

قد تختلف محافظة الخدمات الخاصة بنا بمرور الوقت. بعض خدماتنا موصوفة في القسم 8. بالنسبة للخدمات الإضافية غير المنصوص عليها في هذه البنود والشروط، يُقدم وصف مُفصّل لهذه الخدمات الإضافية بالإضافة إلى معلومات حول الرسوم والبنود والشروط الإضافية للحجز والاستخدام، لك خلال عملية الحجز

1.3. الشروط التعاقدية المعمول بها

1.3.1. 1.2. تتطبق البنود والشروط هذه على وساطة خدمات السفر وفقاً للقسم 1.1 وكذلك على خدماتنا الخاصة وفقاً للمادة 1.2.

1.3.2. تسري البنود والشروط العامة لموفر الخدمة ذي الصلة (مثل شروط التوصيل، أو شروط النقل، أو شروط التأمين، أو ما شابه ذلك)، بالنسبة للاتفاقية المبرمة بينك وبين موفر الخدمة ذي الصلة (القسم 1.1.2)، كما هو موضح من موفر الخدمة. سيتم إخطارك بهذه البنود والشروط العامة لموفر الخدمة الصلة خلال عملية الحجز. نظراً لأن بنود موفر الخدمة وشروطه قد تتضمن أحكاماً تتعلق بالمسؤولية، والإلغاء، وتعديل الحجزات، والمبالغ المستردة (إن وجدت)، وقيد أخرى، يُنصح بقراءة هذه البنود بعناية.

2. عملية الحجز ومعلومات الاتصال

2.1. أثناء عملية الحجز، يتم تزويدك بالوسائل التقنية اللازمة للكشف عن الأخطاء في نماذج الدخول وتصحيحها قبل تقديم طلب الحجز. يطلب منك التحقق من جميع البيانات. للتأكد من دقتها قبل الانتهاء من طلب الحجز. قد تؤدي طلبات التغيير اللاحقة إلى تكاليف إضافية كبيرة.

2.2. قد يلزم الاتصال بك، على سبيل المثال في حالة حدوث تغييرات لاحقة على خدمات السفر التي تم شراؤها. عليك تقديم معلومات اتصال دقيقة مثل رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني. عليك أيضاً التحقق باستمرار من تلقي رسالة منا.

تتحمل مسؤولية التأكد من قدرتك على تلقي رسالتنا. إننا غير مسؤولين عما إذا كنت لا تتلقى رسالة منا بسبب ظروف خارجة عن سيطرتنا بشكل معقول بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: (1) أعطيتنا عنوان بريد إلكتروني غير صحيح؛ (2) لا تسمح إعدادات البريد الإلكتروني الخاصة بك للبريد الإلكتروني الخاص بنا الوصول إليك؛ أو (3) أن إعدادات بريدك الإلكتروني تعامل بريدنا الإلكتروني على أنه غير مرغوب فيه.

3. وساطة رحلات الطيران

3.1. اختتام العقد وتغييرات السعر

3.1.1. سنؤكد استلام طلبك بالبريد الإلكتروني بعد أن قدمت طلب الحجز الخاص بك. هذه هي اللحظة التي يدخل فيها عقد الوساطة بينك وبيننا حيز التنفيذ. إذا لم تتلق هذا التأكيد في غضون ساعة واحدة من إكمال طلب الحجز، ولم يتصل بك أي من المشغلين لدينا بالبريد الإلكتروني أو الهاتف للإشارة إلى أي مشاكل، يرجى الاتصال بنا عبر الهاتف للتحقق.

3.1.2. سننتقي، بمجرد إصدار التذاكر المطلوبة، رسالة تأكيد بالبريد الإلكتروني مع رقم التذكرة. هذه هي اللحظة التي يتم فيها إبرام عقد ملزم بينك وبين شركة (شركات) الطيران ذات الصلة.

3.1.3. تضاف أسعار رحلة الطيران وتوافر المقاعد مباشرة في البوابة من قبل شركة الطيران المعنية. إذا أُجريت تغييرات من قبل شركة الطيران خارجة عن سيطرتنا (على سبيل المثال، تغييرات في الأسعار، أو توافر المقاعد، أو أي شيء آخر) وحددت ذلك بعد تقديم طلب الحجز، ولكن قبل أن يصبح العقد مع شركة الطيران ملزماً (كما هو موضح في القسم 3.1.2 أعلاه)، فإن يدخل العقد حيز التنفيذ وسيُرد المبلغ المدفوع كاملاً. قد نتصل بك ونقدم لك خيار قبول السعر المتغير خلال ساعات العمل العادية، ولكن في موعد لا يتجاوز 24 ساعة بعد إحاطتنا علماً بتغيير السعر أو في أول أيام الأسبوع التالية لهذه الفترة البالغة 24 ساعة.

3.2. معلومات حول شروط الحجز والنقل

3.2.1. بالنسبة للرحلات المتوفرة على البوابة، فإننا نتصرف حصرياً ضمن قدراتنا كوسيط. تدخل اتفاقية إجراء رحلة الطيران حيز التنفيذ مباشرة بينك وبين شركة الطيران ذات الصلة، ولا تقبل أي مسؤولية تعاقدية تتعلق بإجراء رحلة طيرانك أو عدم إجرائها. شركة الطيران التي تتعامل معها هي وحدها المسؤولة عن إجراء رحلة طيرانك أو عدم إجرائها.

