

## بنود استخدام خدمة وورد كونسيرج المحلية المقدمة لك من خدمة كبار عملاء بنك مصر

من خلال الاستمرار في استخدام خدمة وورد كونسيرج المحلية المقدمة لك من خدمة كبار عملاء بنك مصر ("خدمات كونسيرج")، فيصفتك حامل بطاقة (مدين/دائن) MasterCard World صادر عن بنك مصر، سواء كنت حاملاً رئيسياً للبطاقة و/أو حاملاً لبطاقة معتمدة إضافية أو من المستخدمين المعتمدين (حسب ما تقتضيه الحالة)، قم بقبول البنود التالية ("البنود")، بموجب هذه الوثيقة، طوال استخدام خدمات كونسيرج بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، كافة طلبات السلع و/أو الخدمات من المورد المقترح من قبل أي مزود خدمة مسئول عن خدمات كونسيرج ("موفر الخدمة").

1. يشير المصطلح "أنت" إليك بصفتك حامل لبطاقة (مدين/دائن) MasterCard World صادرة عن بنك مصر.
2. يشير المصطلح "بنك مصر" أو "نحن" إلى جهة إصدار بطاقة الخصم الخاصة بك، وهي بنك مصر.
3. يشير المصطلح "موفر الخدمة" إلى مزود خدمة وورد كونسيرج المحلية المقدمة لك من خدمة كبار عملاء بنك مصر.
4. يشير مصطلح "المورد (الموردين)" إلى أي طرف ثالث سيتم التعاقد معه من قبل موفر الخدمة نيابة عنك لترتيب أي طلب لخدمات كونسيرج.

5. إن حقك في استخدام خدمات كونسيرج حصري إليك. فأنت مسؤول عن ضمان عدم استخدام أي شخص آخر لخدمات كونسيرج. ويُطلب منك تقديم تفاصيل دقيقة في كافة الأوقات عند استخدام خدمات كونسيرج.

6. أثناء استخدام خدمات كونسيرج، يمكنك أن تطلب الحصول على معلومات أو خدمات أو مصالح أو منتجات داخل جمهورية مصر العربية ("مصر") فقط. ويكون لموفر الخدمة الحق المطلق في عدم توفير أو ترتيب مطلوب منه إذا رأى أن توفير مثل هذا الترتيب سيكون مخالفاً لأي قوانين و/أو أنظمة مطبقة في مصر أو إذا كان هذا الترتيب أو الشرط الذي يخص مثل الترتيب غير أخلاقي أو ضد المصالح العامة في مصر.

7. سيقوم موفر الخدمة بالاتصال بك باستخدام تفاصيل الاتصال التي توفرها بنفسك فيما يتعلق بإتاحة أي من الخدمات التي طلبت الحصول عليها. ولا يجوز لموفر الخدمة، تحت أي ظرف من الظروف، أن يكون مسؤولاً أمامك وأن تقوم، بموجب هذه الوثيقة، بإعفاء موفر الخدمة من أي مسؤولية أيًا كانت، إذا كان موفر الخدمة غير قادرٍ على القيام بأي ترتيب طلبته منه أو إذا كان هناك أي تأخير بسبب المورد (الموردين) في القيام بأي من هذه الخدمات لأجلك.

8. تخضع أي سلع و/أو خدمات مطلوبة نيابة عنك لشروط وأحكام توفير أو بيع تلك السلع و/أو الخدمات من قبل المورد (الموردين) المعنيين، والتي سوف يتم إبلاغك دائماً بها.

9. لا يجوز لأي من موفري الخدمات أن يكون مسؤولاً عن أي نوع من أنواع الفشل من أي نوع من أي مورد يوفر أي سلع أو خدمات مطلوبة حجزها أو ترتيبها بشكل صحيح نيابة عنك، ولن يكون مسؤولاً عن إهمال أي مورد في توفير أو الفشل في توفير أي من السلع أو الخدمات المطلوبة.

10. يُطلب منك تسديد مدفوعات كافة السلع و/أو الخدمات التي طلبتها أو قمت بترتيبها باستخدام خدمات **كونسيرج** عند قبول طلبك من قبل المورد (الموردين). كما تُعد مسؤولاً عن دفع أي تكاليف أو مصاريف إضافية متكبدة في القيام أو توفير أو تسليم الخدمات المطلوبة و/أو الخدمات. تحت أي ظرف من الظروف، لا يعتبر مقدم الخدمة مسؤولاً عن أي تكاليف تتعلق بطلبك لخدمات **كونسيرج**. كما يجب أن تظل أنت مسؤولاً مباشرةً بالنسبة للمورد لتسوية جميع الفواتير عن أي سلع و/أو خدمات مطلوبة نيابة عنك.

11. يجب أن يتم تحرير عقدك لشراء المنتجات و/أو الخدمات مباشرةً مع المورد (الموردين) المعنيين فقط. ويتصل موفرو الخدمة بموجب هذه الوثيقة عن أي أو كل التزام بسبب أي تصرف أو إغفال من جانب أي مورد أو أي خسارة تتكبدها نتيجة أي تصرف أو إغفال من جانب المورد أو استخدام أي منتج و/أو خدمة يوفرها مورد ما سواء مرتبة أو غير مرتبة من خلال أي من موفري الخدمات.

12. حيثما يتضمن أي طلب توفير المعلومات، فإن توافر هذه المعلومات قد يختلف تبعاً لطبيعة المعلومات المطلوبة. وفي حين سيتم بذل كافة ممكن لضمان صحة جميع المعلومات المقدمة إليك صحيحة، فإن موفر الخدمة الذي يتعامل مع طلبك لأي خدمات **كونسيرج** يعتمد على العديد من مصادر المعلومات خارج منطقة موفر الخدمة المذكورة التي يتحكم بها، وبالتالي نحن لسنا مسؤولين عن دقة مصادر المعلومات الخارجية.

13. وكجزء من الوفاء بأي طلب لخدمات **كونسيرج** ، سيقوم موفر الخدمة الذي يتعامل مع الطلب المذكور بتسجيل المحادثة الهاتفية، وسيحتفظ بالتسجيل لمدة ستة (6) أشهر تبدأ من تاريخ هذه المحادثة لأغراض التأمين والمراقبة وضمان الجودة الحصرية وتدريب موفري الخدمات، وتُعتبر أنت بموجب هذه الوثيقة مفوضاً موفري الخدمات في تسجيل أي محادثة تتعلق بخدمات **كونسيرج** والاحتفاظ بالتسجيل المذكور للفترة المذكورة أعلاه.

14. إنك تدرك وتوافق على أنه من أجل توفير أي طلب لخدمات **كونسيرج** ، قد يتم نقل معلوماتك الشخصية محلياً أو دولياً وتخزينها على خوادم خارج مصر..

15. لن يقوم مقدم خدمات **كونسيرج** بطلب أية بيانات مصرفية مثل رقم أو بيانات أي بطاقة دفع أو حسابات مصرفية، و ذلك تحت أي ظرف من الظروف. و أنه في حال ضرورة الحصول على تلك البيانات لتأكيد توفير أو بيع سلع و/ أو خدمات من قبل أي مورد، سيقوم ذلك المورد بالاتصال بك بشكل مباشر لاجراء الترتيبات اللازمة للحصول على تلك البيانات.

## TERMS OF USE OF WORLD DOMESTIC CONCIERGE FOR BANQUE MISR-VIP

By continuing using the World Domestic concierge for Banque Misr-VIP (the “**Concierge Services**”), you as a Cardholder of MasterCard World (Debit/Credit) Card issued by Banque Misr, whether as the principle Cardholder and/or any approved Supplementary Cardholders or Authorised Users (as the case may be), hereby irrevocably and unconditionally accept the following Terms of Use (the “**Terms**”) throughout the use of the Concierge Services including but not limited to all orders of goods and/or services from a Supplier proposed by any service provider responsible for the Concierge Services (“the “**Service Provider**”).

