

We welcome you to enjoy the Road Assistance and Concierge services provided by IMC. We request you to go through the Terms and Conditions in order to understand the benefits offered.

Roadside Assistance provided by IMC:

Free Roadside Assistance is provided for vehicles registered under your own name.

Roadside Assistance Services include Towing Service, Mechanical Repair Service, Battery Boost Service, Flat Tyre Service, Emergency Fuel Service, Lock out Service and Off-Road Recovery Service.

This is an Emergency Service and will be provided by IMC as follows:

- 1. Towing Service**
 - a) If the vehicle breaks down or has an accident, IMC will tow customer's vehicle to the nearest garage within the emirate in the UAE / Oman.
- 2. Mechanical Repair Service**
 - a) In case of mechanical problems, IMC will undertake minor adjustments to enable customer to drive the vehicle or will tow the vehicle to the nearest garage within the emirate in the UAE / Oman.
 - b) Customer will need to bear the cost of any spare parts supplied.
- 3. Battery Boost Service**
 - a) If the vehicle battery fails for whatever reasons, IMC will jump start the vehicle to enable to carry on with the journey or will tow the vehicle to the nearest garage within the emirate in the UAE / Oman.
- 4. Flat Tyre Service**
 - a) In case of a flat tyre, IMC will change a flat tyre with a spare tyre.
 - b) If no spare tyre is available, IMC will tow the vehicle to the nearest garage within the emirate in UAE / Oman.
- 5. Emergency Fuel Service**
 - a) If the vehicle runs out of fuel on the road, IMC will deliver emergency fuel directly to the customer. The service will be provided free of charge however the customer will need to bear cost of the fuel.
- 6. Lock out Service**
 - a) If the customer is locked out of the vehicle, IMC will attempt to gain access of the vehicle's key.
 - b) If IMC is unable to get the key, IMC will tow the vehicle to the nearest garage within the emirate in the UAE /Oman.
- 7. Off Road Recovery Service**
 - a) If the vehicle is stuck less than five meters from a paved road, IMC will help to get the vehicle back on the paved road.

Road Side Assistance Service Terms and Conditions:

1. Services are offered only to Light Motor Vehicles (LMV) (Saloon & 4-wheel drive) and not to any vehicle whose weight exceeds 3.5 tons.
2. All services will be provided within the same Emirate only and within city limits*.
3. IMC will not be liable to provide service if breakdown occurs at places other than public roads.
4. In case of major mechanical repairs, Customer will need to bear the cost of repairs and spare parts supplied, if any.
For all the above services (In case of an accident or breakdown), IMC is committed to tow the vehicle to the nearest garage within the emirate in the UAE and Oman.
5. All the above services under 24 hours Emergency Roadside Assistance service is limited within the borders of the emirate in UAE and Oman.
6. Membership is strictly non – transferable.

نرحب بكم للاستفادة من خدمات المساعدة على جانب الطريق وخدمة التوجيه المقدمة من قبل أي إم سي. نرجو قراءة هذه الشروط والأحكام لفهم المنافع التي نقدمها.

خدمات المساعدة على جانب الطريق التي تقدمها أي إم سي:

مساعدة مجانية على جانب الطريق للمركبات المسجلة باسمك. تشمل خدمات المساعدة على جانب الطريق سحب السيارات وتصليح الأعطال الميكانيكية وشحن البطاريات وتصليح الإطارات وتعبئة الوقود في الحالات الطارئة والمساعدة في حال نسيان المفاتيح داخل المركبة والمساعدة خارج الطريق.

وهذه خدمات طارئة تقدمها أي إم سي على النحو التالي:

- 1. خدمة سحب السيارات**
 - أ) إذا تعطلت المركبة أو تعرضت لحادث، ستسحب أي إم سي سيارة العميل إلى أقرب ورشة في الإمارة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة/عُمان.
- 2. خدمة إصلاح الأعطال الميكانيكية**
 - أ) إذا تعرضت المركبة لأعطال ميكانيكية، ستتولى أي إم سي إجراء تعديلات بسيطة لتمكين العميل من قيادة المركبة أو ستسحبها إلى أقرب ورشة في الإمارة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة/عُمان.
 - ب) على العميل دفع تكلفة أي قطع غيار يتم تقديمها.
- 3. خدمة شحن البطارية**
 - أ) إذا تعطلت البطارية لأي سبب، ستتولى أي إم سي تشغيل المركبة لمواصلة الرحلة أو ستسحب المركبة إلى أقرب ورشة في الإمارة داخل الإمارات العربية المتحدة/عُمان.
- 4. تغيير الإطارات المفرغة من الهواء**
 - أ) في حالة فراغ هواء الإطار، ستقوم أي إم سي بتبديل الإطار.
 - ب) وفي حالة عدم توفر إطار بديل، ستسحب أي إم سي المركبة إلى أقرب ورشة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة/عُمان.
- 5. تعبئة الوقود في الحالات الطارئة**
 - أ) إذا فرغت المركبة من الوقود على الطريق، ستقوم أي إم سي بتوفير الوقود اللازم للعميل مباشرة. وستقدم هذه الخدمة مجاناً، إلا أن العميل سيتحمل تكلفة الوقود.
- 6. المساعدة في حالة نسيان المفاتيح داخل المركبة**
 - أ) إذا نسي العميل المفاتيح داخل المركبة، ستحاول أي إم سي الوصول إلى مفاتيح المركبة.
 - ب) وفي حالة تعذر الوصول إلى المفاتيح، ستسحب أي إم سي المركبة إلى أقرب ورشة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة/عُمان.
- 7. المساعدة خارج الطريق**
 - أ) إذا تعطلت المركبة على بعد أقل من خمسة أمتار من الطريق المرصوف، ستساعد أي إم سي المركبة للعودة إلى الطريق.