3.2.2. ستوفر لك بنود شركة (شركات) الطيران وشروطها ذات الصلة قبل إتمام الحجز.

3.2.3. عند القيام بوساطة في خدمات السفر المقدمة من شركات الطيران، لا نضمن الوصول إلى نظام الحجز الخاص بشركة الطيران. عندما يكون الأمر كذلك، قد نتصرف نيابة عنك في إبرام العقد بينك وبين شركة الطيران. قد نطلب منك أيضاً الاتصال بشركة الطيران ذات الصلة مباشرة للاستفسار عن الحجزات، أو التغييرات أو إلغاء الحجز. إذا كنت اشتريت خدمة التذاكر المرنة لديك (انظر القسم 8)، يجب إجراء جميع طلبات إعادة الحجز عبر خدمة العملاء لدينا كما هو موضح في القسم 8.1.4. يمكن أن تتلقى تأكيدات للحجز - تأكيدات منا وآخر من شركة الطيران ذات الصلة. إذا تلقيت تأكيدات للحجز، يرجى استخدام تأكيدات الحجز لشركة الطيران لتسجيل الدخول.

3.2.4. من خلال إلقاء نظرة عامة أدناه، نقدم معلومات عن الشروط المتعلقة بالحجز والنقل التي تطبقها شركات الطيران عادةً بطريقة مثلى، أو على الأقل بطريقة مماثلة. ومع ذلك، تسود أي أحكام مختلفة لشركة الطيران ذات الصلة على المعلومات العامة الواردة في هذا القسم 3.2.4. لذلك، يرجى التحقق في جميع الأحوال من البنود والشروط المعمول بها لشركة الطيران ذات الصلة قبل الحجز.

a. مواعيد رحلة الطيران/تسجيل الوصول

جميع مواعيد رحلة الطيران المحددة محلية. يشار إلى القادمين في اليوم التالي بـ "1+" في الجدول الزمني. مواعيد رحلات الطيران المذكورة أولية وخاضعة للتغيير في غضون فترة قصيرة بعد إصدار التذكرة؛ على سبيل المثال، بسبب قيود التحكم في رحلة الطيران أو الطقس أو القيود التشغيلية التي تفرضها شركة الطيران. يرجى البقاء مطلعاً على المواعيد الحالية قبل رحلة طيرانك.

يرجى الالتزام بمواعيد تسجيل الوصول التي تحددها شركة الطيران. يحق لشركات الطيران رفض صعودك الطائرة إذا تأخرت عن تسجيل الوصول. يرجى ملاحظة أن بعض شركات الطيران تشجع على تسجيل الوصول من خلال موقعها على الويب لأنها قد تفرض رسوم تسجيل الوصول عند تسجيل الوصول يدوياً في المطار.

b. مجموعة التذاكر الفردية

تُميّز مجموعة من تذاكرتين منفصلتين في اتجاه واحد بدلاً من تذكرة الذهاب والعودة على هذا النحو أثناء إجراء الحجز. تُعامل التذاكر بشكل مستقل عن بعضها البعض في حالة الإلغاء، أو التغيير، أو تعطيل الحركة الجوية مثل الإضرابات، وتغيير مواعيد رحلات الطيران. وكل شركة طيران تطبق اللوائح الخاصة بها.

تعتبر تذاكر رحلات الطيران ذات أرقام الحجز المختلفة دائماً رحلات مستقلة عن بعضها البعض.

c. تذاكر الطيران ذات شرائح/ترتيب الاستخدام المتعدد

قد تتألف تذكرة الذهاب والعودة أو تذكرة الذهاب فقط من عدة شرائح. وفقاً لشروط معظم شركات الطيران، يتعين استخدام شرائح رحلة الطيران هذه بالتسلسل. إذا لم يكن الأمر كذلك، فسترفض العديد من شركات الطيران النقل على شرائح رحلات الطيران اللاحقة (على سبيل المثال، قد يؤدي عدم استخدام شريحة واحد من الرحلة إلى إبطال باقي التذكرة). بالنسبة لتذاكر رحلات الذهاب والعودة، قد يؤدي عدم الحضور لرحلة الطيران للخارج إلى قيام شركة الطيران بإلغاء رحلة الطيران الداخلية الخاصة بك

d. الحمل

ترفض بعض شركات الطيران نقل النساء اللاتي مر عليهن الأسبوع الـ 28 من الحمل في وقت الرحلة إلى الخارج أو رحلة العودة. إذا كنت حاملاً، يتعين توضيح مع شركة الطيران وطبيبك ما إذا كان بالإمكان بدء الرحلة من عدمه

e. تذاكر الأطفال الرضع والأطفال

يرجى الاتصال بشركة الطيران للحصول على شروط السفر مع طفل ليس لديه مقعد منفصل. يحتاج عادة الأطفال الذين تزيد أعمارهم عن سنتين إلى مقعد منفصل، في حين أن الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 0 و سنتين يسافرون كأطفال رضع ولن يُخصص لهم مقعد خاص. إذا بلغ الطفل الرضيع سن الثانية قبل نهاية الرحلة، فيتعين حجز تذكرة سفر للطفل للرحلة بأكملها. يتعدى حجز تذاكر الأطفال قبل الولادة، حيث يتعين تطابق الاسم الصحيح وتاريخ الميلاد مع تلك المذكورة في جواز السفر. لن نقوم بإعادة أي نفقات تنشأ إذا تم حجز النوع الخاطئ من التذاكر من البداية

