

شماره

تاریخ

شعبه

مرکز رزرو خدمات سامان با هدف ایجاد تسهیل و رفاه مشتریان برتر بانک سامان ایجاد و به طور کلی در زمینه رزرو خدمات رفاهی، اطلاع رسانی و مشاوره‌های رفاهی به مشتریان فعالیت خواهد داشت. این مرکز و بانک سامان شخصیتی واحد داشته و دارای شخصیتی مجزی از بانک سامان نمی‌باشد و خدماتی نظیر رزرو هتل‌ها، محل‌های برگزاری مراسم، همایش و نمایشگاه، رزرو مراکز رفاهی و تفریحی نظیر باشگاه‌ها، سینما، کنسرت، رستوران و همچنین رزرو خدمات مسافرتی نظیر ترانسفر فرودگاهی، سالن تشریفات، بلیت هواپیما و خدمات تور را به مشتریان برتر خود ارائه خواهد نمود. شایان ذکر است هر خدمت دیگری که بانک برای رفاه مشتریان خود در آینده در نظر بگیرد نیز تابع همین شرایط خواهد بود. مشتری جهت استفاده از خدمات مرکز رزرو خدمات سامان شرایط و مقررات به شرح زیر را قبول و متعهد می‌شود:

۱. مشتری برای استفاده از خدمات مرکز رزرو خدمات سامان، علاوه بر مراحل که مرکز مزبور و بانک برای رزرو خدمت مورد تقاضا تعیین می‌کند، موظف است شرایط و مقررات اشخاص طرف قرارداد مرکز رزرو خدمات سامان و ارائه کننده خدمات مورد تقاضا را نیز رعایت نموده و در صورت لزوم فرم‌ها و قراردادهای مربوطه را نیز تکمیل و امضا نماید.
 ۲. در مواردی که به صلاح دید مرکز رزرو خدمات سامان، نیاز است که مشتری فرم یا قرارداد دیگری را امضا نماید، مشتری موظف است برای این منظور حضوراً به مرکز یا یکی از شعب بانک سامان یا محلی که مورد توافق مرکز رزرو خدمات سامان است، مراجعه و اقدام لازم معمول دارد.
 ۳. مشتری موظف است درخواست‌های خود را به اقتضای نوع خدمات درخواستی از چند روز قبل به مرکز رزرو خدمات سامان اعلام نماید. در صورت ایجاد هرگونه تغییر یا لغو خدمات نیز، مشتری می‌بایست به گونه‌ای از قبل اطلاع دهد که بنا به تشخیص مرکز رزرو خدمات سامان امکان اعمال تغییرات یا لغو آن امکان پذیر باشد. در غیر این صورت با توجه به گستردگی خدمات و متغیر بودن شرایط ارائه خدمات، مرکز رزرو خدمات سامان طبق مقررات جاری شرکت‌ها و اشخاص مجری و امکان ارائه خدمات اقدام به سرویس دهی خواهد نمود و کلیه هزینه‌های مترتبه برعهده مشتری خواهد بود. همچنین مرکز رزرو خدمات سامان، تمامی هزینه‌های مرتبط با رزرو، تغییرات یا لغو خدمات را به اطلاع مشتری می‌رساند و مشتری موظف است تمامی هزینه‌های مربوط به موارد ذکر شده را طبق مقررات و ضوابط اشخاص و شرکت‌های مجری، به مرکز رزرو خدمات سامان پرداخت نماید. علاوه بر آن در مواردی که خارج از حیطه توانایی‌های مرکز رزرو خدمات سامان یا شرکت مجری باشد، مرکز رزرو خدمات سامان هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال به انجام رساندن تغییرات یا لغو درخواست مشتری ندارد. در موارد فورس مازور و غیرقابل پیش‌بینی چه قبل از استفاده از خدمات و چه در حین استفاده از خدمات، هزینه‌های لغو و تغییرات مطابق مقررات و ضوابط اشخاص و شرکت‌های مجری از مشتری دریافت خواهد شد.
 ۴. مشتری می‌بایست پس از اعلام درخواست و کسب اطلاع از میزان هزینه خدمات، مبلغ مورد نظر را به حساب مرکز رزرو خدمات سامان واریز نماید. مرکز مزبور نیز بلافاصله پس از اطلاع از واریز هزینه خدمات، خدمات مورد نیاز مشتری را رزرو و اعلامیه مربوطه را جهت اطلاع مشتری ارسال می‌نماید. بدیهی است واریز مبلغ از سوی مشتری به حساب مرکز مزبور به منزله اطلاع و رضایت وی در استفاده از خدمات تلقی خواهد شد.
 ۵. تمامی مکاتبات و ارتباطات مرکز رزرو خدمات سامان با مشتری از طریق ایمیل، شماره فاکس یا شماره تلفنی خواهد بود که مشتری برای این منظور در اختیار مرکز رزرو خدمات سامان قرار می‌دهد. این اطلاعات در زمان تماس مشتری با مرکز رزرو خدمات سامان از وی اخذ می‌شود. بدیهی است در صورت تغییر مراتب مشتری مکلف است مراتب را بلافاصله به مرکز رزرو خدمات سامان اعلام نماید در غیر این صورت تمامی مکاتبات و اعلانات به نشانی‌های موجود موثر در مقام خواهد بود.
 ۶. در خدماتی که به صلاح دید مرکز نیاز به اخذ پیش پرداخت یا ودیعه یا وجه تضمین از مشتری باشد، مرکز رزرو خدمات سامان یا هر یک از شعب بانک بدون حق رجوع و عدول از جانب مشتری ماذون خواهند بود تا هر یک از حساب‌های مشتری را به میزان مورد نیاز، بدهکار یا مسدود نمایند. بدیهی است پس از تسویه حساب مشتری با شرکت‌های ارائه دهنده خدمات طرف قرارداد و حصول اطمینان بانک از این موضوع نسبت به رفع انسداد از حساب مشتری اقدام خواهد شد و در غیر این صورت مرکز رزرو خدمات سامان و بانک بدون حق رجوع و عدول از جانب مشتری ماذون خواهد بود تا نسبت به برداشت از هر یک از حساب‌های مشتری و تسویه حساب اقدام نماید. مشتری هرگونه اعتراض و ادعای بعدی در این خصوص را از خود سلب و ساقط نمود.
- به‌عنوان مثال در مورد اجاره خودرو در خارج از کشور نیاز به اخذ ضمانت طبق مقررات شرکت مجری می‌باشد مرکز رزرو خدمات سامان و بانک این حق را دارد تا به جای اخذ وثیقه، به میزان ارزش وثیقه یا ضمانت، حساب مشتری را مسدود نماید. بدیهی است پس از استفاده از خدمات ارائه شده و تسویه با شرکت طرف قرارداد مرکز رزرو خدمات سامان و اعلام شرکت مبنی بر تسویه حساب، از حساب مسدود شده رفع انسداد بعمل خواهد آمد.

