Midway Group

Политика обслуживания клиентов& Регламент

ВАША НАДЕЖНАЯ ПОДДЕРЖКА В РОССИИ

Содержание

I. Термины и Определения……..3

II. Введение…… 4

III. Сфера деятельности…… 5

IV. Политика обслуживания клиентов…….....6

V. Политика конфиденциальности……..9

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

I. Термины и определения

1. *Компания*– ООО Midway Group или ее подразделения или дочерние компании, которые предоставляют услуги в соответствии с Соглашением об обслуживании клиентов и приложениями к нему.

2. *Клиент* – физическое или юридическое лицо, имеющее договор на обслуживание с Компанией.

3. *Партнёры* – физическое или юридическое лицо, которое в настоящее время сотрудничает или находится в правовом партнерстве с Компанией.

4. *Соглашение об обслуживании*– договорл заключенный между Компанией и Клиентом.

5. *Счет Компании*– банковского и/ или цифрового счета Компании.

6. *Генеральный директор компании* – действующий генеральный директор компании.

7. *Конфиденциальная информация*- вся конфиденциальная и служебная информация, которая раскрывается одной стороной другой стороне и четко обозначается как конфиденциальная или служебная или раскрывается устно.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

II. Введение

Midway Group - холдинг, осуществляющий контроль над своими подразделениями. Каждое подразделение специализируется в своей области работы “под ключ”. Основным приоритетом холдинга является обеспечение и поддержание полной безопасности и комфорта иностранцев на территории Российской Федерации.

В компании существует четыре подразделения:

Midway Solutions – основное подразделение, которое предоставляет полный спектр услуг и специализируется на общей поддержке компаний и частных лиц.

Midway Tours – специальное подразделение, которое занимается организацией индивидуальных и групповых экскурсий.

Midway Education - специальное подразделение, которое поддерживает иностранных студентов, которые в настоящее время учатся или планируют учиться в России.

Midway Medicine – медицинское подразделение, которое оказывает помощь иностранным гостям в медицинском страховании и лечении.

Этот документ обобщает все важные принципы и правила компании, и предназначен для любого существующего или потенциального клиента или партнера. Midway Group заботится не только о результатах, но и о том, как эти результаты достигаются. Мы никогда не будем потворствовать или терпеть любые действия или усилия для достижения результатов посредством незаконных или неэтичных отношений.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

Мы хорошо понимаем наши ценности и законы, которые имеют отношение к нашей работе и решениям, которые мы принимаем.

Самое главное, мы используем здравый смысл при принятии решения о том, какой курс действий является наиболее подходящим.

III. Сфера деятельности

Midway Group обязуется соблюдать все законы и правила, где бы мы ни осуществляли свою деятельность. Все виды деятельности и услуги компании лицензированы и одобрены местными или федеральными органами власти. ООО Midway Group зарегистрировано в соответствии с российским законодательством.

Услуги предоставляются иностранным юридическим, физическим лицам и туристам на территории Российской Федерации.

Midway Group поддерживает иностранных гостей «под ключ», обеспечивая максимальный комфорт и безопасность.

Midway Group предлагает следующие услуги, включая, но не ограничиваясь:

• Административная поддержка: юридические консалтинговые услуги, подготовка документов, услуги по бронированию, краткосрочное и долгосрочное жилье, услуги представительств, услуги по наблюдению и уходу;

• Языковая поддержка: профессиональные переводчики, персональные помощники - носители языка;

• Услуги трансфера: автопарк бизнес-класса с профессиональными водителями;

• Туры и экскурсии: индивидуальные и групповые экскурсионные туры.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

Midway Group также предлагает бесплатные многоязычные услуги консьержа 24/7 для всех клиентов.