f. الفئور غير المصحوبين

لا تنوسط في حجز أي تذاكر للفئور غير المصحوبين. يتعين الحجز للأطفال دون سن 18 عاماً في رحلة بصحبة شخص بالغ. بعض الدول وشركات الطيران ترفض دخول الأطفال دون سن 18 عاماً ما لم يرافقهم وصي قانوني. يرجى ملاحظة أن بعض شركات الطيران تطلب من الأطفال دون سن 18 عاماً إحضار شهادة ميلاد للسفر

g. الأمتعة المفقودة/التالفة

في حدود إمكانياتنا كوسيط، فإننا لا نقبل أي مسؤولية عن الأمتعة المفقودة أو التالفة. يجب الإبلاغ عن أي مشاكل على الفور إلى ممثل شركة الطيران في المطار

h. العبور والإقامة لليلة واحدة

بشكل عام، لا يتم تضمين النقل البري و/أو الإقامة لليلة واحدة خلال رحلتك في سعر تذكرة رحلة الطيران. أنت مسؤول شخصياً عن التحقق من الجداول الزمنية للنقل البري والأسعار

i. أوقات الاتصال بين رحلات الطيران

اعتدت التذاكر القياسية المحجوزة على البوابات أوقات الاتصال. تُحتسب الأوقات اللازمة لإجراء اتصالات بين رحلات الطيران من شركات الطيران. إذا تم تأجيل (جزء من رحلة الطيران وأدى ذلك إلى فقد الاتصال، فإن شركات الطيران ملتزمة بمساعدتك في الوصول إلى وجهتك النهائية) (انظر القسم 11.1 لا تتحمل شركات الطيران، عند حجز تذاكر منفصلة، أي مسؤولية عن الاتصالات المفقودة الناتجة عن التأخير. لذلك، تتحمل مسؤولية ضمان وقت الاتصال الكافي وفقاً لشركات الطيران والمطارات. لن يتم التعويض عن أي تكاليف إضافية يتم تكبدها على حساب الاتصالات الفائتة

j. الحجز المزدوج

يعني الحجز المزدوج أنه تم إجراء حجزين أو أكثر بنفس اسم المسافر مع نفس شركة الطيران. إذا كان لديك حجز مزدوج، فقد تلغي شركة الطيران الرحلة (الرحلات). قد يحدث هذا أيضاً إذا أجزيت الحجوزات مع وكالات سفر مختلفة. لا نتحمل المسؤولية عن عمليات الإلغاء التي تقوم بها شركات الطيران، ولا عن رفض شركات الطيران رد المبالغ، في الحالات التي يشتبهون فيها في حدوث حجز مزدوج

3.3. شركات الطيران المحظورة من التشغيل في الاتحاد الأوروبي (القائمة السوداء)

يرجى ملاحظة أن بعض شركات الطيران محظور عليها التشغيل داخل الاتحاد الأوروبي، وفقاً لقرار اتخذته المفوضية الأوروبية بالتشاور الوثيق مع السلطات الوطنية للنقل الجوي. شركات الطيران لهذه الخطوط الجوية محظورة لأنها تعتبر غير آمنة أو لا تقوم سلطات البلاد بإجراء رقابة كافية عليها. يمكنك التحقق من شركات الطيران التي تتأثر بحظر التشغيل من خلال الرابط التالي:

[\(القائمة السوداء قائمة شركات الطيران غير المسموح لها بالتشغيل في الاتحاد الأوروبي\)](#)

3.4. التغييرات في الجدول الزمني والإلغاء من شركات الطيران

3.4.1. قد يتيح لك اتفاقك مع شركة الطيران ذات الصلة إلغاء حجوزاتك أو تعديلها. سنخاطبك بأي تغييرات بمجرد إبلاغنا بها من شركة الطيران

3.4.2. قد تتغير أوقات رحلات الطيران المبيّنة في تأكيد الحجز بين تاريخ الحجز وتاريخ السفر الفعلي. نوصيك بالاتصال بشركة الطيران قبل 72 ساعة على الأقل من موعد المغادرة المقرر لرحلة الطيران للتأكد من مغادرة رحلة الطيران (وأي رحلات طيران مكملة) في الموعد المحدد. لا نتحكم في التغييرات الطارئة على جدول شركات الطيران ولا نتحمل أي مسؤولية عن التكاليف التي قد تنشأ نتيجة لتلك التغييرات

3.5. التغييرات والإلغاءات التي تطلبها

3.5.1. تُعيّن شروط تغيير حجوزات رحلات الطيران (بما في ذلك تغيير اسم المسافر، والوجهة، وتاريخ السفر) والخاصة بتوفير مبالغ الإلغاء من شركة الطيران ذات الصلة؛ شريك التعاقد لتوفير الرحلة. إننا، كوسيط، ليس لنا أي تأثير على مثل هذه الشروط

3.5.2. نقوم بمعالجة الطلب نيابة عنك إذا كنت ترغب في إجراء تغيير على حجزك أو طلب استرداد مبلغ الإلغاء، كخدمة إضافية خاص شريطة أن تسمح شروط شركة الطيران بمثل هذا التغيير أو الإلغاء. أثناء عملية حجز هذه الخدمات الإضافية، سنعلمك بأي شروط ورسوم أخرى لهذه الخدمات. بالطبع، يمكنك، بدلاً من ذلك، الاتصال بشركة الطيران ذات الصلة مباشرة

3.5.3. لكي تتمكن من التعامل مع التغييرات التي طلبتها، من الضروري أن ننقل طلبات التغيير الخاصة بك في آخر 24 ساعة قبل بدء السفر (فقط عبر الهاتف). في

حالة شراء خدمة التذاكر المرنة خاصتنا، راجع القسم 8

نوصيك بالاتصال بشركة الطيران ذات الصلة مباشرةً بالنسبة لطلبات التغيير التي تتطلب مهلة أقصر.

