекращается в случае закрытия банковского счета/банковского вклада/банковской карты VISA Infinite или Master Card Black Edition в Банке.

5. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР

5.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Условия Договора, а также утверждение Банком новой редакции настоящих Условий Договора производится по инициативе Банка в порядке, предусмотренном настоящим разделом Условий Договора.

5.2. Банк информирует Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых им в настоящие Условия Договора, в том числе об утверждении Банком новой редакции настоящих Условий Договора, не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дней до вступления их в силу одним из способов, указанных в п. 2.8. настоящих Условий Договора.

5.3. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Условия Договора, в том числе утвержденная Банком новая редакция настоящих Условий Договора, вступают в силу, начиная со дня, следующего за днем истечения срока, указанного в п. 5.2. настоящих Условий Договора.

5.4. Любые изменения и дополнения в настоящие Условия Договора, в том числе утвержденная Банком новая редакция настоящих Условий Договора, с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к настоящим Условиям Договора, в том числе присоединившихся к настоящим Условиям Договора ранее даты вступления изменений в силу. В случае несогласия Клиента с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в настоящие Условия Договора, Клиент имеет право расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Условий Договора. Без расторжения Договора Клиент вправе отказаться только от тех условий, право отказа от которых предусмотрено настоящими Условиями Договора.

6. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Банк обрабатывает предоставленные Клиентом для оказания Услуги персональные данные в целях исполнения и сопровождения Договора, а также в целях выполнения требования законодательства Российской Федерации, в том числе после исполнения всех обязательств по Договору.

6.2. Срок обработки персональных данных: с момента заключения Договора до истечения 5 (Пяти) лет с момента прекращения обязательств по Договору.

6.3. В рамках предоставления требуемой Услуги и в соответствии с законодательством о защите персональных данных Банк будет записывать и обрабатывать телефонные разговоры и сообщения электронной почты. Записи и сообщения будут храниться и обрабатываться исключительно в целях обеспечения максимально полного соответствия Услуги потребностям Клиента, контроля качества и обучения сотрудников Консьерж-Службы.

6.4. Клиент понимает и соглашается с тем, что с целью оказания Услуги информация о Клиенте может передаваться внутри Российской Федерации или в другие страны, в том числе по незащищенным каналам связи, в частности по электронной почте. Во всех случаях при обработке полученных персональных данных Банк будет соблюдать законодательство о защите персональных данных. Банк не осуществляет раскрытия персональных данных третьим лицам, если такое раскрытие не обусловлено целью оказания Услуги, либо не требуется в соответствии законом.

6.5. Перечень действий с персональными данными, которые будут совершаться Банком в процессе их обработки, общее описание способов обработки персональных данных: любые действия (операции) или совокупность действий (операций), включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, как с использованием средств автоматизации, так и без использование таких средств.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Банк и Клиент договорились принимать все необходимые меры для урегулирования споров и разногласий, которые могут возникнуть в ходе предоставления Услуги, путем переговоров.

7.2. В случае не достижения соглашения посредством переговоров сторона, которая считает, что ее права нарушены в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору другой стороной, направляет этой стороне претензию в письменном виде.

7.3. Претензия может быть направлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также направлена иным способом, позволяющим зафиксировать дату отправки претензии и получения ее второй стороной.

7.4. Сторона, получившая претензию, должна рассмотреть ее и дать на нее ответ в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения претензии.

7.5. Претензионный порядок является обязательным для сторон. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на рассмотрение суда общей юрисдикции.

7.6. Банк не несет ответственности за возникновение конфликтных ситуаций в силу обстоятельств, находящихся вне сферы его контроля, связанных со сбоями внешних систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных.

7.7. Банк несет ответственность за сохранение банковской тайны о совершенных операциях. Сведения об осуществлении указанных операций предоставляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.8. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор без предварительного уведомления Клиента в случае:

- невыполнения Клиентом обязательств, установленных настоящими Условиями Договора;
- в установленных законодательством случаях.

7.9. Действие Договора считается прекращенным после его расторжения.

7.10. Банк вправе выполнять контрольные функции, возложенные на Банк законодательством Российской Федерации и Банком России.

7.11. Неотъемлемой частью настоящих Условий Договора является Приложение «Перечень услуг в рамках Привилегированного сервиса «Консьерж»».

8. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или на иные неправомерные цели.

Стороны подтверждают, что ознакомились с содержанием и обязуются придерживаться принципов Политики Компании «В области противодействия вовлечению в коррупционную деятельность» (далее – Политика Компании), размещенной в открытом доступе на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ В РАМКАХ ПРИВИЛЕГИРОВАННОГО СЕРВИСА «КОНСЬЕРЖ»

ПОМОЩЬ В ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЯ	УСЛУГИ КЛАССА LUX
<ul style="list-style-type: none"> • Информация о странах / регионах • Информация о погоде • Информация о транспорте / бронирование билетов • Информация о гостиницах / бронирование • Информация о Бизнес и VIP-залах / бронирование и организация услуг / регистрация на рейс • Информация о прокате/аренде автомобилей и других передвижных средств • Информация об экскурсиях /помощь с подбором и бронированием • Организация морских круизов 	<ul style="list-style-type: none"> • Подбор билетов на лучшие спортивные и культурные события • Организация эксклюзивных маршрутов путешествий • Поиск и бронирование частных вилл, апартаментов, шале, замков, бутик- и SPA отелей • Заказ частных самолетов, вертолетов, организация рейсов бизнес-авиации и содействие в ускоренном прохождении пограничных и таможенных формальностей • Поиск и бронирование катамаранов, катеров и яхт в любом городе и стране • Организация эксклюзивных морских круизов • Поиск переводчиков для бизнес-поездок или сопровождающего для несовершеннолетнего ребенка • Поиск и помощь с бронированием эксклюзивных автомобилей • Поиск и помощь с бронированием эксклюзивных товаров
ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС УСЛУГ	
<ul style="list-style-type: none"> • Организация бизнес услуг • Организация услуги письменного перевода документов • Организация курьерской доставки • Организация доставки подарков и цветов • Информация о наличии лекарств 	
ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА	ЭКСТРЕННЫЕ УСЛУГИ В ПУТЕШЕСТВИЯХ
<ul style="list-style-type: none"> • Информация о ресторанах / резервирование столиков • Информация о спортивных и культурных мероприятиях / бронирование билетов • Информация о кинотеатрах и расписание сеансов / бронирование билетов • Информация о товарах и услугах / заказ, бронирование и организация доставки необходимой вещи, помощь в организации услуги • Информация о местах отдыха и проведения досуга / организация отдыха и мероприятий • Такси и трансферы • Кейтеринг 	<ul style="list-style-type: none"> • Языковая поддержка • Помощь в путешествиях – задержка рейсов, потеря багажа и т.д.
ОРГАНИЗАЦИЯ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ	ОРГАНИЗАЦИЯ ПОМОЩИ ПО ДОМУ
<ul style="list-style-type: none"> • Организация срочной эвакуации автомобиля • Организация ремонта автомобиля на дороге • Навигация • Организация доставки бензина и зарядки аккумулятора • Информационная поддержка 	<ul style="list-style-type: none"> • Организация бытовой помощи • Организация уборки помещений • Помощь в организации подбора обслуживающего персонала • Организация доставки продуктов питания • Организация услуги переезда • Организация ухода за домашними животными