شروط وأحكام خدمة المساعدة على جانب الطريق:

1. يتم توفير هذه الخدمة فقط للمركبات الخفيفة (الصالون والدفع الرباعي) وليس لأي مركبة يتجاوز وزنها 3,5 طن.
2. تقدم جميع الخدمات داخل حدود الإمارة نفسها فقط وحدود المدينة*.
3. لا تتحمل أي إم سي مسؤولية توفير الخدمة إذا تعطلت السيارة في أماكن غير الطرق العامة.
4. بالنسبة للإصلاحات الميكانيكية الرئيسية، سيتحمل العميل تكلفة تلك الإصلاحات وتكلفة قطع الغيار المقدمة.
5. وبالنسبة لجميع الخدمات المذكورة أعلاه (بالنسبة للحوادث أو الأعطال)، نلتزم أي إم سي بسحب المركبة إلى أقرب ورشة داخل الإمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة وُعُمان.
6. تقتصر جميع خدمات المساعدة على جانب الطريق في الحالات الطارئة لمدة 24 ساعة داخل حدود الإمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة وُعُمان.
7. العضوية غير قابلة للتنازل.

Concierge Services: A range of Concierge services are provided by IMC as follows:

The Customer can enjoy the following Concierge Services at special rates. In order to book for any service, the concierge desk needs to be contacted within the time frame mentioned against each service.

The Concierge Desk is available from 8:30 am to 5:30 pm Saturday to Thursday excluding public holidays.

1. Vehicle Registration

The customer can contact the Concierge Desk in order to renew the vehicle registration. Free Vehicle registration picks up and drop service is provided for one vehicle registered under the customer's name, per year. All relevant documents and information required by the traffic department are to be provided by the customer. The vehicle and the documents will be collected from the customer and shall be returned once the registration is completed.

Conditions:

1. The service is to be booked 72 hours in advance with concierge desk and all relevant documents and information required by the traffic department need to be provided.
2. The service is free however all fines, government fees and charges are to be cleared in advance or the amount has to be paid to IMC to clear the fines on the customer's behalf.
3. IMC will collect the vehicle and documents from the customer in the city/ emirate in which the vehicle is registered.
4. Once the registration is complete IMC will deliver the vehicle and documents back to the customer.
5. Vehicle Registration does not apply to export, sale or transfer vehicle, nor does it apply to any commercial vehicles (i.e. trucks, pick-up vehicles, buses or vans (above 10-seater capacity)) or motorcycles.
6. IMC will not be responsible if the vehicle fails the registration check. In this scenario, it will be counted as service utilized.
7. This service is provided in the UAE only within the Emirate and in city limits* only.

2. Car Servicing

Two one-way complimentary pick up or drop facility is provided for car servicing per year for vehicle registered under customer's name. Before reserving the service the customer should ensure to confirm the appointment with the service center. The vehicle and the documents will be collected from the customer in case of pick up and will be delivered back once the service is completed in case of drop off facility.

Conditions:

1. The service is to be booked 72 hours in advance with the concierge desk.
2. Before reserving the service the customer should ensure to confirm the appointment with the service center.
3. Vehicle service does not apply to export, sale or transfer vehicle, nor does it apply to any commercial vehicles (i.e. trucks, pick-up vehicles, buses or vans (above 10-seater capacity)) or motorcycles.
4. One-way drive will be counted as one service utilized.
5. This service is provided within the Emirate in UAE and in city limits* only.

3. Airport Transfer- [Up to 6 times in a year: UAE and India]

Each customer including supplementary cardholders are entitled to complimentary airport pick up and drop service up to 6 times in a year in UAE and India. Upon booking, an email will be sent to the customer within 1 hour confirming the booking. 12 – 24 hours prior to the service an SMS with the Chauffeur's name and contact details will be sent to the customer's mobile number.

1. The Customer/ Supplementary Cardholder has a choice of either 6 times usage of service in UAE only OR 3 times usage of service in the UAE and 3 times usage of service in India (Mumbai, Chennai, Kolkata, Bangalore and Delhi). Please note maximum usage in India shall be up to 3 times and balance can be utilized in UAE.
2. In case, this service is utilized beyond 6 times, additional charges will be applicable as per Airport pick up and drop off locations.
3. The Customer/ Supplementary cardholder will need to book the service at least 48 hours in advance and provide the complete information on the form which will be sent to them.
4. Upon confirmation of the service, IMC will send an email confirming the booking.

