

الشروط والأحكام العامة

بيرفيكتستاي بالشراكة مع عطلات السعودية

نسخة بتاريخ 2024/12/01

تحكم هذه الشروط والأحكام العامة بيع الخدمات والسفر التي تتم عن طريق الهاتف وعلى الموقع الإلكتروني " Saudia Holidays by Perfectstay.com" في إطار شراكة بين شركة الخطوط الجوية السعودية للنقل الجوي و بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

تم نشر الموقع الإلكتروني المذكور أعلاه بشكل حصري من قبل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)، ويتم القيام بالمبيعات بالنيابة عن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

1 - مقدمة

تحكم هذه الشروط والأحكام العامة بيع الخدمات التي تم إنشاؤها نيابة عن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)، وهي شركة مساهمة مبسطة مسجلة بموجب قوانين فرنسا برأس مال قدره 489,798 يورو ومقرها المسجل في 10 ريو دي بينسيفر 75008، فرنسا، مسجلة في السجل التجاري لباريس تحت الرقم 385 188 818، مسجلة لدى Atout France (وكالة التنمية السياحية الفرنسية) تحت الرقم IM075160071، مع رقم ضريبة القيمة المضافة المميز FR 52 818 188 385، ولديها ضمان مالي مشترك مع جروباما أشورانس - كريديت (GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT)، ريو داستروغ، 75008، باريس، تغطي جميع المناطق المشمولة في الخدمات المباعة على الموقع الإلكتروني وسياسة تأمين المسؤولية المدنية التي تم شراؤها من هيلفيتيا كومباجني سويس دي أشورانس (D'ASSURANCES) (HELVETIA COMPAGNIE SUISSE)، 76600 لوهافر، فرنسا، تغطي الأضرار التي تلحق بأطراف ثالثة بسبب نشاطها في بيع العطلات وباقات السفر والتذاكر.

تقدم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) خدمات سياحة باسمها وبالنيابة عن مورديها.

تحكم هذه الشروط والأحكام العامة الطلبات التي يمكن لأي عميل تقديمها عبر الهاتف أو على الموقع الإلكتروني.

يخضع استخدام الموقع وإدارة البيانات الشخصية للعملاء لسياسة الخصوصية، والتي يقر العميل بأنه قرأها وقبلها بشكل منفصل.

تتضمن الشروط المطبقة على جميع الطلبات هذه الشروط والأحكام العامة، والشروط والأحكام الخاصة المدرجة في وصف الخدمة. يتم إضفاء الطابع الرسمي على العقد المبرم بين بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) والعميل من خلال رسالة البريد

الإلكتروني التأكيدية ومرفقاتها (الشروط والأحكام العامة للبيع، وبيان المنتج، وفي حالة شراء العميل للتأمين، شروط التأمين)، وكذلك من خلال مستندات السفر المرسلة إلى العميل عند سداد قيمة الطلب بالكامل.

تحكم هذه الشروط والأحكام العامة مبيعات الخدمات المحجوزة اعتباراً من التاريخ المذكور أعلاه. بالنسبة لأي طلب يتم تقديمه قبل هذا التاريخ، يجب على العميل الرجوع إلى الشروط والأحكام العامة للبيع المتوفرة بتنسيق قابل للطباعة في رسالة البريد الإلكتروني لتأكيد الطلب.

قبل أن يقوم العميل بإجراء أي طلب أو استخدام الموقع الإلكتروني، يتعين عليه قراءة هذه الشروط والأحكام العامة وقبولها دون تحفظ.

2- التعريفات

"العميل" يعني أي شخص طبيعي بالغ يتمتع بالأهلية القانونية أو أي كيان قانوني، وفي كلتا الحالتين يمكنه الوصول إلى المبيعات و/أو تقديم طلب.

(يتم استبعاد الكيانات القانونية التي ترغب في طلب الخدمات بانتظام و/أو بكميات كبيرة من استخدام هذه الشروط والأحكام العامة ويجب عليها عوضاً عن ذلك التواصل مع فريق دعم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) لتوقيع اتفاقية عامة للسفر بغرض العمل.

"نموذج التواصل" يعني النموذج المتاح على:

<https://saudia.com/holidays/en-SA/account/faq-contact> الذي يتيح للعميل أن يتصل مع بيرفيكتستاي دوت

كوم بطريقة إلكترونية.

"البريد الإلكتروني" يعني عنوان البريد الإلكتروني التالي:

contact@service.perfectstay.com

نظام التجارة الإلكترونية "يعني نظام التجارة الإلكترونية الصادر بقرار مجلس الوزراء السعودي رقم 1440/628 بتاريخ 1444/11/06

هـ (الموافق 09 يوليو 2019 م)، ولائحة تنفيذ نظام التجارة الإلكترونية الصادرة بالقرار الوزاري رقم 1441/200 بتاريخ 1441/05/19

هـ (الموافق 14/ يناير / 2020م)، في كلتا الحالتين كما تم تعديلها من وقت لآخر.

"قوة القاهرة" يعني حدثاً أو سلسلة من الأحداث خارجة عن سيطرة أحد الأطراف بشكل معقول مما يمنعه أو يؤخره عن أداء التزاماته

بموجب العقد المبرم بين العميل و بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

"الطلب" يعني أي خدمات يحجزها العميل على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف.

"ورقة المنتج" تحمل المعنى المعطى لهذا المصطلح في المادة رقم 8.

"البيع" يعني بيع خدمات السفر التي يمكن للعميل الوصول إليها.

"الخدمات" تعني خدمات السفر المبيعة كجزء من عملية بيع نيابة عن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) ومورديها.

"الهاتف" يعني (أ) بالنسبة لخدمات ما قبل البيع، رقم الهاتف التالي: 8008500817 (قد يتم تطبيق رسوم المرور) أو +966 8008500817 من خارج المملكة العربية السعودية و(ب) لجميع المعلومات حول الطلب، الرقم التالي: +966 8008500817 حيث يمكن الوصول إلى بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

"الموقع الإلكتروني" يعني الموقع الإلكتروني الذي نشرته بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) والذي يمكن الوصول إليه على العنوان:

<https://saudia.com/holidays/ar-SA>
<https://saudia.com/umrah/ar-SA>

لا يوجد حق الانسحاب

لا تمنح الحجوزات التي تتم عبر الموقع الإلكتروني العميل الحق في الانسحاب من العقد إلا إذا كان ذلك وفقاً لهذه الشروط والأحكام ونظام التجارة الإلكترونية.

3- معلومات الاتصال بالعميل-

4.1. للمبيعات على الموقع الإلكتروني

للوصول إلى المبيعات المعروضة على الموقع الإلكتروني والحصول على إشعارات بشأنها، قد يُطلب من العميل إنشاء حساب مستخدم يتضمن تسجيل الدخول (عنوان البريد الإلكتروني) وكلمة المرور. ويوافق العميل على تحديث اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين به حتى تتمكن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) من الاتصال به أو بها في أي وقت فيما يتعلق بطلباته الجارية.

يوافق العميل على الحفاظ على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور وعدم الكشف عنهما أو توصيلهما إلى أي طرف ثالث. ولا تتحمل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسؤولية عن أي عواقب قد تنجم عن الاستخدام الاحتيالي أو الخبيث لاسم المستخدم وكلمة المرور بسبب خطأ أو إهمال العميل.

4.2. للبيع عن طريق الهاتف

بالنسبة لأي طلب يتم تقديمه عبر الهاتف أو من خلال وكالة شريكة، يجب على العميل إرسال بريد إلكتروني ورقم هاتف إلى

بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM). ويوافق العميل على التواصل مع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) في حالة حدوث أي تغيير في معلومات التواصل الخاصة به حتى تتمكن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بالتواصل معه في أي وقت فيما يتعلق بطلباته قيد التنفيذ.

4.3. استخدام نموذج الاتصال

الغرض من نموذج التواصل هو تمكين العميل من التواصل مع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) لأغراض أخرى غير تقديم طلب.

بمجرد أن يقوم العميل بإكمال نموذج الاتصال وإرساله، سيتم إرساله تلقائيًا إلى فريق بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

سيتم إرسال رسالة تأكيد بالاستلام عبر البريد الإلكتروني تتضمن محتوى طلبه مع الإشارة إلى رقم المرجع المرتبط به.