3.6. عدم ظهور أو عدم حضور رحلة الطيران

إنك تفوضنا، بموجب هذا، بإلغاء الرحلة غير المستخدمة نيابة عنك في حالة عدم الظهور أو عدم حضور رحلة الطيران وطلب استرداد الأموال الممكنة من شركة الطيران نيابة عنك. بالرغم من أننا لسنا ملزمين، إلا أنه يحق لنا القيام بذلك ولا يتأثر حقك في طلب استرداد الأموال مباشرة من شركة الطيران.

4. وساطة حجوزات الفنادق

EAN.com L.P. ("Hotels.com") تُجرى وساطة خدمات الفنادق المحجوزة عبر اليوابة من خلال

Hotels.com يمكنك هنا العثور على تفاصيل الاتصال بـ Hotels.com. لذلك يتعين إرسال جميع الاستفسارات المتعلقة بالحجز وأي تغيير أو طلب إلغاء مباشرة إلى رقم الهاتف: +90 3788 20(0) 44

[وشروطها Hotels.com يمكنك هنا الوصول لينود](#)

5. وساطة حجوزات استئجار السيارات

في خدمات تأجير السيارات المحجوزة عبر اليوابة ("Rentalcars.com") Traveljigsaw Limited تتوسط

يمكنك هنا العثور على تفاصيل الاتصال بـ Rentalcars.com. لذلك يتعين إرسال جميع الاستفسارات المتعلقة بالحجز وأي تغيير أو طلب إلغاء مباشرة إلى

Rentalcars.com:

[للحصول على تفاصيل الاتصال المحلي، يرجى مراجعة موقع ويب السيارات المستأجرة](#)

[وشروطها Rentalcars.com يمكنك هنا الوصول لينود](#)

6. أحكام خاصة لوساطة حجز الخدمات المتعددة

توفر اليوابة إمكانية مزج الخدمات الفردية المتعددة ومطابقتها كما يروق لك (مثل رحلة الطيران + الفندق). إنك، في هذه الحالة، تطلب منا التصرف كوسيط لحجز خدمات السفر المختلفة من مختلف الموردين. سنعرض عليك الموردين المعنيين بوضوح أثناء إجراء الحجز قبل اكتماله. في حالة الجمع بين الخدمات الفردية، لا يُجرى إبرام عقد سفر بينك وبيننا؛ وبدلاً من ذلك، فإنك تقوم بإبرام عدة عقود لتوفير خدمات فردية مع كل مورّد منفصل. لا نعمل، في هذه الحالة، إلا في حدود قدرتنا كوسيط فيما يتعلق بكل خدمة سفر فردية.

7. معلومات عن جوازات السفر والتأشيرات والتدابير الصحية

7.1. يمكن أن تتغير متطلبات جواز السفر، و/أو التأشيرة، و/أو المتطلبات الصحية، وعليك بالتالي مراجعة الجهة المختصة (السفارة، القنصلية، إلخ) قبل السفر بفترة طويلة. 7.1. تتحمل مسؤولية الحصول على جواز سفر ساري المفعول وتأشيرة إذا لزم الأمر. من المهم أن تتذكر تضمين جميع نقاط العبور في رحلتك والتي قد تتطلب منك أيضاً الحصول على تأشيرة. قد يستغرق الأمر بعض الوقت أحياناً للحصول على تأشيرة، لذلك ننصحك بالتقدم في وقت مبكر. لا نتحمل أي مسؤولية تجاه العملاء من ليس لديهم الوثائق الصحيحة.

7.2. لكل جهة متطلباتها الخاصة فيما يتعلق بإجراءات الدخول الرسمية، والتطعيمات، وما إلى ذلك والتي يمكن أن تختلف أيضاً حسب جنسية المسافرين. تتحمل مسؤولية جمع هذه المعلومات. لا نتحمل مسؤولية أي حوادث ناشئة عن عدم الامتثال لهذه اللوائح الرسمية. لذلك، نطلب من التحقق دائماً من الإجراءات الرسمية المختلفة لبلدان الوجهة أو بلدان العبور المختارة، وكذلك الوقت اللازم لاتخاذ جميع الخطوات ذات الصلة.

8. خدماتنا المُقدّمة

8.1.

8.1.1. في حالة الشراء أثناء إجراء الحجز، نتيج لك التذاكر المرنة تغيير تاريخ حجز رحلة طيرانك و/أو وقتها وفقاً للبنود المحددة في هذا القسم. عند تقديم خدمة التذاكر المرنة الخاصة بنا، فإننا لا نتوسط إلا في عقد النقل بينك وبين شركة الطيران ذات الصلة. نظراً لأن التذكرة المرنة هي خدمتنا الخاصة (أي يتعذر الاستفادة من خدمة التذاكر المرنة الخاصة بنا من خلال الاتصال بشركة الطيران مباشرة)، يجب أن تتم جميع طلبات إعادة الحجز التي تستخدم خدمة التذاكر المرنة عبر خدمة العملاء لدينا ((راجع القسم 8.1.4)).