خدمات التوجيه (الكونسيرج): تقدم أي إم سي مجموعة من خدمات التوجيه (الكونسيرج) التالية:

يستطيع العميل الحصول على خدمات الدعم التالية بأسعار خاصة. لحجز أي خدمة، يجب الاتصال بمكتب خدمة التوجيه خلال المواعيد المحددة مقابل كل خدمة.

ويعمل مكتب التوجيه (الكونسيرج) من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 5:30 مساءً من السبت إلى الخميس، عدا العطلات الرسمية.

1. تسجيل المركبة

يمكن للعميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) لتجديد تسجيل المركبة. وتتوفر خدمة النقل والتوصيل المجاني لتسجيل المركبة لمركبة واحدة مسجلة باسم العميل في السنة. وعلى العميل تقديم جميع الوثائق والمعلومات التي تطلبها إدارة المرور. وسيتم تسلم المركبة والوثائق من العميل وستعاد إليه بعد الانتهاء من إجراءات التسجيل.

الشروط:

1. يتم حجز الخدمة قبل 72 ساعة من خلال مكتب التوجيه (الكونسيرج) مع ضرورة توفير جميع الوثائق والمعلومات التي تطلبها إدارة السير والمرور.
2. الخدمة مجانية، مع ضرورة سداد جميع المخالفات والرسوم والمصاريف الحكومية مقدماً أو دفعها إلى أي إم سي لتتولى هي دفعها نيابة عن العميل.
3. تتسلم أي إم سي المركبة والوثائق من العميل في المدينة/الإمارة المسجلة فيها المركبة.
4. بعد الانتهاء من التسجيل، تعيد أي إم سي المركبة والوثائق إلى العميل.
5. لا ينطبق تسجيل المركبات على تصدير أو بيع أو نقل ملكية المركبات، ولا ينطبق على المركبات التجارية (الشاحنات، أو سيارات النقل (بيك اب) أو الحافلات أو الشاحنات الخفيفة (تزيد سعتها عن 10 راكب) أو الدراجات النارية.
6. ولا تتحمل أي إم سي مسؤولية فشل تسجيل المركبة. وحينئذ، ستعتبر الخدمة مستخدمة.
7. وتقدم هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط داخل الإمارة وضمن حدود المدينة* فقط.

2. خدمة المركبات

توفير خدمة النقل والتوصيل المجاني مرتين ذهبياً لخدمة المركبات في السنة للمركبة المسجلة باسم العميل. وقبل حجز الخدمة، على العميل تأكيد الموعد مع مركز الخدمة. وسيتم تسلم المركبة والوثائق من العميل في حالة النقل وستعاد بعد انتهاء الخدمة في حالة التوصيل.

الشروط:

1. يجب حجز الخدمة قبل 72 ساعة لدى مكتب التوجيه (الكونسيرج).
2. وقبل حجز الخدمة، على العميل تأكيد الموعد مع مركز الخدمة.
3. لا تطبق خدمة المركبة على تصدير أو بيع أو نقل ملكية المركبات، ولا تطبق على المركبات التجارية (الشاحنات، أو سيارات النقل (بيك اب) أو الحافلات أو الشاحنات الخفيفة (تزيد سعتها عن 10 راكب)) أو الدراجات النارية.
4. ستحسب القيادة ذهبياً كخدمة واحدة مستغلة.
5. وتقدم هذه الخدمة داخل الإمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة وضمن حدود المدينة* فقط.

3. التوصيل إلى المطار - [بحد أقصى 6 مرات في العام: الإمارات العربية المتحدة والهند]

يحق لكل عميل، بما في ذلك حاملي البطاقات الإضافية، الحصول على خدمة مجانية للنقل والتوصيل من وإلى المطار بحد أقصى 6 مرات في العام في دولة الإمارات العربية المتحدة والهند. وعند الحجز، سترسل رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى العميل خلال ساعة واحدة لتأكيد الحجز. سترسل رسالة نصية قصيرة إلى رقم الهاتف المتحرك للعميل قبل 12 إلى 24 ساعة من الخدمة تتضمن اسم السائق وبيانات الاتصال.

1. وللعميل/حامل البطاقة الإضافية أن يختار استعمال الخدمة 6 مرات داخل دولة الإمارات العربية المتحدة فقط أو 3 مرات في الإمارات العربية المتحدة و 3 مرات في الهند (مومباي، تشيناي، كلكتا، بنغالور، دلهي). نلفت انتباهكم أن أقصى استعمال للخدمة في الهند هو 3 مرات ويمكن استخدام الباقي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2. وإذا تجاوز استعمال هذه الخدمة 6 مرات، تضاف رسوم إضافية حسب مواقع النقل والتوصيل من وإلى المطار.
3. على العميل/حامل البطاقة الإضافية حجز الخدمة قبل 48 ساعة على الأقل وتدوين البيانات الكاملة في النموذج الذي سيرسل إليه.
4. وبعد تأكيد الخدمة، سترسل أي إم سي رسالة عبر البريد الإلكتروني لتأكيد الحجز.

