

## **MARHABA MEET & GREET SERVICE – TERMS & CONDITIONS**

Mashreq Solitaire Credit Cardholders are entitled to avail 6 complimentary Marhaba Silver Meet & Greet Service uses every calendar year with a maximum of 2 in a month, subject to having a valid / active Solitaire Credit Card.

### **How to make the booking:**

#### ***At the time of Departure –***

- To avail a complimentary Marhaba Silver Meet & Greet service for departures, customer to book at least 3 business days ahead of departure, by calling the Mashreq Solitaire Helpline.
- Bookings cannot be made directly through the Marhaba call center or sales office.

#### ***At the time of Arrivals –***

- To avail a complimentary Marhaba Silver Meet & Greet service for arrivals, customer to book at least 3 business days ahead of arrival, by calling the Mashreq Solitaire Helpline.
- Bookings cannot be made directly through the Marhaba call center or sales office.

### **Key Services on Arrival:**

Marhaba services representative will be waiting to meet you as soon as the customer arrives at the terminal. Then the customers will be taken to the arrivals area to meet family and friends or make your own way onwards from the airport.

- Meet and greet upon arrival in the terminal
- Fast-track through immigration and security
- An escort right to the meeting point in the arrivals hall
- Hand baggage trolleys on request
- Porter service from baggage reclaim

### **Key Services on Departure:**

Marhaba services representative will meet you as soon as the customer comes up outside the airport and fast-track you through all the airport formalities in a small group of no more than three travelers. There are Marhaba Meeting Lounges near the

check-in areas at Dubai International Airport Terminal 1 and Emirates Terminal 3. You can relax, read, and enjoy light refreshments before Marhaba escorts you through the airport.

- Meet and greet from the moment you come up at the airport
- Marhaba representative escorts right to the boarding gate
- Porter service until the check-in counter in Dubai
- Fast-track through check-in, immigration, and security
- Hand baggage trolleys on request

### **Meet & Greet Terms and Conditions**

- Marhaba Meet & Greet Service is provided by a Third Party, dnata, (trading as "marhaba Services")
- This offer is valid only and eligible for the Mashreq Solitaire Credit Cardholders ("Cardholder") issued in the UAE by Mashreq Bank psc ("Mashreq") Cardholders are eligible for 6 complimentary bookings per calendar year.
- Utilization of the FREE Marhaba Meet & Greet service shall be subject to a minimum cumulative retail spends of AED 10,000 in the previous billing cycle ("Target Spend").
- In an event of the Cardholder does not meet the Target Spend criteria or Additional services (uses), the charge for the same will be debited to the Solitaire credit card at the cost mentioned in the below charges
- Marhaba Silver meet & greet: For every extra passenger traveling with you, you will be required to pay AED 140+VAT for DXB Terminal 1,2 & 3 for arrival or departure.
- This service is available only in Dubai.
- No show for a confirmed booking will be counted as a service provided.
- Every request raised for Marhaba bookings on cards, should be complete with the following information:
  - Passenger Name
  - Flight Details
  - Arrival/ Departure Terminal at Dubai International airport
  - Number of people for which Marhaba service is required under the booking
  - Marhaba booking reference number.

- All offers are made available on a best-effort basis and at the sole discretion of Mashreq Bank; Mashreq Bank makes no warranties and assumes no liability or responsibility with respect to the products and services provided by partners or other entities.
- Mashreq Bank reserves the right, at its absolute discretion, to vary, amend, delete, or add to any of these Terms and Conditions from time to time.

### خدمات مرحبا للاستقبال والترحيب - الشروط والأحكام

يحق لحاملي بطاقات سوليتير الائتمانية من المشرق الاستفادة من 6 مرات استخدام مجاني لخدمة مرحبا الفضية للاستقبال والترحيب في كل سنة ميلادية وبحد أقصى 2 مرة في الشهر، وذلك شريطة وجود بطاقة سوليتير ائتمانية سارية / فعالة.

### **كيفية إجراء الحجز:**

#### **في وقت المغادرة:**

- من أجل الاستفادة من خدمة مرحبا الفضية للاستقبال والترحيب المجانية عند المغادرة، يجب على العميل إجراء الحجز مسبقاً قبل 3 أيام عمل على الأقل من المغادرة، من خلال الاتصال بخط المساعدة في المشرق سوليتير.
- لا يمكن إجراء الحجوزات بشكل مباشر من خلال مركز اتصال مرحبا أو مكتب المبيعات.

#### **في وقت الوصول:**

- من أجل الاستفادة من مرحبا الفضية للاستقبال والترحيب المجانية عند الوصول، يجب على العميل إجراء الحجز مسبقاً قبل 3 أيام عمل على الأقل من الوصول، من خلال الاتصال بخط المساعدة من المشرق سوليتير.
- لا يمكن إجراء الحجوزات بشكل مباشر من خلال مركز اتصال مرحبا أو مكتب المبيعات.