۷. اقدامات مرکز رزرو خدمات سامان شامل اطلاع‌رسانی در مورد نوع و نحوه خدمات، اطلاع‌رسانی در مورد هزینه‌های مربوط به هر یک از خدمات، انجام هماهنگی‌های رزرو، اطلاع‌رسانی در خصوص امکان و نحوه تغییر و لغو درخواست و جریمه‌های مربوطه، نظارت بر حسن اجرای اقدامات شرکت مجری خدمات و ارائه مشاوره‌های مربوطه می‌باشد. به عبارت دیگر؛ مرکز رزرو خدمات سامان و بانک هیچ نوع تعهدی را در مورد کیفیت و نحوه ارائه خدمات اشخاص طرف قرارداد خود بر عهده نداشته و صرفاً یک تسهیل‌گر مالی و ارتباطی بین مشتری و اشخاص مجری خدمات است.
۸. مرکز رزرو خدمات سامان و بانک هیچ نوع تعهدی در خصوص حل و فصل دعاوی مربوط به معاملات فی‌مابین مشتریان و اشخاص ارائه دهنده خدمات غیرمرتبط با موضوع خدمات مرکز رزرو نخواهد داشت. به طور کلی، تمامی مسئولیت‌های مربوط به قیمت‌گذاری و مسئولیت‌های کیفی کالاهای مورد ارائه نظیر اصل بودن، گارانتی، بیمه و حمل، شرایط مرجوعی یا تعویضی و یا خدمات پس از فروش و یا مسائل حقوقی، اختلافات مالی و رعایت موازین شرعی بر عهده اشخاص طرف قرارداد مرکز رزرو خدمات سامان بوده و مرکز رزرو خدمات سامان و بانک هیچ مسئولیتی نسبت به این امور ندارد.
۹. در صورت ایراد هرگونه خسارت قابل پیگیری از طرف مشتری یا شرکت مجری خدمات به یکدیگر یا اشخاص ثالث، مرکز رزرو خدمات سامان هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال جوابگویی به شکایات طرفین و اشخاص ثالث نخواهد داشت و پیگیری و دریافت یا پرداخت هزینه‌های مربوط به خسارت به عهده طرفین شکایت می‌باشد. به‌عنوان مثال چنانچه به اموال مشتری به هر نحو در زمان استفاده از خدمات از جانب شرکت مجری خدمات خسارت وارد شود هیچ‌گونه مسئولیتی متوجه مرکز رزرو خدمات سامان و بانک نخواهد بود و مشتری موظف است مورد شکایت خود را با شرکت ارائه کننده خدمات حل و فصل نماید.
۱۰. مشتری با امضاء ذیل این برگه بدون حق رجوع و عدول، مرکز رزرو خدمات سامان و بانک سامان را ماذون از طرف خویش نمود تا در صورت اشتغال ذمه مشتری در قبال مرکز رزرو خدمات سامان و بانک یا هر یک از شرکت‌های ارائه دهنده خدمات طرف قرارداد به هر دلیل، نسبت به برداشت مطالبات از هر یک از حساب‌های بانکی مشارالیه نزد بانک سامان اقدام و از آن طریق مطالبات را تسویه نماید. مشتری با امضاء ذیل این برگه ضمن پذیرش قطعی این موضوع هرگونه ادعا و اعتراض بعدی در این خصوص را از خود سلب و ساقط نمود.
۱۱. همکاری بانک با اشخاص ارائه دهنده خدمات به هیچ وجه به معنی انحصار آنها یا شراکت بانک با آنها نمی‌باشد.

مشخصات مشتری:

نام و نام خانوادگی: شماره مشتری: شماره تلفن ثابت:

..... شماره تلفن همراه: شماره فاکس:

نشانی پست الکترونیکی (Email):

تاریخ:/...../.....

امضای مشتری:

تاریخ:/...../.....

مهر و امضای نماینده بانک:

محل الصاق

تمبر