5. 12 – 24 hours prior to the service an SMS with the Chauffer's name and contact details will be sent to the customer's mobile number.
6. This service is provided within the emirate in UAE and in city limits*only. The service is provided in India within defined city limits*.
7. One-way drive will be counted as one service utilized.
8. Customer / Supplementary cardholder(s) will need to provide their Credit Card details for the paid service.
9. Inter emirate service is not allowed. Example, customer located in Dubai can only avail this service for transfer to Dubai Airport but not for transfer to an airport located in another emirate in UAE. Same condition applies for availing this service in India as well.
10. Customers availing this service either pick up or drop off in UAE and/or India will be provided with Lexus Sedan Cars in UAE and normal Sedan Cars in India. At the time of booking if one Sedan car cannot accommodate the passenger(s) and their luggage(s) another Sedan car will be provided and this would be considered as 2 services utilized.

4. 24 hours Rent a Car Service

As a World Master Credit Card holder, you are entitled to rent a car service free for 24 hours in case of an accident.

Condition:

This service is provided within the Emirate in UAE only.

5. Discount on International Driving License

The customer can call the concierge desk to apply for International Driving license.

Conditions:

1. Customer needs to call the concierge desk minimum 48 hours in advance.
2. An application form will be emailed to the customer within 1 hour of receiving customer's call.
3. Upon request customer will be provided free document pick up & delivery service.
4. The following documents are to be submitted for processing the request;
 - a. valid passport copy including visa page
 - b. copy of valid UAE driving license
 - c. Two passport size photographs
 - d. Any other documents as required by the issuing authority
5. Within 24 hours of the customer's request the documents will be picked from them. There is discount of AED 20/- for customer on the charges for an International Driving License.
6. After collection of documents, the International Driving License will be delivered within 3 working days.

6. Courier Services – (Dubai, other Emirates and International)

To avail special rates for local and international courier the customers need to book the service with the concierge desk. IMC will arrange for free pick up of documents.

Conditions:

1. Only documents will be accepted.
2. Charges will be applicable depending on the parcel weight. Additional charges will be applicable for documents above the weight of 1 kg.
3. The service is to be booked with the concierge desk 24 hours in advance.
4. This service is provided in the UAE only.
5. Service restrictions may be applicable for outskirts areas and off-city limits*. Local Courier service within the emirate and within the city limits*.
6. International couriers are also within city limits*

7. Visit Visa Submission (Airport)

The customer can contact the Concierge Desk to avail the submission of Visit Visa.

Conditions:

1. For visa submission the concierge desk is to be contacted 48 hours in advance.
2. For Visa submissions only UAE visas will be accepted.
3. The documents for visa submission will be picked from the customer's doorstep and will be submitted to the airport.
4. Visa submission will be done in Dubai, Sharjah and Abu Dhabi Airports within the emirate and in city limits*.

5. سترسل رسالة نصية قصيرة إلى رقم الهاتف المتحرك للعميل قبل 12 إلى 24 ساعة من الخدمة تتضمن اسم السائق وبيانات الاتصال.
6. وتقدم هذه الخدمة داخل الإمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة وضمن حدود المدينة* فقط. تقدم الخدمة في الهند داخل الحدود المعينة للمدينة*.
7. ستحسب القيادة ذهاباً كخدمة واحدة مستغلة.
8. على العميل/حامل البطاقة الإضافية تقديم تفاصيل بطاقات الائتمان للخدمة المدفوعة.
9. لا يسمح بالخدمة بين الامارات. فمثلاً، يمكن للعميل في دبي استعمال هذه الخدمة للانتقال إلى مطار دبي فقط وليس للانتقال إلى أي مطار في إمارة أخرى بدولة الإمارات العربية المتحدة. وينطبق الشرط نفسه على استعمال هذه الخدمة في الهند.
10. وسيحصل العملاء المستفيدين من هذه الخدمة سواء النقل أو التوصيل في الإمارات العربية المتحدة و/أو الهند على مركبات ليكزس صالون في الإمارات العربية المتحدة ومركبات صالون عادية في الهند. وعند حجز الخدمة، إذا لم تكن مركبة الصالون كافية لاستيعاب الركاب وحقائبهم، سيتم توفير مركبة صالون أخرى، وفي هذه الحالة سيعتبر العميل استعمال خدمتين.

4. خدمة تأجير السيارة لمدة 24 ساعة

يقب لكم، باعتباركم حامل بطاقة ائتمان وولد ماستر، الحصول على سيارة مؤجرة مجاناً لمدة 24 ساعة عند التعرض لحادث.

الشروط:

تقدم هذه الخدمة داخل الإمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط.

5. خصم على رخصة القيادة الدولية

يمكن للعميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) لطلب رخصة قيادة دولية.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة على الأقل.
2. وسيرسل نموذج الطلب عبر البريد الإلكتروني إلى العميل خلال ساعة واحدة من تلقي مكالمة العميل.
3. وسيحصل العميل، عند الطلب، على خدمة تسلم ونقل المستندات مجاناً.
4. وتقدم المستندات التالية لتنفيذ الطلب.
 - أ. صورة من جواز السفر الساري، شاملة صورة التأشيرة
 - ب. صورة من رخصة القيادة الإماراتية السارية
 - ج. صورتين فوتوغرافيتين بحجم صورة جواز السفر
 - د. أي مستندات أخرى تطلبها الهيئة المصدرة.
5. وسيتم تسلم المستندات من العميل خلال 24 ساعة من طلبه. يطبق خصم بقيمة 20 درهماً للعميل على رسوم رخصة القيادة الدولية.
6. بعد تسلم المستندات، ستسلم رخصة القيادة الدولية خلال 3 أيام عمل.