توصي بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) العميل بالاحتفاظ بنسخة من الطلب (نسخة إلكترونية أو مطبوعة). إذا لم يتم استلام تأكيد عبر البريد الإلكتروني، فيجب على العميل التواصل مع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عبر الهاتف للتأكد من أن طلبه قد تم تلقيه بالفعل.

4 - طلب

يتعين على العميل تقديم الطلب نيابةً عن جميع المسافرين المسجلين في الطلب. وبالتالي، يتعين على العميل ضمان امتلاكه على كافة الصلاحيات لتمثيل جميع الأشخاص المسجلين في الطلب وقدرتهم على القيام بالرحلة التي تشكل موضوع الطلب.

لإجراء طلب، يجب أن يكون لدى العميل عنوان بريد إلكتروني ويجب أن يكون لديه وسيلة لطباعة مستندات السفر التي سيتم إرسالها إليه بمجرد سداد قيمة الطلب بالكامل.

قد يُطلب من العميل إبلاغ كل المعلومات التالية لكل مسافر يمثلته: الاسم الأخير، الاسم الأول، تاريخ الميلاد، معلومات جواز السفر (الرقم، تاريخ الإصدار، تاريخ انتهاء الصلاحية)، الجنسية وأي معلومات أخرى ذات صلة يطلبها موردو بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM). يجب على العميل التأكد من أن المعلومات التي يقدمها متطابقة تمامًا مع تلك المدرجة في وثائق هوية المسافرين وأي مستندات أخرى مطلوبة للرحلة (التأشيرة، النماذج، إلخ). بالإضافة إلى ذلك، يجب على العميل التأكد من أن عنوان البريد الإلكتروني المقدم كجزء من الطلب صحيح وصالح للعمل حيث سيكون مطلوبًا لتلقي المعلومات والمستندات المختلفة التي سيتم استخدامها لإجراء الرحلة. يكون العميل مسؤولاً وحده عن دقة المعلومات التي يقدمها العميل عند تقديم الطلب وعواقبه.

بشكل عام، لا تتحمل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) مسؤولية أخطاء الحجز المنسوبة إلى العميل أو الناجمة عن

ظروف استثنائية ولا مفر منها أو حدث قوة القاهرة.

يجوز للعميل إبلاغ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بأي متطلبات خاصة. وستبذل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) قصارى جهدها لتلبية هذه الطلبات، ولكنها لا تستطيع في أي حال من الأحوال ضمان القبول أو الأداء.

قد يختلف توفر الخدمات في الوقت الفعلي، وقد لا يتم تأكيد طلب العميل حتى ان يتم إجراء الدفع.

بالنسبة للطلبات المقدمة على الموقع الإلكتروني، تظل الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني سارية طالما ظلت متاحة على الإنترنت وما لم يتم إرسال إشعار صريح يفيد بأن جميع الأماكن المتاحة قد تم شغلها. ويصف الموقع الإلكتروني الخطوات المختلفة التي يجب اتباعها للتوقيع على العقد إلكترونياً. وفي جميع الأحوال، قبل تأكيد الطلب، سيتم منح العميل الفرصة لتحديد وتصحيح أي أخطاء في البيانات التي أدخلها العميل.

تجدر الإشارة أيضاً إلى أنه قبل تقديم أي طلب، يجب على العميل البحث عن معلومات حول أي أحداث محلية محتملة مثل الكرنفالات أو المهرجانات الدينية أو المهرجانات الوطنية أو الأعياد أو الأحداث الأخرى التي قد تؤثر على حسن سير الخدمات.

5- سعر الخدمات

6.1. الأحكام العامة

يتم إدراج سعر الخدمات بالريال السعودي (ر.س.)، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة، لكل عملية بيع.

السعر الموضح أولاً هو:

- بالنسبة للفنادق والرحلات الجوية + الفنادق، السعر التقديري للشخص الواحد على أساس إقامة شخصين بالغين (2) في غرفة مزدوجة؛ و
- للمرفق السكني، السعر لكل سكن.

ما لم يتم ذكر خلاف ذلك على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف، يتم عرض الأسعار شاملة جميع الضرائب، ولكن باستثناء الرسوم الإدارية التي سيتم فرضها. 98 الريال السعودي (ر.س.) لكل طلب.

اعتماداً على البيع، يجوز للعميل إضافة خيارات مختلفة حسب اختياره إلى الخدمة الأساسية. ويتضمن السعر جميع الخدمات الموضحة، مع العلم أن النفقات الشخصية للعميل ليست متضمنة في سعر الخدمات وتظل مسؤوليته (مثل الخيارات المختارة في الموقع، ورسوم المكالمات الهاتفية، والمشروبات غير المتضمنة، وما إلى ذلك).

بالنسبة لخدمات الفندق، فإن حجز غرفة غير الغرفة المزدوجة سيكون خياراً مقابل رسوم.

تختلف ضرائب السياحة أو السفر حسب الوجهة ولا يتم تضمينها في السعر المعروض. سيتم تحصيلها محلياً من قبل مقدمي خدمات الإقامة.

في وقت تقديم الطلب، سيتم أيضاً إخطار العميل بأن هنالك بعض الضرائب أو الرسوم الإضافية المتعلقة بالخدمات المحددة قد تفرضها السلطات في بعض البلدان ولا يتم تضمينها في سعر الخدمات.

ما لم يتم ذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، فإن سعر الطلب لن يتضمن ما يلي:

- التأمين
 - الأنشطة المدفوعة
 - التواصل في الموقع (الهاتف، واي فاي، إلخ).
 - الإضافات غير المتضمنة في الخدمات (الوجبات، المشروبات، الرحلات، الجولات، إلخ).
 - الإجراءات الإدارية (التأشيرات، تراخيص السفر إلى الخارج للقاصرين، وما إلى ذلك)
 - الإجراءات المتعلقة بالإجراءات الإلزامية (العلاجات الطبية، اللقاحات، إلخ).
 - نصائح
- تلقت بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) انتباه العميل إلى أن الأخطاء قد تؤثر على سعر الخدمات. وفقاً للوائح المعمول بها، تحتفظ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بالحق في إلغاء أي طلب إذا أدى خطأ في العرض أو خطأ فني إلى إتلاف سعر الطلب أو تخفيضه بشكل واضح.
- ما لم يتم ذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، فإن سعر باقات السفر بما في ذلك السفر الجوي لن يشمل ما يلي:
- قد تكون هناك حاجة إلى دفع ضرائب الخروج في بعض الأحيان، ويجب دفعها في الموقع عند تسجيل الوصول لرحلة العودة
 - السفر بين المطارات
 - رسوم الأمتعة الزائدة
 - النقل (الرحلة بين المطار والسكن)
 - الرحلات إلى مطار المغادرة ومن مطار الوصول إلى الوجهة النهائية للعميل
 - رسوم وقوف السيارات في المطار.

6.2. مراجعة الأسعار قبل بدء السفر أو الإقامة

6.2.1 بعد تأكيد الطلب ولكن قبل المغادرة، قد يتغير سعر الخدمات فيما يتعلق بالزيادات أو النقصان في:

- تكلفة نقل الركاب، بسبب أسعار الوقود أو مصادر الطاقة الأخرى. يتم التعبير عن تكلفة الوقود بالدولار الأمريكي. ثم يتم تقسيم هذا التغيير بالتناسب مع حصته في حساب حصة سعر النقل للرحلة المحجوزة (مؤشر المرجع هو *Jet Kerosene Cif NWE* بسعر تم تأكيده في 2016/10/31)
- أسعار الضرائب والرسوم على خدمات السفر المشمولة في الطلب، والتي يفرضها طرف ثالث لا يشارك بشكل مباشر في تنفيذ العقد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الضرائب السياحية ورسوم الهبوط أو الإقلاع ورسوم النزول في الموانئ والمطارات.
- سعر صرف العملة بالدولار/اليورو المطبق على الرحلة أو الإجازة. سعر صرف العملة المرجعي بالدولار/اليورو المستخدم لتحديد السعر هو السعر الساري قبل ثلاثة (3) أشهر من تاريخ الطلب.

وتتم إضافة مثل هذه التغييرات إلى سعر الخدمات فقط بما يتناسب مع حصتها من السعر الإجمالي للخدمات.