8.1.2. نتيج التذاكر المرنة إعادة حجز رحلات الطيران وفقاً للشروط التالية:

- يتعين إجراء جميع عمليات إعادة الحجز وفقاً للمادة 8.1.4 وقبل 24 ساعة على الأقل من وقت المغادرة الأصلي.
- لا يمكن إعادة الحجز إلا ضمن نفس شركة الطيران، بمعنى أنه لا يمكن حجز رحلة الطيران إلا إلى رحلة طيران تديرها نفس الشركة مثل تلك التي تدير التذكرة المحجوزة في الأصل.
- يتعين استخدام شرائح رحلة الطيران بنفس الترتيب الذي تم فيه حجزها في الأصل.
- لا يُسمح بالترقية إلى مقصورة مختلفة أو درجة حجز على نفس رحلة الطيران.
- (لا يُسمح بإعادة حجز تذكرة لما يسمى "محطة توقف" (أي البقاء في مدينة اتصال أطول من المحجوزة في الأصل).
- تغيير المنشأ و/أو الوجهة غير ممكن، لا للخارج ولا لرحلة طيران العودة.
- لا تسمح التذكرة المرنة بتغيير أي أسماء أو تصحيحها.
- لا يمكن إعادة حجز الرحلة إلا مرة واحدة. تُستخدم التذاكر المرنة بمجرد تأكيد التغيير.
- في حالة إعادة التجديد، يتعين إكمال الرحلة في غضون عام واحد من وقت الحجز الأصلي. قد لا تبدأ الرحلة الجديدة خلال 24 ساعة من وقت طلب التغيير.
- بمجرد استخدام خدمة التذكرة المرنة يكون الحجز غير قابل للاسترداد.

8.1.3. يتعين حجز التذكرة المرنة ودفع ثمنها أثناء عملية الحجز ولا يمكن إضافتها بعد ذلك.

إذا كنت ترغب في إعادة حجز تذكرتك، عليك الاتصال بخدمة العملاء عبر الهاتف خلال ساعات العمل العادية لدينا. يمكنك العثور على رقم الهاتف الخاص بنا 8.1.4. "تحت عنوان "اتصل بنا - الهاتف"

يرجى ملاحظة أننا نتواصل باللغة الإنجليزية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني

يتم الانتهاء من إعادة الحجز فقط بمجرد تأكيد ذلك عن طريق البريد الإلكتروني. إذا لم تتلق تأكيدًا، فيرجى الاتصال بخدمة العملاء 8.1.5.

تخضع إعادة حجز رحلات الطيران باستخدام خدمة التذكرة المرنة للتوفر. إذا أدى التغيير المطلوب إلى تذكرة أكثر تكلفة، أو إذا أدى التغيير إلى عدم استحقاق 8.1.6. المسافرين لسعر خاص (على سبيل المثال لطفل صغير)، فيتعيّن أن تتحمل التكاليف الإضافية بنفسك. لا تتحمل مسؤولية آثار إعادة الحجز التي قد تترتب على أي خدمات (إضافية تيرم مباشرة مع شركة الطيران (مثل حجز الأمتعة الإضافية أو حجوزات المقاعد

8.1.7. إذا ألغيت رحلة الطيران، فلن يُرد سعر خدمة التذكرة المرنة.

8.1.8. في حالة عدم حضورك لجزء من الرحلة، فلن يكون خيار إعادة الحجز من خلال خدمة التذكرة المرنة صالحًا.

8.2.

8.2.1. يتعيّن إلغاء «الحماية ضد الإلغاء» ودفع ثمنها في وقت حجز الرحلة. يبدأ سريان هذا الغطاء عند إجراء الحجز ويتوقف سريانه عند بدء الرحلة، ويُحسب من 8.2.1. تاريخ المغادرة الأصلي الذي تم حجزه. يتعيّن أن يكون جميع المسافرين الذين قاموا بالحجز قد اشتركوا في الحماية ضد الإلغاء للاحتجاج بها عند إلغاء الحجز

8.2.2. يجب أن يتم الإلغاء قبل ساعتين على الأقل من المغادرة حتى تكون «الحماية ضد الإلغاء» صالحة. ستتوقف «الحماية ضد الإلغاء» حتى تصبح سارية بمجرد 8.2.2. بدء الرحلة. يجب الاتصال مباشرة بشركات الطيران أو بمزوّد خدمات تأجير السيارات أو الفنادق لإلغاء الحجز خارج ساعات الرد على الهاتف

8.2.3. لكل شخص. لن نقوم برد رسوم «الحماية ضد USD عند إلغاء رحلة عند تقديم شهادة طبية سارية، سيتم استرداد التكلفة الكاملة للحجز باستثناء رسوم مناولة 45 8.2.3. الإلغاء» أو الرسوم والمصروفات المدفوعة مسبقًا وأي بوليصات تأمين (باستثناء تأمين السفر). الحد الأقصى للمبلغ المستحق في حالة الإلغاء مقابل «الحماية ضد 3000 USD للشخص الواحد و/أو USD 6000 الإلغاء» هو

8.2.4.

الحوادث القابلة للاسترداد

ستُرد الأموال إذا لم تتمكن من القيام برحلة مخطط لها بسبب الحوادث غير المتوقعة التالية:

- الإصابة بمرض حاد أو حادث يصيبك أنت أو رفيق السفر في نفس الحجز، أو قريب لك، وينصحك طبيب معالج محايّد وفقًا لشهادة بألا تقوم بالرحلة المقررة.
- حدوث الوفاة لك، أو لأحد الأقارب من الدرجة الأولى، أو لرفيق السفر في نفس الحجز.