1. the term “you” refers to you as a Cardholder of a MasterCard World (Debit/Credit) Card issued by Banque Misr.
2. the terms “Banque Misr” or “we” refers to the issuer of your MasterCard World (Debit/Credit) Card, Banque Misr.
3. “Service Provider” refers to the service provider of the World Domestic concierge for Banque Misr-VIP
4. the term “Supplier(s)” refer to any whatsoever third party that will be contracted by the Service Provider on your behalf to arrange for any request of the Concierge Services.
5. Your right to use the Concierge Services is exclusive to you. You are responsible for ensuring that no one else uses this Concierge Services. You are required to provide accurate details at all times when using the Concierge Services.
6. During the use of the Concierge Services, you may request to source information, services, benefits or products only within the Arab Republic of Egypt (“Egypt”). The Service Provider has the absolute sole discretion not to provide or make any requested arrangement if in his/her opinion, the provision of such arrangement would be contrary to any applicable laws and/or regulations in Egypt or if such arrangement or the provision of any such arrangement is immoral or against public interests in Egypt.
7. The Service Provider will contact you using the contact details provided by you as to the availability of any of the services you have requested to be sourced. The Service Provider shall not, under any whatsoever circumstances, be liable to you and you hereby release the Service Provider from any whatsoever liability, if the Service Provider is not able to source any of the requested arrangement you have requested or if there is any delay due to the Supplier(s) in sourcing any such services for you.
8. Any goods and/or services ordered on your behalf shall be subject to the Terms and Conditions of providing or selling the said goods and/or services by the relevant Supplier(s), which will always be communicated to you.
9. None of The Service Providers shall be responsible for any whatsoever failure of any kind of any Supplier to provide any requested goods or services properly booked or ordered on your behalf and will not be responsible for the negligence of any Supplier in providing or failing to provide any of the requested goods or services.
10. You are required to make payment for all the goods and/or services you ordered or requested using the Concierge Services upon the acceptance of your order by the Supplier(s). You are liable for the payment of any

additional associated costs or expenses incurred in sourcing, provision, or the delivery of the requested services and/or services. Under no circumstances the Service Provider shall be liable for any whatsoever costs associated with your request of the Concierge Services. You shall remain be responsible directly to the Supplier for settlement of all bills for any goods and/or services ordered on your behalf.

11. Your contract for the purchase of products and/or services shall be made directly with the relevant Supplier(s) only. The Service Providers hereby disclaim any and all liability for any act or omission of any Supplier or any loss incurred by you as a result of any act or omission of a Supplier or use of any product and/or service provided by a Supplier whether or not arranged through any of the Service Providers.

12. Where any request comprises the supply of information, the availability of such information may vary dependent on the nature of the information requested. Whilst every effort will be made to ensure that all information provided to you is correct, the Service Provider handling your request of any Concierge Service is reliant upon many information sources outside of the said Service Provider's control, we are therefore not liable for the accuracy of external information sources.

13. As part of the fulfilment of any request of the Concierge Services, the Service Provider handling the said request will record the telephone conversation, which record will be retained for a period of six (6) months starting from the date of such conversation for the exclusive purposes of security, monitoring, quality assurance and the training of the Service Providers and you hereby authorize the Service Providers to record any conversation related to the Concierge Services and retain the said record for the period above

14. You understand and agree that in order to provide fulfillment of any request of the Concierge Services, your personal information may be transferred locally or internationally and stored on servers outside of Egypt.

15. The Service Provider shall not, under any condition at any time, request details pertaining to your payment cards or bank accounts. Should these details be necessary to secure a product or service requested from any Supplier, the said Supplier shall contact you directly to arrange for such details.