



Список услуг в рамках услуги Персональный ассистент

КОНСЬЕРЖ УСЛУГИ

По запросу Клиента «Персональный ассистент» предоставит необходимую информацию об организациях и компаниях, оказывающих запрашиваемые услуги (название, адрес, телефон, часы работы, тарифы, любую другую информацию) в любой точке мира. По запросу Клиента, «Персональный ассистент» организует бронирование, заказ и оплату услуги от имени Клиента.

ПОМОЩЬ В ПУТЕШЕСТВИИ

- Информация о транспорте/бронирование билетов
«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о расписании рейсов самолетов, поездов и другого вида транспорта по нужному Клиенту направлению, подберет стыковочные рейсы, которые удовлетворят запросам Клиента. По запросу Клиента «Персональный ассистент» забронирует и оплатит необходимые Клиенту билет от имени Клиента.
- Информация о гостиницах/бронирование
«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о гостиницах и отелях в нужном Клиенту регионе. По запросу Клиента «Персональный ассистент» забронирует и оплатит выбранный номер от имени Клиента.
- Информация о прокате автомобилей и других передвижных средств
Информация о прокате автомобилей и других передвижных средств/аренде транспорта. «Персональный ассистент» предоставит информацию о классе машин и их наличии в прокате в различных компаниях, специализирующихся на прокате автомобилей. «Персональный ассистент» организует прокат автомобиля, а также оплатит данный автомобиль от имени Клиента. Предоставление исчерпывающей информации, а также бронирование других видов транспорта по всему миру.
- Устный перевод/языковая поддержка
«Персональный ассистент» поможет Клиенту перевести информацию на любой из основных языков. Используя ресурсы 26 колл-центров по всему миру, доступна языковая поддержка на более чем 90 языках.
Возможность конференц-звонка, в котором участвуют 3 линии: Абонент, лицо, речь которого необходимо перевести («Персональный ассистент» свяжется с ним и добавит в конференц-звонок), «Персональный ассистент».
Если лицо, речь которого необходимо перевести, находится в одном помещении с Абонентом, возможно использование громкой связи.

- Информация о вакцинациях
Вакцинации, требуемые или рекомендуемые для пребывания в интересующем Клиента регионе. Консультация предоставляется медицинским сотрудником.

- Информация о визах
Требования для получения визы для интересующей Клиента страны. Инструкции по получению визы. Адреса и телефоны консульств, посольств и визовых центров, а также компаний-посредников, предоставляющие полный комплекс услуг в сжатые сроки и с нестандартных случаях. Координация.

- Информация о странах/регионах
Описание особенностей данной страны/региона, например, культурные особенности, уровень медицинского обслуживания, безопасность и меры предосторожности, организация общественного транспорта и т.п.

- Рекомендации по обеспечению личной безопасности
Меры безопасности, рекомендуемые правительством и другие аспекты собственной безопасности.

- Информация о погоде, курсах валют
Прогноз погоды для данного региона, курсы валют.

- Секретарь
«Персональный ассистент» выполнит любые мелкие поручения Клиента, будь то передача факса или сообщения, оповещение кого-либо о чем-либо, другие поручения. Также мы можем разбудить Вас в указанное Вами время, позвонив на указанный Вами номер.

- Решение проблем в типичных ситуациях:
клиента не размещают в гостинице;
клиенту необходимо перебронировать или аннулировать билет на транспорте или изменить бронь в гостинице;
авиарейс клиента отменен или задерживается;
клиент опаздывает или опоздал на свой авиарейс или отправление поезда;
клиент запрашивает справочную информацию;
клиент потерял багаж;
при нарушении права клиента как потребителя, при оказании ему недоброкачественных услуг, продаже товаров ненадлежащего качества, в рамках организации поездок на любых видах транспорта, при проживании в гостиницах;¹
при размещении в отелях, посадке на авиарейсы, в поезда.²

1 В рамках претензионной работы данная услуга будет предоставляться исключительно с ассистанской точки зрения: «Персональный ассистент» свяжется с поставщиком услуг, попросит прокомментировать ситуацию, в которую попал Клиент, будет настаивать на ее решении и параллельно искать альтернативные решения для Клиента.

2 В рамках претензионной работы данная услуга будет предоставляться исключительно с ассистанской точки зрения: «Персональный ассистент» свяжется с поставщиком услуг, попросит прокомментировать ситуацию, в которую попал Клиент, будет настаивать на ее решении и параллельно искать альтернативные решения для Клиента.

- Помощь на дороге
«Персональный ассистент» готов помочь Клиенту в любых аспектах, касающихся его передвижения на легковом транспорте, будь то доставка бензина, если он закончился, помощь с нахождением необходимых в дороге пунктов назначения и других поручений.