6.2.2 في حالة زيادة السعر بما يقل عن 8 في المائة. (8%)، ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإخطار العميل بهذا الأمر كتابيًا قبل عشرين (20) يومًا على الأقل من بدء الرحلة أو الإقامة، وستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتطبيق الزيادة على سعر الطلب. ثم ستتواصل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) مع العميل لتوضيح الخطوات التي يجب اتخاذها لإجراء الدفع الإضافي.

في حالة زيادة السعر بما يزيد عن 8 في المائة. (8%)، ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإخطار العميل بهذا الأمر كتابيًا قبل عشرين (20) يومًا على الأقل من بدء الرحلة أو الإقامة، وسوف تكون لدى العميل حرية الاختيار في القيام بإلغاء الطلب وفقًا للشروط التالية:

- ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإبلاغ العميل بموعد نهائي معقول فيما يتعلق بحالة الطلب (على وجه الخصوص، تاريخ المغادرة والمواعيد النهائية التي يفرضها الموردون) لإخطار بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بقراره عبر نموذج الاتصال.
- في حالة الإلغاء، سوف تقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتعويض

العميل بجميع المبالغ المدفوعة.

- إذا لم يستجب العميل في الموعد المحدد، فسيتم اعتبار الطلب مؤكدًا من قبل العميل، وسيتحمل العميل التكلفة الإضافية. بعد ذلك، ستتواصل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) مع العميل للإشارة إلى الخطوات التي يجب اتخاذها لإجراء الدفع الإضافي.

6.2.3 في حالة انخفاض السعر، يحق للعميل الحصول على تخفيض في السعر يتوافق مع أي انخفاض في التكاليف المذكورة في المادة 6.2.1 والذي يحدث بعد تأكيد الطلب وقبل بدء السفر أو الإقامة. يجوز لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) خصم أي نفقات إدارية فعلية تتكبدها من أجل هذا الاسترداد.

6.3. أسعار الإقامة - الشروط والأحكام الخاصة

يتم حساب أسعار الخدمات بما في ذلك الإقامة بعدد الليالي وليس بعدد الأيام الكاملة في الموقع. ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، فإن الليلة تعني توفير الإقامة بين الساعة 5.00 مساءً على أقصى تقدير والساعة 10.00 صباحًا في اليوم التالي (في كلتا الحالتين، مع تطبيق التوقيت المحلي في مكان الإقامة) في أقرب وقت.

تُقدّم أسعار خدمات الفندق على أساس الغرفة المزدوجة، ولا تشمل أي رسوم إضافية للغرف الفردية أو الغرف الثلاثية أو الرباعية أو العائلية.

يجب تقديم أسعار الخدمات السكنية على أساس سعر الإقامة. ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، فإن الإقامة السكنية لا تشمل أي خدمات فندقية تقليدية، وتقتصر على توفير الإقامة فقط. ولا تشمل الخدمات أي وسائل راحة مثل الاستقبال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وخدمة الغرف، والبار، والمطعم، والمغسلة، وما إلى ذلك.

7. شروط الدفع

7.1. وسائل الدفع

يجب دفع ثمن الطلبات عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف. وسيقوم مستشار الحجز بإخطار العميل بوسائل الدفع المقبولة لدى بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)، والتي يتم عرضها دائمًا في أسفل الصفحة على الموقع الإلكتروني، ويتم تلخيصها في صفحة الدفع للطلبات عبر الإنترنت.

يضمن العميل أنه مخول بالكامل لاستخدام وسائل الدفع من أجل سداد ثمن طلبه، وأن وسائل الدفع هذه ستكونه من دفع سعر الطلب، وفقًا لشروط الدفع المحددة.

يعتبر موافقة العميل على الدفع، والتي يتم إقرارها بإرسال المعلومات المطلوبة لاستخدام الوسائل وشروط الدفع المختارة، غير قابلة للإلغاء، ويوافق العميل على عدم معارضة الدفع خارج الحالات التي تحددها اللوائح المعمول بها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر حالات فقدان أو سرقة أو الاستخدام الاحتيالي لوسائل الدفع).

7.2. شروط الدفع

7.2.1 الدفع الكامل للطلب

يجب على العملاء الذين يختارون هذا الخيار الموافقة على توفير جميع الأموال اللازمة للدفع الكامل لطلباتهم في وقت الحجز. ومع ذلك، إذا كانت وسيلة الدفع التي يستخدمها العميل لا تسمح لـ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بخضم المبلغ الإجمالي للطلب (مثل، على سبيل المثال، الحد الأقصى للإنفاق الأسبوعي الذي تم الوصول إليه)، فيجب على العميل دفع دفعة أولى. يعتبر الطلب مقبولا، وستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتأكيد الحجز مع الموردين. بالنسبة للعملاء الذين يختارون خيار الدفع الكامل للطلب في وقت تقديم الطلب، يحق للعميل استثناء أن يحصل على ثمانية وأربعين (48) ساعة من وقت تقديم الطلب لسداد الرصيد المتبقي المستحق. وإلا، فسيتم اعتبار طلب العميل ملغى بناءً على تصرف العميل وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة 13.3، والتي تتضمن على وجه الخصوص تطبيق رسوم الإلغاء.

7.2.2 سداد دفعة أولى قدرها خمسون بالمائة (50%) من قيمة الطلب

إذا كان متاحاً، فإن العملاء الذين يختارون هذا الخيار يوافقون على توفير جميع الأموال اللازمة لسداد الدفعة المقدمة بالكامل في وقت الحجز.

ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بخضم رصيد الطلب من العميل قبل ثلاثين (30) يوماً من المغادرة. إذا قام العميل بإلغاء الطلب قبل بدء السفر أو الإقامة، فسوف تنطبق العواقب الموضحة في المادة 13.3 أدناه، بما في ذلك خصم رسوم الإلغاء.

7.2.3 الدفع على أربعة (4) أقساط عن طريق البطاقة البنكية

في بعض الحالات، قد تقدم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) حل تمويلي من خلال مزود دفع تابع لجهة خارجية يسمح بدفع ثمن الطلب على أربعة (4) أقساط عن طريق البطاقة المصرفية.

ومع ذلك، فإن طريقة الدفع هذه تنطبق فقط على طلبات معينة يتم تقديمها على الموقع الإلكتروني، ولا تنطبق على جميع أنواع البطاقات المصرفية. وتخضع لشروط وأحكام مزود الدفع التابع لجهة خارجية والموضحة على الموقع الإلكتروني.

7.2.4 إجراءات التحقق

تعمل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) على منع الاحتيال العمليات الصادره من بنوك غير معترف بها بالأخص من خلال استخدام تقنية (3D Secure) ايضاً بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) قد تطلب من العميل معلومات معينة لضمان انتظام الدفع والحد من الدفع ببطاقة مصرفية غير مصرح بها.

في حالة قيام بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بذلك، يجوز لـ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) حسب تقديرها التواصل مع العميل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف. إذا لم يرد العميل، فلن يتم تسجيل طلبه ولن يتم خصم أي مبالغ من حسابه.

7.2.5 تخزين معلومات الحساب البنكي

لا يقوم موقع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتخزين معلومات الحساب المصرفي المرسله كجزء من المعاملة. يقوم مزود خدمة تابع لجهة خارجية بإدارة معلومات الحساب المصرفي باستخدام معيار أمن البيانات في مجال بطاقات الدفع (PCI DSS).

8. تحويل وثائق السفر والمعلومات

بعد الموافقة على الطلب، سترسل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) إلى العميل رسالة بريد إلكتروني لتأكيد العقد، تتضمن ملخصاً للطلب، والشروط والأحكام العامة ووصفاً للخدمة، متوفرة بتنسيق قابل للطباعة، بالإضافة إلى المستندات المطلوبة لإجراء الرحلة أو الإقامة (مثل، على سبيل المثال، تذكرة الطائرة الإلكترونية، قسيمة لتقديمها إلى مقدم الخدمة في الموقع، وما إلى ذلك) في بريد إلكتروني منفصل بعد الدفع الكامل للطلب وفي وقت وتاريخ معقول قبل بدء السفر.

سيضمن هذا البريد الإلكتروني مواعيد الالتقاء بالمطار للطلبات بما في ذلك السفر الجوي وقوائم الخدمات الأخرى (مثل الإقامة والنقل والرحلات الاستكشافية وما إلى ذلك). لذلك، يجب على العميل طباعة هذه القوائم والاحتفاظ بها معه أثناء الرحلة.

