

## البطاقة الاعتمادية البلاستيكية - خدمة المساعدة الشخصية

تشتمل هذه الوثيقة على:  
برنامج المساعدة الشخصية العالمي المقدم من أمريكان إكسبريس ،  
وهي شركة مؤسسة وقائمة على النحو الصحيح بموجب اللوائح والأنظمة  
المعمول بها في ديلاوار، والكائن مقرها الرئيسي في 90 شارع  
هودسون، مدينة نيو جيرزي، الولايات المتحدة الأمريكية مع مكتب أفرو  
أسيان أسيستانس، لصالح جميع المؤسسات التي تصدر بطاقات شبكة  
أمريكان إكسبريس حول العالم.

ستحصل على هذه الخدمة المجانية عن طريق المؤسسات التي تصدر  
بطاقات شبكة أمريكان إكسبريس

أمور هامة يجب أن تعرفها:  
تقتصر ممارسة الحقوق والصلاحيات المنصوص عليها في عقد التأمين على  
أمريكان إكسبريس و/أو أي مؤسسة تصدر بطاقة شبكة أمريكان إكسبريس.  
وافقت المؤسسات المعتمدة على أحقيتنا في استلام طلب المساعدة  
والرد عليه مباشرة. إذا لم نتمكن من تقديم الخدمات إلى أمريكان  
إكسبريس ، ينطبق نفس الأمر عليكم أيضاً.

مصدر بطاقة شبكة أمريكان إكسبريس  
أمريكان إكسبريس السعودية

الدولة المصدرة: المملكة العربية السعودية

جميع المبالغ المقدمة ورسوم التسليم والنقل والمشتريات التي تدفع  
بالنيابة عنك ستضاف إلى حسابك بشرط الحصول على موافقة أمريكان  
إكسبريس/مصدر بطاقة شبكة أمريكان إكسبريس.

في حالات الطوارئ، يرجى الاتصال بمكتب أفرو أسيان أسيستانس على  
الرقم التالي: +97317510600

- تقديم رقم بطاقة شبكة أمريكان إكسبريس وأي معلومات أخرى.
- يرجى ذكر رقم الهاتف أو الفاكس حتى نتمكن من التواصل معك.
- جميع الخدمات متوفرة على مدار اليوم وطوال العام.

## 1. تعريفات:

تحمل الكلمات التالية معاني خاصة في هذا المستند:

نحن/التي نملكها/الخاصة بنا في الفقرة 1 المقصود بها هو مكتب أفرو أسيان أسيستانس

انت/الخاصة بك، تشير إلى عضو الحساب الرئيسي لدى شبكة أمريكان إكسبريس الصادر من المكان المعتمد لإصدار بطاقات أمريكان إكسبريس. تبدأ هذه التغطية بعد اقتنائك لبطاقة شبكة أمريكان إكسبريس وتظل سارية طوال فترة سريان بطاقتك وحسابك وقت الطلب.

## 2. أمور هامة يجب أن تعرفها:

سنبذل جميع الجهود الممكنة لتقديم جميع الخدمات المنصوص عليها في الأحكام والشروط. أما المواقع الجغرافية النائية أو أحداث القوة القاهرة غير المتوقعة ، فقد تحول دون تقديم الخدمات بالطريقة المتعارف عليها.

لا نلتزم بدفع أي مبلغ و/أو خدمة إذا كانت الخسارة أو التلف متعمداً أو في حالة الإهمال الجسيم أو إذا حاولت خداعنا بأي شكل من الأشكال.

ليس لدينا أي تغطية أو خدمة في الدول المحظورة من الأمم المتحدة فضلاً عن الدول التي أعلنت أنها غير آمنة من قبل أي جهة حكومية مختصة بتحليل ظروف السفر الدولي.

## 3. ما هي نوع المساعدة التي سأحصل عليها؟

سنستنفذ جميع الفرص الممكنة لمساعدتك وتمثيلك كوسيط لتقديم ما يلي:

### 3.1 المعلومات الثقافية:

سنزودك بالمعلومات المتعلقة بالحالات المحلية الخاصة والأماكن الجاذبة ومواقع الترفيه والحفلات والمناسبات.

### 3.2 الحجوزات:

سنقدم لك خدمة حجز المطاعم والمسارح والحفلات والمناسبات الخاصة والفنادق.