6. خدمات البريد السريع – (دبي والإمارات الأخرى وعلى مستوى العالم)

للحصول على أسعار خاصة لخدمة البريد السريع المحلي والدولي، على العميل حجز الخدمة لدى مكتب التوجيه (الكونسيرج). ستتولى أي إم سي ترتيب إجراءات تسلم المستندات مجاناً.

الشروط:

1. تقبل المستندات فقط.
2. تطبق الرسوم حسب وزن الطرد. تطبق رسوم إضافية على المستندات التي تزيد عن كيلو جرام واحد.
3. يتم حجز الخدمة لدى مكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 24 ساعة.
4. تقدم هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط.
5. قد تفرض قيود على الخدمة للمناطق الواقعة على أطراف المدن وخارج حدودها*. خدمة البريد السريع المحلي داخل الإمارة وضمن حدود المدينة*.
6. تقدم خدمات البريد السريع الدولي ضمن حدود المدن*.

7. تقديم تأشيرة الزيارة (المطار)

يمكن للعميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) لتقديم تأشيرة زيارة.

الشروط:

1. لتقديم التأشيرة، يجب الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة.
2. بالنسبة لتقديم التأشيرة، تقبل التأشيرات الإماراتية فقط.
3. سيتم تسلم مستندات تقديم التأشيرة من عند باب العميل وتقدم إلى المطار.
4. تقدم التأشيرة في مطارات دبي والشارقة وأبوظبي داخل الإمارة وضمن حدود المدينة*.

5. Visa will be deposited up to a maximum of 12 hours before arrival time.
6. Visa submission will be within the same emirate of collection of document.
7. This service is provided in the UAE within the emirate and in city limits* only.
8. Credit card details are to be provided for payments

8. Marhaba Services

For a swift, smooth and safe passage through the airport, customers can avail Airport meet & greet service at special discounted rates.

Conditions:

1. The service is to be booked with the concierge desk 48 hours prior to the arrival / departure date and time.
2. Service rates are subject to change.
3. Credit card details are to be provided for the booking.

9. Payment of School Fees / Electricity and Water bills, Municipality taxes

The concierge desk will collect the payments from your doorstep and pay them on your behalf.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk 24 hours in advance.
2. These services are provided in UAE within the Emirate and in city limits* only.
3. Credit card details are to be provided for payments.

10. Restaurant Reservations Service (Free Service)

The concierge desk will make a reservation at the restaurant of the customer's choice within the UAE. The concierge desk will contact the customer within 2 hours of receiving their email / call.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk and provide details 48 hours in advance.
2. The concierge desk will contact the customer within 2 hours of receiving their email / call.
3. Reservation is subject to availability.
4. Credit card details are to be provided for the booking, if requested by the restaurant/hotel.

11. Liquor License

The concierge desk can help the customer to apply for the Liquor License.

Conditions:

1. Customer needs to call the concierge desk minimum 48 hours in advance.
2. All relevant documents (along with supporting document duly completed) required for processing the application should be provided.
3. This service is provided within the same emirate and within city limit* only.
4. Credit card details are to be provided for the payment.

12. Air Ticket Reservation

The customers are to contact the concierge desk to avail assistance for Air Ticket bookings.

Conditions:

1. Customer needs to contact the concierge desk minimum 48 hours in advance.
2. Terms and Conditions of the Airlines will be applicable for this service.
3. The concierge desk will contact the service providers and provide the customer with two or three quotes. Upon confirmation the booking will be done on the customer's credit card.
4. Credit card details are to be provided for the booking.

13. Car Rental Assistance Services

The customers can contact the concierge desk to avail the assistance for Car rental.

Conditions:

1. Customer needs to contact the concierge desk minimum 48 hours in advance.
2. Terms and Conditions for Rent a Car Company selected will be applicable for this service.

5. تودع التأشيرة قبل 12 ساعة على الأكثر من زمن الوصول.

6. تقدم التأشيرة داخل الإمارة التي تم تسلم التأشيرة فيها.

7. وتقدم هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط داخل الإمارة وضمن حدود المدينة* فقط.

8. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.

8. خدمات مرحبا

للعثور السلس والسريع والأمن من المطار، يمكن للعملاء الاستفادة من خدمة الاستقبال في المطار بأسعار خاصة مخفضة.

الشروط:

1. يتم حجز الخدمة لدى مكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة من زمن الوصول/المغادرة.
2. تخضع رسوم الخدمة للتغيير.
3. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للحجز.

9. دفع الرسوم الدراسية/قواتير الكهرباء والمياه ورسوم البلدية

يتسلم مكتب التوجيه (الكونسيرج) المبالغ المطلوب سدادها من أمام بابك ويدفعها نيابة عنك.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 24 ساعة.
2. وتقدم هذه الخدمات في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط داخل الإمارة وضمن حدود المدينة* فقط.
3. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.

10. خدمة حجز المطاعم (خدمة مجانية)

يقوم مكتب التوجيه (الكونسيرج) بالحجز في المطعم الذي يختاره العميل في دولة الإمارات العربية المتحدة. وسيتصل مكتب التوجيه (الكونسيرج) بالعميل خلال ساعتين من تلقي رسالة البريد الإلكتروني/المكالمة الهاتفية.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) وتقديم التفاصيل المطلوبة قبل 48 ساعة.
2. وسيتصل مكتب التوجيه (الكونسيرج) بالعميل خلال ساعتين من تلقي رسالة البريد الإلكتروني/المكالمة الهاتفية.
3. يخضع الحجز لتوفر الأماكن.
4. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للحجز، إذا طلبها المطعم/الفندق.

11. رخصة المشروبات الكحولية

يمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) مساعدة العميل لطلب رخصة المشروبات الكحولية.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة على الأقل.
2. ويجب تقديم جميع المستندات ذات الصلة (مع المستندات الثبوتية المكتملة حسب الأصول) المطلوبة لتنفيذ الطلب.
3. وتقدم هذه الخدمة داخل الإمارة نفسها وضمن حدود المدينة* فقط.
4. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.

12. حجز تذاكر الطيران

على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) لطلب المساعدة في حجز تذاكر الطيران.

الشروط:

1. على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة على الأقل.
2. تطبق شروط وأحكام شركة الطيران على هذه الخدمة.
3. سيتصل مكتب التوجيه (الكونسيرج) بمزودي الخدمة ويقدم للعميل عرضي أسعار أو ثلاثة عروض أسعار. بعد التأكد، سيتم الحجز على بطاقة ائتمان العميل.
4. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للحجز.

13. خدمات المساعدة في تأجير السيارات

يمكن للعميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) لطلب المساعدة في تأجير سيارة.

الشروط:

1. على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة على الأقل.
2. تطبق شروط وأحكام شركة تأجير السيارات على هذه الخدمة.

3. The concierge desk will contact the service providers and provide the customer with two or three quotes. Upon confirmation the booking will be done on the customer's credit card.
4. Additional charges may apply depending upon the location or off city limits*.
5. Credit card details are to be provided for the booking.

14. Maid Visa Services

The concierge desk can help the customer to arrange maid visa application formalities.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk with relevant documents and information required by the Immigration Authorities need to be provided.
2. This service is available only in UAE.
3. Credit card details are to be provided for the payment.

15. Occasion Reminders

The concierge desk can help the customer to set reminders for special occasions such as birthdays, anniversaries and other important events. The customer can specify details to be included in the reminder and also set dates or frequency of reminders depending on their requirements. The customers shall be reminded by a phone call and an e-mail if in the UAE and only by e-mail if outside UAE.

Conditions:

1. The concierge desk is to be contacted at least one week in advance to record the occasion.
2. Maximum 5 reminders can be set for a day.

16. Driver Services

The concierge desk can arrange for personalized Driver services that will combine convenience, luxury and safety. Drivers can be arranged on an hourly, daily or monthly basis depending on your requirement. Our drivers are punctual, well experienced, well-mannered, with good knowledge of the routes in the city.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk 48 hours in advance.
2. Booking will be subject to availability.
3. This service is available only in UAE, within city limits.
4. Credit card details are to be provided for the booking.

17. Handyman Service

Concierge Handyman services are designed to take the hassle out of arranging for a wide variety of day to day small jobs, remodels, repairs and maintenance. The concierge desk can help the customer by arranging for services like masonry, curtain fixing, plumbing, electrical fixing and any other home/office fixtures. Concierge desk will call the customer within 4 hours and provide the best quotes from the service providers and upon confirmation, will book the service.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk and provide details.
2. Credit card details are to be provided for payments.
3. This service is available only in UAE within the Emirate and within the city limits.

18. Document Management Services

The Concierge desk can help the customer to arrange for Document Management Services. Document Management Services make accessing personal documents from anywhere around the globe quick and easy. Customer can either send documents via email or request a collection. IMC will scan and digitally store the documents. Customers can request the documents and IMC will make them available 24/7 via email or fax.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk 48 hours in advance.
2. Customers will be charged on actual and rates as applicable depending on documents to be scanned and stored.
3. Collection and delivery will be arranged in the UAE within the Emirate within the city limits only.

3. سيتصل مكتب التوجيه (الكونسيرج) بمزودي الخدمة ويقدم للعميل عرضي أسعار أو ثلاثة عروض أسعار. بعد التأكد، سيتم الحجز على بطاقة ائتمان العميل.
4. قد تطبق رسوم إضافية حسب الموقع أو تجاوز الخدمة حدود المدينة*.
5. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للحجز.

14. تأشيرات الخدم

يمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) مساعدة العميل في إجراءات طلب تأشيرة الخدم.

الشروط:

1. على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) مع تقديم المستندات والمعلومات التي تطلبها سلطات الهجرة.
2. تتوفر هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط.
3. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.