### **الخدمات الرئيسية عند الوصول:**

سيكون ممثل خدمات مرحبا في الانتظار لمقابلة العميل ما أن يصل إلى المبنى. ومن ثم يتم نقل العميل إلى منطقة الوصول لمقابلة العائلة والأصدقاء أو متابعة مسار الرحلة من المطار بنفسه.

- الاستقبال والترحيب عند الوصول إلى صالة المطار.
- تسريع الإجراءات في أقسام الهجرة والأمن.
- المرافقة المباشرة حتى نقطة الالتقاء في صالة الوصول.
- تقديم عربات الأمتعة اليدوية عند الطلب.
- خدمة حمل الحقائب من منطقة استلام الأمتعة.

### الخدمات الرئيسية عند المغادرة:

سيقوم ممثل خدمات مرحبا بمقابلة العميل ما أن يصل إلى خارج المطار ويرافقه لإنهاء كافة إجراءات المطار بسرعة ضمن مجموعة صغيرة لا يتجاوز عددها ثلاثة مسافرين. كما توجد صالات استقبال مرحبا بالقرب من مناطق تسجيل الوصول في مبنى مطار دبي الدولي رقم 1 ومبنى طيران الإمارات رقم 3. حيث يمكنك الاستمتاع بوقت هادئ في القراءة وتناول وجبات خفيفة قبل أن يراففك فريق مرحبا عبر المطار.

- الاستقبال والترحيب منذ لحظة وصولك إلى المطار.
- مرافقة شخصية من قبل ممثل مرحبا لغاية بوابة الصعود إلى الطائرة.
- خدمة حمل الأمتعة حتى مكتب تسجيل الوصول في دبي.
- المرور السريع من خلال تسجيل الوصول والهجرة والأمن.
- تقديم عربات الأمتعة اليدوية عند الطلب.

### شروط وأحكام خدمة الاستقبال والترحيب

- يتم تقديم خدمة الاستقبال والترحيب من قبل طرف ثالث، شركة دناتا (التي تزاوّل عملها باسم "خدمات مرحبا").

- يسري هذا العرض ويكون صالحاً فقط بالنسبة لحاملي بطاقات سوليتير الائتمانية من المشرق ("حامل البطاقة") الصادرة في دولة الإمارات العربية المتحدة من قبل بنك المشرق ش.م.ع ("المشرق"). ويحق لحاملي البطاقات الحصول على 6 حجوزات مجانية في كل سنة ميلادية.
- يخضع استخدام خدمة مرحبا للاستقبال والترحيب المجانية إلى تحقيق الحد الأدنى التراكمي لنفقات التجزئة بقيمة 10,000 درهم في دورة الفوترة السابقة ("حد الإنفاق المستهدف").
- في حال لم يتمكن حامل البطاقة من تحقيق معايير الإنفاق المستهدفة أو الخدمات الإضافية (الاستخدامات)، فعندها يتم خصم الرسوم الخاصة بذلك من بطاقة سوليتير الائتمانية وفقاً للتكلفة المحددة في الرسوم الواردة فيما يلي
- خدمة مرحبا الفضية للاستقبال والترحيب: يجب عليك من أجل كل مسافر إضافي يسافر معك، دفع 140 درهم + ضريبة القيمة المضافة في مبنى المطار 1 و 2 و 3 عند الوصول أو المغادرة.
- يتم تقديم هذه الخدمة في دبي فقط.
- يعتبر عدم الحضور والاستفادة من الحجز المؤكد، بمثابة خدمة مقدمة.
- يجب أن يكون كل طلب مقدم للاستفادة من حجوزات مرحبا على البطاقات مكتملاً ومنجزاً من خلال المعلومات التالية:
- اسم المسافر.
- تفاصيل الرحلة.
- صالة الوصول / المغادرة في مطار دبي الدولي.
- عدد الأشخاص الذين يتم تقديم خدمة مرحبا لهم وفقاً للحجز.
- رقم مرجع حجز مرحبا.

- يتم تقديم كافة العروض على أساس بذل أفضل الجهود وحسب تقدير بنك المشرق المطلق، ولا يقدم بنك المشرق أي ضمانات ولن يتحمل أي التزام أو مسؤولية بما يتعلق بالمنتجات والخدمات المقدمة من قبل الشركاء أو الكيانات الأخرى.
- يحتفظ بنك المشرق بحقه حسب تقديره المطلق، في إجراء تغيير أو تعديل أو حذف أو إضافة أي من هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر.