

**REGULAMIN**  
**KORZYSTANIA Z USŁUG CONCIERGE**  
**ŚWIADCZONYCH PRZEZ**  
**HELPME24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

**§1**

**DEFINICJE**

Wyrażenia zawarte w niniejszym paragrafie mają znaczenie wskazane poniżej:

**HelpMe24 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Poleczki 13, 03-822 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000404166; NIP 9512352072; REGON 145908098, dalej HelpMe24 lub HM24

**Użytkownik Karty** – osoba pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, posiadająca Kartę HelpMe24, której imię i nazwisko znajduje się na Karcie HelpMe24, korzystająca z Usług Concierge świadczonych przez HelpMe24, lub za pośrednictwem HelpMe24

**Dostawca** – podmiot świadczący usługi opisane w niniejszym Regulaminie, w wykonaniu umowy pomiędzy tym podmiotem a Użytkownikiem Karty HelpMe24, za pośrednictwem HelpMe24

**Regulamin** – niniejszy regulamin, który określa prawa i obowiązki Użytkownika Karty HelpMe24, zasady świadczenia Usług Concierge przez HelpMe24 oraz zasady składania reklamacji, w związku ze świadczeniem Usług Concierge

**Usługi Concierge** – usługi organizacyjne oraz/lub informacyjne, świadczone przez HelpMe24 oraz przez Dostawców, za pośrednictwem HelpMe24 Sp. z o.o., na rzecz Użytkownika Karty HelpMe24, określone w niniejszym Regulaminie

**Karta HelpMe24** – zawierający imię i nazwisko dokument uprawniający do skorzystania z Usług Concierge HelpMe24; Karta nie jest kartą płatniczą, rabatową; umożliwia wyłącznie korzystanie z Usług Concierge HelpMe24, Kartę HelpMe24 można otrzymać jedynie od HelpMe24 Sp. z o.o. Właścicielem Karty jest HelpMe24

**Korzystanie z karty** – Użytkownik Karty HelpMe24 jest uprawniony do korzystania z Karty jedynie w okresie, na jaki Karta została wykupiona

**Pakiet usług złoty** – pakiet, w ramach którego Użytkownik Karty jest uprawniony do korzystania z usług w zakresie opisanym w § 3 Regulaminu

**Pakiet usług srebrny** – pakiet w ramach, którego Użytkownik Karty jest uprawniony do korzystania z usług w zakresie opisanym w § 3 Regulaminu

**Pakiet usług specjalny** – pakiet, którego warunki są ustalane w uzgodnieniu z Klientem

**Pakiet rozszerzony** – pakiet, w ramach którego do korzystania z Usług Concierge uprawniony jest także małżonek oraz pełnoletnie dzieci Użytkownika Karty

**Infolinia HelpMePhone** – centrum telefoniczne z dedykowanym numerem telefonu 222767767, z którym kontaktują się Użytkownicy Karty w celu skorzystania z Usług Concierge, czynna całodobowo 7 dni w tygodniu; koszt połączenia z infolinią liczony jest według stawki lokalnego operatora

**Konsultant Concierge** – osoba prowadząca rozmowy telefoniczne z Użytkownikami Kart HelpMe24

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nie posiadająca osobowości prawnej zainteresowana korzystaniem z Usług Concierge, w ramach wybranego pakietu usług

## § 2

### PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI

1. Przedmiotem działalności HelpMe24 jest świadczenie przez HelpMe24 usług organizacyjnych oraz informacyjnych określonych w niniejszym Regulaminie, w sposób w nim opisany, w tym za pośrednictwem sieci Internet.
2. Informacje na temat świadczonych usług określone są w niniejszym Regulaminie oraz na stronie [www.HelpMe24.pl](http://www.HelpMe24.pl).

## § 3

### ZAKRES USŁUG

1. HelpMe24 świadczy Usługi Concierge w następującym zakresie:

#### **Pakiet srebrny**

- a) informacje o eventach, targach i konferencjach,

- b) informacje dotyczące repertuaru kin, teatrów,
- c) informacje o podróżach, turystyce i pogodzie,
- d) informacje o wydarzeniach kulturalnych,
- e) informacje teleadresowe (adresy aptek, placówek lekarskich, firm, urzędów, itp.),
- f) informacje sportowe,
- g) informacje komunikacyjne – rozkłady jazdy komunikacji miejskiej, pociągów, autokarów,
- h) informacje techniczne - adresy i godziny otwarcia serwisów napraw sprzętu RTV/AGD, informacje o firmach świadczących usługi: szklarskie, ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, stolarskie, murarskie, malarskie itp.