15. التذكير بالمناسبات

يمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) مساعدة العميل في وضع رسالة تذكيرية بالمناسبات الخاصة كأعياد الميلاد والأعياد السنوية والمناسبات المهمة الأخرى. ويمكن للعميل تحديد التفاصيل الواجب تدوينها في الرسالة التذكيرية وتحديد تواريخها ومرات إرسالها حسب متطلباته الخاصة. وسيتم تذكير العملاء عن طريق الاتصال الهاتفية وبالبريد الإلكتروني إذا كان داخل الإمارات العربية المتحدة وبالبريد الإلكتروني فقط إذا كان خارجها.

الشروط:

1. يجب الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل أسبوع واحد على الأقل لتسجيل المناسبة.
2. يمكن اختيار 5 رسائل تذكيرية على الأكثر لليوم الواحد.

16. خدمات السائقين

يمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) ترتيب خدمات السائق الشخصي والتي تجمع بين الراحة والرفاهية والسلامة. ويمكن توفير السائقين بالساعة أو باليوم أو بالشهر حسب متطلباتكم. ويتمتع سائقونا بالدقة والخبرة وحسن التعامل والمعرفة الجيدة بالطرق في المدينة.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة.
2. يخضع الحجز للتوفر.
3. تتوفر هذه الخدمة في الإمارات العربية المتحدة فقط، داخل حدود المدينة.
4. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للحجز.

17. خدمة عامل الصيانة

صممت خدمات عامل الصيانة لإجراء الكثير من المهام والإصلاحات والصيانة والتعديل اليومية بدون مشكلات. ويمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) مساعدة العميل من خلال ترتيب خدمات البناء وتركيب الستائر والسياسة والتكديبات الكهربائية وأي لوازم منزلية/مكتبية أخرى. وسيتصل مكتب التوجيه (الكونسيرج) بالعميل خلال 4 ساعات وسيقدم أفضل عروض الأسعار من مزودي الخدمة. وسيحجز الخدمة بعد التأكد.

الشروط:

1. على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) وتقديم التفاصيل المطلوبة.
2. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.
3. تتوفر هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط، داخل الإمارة وضمن حدود المدينة.

18. خدمات إدارة الوثائق

يمكن لمكتب التوجيه (الكونسيرج) مساعدة العميل في ترتيب خدمات إدارة الوثائق. ومن خلال خدمات إدارة الوثائق، يصبح الوصول إلى الوثائق الشخصية من أي مكان حول العالم سريعاً وسهلاً. ويمكن للعميل إرسال الوثائق عبر البريد الإلكتروني أو طلب تسليمها. وستقوم أي إم سي بمسح الوثائق ضوئياً وحفظها إلكترونياً. ويمكن للعملاء طلب الوثائق، وستوفرها أي إم سي على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس.

الشروط:

1. على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 48 ساعة.
2. تفرض الرسوم على العميل حسب الأسعار الفعلية، وتعتمد الأسعار على الوثائق المطلوب مسحها ضوئياً وحفظها.
3. يتم تسليم وتسليم الوثائق في دولة الإمارات العربية المتحدة داخل الإمارة وضمن حدود المدينة فقط.

4. Uploading the documents to the storage facilities would require a notice of 6 hours from receipt of documents and sending customer's documents by email or fax will require 30 minutes once request received.

4. ويتطلب رفع الوثائق إلى خدمات الحفظ إخطاراً مدته 6 ساعات من تسلّم الوثائق وإرسال وثائق العميل عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس يحتاج إلى 30 دقيقة بعد تسلّم الطلب.

19. Movers & Packers

To avail this service the customer needs to call the concierge desk. The Movers and Packers to visit the customer's site and will provide the customer with a custom quote. Upon confirmation the concierge desk will book the service for the customer.

Conditions:

1. The customer needs to contact the concierge desk 24 hours in advance.
2. The concierge desk will arrange for Movers and Packers to visit the customer's site and will provide the customer with a custom quote. Upon confirmation the concierge desk will book the service for the customer.
3. This service is available only in UAE.
4. Credit card details are to be provided for payments.

20. Purchases

The customer can contact the Concierge Desk to avail utility services which includes movie, concert and play ticket booking, Purchasing of Salik and Mobile and recharge cards.

Conditions:

1. This service is provided in the UAE within the emirate and in city limits* only.
2. For Utility payments contact the concierge desk 24 hours in advance, payment will be done within 24 hours.
3. For movie, play and concert ticket bookings the concierge desk is to be contacted 72 hours in advance. Tickets shall be delivered within 24 hours of request of the customer.
4. Salik / mobile recharge can be done on the same day within 5 hours after the customer has requested.
5. Movie, concert and play ticket bookings are subject to availability.
6. For Movie, play and concert seating may not be guaranteed.
7. Delivery of tickets shall be within the emirate and in city limits*.
8. Credit card details are to be provided for purchases/payments

Note :

1. *City limits within the UAE/India and worldwide are developed areas within the emirates and Indian cities. Any area outside the developed cities will be termed as outer city limits.
2. In addition to the service fees; Government fees, fines, other Vendor Service Utilization and products will be charged to the customer as applicable.
3. Service is charged only on Credit Card unless otherwise stated.
4. Third party vendor payments to be done directly wherever applicable.
5. IMC does not guarantee and assumes no liability or responsibility with respect to the services provided by third party vendors.
6. Each service has its limitations and restrictions which are governed by UAE laws, Merchant Rights and Regulation.

