

ОПИСАНИЕ СЕРВИСОВ

Организация путешествий

- бронирование гостиниц, вилл, шале, апартаментов
- покупка билетов
- аренда автомобиля
- организация чартеров
- гиды и переводчики
- визовая поддержка
- организация туров, заказ экскурсий
- помощь в выборе и покупке страхового полиса ВЗР
- помощь в вопросах, связанных с заселением в отель, при условии бронирования через консьерж-службу
- заказ услуг бизнес-залов и fast track в аэропортах
- специальные предложения от отелей по всему миру

Организация досуга

- бронирование столов в ресторанах
- покупка билетов на культурно-массовые мероприятия
- поиск агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников

Заказ доставки

- цветы
- подарки
- продукты питания
- еда из ресторанов
- элитные аксессуаров

Услуги в деловой сфере

- посредничество при заказе услуг по организации деловых встреч, пресс-конференций
- заказ курьерских услуг
- заказ услуг переводчика, референта

Вызов такси и организация трансферов

Lifestyle

- персональный шопинг-ассистент, стилист
- организация проходов в ночные клубы, на VIP-вечеринки и другие закрытые мероприятия

Подбор и рекомендация квалифицированных специалистов

- домашний персонал
- дизайнеры, архитекторы, флористы
- массажисты, диетологи, психологи, косметологи, парикмахеры
- спортивные инструкторы
- мастера бытового обслуживания, сантехники, электрики, плотники, маляры
- юристы, нотариусы
- агенты по недвижимости

Путешествия люкс-класса

- бронирование лодок, яхт, вертолетов, джетов, эксклюзивных авто
- бронирование вилл, шале, апартаментов

Информационные запросы

- устный перевод и языковая поддержка
- помощь на дорогах
- помощь по дому
- уход за домашними животными
- помощь в покупках
- поиск товаров и услуг
- поиск и предоставление общедоступной информации справочного характера

Медицинская поддержка

- медицинская информация для путешественников
- неотложные и плановые медицинские рекомендации
- направления на врачебную и стоматологическую помощь
- организация визита врача и кареты скорой помощи
- запись на прием к врачу
- информация о наличии лекарств, доставка лекарств
- информация о вакцинациях
- контакты медицинских учреждений

Юридическая поддержка

- Юридическая и налоговая поддержка включает общий анализ ситуации клиента и доведение до него информации о сложившейся юридической практике, касающейся конкретного правоотношения, участником которого он является.

Ежемесячная информационная рассылка

Правила предоставления сервисов

- Консьерж-служба оказывает услуги 24 часа в сутки / 7 дней в неделю.
- Услуги консьерж-службы предоставляются бесплатно. Клиент оплачивает только стоимость запрашиваемого товара или услуги третьих лиц.
- Запросы, требующие вовлечения в отношения, которые возникли между клиентом и третьим лицом без содействия консьерж-службы, не входят в спектр услуг, предоставляемых консьерж-службой.
- В целях гарантирования качества оказываемых услуг консьерж-служба работает с проверенными партнерами. С частными объявлениями и физическими лицами работа не ведется.
- Консьерж-служба предоставляет не более 5 вариантов поставщиков товаров или услуг. Деятельность консьерж-службы не предполагает поиска подрядных организаций и анализа рынка в коммерческих масштабах и целях, анализа и сравнения стоимости, поиска наиболее бюджетного варианта.

- Консьерж-служба принимает все необходимые меры для качественного оказания услуг клиентам в минимально возможные сроки.
- Консьерж-служба относится к информации о клиентах как к конфиденциальной и хранит ее недоступной для третьих лиц, за исключением субподрядчиков и агентов, участвующих в предоставлении услуг.
- Консьерж-служба оставляет за собой право по согласованию с банком отключить клиента от обслуживания, если он проявляет грубость в общении со специалистами консьерж-службы, использует ненормативную лексику и переходит на личные оскорбления.
- Если клиент и/или кто-то другой, действующий от имени клиента, воспользуется средствами или механизмами мошенничества, услуги и привилегии в отношении данного клиента будут немедленно отменены.
- В целях безопасности и сохранности персональных данных клиентов, консьерж-служба не имеет права брать логины и пароли к личным кабинетам клиентов.
- Консьерж-консультант не является персональным ассистентом клиента. За клиентом не могут быть закреплены определенные сотрудники.
- Консьерж-сервис не размещает жалобы/претензии/отзывы от лица клиента в сторонних компаниях.
- Предоставляются устный перевод и языковая поддержка на бытовые темы в объеме 5-10 минутной беседы, 1/2 листа А4 письменного перевода. Консьерж-служба оказывает помощь на английском языке, также консьерж может порекомендовать контакты переводчиков.
- Консьерж-служба не предоставляет консультации по услугам и продуктам банка.

Вы всегда можете оставить отзыв о работе консьерж-сервиса по адресу mowcqa@aspirelifestyles.com.