القريب من الدرجة الأولى" في هذا السياق يعني زوج الطرف المؤمن عليه، أو زوجته، أو أولاده، أو أحفاده، أو أشقائه، أو والديهم، أو الأجداد، أو أم/أب الزوج/الزوجة، أو الشخص الذي يعيش معه الطرف المؤمن عليه كزوجين كما لو كانا متزوجين

8.2.5. «لا تتضمن» الحماية ضد الإلغاء :

- التعويض الذي يمكن تلقيه من مكان آخر، مثل الحماية أو التأمين ضد الإلغاء؛
- مرض، أو حادث، أو إصابة كنت على دراية بها (تم تشخيصك بها) عند الاشتراك في حماية ضد الإلغاء؛
- الأمراض/العدوى/الاضطرابات العقلية المزمنة، ما لم يكن الشخص خاليًا تمامًا من الأعراض/المشكلات على مدار الأشهر الستة الماضية، من وقت حجز الرحلة. إذا كان الإلغاء متعلقًا بهذه الأعراض، فيتعيّن تأكيد التشخيص بواسطة متخصص؛
- مرض، أو حادث، أو تداعيات أخرى بسبب الحمل أو الولادة؛
- المضاعفات الناجمة عن تعاطي الكحول، أو المسكرات، أو المهدئات، أو المخدرات الأخرى؛
- التكاليف الناشئة بسبب تأخر الطرف المؤمن له عن إلغاء ترتيبات السفر؛
- الغرض من الرحلة لم يعد موجودًا؛
- المضاعفات الناتجة عن الإجراءات والعلاجات المختارة شخصيًا، مثل عمليات التجميل؛
- أي ترتيبات إضافية للرحلة غير متضمنة في التأكيد، مثل تذاكر المسرح وما شابه ذلك؛
- رهاب الطيران/الخوف من الطيران

8.2.6.

ما نطلبه منك؟ لا تسري «الحماية ضد الإلغاء» إلا مع شهادة طبية سارية. يتعيّن أن نستلمها في غضون خمسة أيام عمل من الإلغاء. يتعيّن قيام طبيب محايّد معالج باستيفاء الشهادة الطبية، ويحمل اسم الطبيب، وتفاصيل الاتصال به، وختمه. يتعيّن إرفاق نسخة من تعريف الطبيب إذا لم يكن هناك ختم متاح

8.2.7. يتعيّن أيضًا تضمين المعلومات التالية في الشهادة الطبية.

- تاريخ الفحص
- نتائج الفحص
- التشخيص
- شهادات/وثائق أصلية أخرى قد تكون ذات أهمية في تقييم المطالبة
- حقيقة أن المرض حاد وسيحول دون سفر المريض

[يمكن تنزيل الشهادة الطبية من هنا](#)

[لإرسال شهادتك الطبية، انقر هنا](#)

8.3. ضمان الرحلة المكتملة

إذا تم تضمين خدمات مساعدة ضمان الرحلة المكتملة على النحو الموضح في قسم 8.3 هذا (يشار إليه فيما بعد باسم "ضمان الرحلة المكتملة") في الحجز 8.3.1. الخاص بك، فسيتم ذكر ذلك بوضوح خلال عملية الحجز وفي تأكيد حجزك.

8.3.2. ("فيما عدا الاستثناءات الواردة أدناه، ينطبق ضمان الرحلة المكتملة في الحالات الآتية (كل منها يشار إليه باسم "تغيير

- في حالة إعادة جدولة أي رحلة (رحلات) طيران أو تأخيرها أو إلغاؤها من قبل شركة الطيران المعنية، مما يؤدي إلى أن تفوتك رحلة (رحلات) الطيران المتجهة إلى وجهتك؛
- إذا فاتتك رحلة مكتملة بسبب تأخير الأمتعة أو حالات فقدان خارجة عن سيطرتك المعقولة؛
- إذا فاتتك رحلة مكتملة بسبب إجراءات جمارك أو هجرة خارجة عن سيطرتك المعقولة.

8.3.3. لا ينطبق ضمان الرحلة المكتملة في الحالات الآتية:

- إذا كان التغيير لا يؤثر إلا على رحلة (رحلات) الطيران ضمن نفس التذكرة (الصادرة بوصفها تذكرة إلكترونية واحدة للمسافر). تتحمل شركة الطيران التي توفر رحلة (رحلات) طيران المسؤولية عن أي مشكلات وعن إدارة تغييرات رحلات الطيران (اتصل بشركة الطيران المعنية مباشرة للحصول على المساعدة و/أو توجيه الاستفسارات).
- إذا كان التغيير يرجع إلى حالات القوة القاهرة، مما يعني أن الظروف كانت خارج سيطرة شركة الطيران المعقولة على سبيل المثال (لا الحصر) عدم الاستقرار السياسي، و/أو الظروف الجوية القاسية، و/أو المخاطر الأمنية، و/أو الإضرابات، و/أو وجود عائق كبير أمام تشغيل المطار، و/أو إفلاس/تعسر شركة الطيران؛ بسبب أي إجراء (أو عدم القيام بإجراء) ضمن نطاق سيطرتك بشكل معقول، بما في ذلك على سبيل المثال إذا فاتتك رحلة طيران لأنك (1) ليس لديك تأشيرة صالحة أو مستندات سفر أو أي مستندات أخرى صالحة مطلوبة لسفرك؛ أو لأنك (2) تنتهك أي قواعد وقواعد تفرضها شركة الطيران؛ أو
- إذا أجريت تغييرات على الحجز الخاص بك دون الحصول على موافقتنا المسبقة.