Any clause or part thereof on these terms and conditions can be changed/modified/deleted/added at the sole discretion of IMC management.

Disclaimer

1. These terms & conditions are binding on the customer as soon as they enroll for World Master Credit Card without any further signatures/agreements.
2. While IMC endeavors and promises to provide the best possible service to you, please be considerate at times when IMC experiences unavoidable service delays. These usually occur due to heavy demand of services during unusual conditions, religious days especially during the Holy month of Ramadan, traffic jams, extreme weather conditions such as rain, fog and also during the respective Emirates/Oman shopping festivals.

Concierge Desk Contact Number: 04-3876633

Concierge Email ID : concierge@motoringclub.com

19. النقل والتخليف

للاستفادة من هذه الخدمة، على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج). وستقوم شركات النقل والتخليف بزيارة العمل وستقدم له عرض أسعار الجمارك. وبعد تأكيد الخدمة، سيقوم مكتب التوجيه (الكونسيرج) بحجز الخدمة للعميل.

الشروط:

1. وعلى العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 24 ساعة.
2. سينسق مكتب التوجيه (الكونسيرج) مع شركات النقل والتخليف لزيارة العميل وتقديم عرض أسعار الجمارك إليه. وبعد تأكيد الخدمة، سيقوم مكتب التوجيه (الكونسيرج) بحجز الخدمة للعميل.
3. تتوفر هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط.
4. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للدفع.

20. المشتريات

يمكن للعميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) للحصول على الخدمات الترفيهية، والتي تشمل حجز تذاكر السينما والحفلات الموسيقية والألعاب وشراء بطاقات سالك والهاتف المتحرك وإعادة تعبئة الرصيد.

الشروط:

1. وتقدم هذه الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط داخل الإمارة وضمن حدود المدينة* فقط.
2. ولدفع الخدمات الترفيهية، على العميل الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 24 ساعة، على أن يتم الدفع خلال 24 ساعة.
3. لحجز تذاكر السينما والألعاب والحفلات الموسيقية، يجب الاتصال بمكتب التوجيه (الكونسيرج) قبل 72 ساعة، وتسلم التذاكر خلال 24 ساعة من طلب العميل.
4. ويمكن إعادة تعبئة رصيد سالك/الهاتف المتحرك في اليوم نفسه خلال 5 ساعات من طلب العميل.
5. وتخضع حجوزات تذاكر السينما والحفلات الموسيقية والألعاب للتوفر.
6. ولا تضمن توفر مقاعد في السينما والألعاب والحفلات الموسيقية.
7. تسلم التذاكر داخل الإمارة وضمن حدود المدينة*.
8. تقدم تفاصيل بطاقة الائتمان للشراء/الدفع.

ملحوظة:

1. *حدود المدينة في دولة الإمارات العربية المتحدة/الهند وعلى مستوى العالم هي المناطق العمرانية داخل الإمارات والمدن الهندية. وأي مناطق خارج المدن العمرانية ستعتبر خارج حدود المدينة.
2. وإلى جانب رسوم الخدمة والرسوم الحكومية وخدمات البائعين الأخرى، ستطبق رسوم الاستعمال والمنتجات على العميل عند اللزوم.
3. تفرض رسوم الخدمة على بطاقة الائتمان فقط ما لم يحدد خلاف ذلك.
4. تتم مدفوعات البائعين الخارجيين بشكل مباشر عند اللزوم.
5. لا تضمن أي إم سي ولا تتحمل مسؤولية الخدمات المقدمة من البائعين الخارجيين.
6. لكل خدمة قيودها وحدودها والتي يطبق عليها قانون دولة الإمارات العربية المتحدة وتخضع لحقوق ولوائح التجار.

ويحق لإدارة أي إم سي - حسب تقديرها وحده - تعديل أي بند من هذه الشروط والأحكام أو حذفه أو تغييره أو الإضافة إليه أو إلى أي جزء منه.

إخلاء المسؤولية

1. هذه الشروط والأحكام ملزمة للعميل بمجرد تسجيله في بطاقة ائتمان ورلد ماستر دون أي توقيعات/اتفاقيات أخرى.
2. بالرغم من سعي والتزام أي إم سي بتقديم أفضل خدمة ممكنة إلى عملائها، إلا أنها قد تواجه أحياناً تأخيراً في الخدمات لا يمكنها تفاديه. وعادة ما يحدث ذلك نتيجة ارتفاع الطلب على الخدمات خلال الأوقات غير العادية والمناسبات الدينية وخصوصاً خلال شهر رمضان وأوقات الأزدحام المروري وسوء الظروف الجوية كالأمتار والضباب وكذلك خلال مهرجانات التسوق في دولة الإمارات/عُمان.

رقم اتصال مكتب التوجيه (الكونسيرج): 04-3876633

عنوان البريد الإلكتروني: concierge@motoringclub.com