### **Pakiet złoty**

- a) informacje zawarte w pakiecie srebrnym w punktach od a) do h),
- b) organizacja i dostarczenie kwiatów pod wskazany adres,
- c) organizacja i dostarczenie zakupów pod wskazany adres,
- d) zamawianie taxi,
- e) organizacja pomocy drogowej,
- f) rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne,
- g) organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie,
- h) rezerwacje sal konferencyjnych, stolików w wybranej restauracji, w stacji obsługi pojazdów,
- i) organizacja cateringu,
- j) organizacja, wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego,
- k) zamawianie tłumaczeń pisemnych i ustnych,
- l) organizacja opieki nad dziećmi,
- m) organizacja opieki nad zwierzętami domowymi.

### **Pakiet specjalny**

Warunki i zasady świadczenia usług w pakiecie specjalnym będą ustalane według indywidualnych potrzeb Klienta.

2. Po uzgodnieniu z Konsultantem Concierge HelpMe24 istnieje możliwość realizacji innych usług, których świadczenie jest możliwe w świetle obowiązujących przepisów prawa.
3. W skład pakietu srebrnego wchodzi także ubezpieczenie OC Użytkownika Karty na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym, umieszczonych na stronie [www.HelpMe24.pl](http://www.HelpMe24.pl).

4. W skład pakietu złotego wchodzi ubezpieczenie OC i NNW Użytkownika Karty na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym oraz Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia NNW - WARTA POMOC W WYPADKU, umieszczonych na stronie [www.HelpMe24.pl](http://www.HelpMe24.pl).

## § 4

### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG CONCIERGE

1. Użytkownik Karty HelpMe24 kontaktuje się z Infolinią HelpMe24 podając numer Karty. Konsultant Concierge po dokonaniu weryfikacji Użytkownika Karty HelpMe24, polegającej na potwierdzeniu Imienia i Nazwiska Użytkownika Karty, daty urodzenia, nr PESEL oraz numeru telefonu, odbiera zamówienie od Użytkownika Karty.
2. Jeżeli weryfikacja przebiegnie niekorzystnie, tj. Użytkownik Karty HelpMe24 nie będzie w stanie podać wymaganych przez Konsultanta Concierge informacji wówczas HelpMe24 przysługuje prawo do odmowy wykonania Usługi Concierge.
3. Jeżeli jest to możliwe Konsultant Concierge przedstawia Użytkownikowi Karty HelpMe24 żądane informacje niezwłocznie, w trakcie rozmowy telefonicznej. Jeżeli powyższe nie jest możliwe bezpośrednio Konsultant Concierge pozyskuje żądane informacje i przekazuje je Użytkownikowi Karty we wskazany przez niego sposób tj. mailem, sms-em, w trakcie rozmowy telefonicznej. HelpMe24 podejmuje 3 próby telefonicznego skontaktowania się z Użytkownikiem Karty w celu udzielenia mu informacji o Usługach Concierge.
4. Jeżeli Użytkownik Pakietu Złotego w trakcie rozmowy telefonicznej składa zamówienie na usługę objętą Pakietem Złotym Konsultant Concierge po otrzymaniu zamówienia od Użytkownika Karty HelpMe24, niezwłocznie przystępuje do wykonania Usługi Concierge i podejmuje odpowiednie działania związane z charakterem zamówionej Usługi. W szczególności podejmuje poszukiwania Dostawcy danego zlecenia zgłoszonego przez Użytkownika Karty HelpMe24 oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez danego Dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania tego zlecenia.
5. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, na podstawie umów zawartych przez Użytkownika Karty HelpMe24 z Dostawcą za pośrednictwem HelpMe24 obciążają Użytkownika Karty, który jest zobowiązany do ich pokrycia w sposób uzgodniony pomiędzy nim a Dostawcą.
6. HelpMe24 niezwłocznie informuje Użytkownika Karty o przekazaniu jego zlecenia Dostawcy i o warunkach wykonania zlecenia bądź o braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Użytkownika Karty HelpMe24. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez

- Użytkownika Karty HelpMe24, HelpMe24 przedstawi Użytkownikowi Karty warunki wykonania danego zlecenia określone przez Dostawcę.
7. Warunki wykonania usługi zorganizowanej za pośrednictwem HelpMe24, jak również związane z tym rozliczenia finansowe, określi wyłącznie umowa zawarta pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem Karty HelpMe24.
  8. Dane udostępnione HelpMe24 w celu wykonania Usługi Concierge będą przetwarzane przez HelpMe24 zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z zachowaniem przepisów Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 ze zm.) i aktów wykonawczych do tej ustawy.
  9. HelpMe24 może odmówić wykonania Usług Concierge jeżeli powyższe będzie niemożliwe w czasie zakreślonym przez Użytkownika Karty lub jeżeli zlecenie będzie naruszało zasady moralności i/lub etyki lub/i zasady współżycia społecznego oraz dobre obyczaje.
  10. Koszty usługi lub dostawy towarów obciążają Użytkownika Karty, który zobowiązany jest do ich pokrycia w sposób uzgodniony z Dostawcą. Koszty te przedstawiane są w miarę możliwości w trakcie kontaktu Konsultanta Concierge z Użytkownikiem Karty HelpMe24.
  11. Usługi Concierge są realizowane przez HelpMe24 na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Usługi Concierge mogą być realizowane poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, jednakże na indywidualnie określonych, za pośrednictwem HelpMe24 i zaakceptowanych przez Użytkownika Karty HelpMe24, warunkach umowy.

## § 5

### ODMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG

HelpMe24 zastrzega sobie prawo do niewykonania Usługi Concierge, jeżeli:

- a) nie będzie to możliwe w momencie zgłoszenia Użytkownika Karty HelpMe24, przy użyciu dostępnych HelpMe24 środków technicznych i posiadanej wiedzy,
- b) usługa, którą zamawia Użytkownik Karty HelpMe24 jest niezgodna z prawem, z zasadami etycznymi, moralnymi oraz zasadami współżycia społecznego,
- c) usługa, którą zamawia Użytkownik Karty HelpMe24 jest związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

## § 6

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. HelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu Usług Concierge, jeśli opóźnienie lub brak możliwości wykonania świadczenia spowodowane są przerwami w prawidłowym funkcjonowaniu urządzeń technicznych, zaistnieniem siły wyższej oraz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych, niezależnych od HelpMe24, w szczególności z przyczyn leżących po stronie Dostawców.
2. HelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Klienta od Dostawców, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez Dostawców, w tym w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy łączącej Użytkownika Karty HelpMe24 z Dostawcą.

## § 7

### REKLAMACJE

Wszelkie reklamacje w zakresie nienależytego wykonania przez HelpMe24 zobowiązań zawartych w niniejszym Regulaminie Użytkownik karty powinien bezpośrednio zgłosić do HelpMe24 za pomocą poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@HelpMe24.pl](mailto:reklamacje@HelpMe24.pl) lub na piśmie na adres siedziby Spółki HelpMe24 ul. Poleczki 13, 03-822 Warszawa.

## § 8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania na stronie [www.HelpMe24.pl](http://www.HelpMe24.pl) i stanowi integralną część uregulowań dotyczących zawarcia umowy o świadczenie Usług Concierge oraz ich wykonania.
2. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie w terminie dwóch tygodni od dnia ich publikacji na stronie [www.HelpMe24.pl](http://www.HelpMe24.pl).
3. Z uwagi na informacyjny charakter serwisu HelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje użycia informacji pozyskanych w efekcie korzystania z Usług Concierge.
4. HelpMe24 informuje, iż pomimo dołożenia należytej staranności oraz bieżącego aktualizowania danych, w szczególności informacji o Dostawcach mogą zaistnieć nieścisłości w prezentowanych informacjach. HelpMe24, nie ponosi odpowiedzialności za aktualność prezentowanych informacji.
5. HelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez

Użytkownika Karty oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika Karty.

6. HelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Użytkownika Karty HelpMe24, powstałe wskutek przekazania przez Użytkownika Karty błędnych danych.
7. HHelpMe24 nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez nieuprawnione osoby trzecie, które uzyskały dostęp do danych Użytkownika Karty HelpMe24 w wyniku niedochowania zasad ostrożności przez Użytkownika Karty.