8.3.4. أبلغنا دون تأخير لا مبرر له

في حالة رغبتك في استخدام ضمان الرحلة المكتملة، يتعين عليك أن تبلغنا دون تأخير لا مبرر له عبر الهاتف بعد أن تعرف حدوث تغيير. راجع التمهيد للحصول على تفاصيل الاتصال. إذا لم تبلغنا دون تأخير لا مبرر له، فلن يحق لك استخدام ضمان الرحلة المكتملة.

8.3.5. مساعده ضمان الرحلة المكتملة – رحلة (رحلات) طيران بديلة أو استرداد المال

بعد أن تبلغنا بالتغيير، سنعرض عليك الاختيار من بين أحد الخيارات الآتية:

(أ) رحلة (رحلات) بديلة إلى وجهتك النهائية على نفقتنا (سيتم إرسال بيانات رحلة (رحلات) الطيران المحددة التي نعرضها عليك

ب) استرداد المال الذي دفعته مقابل رحلة (رحلات) الطيران غير المستخدمة في وقت الحجز؛ أو

(ج) رحلة (رحلات) طيران للعودة إلى مطار المغادرة الخاص بك على نفقتنا الخاصة (سيتم إرسال بيانات رحلة (رحلات) الطيران المحددة التي نعرضها عليك

إذا تعذر علينا عرض رحلة (رحلات) طيران معقولة إلى وجهتك النهائية، فإننا قد نحيلك إلى مطارات بديلة. في هذه الحالة، سنغطي تكاليف النقل إلى المطار البديل

إذا كان هناك وقت متوفر قبل وقت المغادرة الأصلي للرحلة المتأثرة بتعدى 48 ساعة، فسنختار خيارًا واحدًا واردة في 8.3.5 وفقًا لتقديرنا المطلق

8.3.6. قبولك للخيار المعروض

يجب عليك الرد باختبارك في أقرب وقت ممكن بعد تلقي المزيد من المعلومات من قبلنا بشأن الخيارات الواردة في الفقرة الفرعية 5 (أ)-(ج) أعلاه. إذا لم نتلق ردك في غضون فترة زمنية معقولة (لا تزيد عن 24 ساعة بأي حال من الأحوال)، يسقط حرك في استخدام ضمان الرحلة المكتملة

8.3.7. التعويضات الإضافية

إضافة إلى حقوقك الواردة بالتفصيل في القسم 8.3 هذا، فإن ضمان الرحلة المكتملة يمنحك ما يأتي:

- الإقامة - في حالة حدوث تغيير مع إشعار قصير بتركك دون إقامة ليل (من 22:00 إلى 08:00)، سنغطي تكاليف الإقامة لليلة واحدة أو عدة ليال. يبلغ الحد الأقصى للتعويض إجمالي 50 دولار أمريكي لكل مسافر يشمل ضمان الاتصال. سيُخصم أي تعويض عن الإقامة تتلقاه من شركة الطيران من استرداد الأموال الخاص بضمان الرحلة المكتملة
- الوجبة والمشروب - إذا أدى تغيير إلى تأخير رحلة (رحلات) الطيران لأكثر من 4 ساعات، فسنقوم بتغطية تكلفة وجبة ومشروب بما يصل إلى إجمالي 10 دولار أمريكي لكل مسافر يشمل ضمان الرحلة المكتملة. سيُخصم أي تعويض عن الوجبة و/أو المشروبات تتلقاه من شركة الطيران من استرداد الأموال الخاص بضمان الرحلة المكتملة

لاحظ أنك ستحتاج إلى تغطية النفقات وتزويدنا بالإيصال (الإيصالات) الخاصة بتلك النفقات

9. الرسوم والدفع

9.1. الدفع

9.1.1. يُعالج الدفع مقابل خدمات السفر لدينا (بالتعاون مع مُزوّد (مزوّد) خدمة الدفع) الذين يوفرّون الأداء التشغيلي لمعالجة الدفع) أو مُزوّد الخدمة. يرجى ملاحظة أننا قد نحتاج إلى مشاركة معلومات الدفع الخاصة بك، مثل معلومات بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم، مع مُزوّد (مزوّد) خدمة الدفع لدينا حتى تتمكن من معالجة عملية الدفع. تُشفر جميع معلومات الدفع الخاصة بعملنا في خادم آمن عند مشاركتها مع مُزوّد (مزوّد) خدمة الدفع لدينا

9.1.2. يمكن تقسيم الدفع إلى معامليتين منفصلتين، وفقًا لمعايير الحجز والخدمات المضافة، نتحمل نحن أحد الرسوم ويتحمل مُزوّد الخدمة الأخرى. لن تُحاسب بأكثر من السعر الإجمالي الفعلي المعروض على موقعنا. تُطبق نفس التدابير الأمنية

9.1.3. لكي تتمكن من معالجة مبلغك المدفوع، عليك التأكد من توفر الأموال الكافية. في حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بمعالجة مبلغك المدفوع، سنحاول إعادة معالجة الدفع بالتعاون مع مُزوّد خدمة الدفع لدينا. إذا لم ينتج عن ذلك إتمام سحب الأموال، فسننتقل بك في أقرب وقت ممكن للحصول على تعليمات حول وسائل الدفع الأخرى. في حالة عدم تلقينا الدفع الخاص بك بعد هذه التعليمات الإضافية، سيُحوّل المبلغ المستحق إلى أحد شركات تحصيل الديون

9.2. الاحتمال في الدفع

في حالة وجود أسباب تبعت على الشك في ارتكاب عملية احتيال، فإننا نحتفظ بالحق في رفض معالجة هذا الدفع. قد يُطلب تشريع الدفع في حالة الاشتباه في ارتكاب جريمة.

