

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CONCIERGE

z dnia 22 maja 2018 r.

Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad świadczenia Usług Concierge przez spółkę **ECE Projektmanagement Polska Sp. z o. o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Fabryczna 5 a, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000022645, numer NIP 526-17-88-751, REGON: 012460896; działającą poprzez swojego zastępcę 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**”).

§ 1 DEFINICJE

Definicje określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Usługi Concierge - usługi świadczone przez WCG na rzecz Klienta, określone w § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu
2. Galeria Krakowska Concierge – program będący całokształtem uwarunkowań organizacyjnoprawnych związanych ze świadczeniem Usług Concierge przez WCG
3. Organizator Programu - ECE Projektmanagement Polska Sp. z o. o., z siedzibą w Warszawie, ul. Fabryczna 5 a, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000022645, numer NIP 526-17-88-751, REGON: 012460896;
4. Klient – osoba fizyczna, która przystąpiła do programu Galeria Krakowska Concierge,
5. Karta - oznacza dedykowaną programowi Galeria Krakowska Concierge, indywidualną kartę, potwierdzającą dostęp do Usług Concierge realizowanych przez WCG w ramach Galeria Krakowska Concierge
6. Stanowisko Concierge - stanowisko Konsultanta Concierge zorganizowane w punkcie informacyjnym Galeria Krakowska Concierge, przy ul. Pawiej 5 w Krakowie, w którym będą realizowane Usługi Concierge,
7. Konsultant Concierge – osoba fizyczna, świadcząca Usługi Concierge w Stanowisku Concierge, czynnym przez 7 dni w tygodniu w godzinach 14:00 – 20:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,
8. Infolinia Galeria Krakowska 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 Galeria Krakowska Concierge lub przy Stanowisku Concierge, określające poszukiwaną przez Klienta Usługę Concierge lub informację.

§ 2 ZASADY PROGRAMU

1. Program prowadzony jest od dnia 01.06.2017 roku dla Klientów, którzy przystąpili do Programu Galeria Krakowska Concierge,
2. Program Galeria Krakowska Concierge obejmuje świadczenie na życzenie Klienta Usług Concierge w następującym zakresie:
 - a) usługi wymienione na stronie Galeria Krakowska Concierge <http://www.galeriakrakowska.pl/pl/concierge,53> w zakładce Program Galeria Krakowska Concierge – oferowane usługi.

b) na uprzednie życzenie Klienta 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, eventach lub promocjach dostępnych na terenie Galerii Krakowskiej lub dodatkowych usługach WCG.

3. Zasady przystąpienia do programu Galeria Krakowska Concierge są następujące:

a) Najemca powierzchni w Galerii Krakowskiej, z którym ECE Projektmanagement Sp. z o.o. zawarła stosowną umowę najmu, biorący udział w Programie Galeria Krakowska Concierge, przekazuje nieaktywne karty Galeria Krakowska Concierge wybranym przez siebie Klientom. Warunkiem otrzymania karty jest zakup u Najemcy biorącego udział w programie towaru/towarów za kwotę nie mniejszą niż 2.500 zł brutto,

b) Najemca biorący udział w Programie Galeria Krakowska Concierge, ma prawo we własnym zakresie wskazać kwotę zakupu gwarantującej wydanie karty,

c) Celem dokonania aktywacji karty Galerii Krakowskiej Concierge, w ramach której indywidualny numer karty Galerii Krakowskiej Concierge przypisany zostaje Klientowi, Klient po okazaniu dowodu zakupu (punkt „a” § 3) wypełnia Konsultantowi Concierge „kartę kontaktu” Programu Galeria Krakowska Concierge. Dane z „karty kontaktu” zostaną skopiowane i przypisane przy indywidualnym numerze karty Galerii Krakowskiej Concierge przez Konsultanta Concierge w aplikacji WCG, obsługującej Program Galeria Krakowska Concierge.

d) Pakiet powitalny Galeria Krakowska Concierge zawiera: kartę Galeria Krakowska Concierge uprawniającą do benefitów i usług concierge wraz z listą opisującą benefity i usługi oraz kartę parkingową Galeria Krakowska Concierge.

4. Zasada utrzymania członkostwa w programie Galeria Krakowska Concierge jest następująca: Klient chcący utrzymać obie karty Programu Concierge po upływie 12 miesięcy od otrzymania Pakietu powitalnego, zobowiązany jest do przedstawienia paragonów i/lub faktur na minimalną kwotę 10 000 zł brutto za zakupy w Galerii Krakowskiej dokonane na przestrzeni 12 miesięcy od wydania Pakietu Startowego i odnowienia swoich zgód na przetwarzanie danych osobowych. Paragony należy przedstawić na stanowisku Concierge. W razie braku odnowienia zgód WCG zaprzestaje przetwarzania danych osobowych Klienta, chyba że przetwarzanie jest niezbędne do czasu pełnego rozliczenia praw i obowiązków Klienta związanych z Zamówieniem, w szczególności rozpatrzenia reklamacji Klienta, i usuwa dane Klienta z aplikacji, o której mowa w § 3 ust. 3 lit. c.

