

# Mastercard Консьерж

## (Памятка для клиента Халык Банка<sup>1</sup>)

### 1. Что такое Mastercard Консьерж?

Mastercard Консьерж - это служба, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Профессиональная команда Mastercard консьержа станет для Вас личным удаленным помощником в решении любых задач, от простых (вызов такси, бронирование столиков в ресторане, доставка цветов, бронирование билетов в кино) до помощи в сложных или критических ситуациях (вызов эвакуатора, поиск медицинских препаратов и др.).

### 2. Как получить услугу Mastercard Консьерж?

Вы получаете услугу Mastercard Консьерж в рамках пакетного предложения с карточками Mastercard Platinum и Mastercard World.

### 3. Как подключиться к Mastercard Консьерж?

При оформлении пакетного предложения вместе с основной или дополнительной картой класса Mastercard Platinum или Mastercard World Вы автоматически получаете подключение к бесплатной круглосуточной услуге Mastercard Консьерж.

### 4. Когда можно начать использовать Mastercard Консьерж?

Вы можете начинать пользоваться услугой Mastercard Консьерж как только получите SMS о подключении услуги по телефону консьержа.

### 5. Как можно воспользоваться услугой Mastercard Консьерж?

- Позвонить на номер Mastercard консьержа: +7(499)753-10-65;
- Отправить запрос на e-mail Mastercard консьержа: [info@konsierge.com](mailto:info@konsierge.com);
- Отправить запрос через Mastercard Concierge Bot посредством мессенджеров: Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, Viber;

### 6. Какие типичные примеры использования Mastercard консьержа?

- организация и полное обеспечение индивидуальных туров и туристических маршрутов по всему миру;
- помощь в поиске потерянного багажа в аэропортах мира; бронирование авиа- и железнодорожных билетов, бронирование отелей по всему миру;
- поиск, покупка и доставка товаров по всему миру;
- заказ услуг от имени держателя карты по всему миру;
- билеты в кинотеатр, ночной клуб, театр, спортивные мероприятия;
- регистрация на различные мероприятия по всему миру (показы мод, скачки лошадей, тренировки и т.д.);
- резервирование столиков в ресторанах по всему миру, заказ и доставка цветов;
- персональные напоминания, календарное и комплексное планирование;

<sup>1</sup> Этот документ носит исключительно информационный характер и не имеет юридической силы. Представленная в этом документе информация не является исчерпывающей. Для получения точной и полной информации об услуге Mastercard Консьерж обратитесь с просьбой к Вашему Банку.

- помощь в организации мероприятий в любой стране мира, содействие в вопросах данных организаций;
- поиск медицинских учреждений и доставка медикаментов;
- клининг и другие бытовые услуги, поиск домашнего персонала, услуги флористов, ландшафтных и интерьер – дизайнеров, садоводов;
- расписание самолетов и поездов;
- информация о больницах, SPA-центрах;
- предоставление бизнес информации;
- контакты любого учреждения; ответы на любые другие запросы;
- помощь в поиске редких вин;
- помощь в сборе вина;
- организация винных туров;
- консультация профессиональных сомелье;
- другие консультации по алкоголю и вину;
- информация по привилегиям держателей карточек Mastercard: консультация по привилегиям и условиям их использования, предусмотренных пакетом услуг.

## 7. Режим работы Mastercard консьержа?

Mastercard Консьерж работает круглосуточно - 24 часа в сутки 7 дней в неделю по всему миру.

## 8. Номер телефона Mastercard консьержа?

+7(499)753-10-65

## 9. Можно ли связаться с Mastercard Консьерж Сервис с помощью email?

Да, запросы можно направлять также на [info@konsierge.com](mailto:info@konsierge.com)

## 10. Как подключиться к Mastercard Concierge Bot?

Все доступные боты в мессенджерах по ссылке: <https://konsierge.com/lite.html>

### Использование Telegram Messenger Bot:

1. Скачать на телефон Telegram Messenger
2. Открыв приложение, в строке поиска вверху ввести: «@APCG\_Konsierge\_bot» и нажать на бота.
3. Увидев приветственное сообщение, внизу нажать «Start».
4. Ввести Ваш контактный номер телефона, к которому привязана Ваша карта, в международном формате. Когда придет СМС с кодом, ввести его для подтверждения.
5. Выбрать язык общения;
6. Указать, как к Вам обращаться.

Готово! Теперь Вы можете оставить запрос, нажав кнопку «Чат» или "Сервисы".

### Использование WhatsApp Messenger Bot:

1. Скачать на телефон WhatsApp;
2. Сохраните номер +7 499 753-10-65 в телефонной книге;
3. Найдите сохранённый номер в списке контактов WhatsApp и нажмите start;
4. Введите номер вашего телефона, к которому привязана ваша карта, в международном формате. Когда придет SMS с кодом, введите его.