يتم إبلاغ جميع أنواع الاحتيال في الدفع وإحالتها إلى أحد شركات تحصيل الديون.

10. الشكاوى

10.1. المطالبات المتعلقة بأداء خدمات السفر

يتعين توجيه أي مشكلة، أو ملاحظة، أو مطالبة تتعلق بالأداء الفعلي لخدمات السفر مباشرة إلى مُقدم الخدمة ذي الصلة (شركة السياحة، شركة الطيران، شركة التأمين، شركة تأجير السيارات، الفندق) الذي عقد معه عقد خدمة السفر ذات الصلة. يرجى أيضاً مراجعة القسم 11 للحصول على حقوقك وفقاً للوائح الاتحاد الأوروبي.

10.2. الشكاوى المتعلقة بخدماتنا

لا يُتعامَل مع الشكاوى المتعلقة بخدماتنا إلا خطياً وتُقدَّم في غضون شهرين بعد تاريخ انتهاء رحلتك من خلال نموذج الشكاوى [الموجود هنا](#).

يتعيّن إرسال نموذج الشكاوى عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي:

العنوان البريدي: Etraveli AB

FAO: علاقات العملاء

صندوق بريد 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

عنوان البريد الإلكتروني: customer.relations.ar@support.etraveli.com

11. حقوق العملاء المعمول بها في تنظيم الاتحاد الأوروبي

11.1. رحلات الطيران الملغاة أو المؤجلة

إذا كنت مسافراً إلى الاتحاد الأوروبي أو خارجه، أو مع شركة طيران تابعة للاتحاد الأوروبي، فقد يحق لك المطالبة بالتعويض عن التكاليف التي يمكنك تأكيدها مباشرةً ضد شركة الطيران ذات الصلة في حالة إلغاء رحلتك أو تأخيرها أو رفض صعودك الطائرة. [لمزيد من المعلومات حول لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261/2004، يرجى النقر هنا.](#)

11.2. مسؤولية شركة النقل

لائحة المفوضية الأوروبية (889/2002) بشأن مسؤولية شركة النقل الجوي في حالة وقوع حوادث. [يمكن العثور على اللوائح هنا](#).

12. المسؤولية

12.1. إنك توافق على تصرفنا كوسيط بينك وبين مُزوّد الخدمة. لن نتحمل تحت أي ظرف من الظروف المسؤولية فيما يتعلق بخدمات السفر التي حجزتها مع واحد أو أكثر من مُزوّد الخدمة المعني من مُزوّد الخدمة ولا نقبل أي مسؤولية عن أي عدم دقة في المعلومات المعروضة على البوابة والتي تم توفيرها من مُزوّد الخدمة المعني.

12.2. إذا لم يتمكن مُزوّد الخدمة من تقديم خدمة السفر لأي سبب، بما في ذلك عندما يعلن مُزوّد الخدمة عن الإفلاس، فلا يمكننا إلا التصرف كوسيط ورد المبالغ المدفوعة. التي تلقيناها بالفعل من مُزوّد الخدمة ذي الصلة.

12.3. إننا مسؤولون، فيما يتعلق بخدماتنا، عن الأضرار التي تخضع للقيود المنصوص عليها في هذه البنود والشروط وبالقدر الذي يسمح به القانون. لا نكون مسؤولين إلا عن الأضرار المباشرة التي تكبدتها، أو دفعتها، أو تكبدتها فعلياً بسبب قصور يرجع إلى التزاماتنا فيما يتعلق بخدماتنا الخاصة، وتصل إلى مبلغ إجمالي من تكلفة الحجز ((سواء لحدث واحد أو سلسلة من الأحداث المتصلة).

12.4. ينطبق الحد من المسؤولية المنصوص عليه في القسم 12.3 أيضاً على خروقات الخدمة من الأشخاص الذين نتحمل المسؤولية عن أخطائهم وفقاً للأحكام القانونية.

13. القانون المنظم وتسوية المنازعات

13.1. القانون المنظم

Swedish law applies exclusively to these T&Cs and the contract between You and us.

سنستفيد كمستهلك من أي أحكام إلزامية في قانون البلد الذي نقيم فيه. لا يوجد في هذه البنود والشروط، بما في ذلك هذا القسم 13.1، ما يؤثر على حقوقك كمستهلك في الاعتماد على هذه الأحكام الإلزامية للقانون المحلي.

13.2. تسوية المنازعات عبر الإنترنت

توفر المفوضية الأوروبية منيراً لتسوية النزاعات عبر الإنترنت (ODS) في: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. حماية البيانات

نأخذ حماية بياناتك الشخصية على محمل الجد. يمكنك العثور على معلومات تفصيلية حول جمع بياناتك الشخصية، ومعالجتها، واستخدامها في [سياسة الخصوصية](#)

الخاصة بنا.

بتاريخ: 14-06-2019