5. Karta parkingowa Galeria Krakowska Concierge uprawnia do bezpłatnego parkowania na parkingu Centrum Handlowego Galeria Krakowska, jednorazowo do 3 godzin, przez okres 12 miesięcy od daty jej aktywowania. Aktywowanie odbywa się w Biurze Parkingu umiejscowionym na poziomie +2. Aktywacja nie wymaga podawania dodatkowych danych osobowych.

6. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z Usług Galeria Krakowska Concierge wskazanych w § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem Konsultanta Concierge w Stanowisku Concierge znajdującym się w Galerii Krakowskiej oraz Infolinii Galerii Krakowskiej Concierge. Numer Infolinii Galerii Krakowskiej Concierge jest dostępny z telefonów stacjonarnych, komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.

7. 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 żadaną informację lub który będzie wykorzystywany do 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 uniemożliwić wykonanie złożonego przez niego Zamówienia i uprawnia WCG do powstrzymania się z świadczeniem Usługi Concierge do czasu otrzymania wymaganych danych, o czym Konsultant Concierge uprzednio poinformuje Klienta.

8. 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 Galeria Krakowska.
- 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.
- d) innych wypadkach wskazanych niniejszym Regulaminem.

§ 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 WCG 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@warsawcwg.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 Galeria Krakowska.
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 Klienta wyłącznie w celach związanych z prawidłowym wykonywaniem na jego rzecz Usług Concierge. W Tym celu WCG jest więc uprawniony do przekazania danych Klienta innym podmiotom w celu prawidłowego wykonania przez nie ich obowiązków względem Klienta, tj. do najemców powierzchni w Galerii Krakowskiej, posiadających zawartą umowę najmu z ECE Projektmanagement Sp. z o.o., których aktualna lista znajduje się na stronie www.galeriakrakowska.pl, podmiotom utrzymującym aplikację, o której mowa w § 3 ust. 3 lit. c, takim jak na dzień niniejszego Regulaminu Nova Vision Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ECE Projektmanagement Polska Sp. z o.o. i podmiotom z nią powiązanych, korporacjom taksówkarskim w Krakowie, operatorom usług pocztowych lub kurierskich.
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 (prawo sprostowania), zablokowane lub usunięte (prawo do bycia zapomnianym), prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo sprzeciwu, prawo do wycofania zgody na przetwarzanie, o których mowa w artykułach 15 do 22 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje w każdym czasie prawo potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jego dotyczące i uzyskania następujących informacji:
 - 1) jakie jej dane osobowe są przetwarzane,
 - 2) kategorie przetwarzanych danych osobowych,
 - 3) cele przetwarzania,

- 4) informacje o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, w szczególności o odbiorcach w państwach trzecich lub organizacjach międzynarodowych,
- 5) (w miarę możliwości) planowany okres przechowywania danych osobowych, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu,
- 6) informacji o prawie do żądania od Administratora sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych osoby uprawnionej oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- 7) informacji o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- 8) jeżeli dane osobowe nie zostały zebrane od osoby uprawnionej – wszelkie dostępne informacje o ich źródle;
- 9) informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu oraz – przynajmniej w tych przypadkach – istotne informacje o zasadach ich podejmowania, a także o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby uprawnionej;
- 10) czy dane osobowe są przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej i o odpowiednich zabezpieczeniach związanych z takim przekazaniem.

Jeżeli Klient chce skorzystać z ww. praw, może w dowolnym momencie skontaktować się z Działem Reklamacji pod danymi teleadresowymi określonymi w §3 powyżej lub z Konsultantem Concierge za pośrednictwem Infolinii Galerii Krakowskiej Concierge lub Stanowiska Concierge. W takim wypadku WCG dostarcza Klientowi, którego dane dotyczą, kopię danych osobowych podlegających przetwarzaniu lub informuje o sposobie procedowania żądania Klienta.

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, chyba że Klient wyrazi na to wyraźną, odrębną i uprzednią zgodę, którą w każdej chwili może cofnąć bez względu na kwestię realizacji Zamówienia.

5. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Podanie danych osobowych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne w celu realizacji i rozliczenia Usług Galeria Krakowska Concierge na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b wyżej powołanego Rozporządzenia na podstawie złożonego Zamówienia, przy czym usługi, o których mowa w § 2 ust. 2 lit. c) odbywać się będą za uprzednią zgodą na przetwarzanie danych w celach marketingowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit a wyżej powołanego Rozporządzenia. Dane mogą zostać także udostępnione na żądanie organów publicznych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit c Rozporządzenia.

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.

7. W odniesieniu do danych osobowych Klienta WCG nie stosuje automatycznego podejmowania decyzji w indywidualnych przypadkach Klientów ani ich profilowania.

§ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pełna treść niniejszego regulaminu będzie dostępna na Stanowisku Concierge oraz na stronie internetowej <http://www.galeriakrakowska.pl/>

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

3. W związku ze stałym udoskonalaniem zasad świadczenia Usług Concierge, Galeria Krakowska będzie uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu.

4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dacie w nim określonej za uprzednim powiadomieniem o Klientów o wprowadzeniu zmian. Zamówienia złożone przed zmianą Regulaminu są realizowane wg wersji aktualnej na dzień złożenia Zamówienia.