في حالة وجود أخطاء من جانب العميل في معلومات الاتصال الخاصة به، وخاصة ولكن ليس حصراً على عنوان البريد الإلكتروني المقدم أو تهجئة الاسم الأول والأخير للمشاركين في الرحلة، لا يمكن تحميل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسؤولية عن أي فشل في استلام مستندات السفر أو أي عواقب ناجمة عن ذلك.

في وصف الخدمات المرفق في نموذج قابل للطباعة في رسالة البريد الإلكتروني للتأكيد ("ورقة المنتج")، ستقدم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) معلومات حول الاسم والعنوان ورقم الهاتف لممثل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المحلي، أو الهيئات المحلية القادرة على مساعدة العميل في حالة حدوث صعوبات (مثل السفارة أو القنصلية على سبيل المثال)، أو رقم هاتف يمكن الاتصال به للوصول إلى مقدم الخدمة في حالة الطوارئ.

9. الشروط والأحكام المطبقة على الإقامة

ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، فإن الليلة تعني توفير الإقامة بين الساعة 5.00 مساءً على أقصى تقدير والساعة 10.00 صباحاً في اليوم التالي على أقرب تقدير (في كلتا الحالتين، يتم تطبيق التوقيت المحلي في مكان الإقامة). قد يؤدي عدم الامتثال لهذه القيود إلى تطبيق رسوم إضافية يدفعها العميل.

سيتم وصف الخصائص الأساسية لأماكن الإقامة على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف قبل أن يقدم العميل الطلب وسيتم تلخيصها في رسالة البريد الإلكتروني للتأكيد. تتوافق التصنيفات المخصصة لكل مكان إقامة مع المعايير المحلية في البلد الذي يقع فيه مكان الإقامة وقد تختلف عن المعايير السعودية.

بشكل عام، وما لم يتم ذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، فإن فئات الغرف تلبّي المعايير التالية:

- غرفة فردية: وهي مجهزة لشخص واحد (1) (سرير فردي) وهي عموماً أقل راحة وأقل تناسقاً من الغرف الأخرى.
- غرفة مزدوجة: هي غرف مجهزة بسرير مزدوج أو سريرين (2) مفردين.
- غرفة ثلاثية: هي غرف مزدوجة يتم فيها إضافة سرير مفرد إضافي واحد (1). قد تكون أبعاد هذا السرير أصغر من الحجم القياسي.
- غرفة رباعية: هي غرف مزدوجة يتم فيها إضافة سريرين مفردين إضافيين (2). وقد تكون أبعاد هذه الأسرة أصغر من الحجم القياسي.
- غرفة العائلة: هي غرف مزدوجة يمكنها استيعاب ثلاثة (3) أو أربعة (4) أسرة ذات حجم قياسي.

10. الشروط والأحكام المطبقة على الرحلات الحوية

10.1 في وقت استشارة واختيار الخدمات، يجوز للعميل الاطلاع على الرحلات الجوية المختلفة المقترحة. وسيظل هوية شركة الطيران معروفة للعميل دائماً في وقت تقديم الطلب ولا يمكن تغييرها لاحقاً.

10.2 تتطلب تعليمات أمن المطار أن يكون المسافرون حاضرين في وقت مبكر بما يكفي لاستكمال جميع الإجراءات اللازمة. لذلك، توصي بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسافرين بالوصول إلى المطار قبل موعد المغادرة بثلاث (3) ساعات على الأقل للرحلات الدولية وقبل موعد المغادرة بساعتين (2) على الأقل للرحلات الداخلية.

10.3 بالنسبة لبعض المسافرين الذين يسافرون في ظروف خاصة (مثل الأمتعة ذات الحجم الكبير، والمسافرين ذوي القدرة المحدودة على الحركة، وما إلى ذلك)، يجب على العميل الاتصال بشركة الطيران للحصول على معلومات حول شروط تسجيل

الوصول والصعود الدقيقة.