IV. Политика обслуживания клиентов

1. Соблюдение закона имеет важное значение для соблюдения этических обязательств компании. Клиенты обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации. Хотя Клиент может не знать подробностей всех правил и положений, регулирующих деятельность Компании, все лица должны владеть достаточной информацией о применимом законодательстве, чтобы знать, когда обращаться за помощью к руководителю или юридическому консультанту Компании.
2. Клиент обязан всегда действовать честно и этично. Кража служебной информации, обладание коммерческими тайнами или требование раскрытия подобной информации у бывших или нынешних сотрудников Midway Group или других компаний строго запрещены. Клиенты не должны пользоваться кем-либо посредством манипуляций, сокрытия или злоупотребления закрытой информации, искажения существенных фактов или посредством любой другой несправедливой практики.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

3. Компания обязана оказывать услуги Клиенту в соответствии с условиями, указанными Клиентом и согласованными обеими сторонами.
4. Корпоративные развлечения и подарки предназначены для укрепления доброй воли и здоровых рабочих отношений, а не для получения несправедливого преимущества над Клиентами. Ни один подарок или развлечение любой ценности никогда не должны предлагаться или приниматься Клиентом или любым членом семьи Клиента, если это (1) не является законным в соответствии со всеми применимыми законами или правилами; и (2) было одобрено Генеральным директором компании. Несмотря на вышесказанное, предложение или принятие денежных подарков любым Клиентом запрещено. Клиенты должны получить рекомендации от своих руководителей или другого соответствующего персонала относительно любых подарков или предлагаемых подарков, которые, по их мнению, могут быть неуместными.
5. Ни один Клиент не может: (А) воспользоваться для себя лично или для компании, в которой он или она имеет какие-либо интересы, возможностями, которые достигаются посредством использования имущества Компании, информации, установки или работы без согласия Генерального директора Компании; (Б) использовать собственность, информацию или служебное положение для личного обогащения или в интересах юридического лица, в котором он или она имеет какой-либо интерес. Застрахованные лица обязаны перед Компанией продвигать законные деловые интересы Компании, когда появляется такая возможность.
6. Клиенты не должны раскрывать конфиденциальную или служебную информацию Компании или Коммерческую тайну физическим или юридическим лицам за пределами Компании, за исключением случаев, когда это специально разрешено руководством в соответствии с письменным разрешением Генерального директора или требуется законами и правилами.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

Конфиденциальная и проприетарная информация включает в себя, но не ограничивается: всю непубличную деловую, финансовую, кадровую или технологическую информацию, планы, данные, информацию о ценах и продажах, процессы производства продуктов питания и напитков, рецепты и т. п., интеллектуальную собственность, коммерческую тайну, патенты и торговые марки, авторские права, бизнес, маркетинг и сервисные планы, инженерные идеи, проекты, базы данных, записи, информацию о зарплате и любые неопубликованные финансовые данные и отчеты и другую информацию, процессы или системы, относящиеся к любой части бизнеса Компании, которые могут быть полезны конкурентам или вредны для Компании, ее поставщикам или деловым партнерам, если они поделились с другими. Обязательство сохранять Конфиденциальную информацию продолжается даже после предоставления услуги.

7. К активам Компании нужно относиться с заботой, они также должны эффективно использоваться всеми Клиентами. Клиент обязан незамедлительно сообщать о любом случае мошенничества или кражи. Кроме того, активы Компании не должны использоваться для бизнеса, не связанного с Компанией, хотя случайное личное использование может быть разрешено в письменной форме Генеральным директором Компании. Помимо дисциплинарных мер вплоть до увольнения, нарушения этой политики могут повлечь за собой уголовные и/или гражданско-правовые санкции.
8. Клиент несет ответственность за любой вред или ущерб, причиненный прямо или косвенно сотрудникам, имуществу и активам Компании.
9. “Конфликт интересов” существует в тех случаях, когда частные интересы Клиента каким – либо образом затрагивают – или даже вмешиваются в интересы Компании. Например, конфликт интересов может возникнуть, когда Клиент предпринимает действия или имеет интересы, которые могут затруднить объективное и эффективное выполнение услуг Компанией.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

Конфликт интересов также может возникнуть, когда Клиент или Партнер получает неправомерную личную выгоду в результате сотрудничества с Компанией. Конфликты интересов не всегда легко обнаружить, поэтому, если возникает вопрос о том, представляет ли данная ситуация конфликт интересов, вы должны проконсультироваться со своим руководителем или менеджером. Любой менеджер или старшее должностное лицо Компании должно предупредить Генерального директора Компании о любой существенной сделке или отношениях, которые могут в перспективе привести к возникновению конфликта интересов.