Готово! После автоматического ответа введите свой запрос.

### **Использование Facebook Messenger Bot:**

1. Загрузите Facebook Messenger в свой смартфон;
2. После открытия приложения в строке поиска сверху введите: «@KonsiergeMobileApp» и нажмите на бот.
3. Увидев приветственное сообщение, внизу нажать «Начать».
4. Введите номер вашего телефона, к которому привязана ваша карта, в международном формате. Когда придёт SMS с кодом, введите его.

Готово! Вы можете оставить свой запрос.

## **11. Время выполнения запроса?**

Время выполнения зависит от типа запроса. В каждом конкретном случае Mastercard консьерж согласовывает с Вами сроки и время выполнения запроса.

Выполнение запроса может зависеть от сторонних поставщиков услуг.

- Большинство простых запросов выполняются за 15 минут.  
Например, бронирование билетов в кинотеатр, информация о авиа билеты, бронирование столика в ресторане, заказ такси, запись в салон красоты, предоставление прогноза погоды.
- Выполнение сложных запросов может потребовать от одной до нескольких часов.  
Например, бронирование и организация доставки авиа и железнодорожных билетов, билетов на автобус, поиск и заказ товара.
- Комплексные запросы и запросы связанные с поиском и / или подбором редких товаров / услуг могут требовать значительного времени на выполнение.  
Например, поиск редких монет (поиск коллекционера, который согласится продать ту или иную редкую монету может занять не один день).

## **12. Какова стоимость пользования услугой Mastercard Консьерж?**

Для клиентов ЗАО «Халык Банк Таджикистан» услуги Mastercard консьерж по поиску информации и организации выполнения запросов являются бесплатными.

Стоимость заказанных товаров и услуг оплачивается Вами Самостоятельно. Например: Вы заказали доставку цветов. Поиск цветов и организация доставки – услуга бесплатная, а стоимость цветов и стоимость доставки - платная (оплачиваете Вы сами).

## **13. Кто оплачивает стоимость услуг и товаров, заказываемых через Mastercard Консьерж?**

Стоимость товаров и услуг оплачиваются Вами лично.

## **14. Может ли кто-то использовать Mastercard Консьерж от моего имени?**

Нет, данная услуга персональная. Услугой Mastercard Консьерж сервис можете пользоваться только Вы.

## **15. Может ли менеджер по обслуживанию или иной сотрудник Банка использовать мой Mastercard Консьерж от моего имени?**

Нет, услуга персональная. Обращаться к Mastercard Консьерж можете только Вы.

**16. Можно использовать Mastercard Консьерж за границей? Какие особенности по использованию Mastercard Консьерж за границей?**

Mastercard Консьерж работает по всему миру. В случае, если Вы за границей

а) Вы можете позвонить по телефонам: +7(499)753-10-65

б) Вы можете отправить запрос на e-mail: info@konsierge.com

в) Можно связаться со службой Mastercard консьерж через Mastercard Concierge Bot посредством мессенджеров: Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, Viber.

**17. Какие существуют ограничения на использование Mastercard консьерж в целом?**

Mastercard консьерж выполняет почти любые запросы (в рамках Вашего пакета). Выполнение некоторых запросов может быть невозможным по не зависящим от Mastercard консьерж причинам. В таких случаях Mastercard консьерж постарается предложить Вам альтернативу.

Пример. Вы находитесь на отдыхе в горах в Австрии и хотите перелететь с одного курорта на другой на вертолете после 18:00. Однако полеты вертолетов разрешены только до 18:00 (из-за плохой видимости). В этом случае Mastercard консьерж может предложить полететь на следующий день утром или воспользоваться арендой авто.

Другие ограничения относительно доступных к выполнению услуг определяются Правилами и условиями предоставления услуги Mastercard консьерж и Описанием услуги. Например, не выполняются аморальные и противозаконные запросы, запросы, которые по своей сути не относятся к услуге Mastercard консьерж, запросы, выполнение которых требует непомерных и/или неприемлемых усилий от провайдера услуги Mastercard консьерж и т. д.

**18. Что делать если я не могу дозвониться до службы Mastercard Консьержа? (например из-за неисправностей сетей связи и пр.)**

Можно связаться со службой Mastercard консьерж через Mastercard Concierge Bot посредством популярных мессенджеров: Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, Viber.

**19. На каком языке предоставляется услуга Mastercard консьерж ?**

Обслуживание предусмотрено на двух языках: русском и английском. Для получения услуги на любом из указанных языков Вам достаточно обратиться на этом языке в службу Mastercard консьерж.

**20. Что делать, если я не хочу получать услугу?**

Если Вы не хотите использовать услугу, Вы можете просто не пользоваться ею. Комиссия за использование услуги не взимается.