ДОСУГ

- Информация о ресторанах/резервирование столиков
«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о ресторанах и кафе по всему миру и зарезервирует места в выбранном Клиентом месте.
- Информация о спортивных и культурных мероприятиях
«Персональный ассистент» предоставит информацию о дате, времени и месте проведения спортивных/культурных мероприятий в нужном клиенту регионе, а также информацию о цене и наличии билетов и адреса/телефоны касс. По запросу Клиента «Персональный ассистент» забронирует, выкупит от имени клиента и, при необходимости, организует доставку выбранных Клиентом билетов.
- Информация о местах отдыха и проведения досуга
«Персональный ассистент» предоставит информацию о спортивных клубах, салонах красоты, гольф-клубах, туристических экскурсиях в нужном Клиенту регионе - цены, условия, время и место проведения мероприятий. По запросу Клиента «Персональный ассистент» организует посещение Клиента выбранного им места, организует понравившуюся экскурсию и многое другое.
- Информация о товарах и услугах/заказ, оплата и доставка необходимой вещи, помощь в организации услуги
«Персональный ассистент» предоставит Клиенту адреса салонов и магазинов, где можно приобрести необходимую Клиенту вещь, а также по запросу Клиента и, если будет возможно, организует заказ и доставку этого предмета Клиенту в любой точке мира, где данный сервис возможен.
- Такси, трансфер
«Персональный ассистент» вызовет Клиенту такси, где бы Клиент не находился в любое время суток.

БИЗНЕС УСЛУГИ

- Бизнес услуги/организация услуг
«Персональный ассистент» окажет содействие Клиенту в организации деловых переговоров, конференц-связи, аренде офисного оборудования (например, компьютера или факса). «Персональный ассистент» проконсультирует Клиента о нормах деловой этики в данном регионе, предоставит информацию о котировках валют и основных биржевых индексов.
- Информация о письменном переводе документов
«Персональный ассистент» предоставит информацию о бюро переводов, организует перевод документов для Клиента, поможет найти Клиенту переводчика для нужд Клиента.

МЕДИЦИНСКИЕ СЕРВИСЫ

- Экстренное и плановое медицинское консультирование
«Персональный ассистент» организует медицинское консультирование и предоставит медицинскую рекомендацию по телефону Клиенту, позвонившему в координационный центр.
!Медицинский совет по телефону, данный врачом, не является диагнозом.
- Дорожная медицинская информация
«Персональный ассистент» обеспечивает доступ Клиента к медицинскому персоналу и сети координационных центров для получения своевременной медицинской информации во время путешествия.
- Направление на Врачебную и Стоматологическую помощь
«Персональный ассистент» обеспечивает Клиента именами, адресами, телефонными номерами и, по просьбе Клиента, приемными часами докторов, больниц, клиник, стоматологов и стоматологических клиник на территории, где находится Клиент.
- Организация визита врача
«Персональный ассистент» организует визит врача для Клиента
- Организация приезда кареты скорой помощи
«Персональный ассистент» по запросу Клиента или уполномоченного лица организует приезд кареты скорой помощи к Клиенту

ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

- **Законные представители**
«Персональный ассистент» сообщает Клиентам имена, адреса, номера телефонов и по просьбе Клиентов, если возможно, приемные часы адвокатов или практикующих юристов по местонахождению Клиента. Эти рекомендации основаны на профессиональной оценке ситуации со стороны «Персонального ассистента», знании местных условий и наличия юридических услуг по месту нахождения Клиента.
- **Экстренная передача сообщений**
«Персональный ассистент» предпримет все возможные в разумных пределах коммерческие действия для приема и передачи экстренной информации между Клиентом и его членами семьями или другими указанными Клиентом лицами. В том числе, уведомление консульства страны гражданства клиента с его согласия, в случае его ареста, задержания, предъявления обвинения в совершении преступления, а также, если клиент стал жертвой преступления, при возникновении ситуаций, препятствующих выезду клиента из страны и в других случаях, требующих вмешательства официальных лиц консульств;
- **Экстренный перевод и услуги переводчика**
В случае возникновения чрезвычайной ситуации «Персональный ассистент» предоставляет услуги по переводу в телефонном режиме и организует переводческие услуги через свою сеть координационных центров.
- **Консультация и содействие при утере документов**
«Персональный ассистент» обязуется оказывать содействие Клиентам, которые утратили дорожные документы (в т.ч. паспорта, кредитные карты) путем предоставления рекомендаций по поводу их восстановления или замены.
- **Консультации касательно необходимых действий при возникновении страховых случаев**
«Персональный ассистент» предоставит общие правила поведения.