10. Клиенты могут также сообщить о сомнительных действиях и жалобах, позвонив в службу консьержа 24/7 по телефону +7 (495) 175-9295 или по электронной почте на корпоративный адрес компании info@midway.group. Любые ответные действия какого-либо рода против того, кто сообщит о подобных действиях добросовестно, запрещены и высшее руководство Компании строго соблюдает этот запрет.

11. Вся информация профессионального, делового, коммерческого характера, относящаяся к Клиенту и к предпринимательской деятельности в целом, считается Конфиденциальной информацией для обеих сторон.

V. Политика конфиденциальности

Компания и Клиент в процессе сотрудничества и/или взаимодействия могут приобретать ценную конфиденциальную и служебную информацию другой стороны или ее аффилированных лиц. С учетом вышеизложенного настоящим согласовывается, что:

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

1. Каждая сторона соглашается не использовать Конфиденциальную информацию в каких бы то ни было целях, за исключением целей, установленных сервисными соглашениями, заключенными Компанией. Каждая сторона обязуется не разглашать Конфиденциальную информацию третьим лицам и раскрывать Конфиденциальную информацию только тем своим сотрудникам и Партнерам, которым нужно владеть данной информацией и которые соглашаются сохранять конфиденциальность такой информации. Каждая сторона соглашается с тем, что она защищает конфиденциальность и принимает разумные меры для предотвращения раскрытия или несанкционированного использования Конфиденциальной информации, с тем чтобы не допустить ее попадания в общественное достояние или владение лицами, не имеющими юридической силы для сохранения своей конфиденциальности, при условии, что ни в коем случае обязательства такого участника не должны превышать разумного уровня заботы, обычно принимаемого для защиты собственной конфиденциальной информации, имеющей подобное значение. Каждая сторона незамедлительно уведомляет другую сторону в письменной форме о любом незаконном присвоении или неправомерном использовании любым лицом такой Конфиденциальной информации и оказывает помощь потерпевшей стороне в любом судебном разбирательстве, связанном с этим. Каждая сторона признает, что ее обязательства по настоящему Соглашению остаются в силе в соответствии с условиями настоящего Соглашения, несмотря на прекращение деловых отношений сторон, в течение двух (2) лет после последнего раскрытия Конфиденциальной информации другой стороной.
2. Никакие копии Конфиденциальной информации не могут быть сделаны, кроме как для реализации целей Соглашений об обслуживании, заключенных Компанией. Любые материалы, документы, заметки, меморандумы, коды программного обеспечения, рисунки, эскизы

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

и другие материальные предметы, содержащие или относящиеся к Конфиденциальной информации стороны, предоставленной по настоящему договору другой стороне, или находятся в распоряжении другой стороны , остаются собственностью стороны, которая раскрыла Конфиденциальную информацию, и незамедлительно возвращается этой стороне по запросу раскрывающей стороны. Ничто, содержащееся в этой политике неразглашения информации, не должно толковаться как предоставление каких-либо прав, по лицензии или иным образом, любой Конфиденциальной информации.

3. Обязательства каждой стороны не распространяются на информацию, которая: (А) является общедоступной на момент раскрытия; (Б) становится общедоступной после раскрытия раскрывающей стороной получающей стороне без какого-либо действия любой из сторон; (в) раскрывается с предварительного письменного согласия раскрывающей стороны; или (е) должна быть раскрыта в соответствии с любым судебным или административным разбирательством при условии, что получающая сторона незамедлительно уведомляет раскрывающую сторону о таком действии и дает раскрывающей стороне возможность искать любые средства правовой защиты для сохранения такой информации в тайне.
4. Ничто в настоящей Политике конфиденциальности не обязывает ни одну из сторон раскрывать какую-либо информацию третьим лицам. Каждая сторона признает, что, если другая сторона обязана подать иск для обеспечения соблюдения положений настоящей Политики конфиденциальности, ущерб будет непоправимым и трудно поддающимся оценке, и что другая сторона имеет право на справедливое возмещение, включая предварительный судебный запрет, в дополнение к любому другому имеющемуся средству правовой защиты.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia

Обязательства и преимущества этой Политики конфиденциальности являются обязательными и гарантируются в интересах сторон и их соответствующих правопреемников и представителей.

MIDWAY GROUP
WEB: info@midway.group | www.midway.group
PHONE: +7 495 175 92 95
Whatsapp: +7 999 555 27 17
Instagram: Midway Group Russia
WeChat: Midway Group Russia