### 3.3 تقديم الهدايا:

سنقوم بإرسال هدايا خاصة لك مثل الكيكة والشوكولاتة والزهور.

### 3.4 تذاكر الطيران:

سنساعدك في شراء تذاكر المسارح والحفلات والأحداث الرياضية.

### 3.5 الأعمال:

سنقوم بترتيب جميع الخدمات المتعلقة بالأعمال مثل السكرتارية و/أو خدمات الترجمة والمؤتمرات وتأجير جهاز فاكس وجوال وخلافه.

### 3.6 المواصلات:

سنقوم بترتيب تأجير السيارات وسيارات الأجرة أو التاكسي.

### 3.7 الخدمات الخاصة:

سنوفر لك خدمات خاصة مثل جليسة الأطفال والمرشد السياحي والحارس الشخصي.

### 3.8 لن نلبي أي طلب نعتقد أنه

3.8.1 لغرض البيع أو لأغراض مهنية أو تجارية

3.8.2 غير ممكن بصرياً أو نظرياً

3.8.3 ينطوي على مخاطر مثل المصادر غير القانونية

3.8.4 ينتهك خصوصية الغير

3.8.5 يتعارف مع الأنظمة المحلية والدولية

3.8.6 لا أخلاقي أو مهني

3.8.7 سعر التسوق للمواد المعروضة بخصومات

#### 4. متى يتم شراء منتجات أو خدمات بالنيابة عنك:

- 4.1 سيتم شراء البنود و/أو تسليمها بما يتفق مع اللوائح والأنظمة المحلية والدولية
- 4.2 انت مسئول، في جميع الأوقات، عن الرسوم الجمارك وجميع الرسوم الأخرى المطبقة
- 4.3 نستحسن تأمين البريد والشحن. لن نتحمل أي مسؤولية عن أي تأخير أو خسارة أو ضرر أو نتائج.
- 4.4 يحق لنا رفض أو وقف العمل بناء على طلب، في أي وقت، ولن نكون مسئولين عن أي نتائج. في حالة رفض الطلب، سنسعى لتقديم بديل.
- 4.5 ستتحمل كافة المصروفات والنفقات المتعلقة بطلبك. سيتم إضافة جميع المصاريف، يتم خصمها قبل الشراء في بعض الحالات، على حساب بطاقتك بغض النظر عن نجاح البحث و/أو قبولك المنتجات و/أو الخدمات التي يتم ترتيبها بالنيابة عنك.
- 4.6 سنطلب موافقتك قبل تقديم الخدمة، قد يطلب موافقة خطية في بعض الحالات.
- 4.7 سنبدل كل ما في وسعنا، في جميع الأوقات، للاستعانة بمزودي الخدمات المحترفين والمُعترف بهم مهنيًا، في الحالات التي لا يمكن فيها تقديم الخدمة المطلوبة إلا من قبل مزود خدمة لا يستوفي هذه المعايير، سنخطرك على الفور بالمخاطر المحتملة. إذا أردت الاستمرار في الاستعانة بخدمات هذا المزود، لن نتحمل أي مسؤولية أياً كان نوعها عن المخاطر أو النتائج التي ستنشأ جراء الاستعانة بهذا المزود أو تسوية أي نزاعات متعلقة.
- 4.8 لن نتحمل أي مسؤولية تنشأ نتيجة عدم التزام أي مزود خدمة بتنفيذ التزاماته وواجباته إليك.

#### 5. إجراءات الشكوى:

سنسعى لتقديم أفضل خدمة ممكنة في جميع الأوقات. على الرغم من ذلك، إذا كان لديك أي شكوى بشأن مستوى الخدمة المقدمة لك بموجب وثيقة تأمين السفر من مجموعة أمريكان إكسبريس أو أمريكان إكسبريس ، لديك خياران لحل هذه المشكلة.

الاتصال بأمريكان إكسبريس (السعودية) الرياض 11452، المملكة العربية السعودية، هاتف رقم: 8001195555، فاكس رقم: 96614749008 وسيتم تصعيدها إلى مدير العلاقات في مكتب المساعدة الأفرو أسيان أ

إذا كان هذا النزاع ناتج عن تفسير وثيقة هذه المجموعة أو عن أي حقوق أو التزامات أخرى بموجب وثيقة المجموعة، سنعرض عليك خيار حل هذه المشكلة بموجب إجراءات التحكيم المطبقة لدينا.