10.4 إذا لم يكن العميل و/أو المسافر المدرج في الطلب حاضراً للصعود على متن الرحلة المغادرة، فستقوم شركة الطيران تلقائياً بإلغاء رحلة العودة دون إمكانية استرداد أي أموال. ومع ذلك، يمكن للمسافر الاستفادة من بقية الخدمات المضمنة في طلبه ويمكنه طلب استرداد أي ضرائب ورسوم فردية تم تحديدها على هذا النحو في سعر التذكرة والتي تستحق للصعود الفعلي للركاب (والتي يتم تحديدها غالباً باسم QW و QX). يمكن للعميل طلب استرداد الأموال من شركة النقل أو بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عن طريق إرسال خطاب إلى العنوان التالي: بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)، 10 rue de Penthièvre، 75008 باريس (Paris)، فرنسا (France). سيتم إصدار فاتورة للعميل برسوم إدارية تعادل عشرين (20%) بالمائة من المبلغ المسترد.

10.5 يجب على العميل وكل شخص قدم الطلب نيابة عنه تأكيد رحلتهم مع شركة الطيران أو مع الممثل المحلي المذكور في رسالة التأكيد الإلكترونية قبل موعد رحلة العودة باثنتين وسبعين (72) ساعة على الأقل. وفي ذلك الوقت، سيتم تأكيد مواعيد المغادرة. وإلا، فقد تقوم شركة الطيران بتخصيص المقعد لمسافر آخر. ونلفت انتباه العميل إلى هذا الإجراء الإلزامي.

10.6 تم إخطار العميل بأنه بسبب القلق بشأن سلامة الركاب (مثل، على سبيل المثال، المجال الجوي المزدحم، والصيانة، وما إلى ذلك)، قد تضطر شركات الطيران إلى تغيير ظروف الرحلة الأولية (مثل، على سبيل المثال، الجداول الزمنية، والمطار، والتوقيفات، وما إلى ذلك). وبالمثل، قد تختلف مطارات المغادرة والوصول، على الرغم من أنها تخدم نفس المدينة.

ننصح المسافرين بشدة بالتخطيط لجدول أعمال مرّن في اليوم السابق للمغادرة واليوم التالي للوصول.

الرحلات الجوية المباشرة هي تلك التي تحمل رقم رحلة واحد، ولكنها قد تتضمن توقفات. بالإضافة إلى ذلك، فإن الرحلات الجوية المتصلة تعني تغيير الطائرة أثناء الرحلة.

10.2 تتبع كل شركة طيران سياسة خاصة بها فيما يتعلق بالأمثلة. وترد تفاصيل طلب العميل في وصف الرحلة. وكقاعدة عامة، فإن الحد الأقصى المسموح به في حجرة الأمثلة هو حقيبة واحدة (1) ترزن عشرين (20) كيلوجراماً كحد أقصى لكل راكب على الرحلات العادية، وخمسة عشر (15) كيلوجراماً على الرحلات منخفضة التكلفة والرحلات المستأجرة. كما يجوز لكل راكب حمل حقيبة يد تتوافق مع حدود الحجم والوزن التي حددتها شركة الطيران والموضحة في وصف الرحلة.

قد يُسمح بالأمثلة الزائدة مقابل رسوم إضافية تُدفع مباشرة لشركة الطيران، وغالباً ما تكون هذه الرسوم أقل إذا تم إجراء حجز الأمثلة الزائدة مسبقاً.

لأسباب تتعلق بالسلامة، يُحظر حمل بعض العناصر على متن الطائرة، سواء في حجرة الأمثلة أو في المقصورة. وترد قائمة بهذه العناصر في الشروط والأحكام التي تحددها شركة الطيران.

إذا كانت هذه العناصر موجودة في أمتعة الركاب، فسيتم مصادرتها على الفور، وقد يتم رفض صعود الركاب إلى الطائرة.

10.8 في حالة حدوث نزاع بشأن الأمتعة المفقودة أو التالفة، يُنصح العملاء بشدة بالاتصال بشركة الطيران أولاً في المطار للإبلاغ عن المشكلة. لا تتحمل شركة الطيران مسؤولية التعويض إلا وفقاً لما هو منصوص عليه في الاتفاقيات الدولية.

10.9 يجب على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن عامين (2) ميلاديين في تاريخ الرحلة السفر في حضن ولي أمرهم، ولن يتم تخصيص مقعد لهم. لن يُسمح للأطفال غير المصحوبين الذين تقل أعمارهم عن خمسة عشر (15) عاماً ميلادياً بالصعود على متن الطائرة.

10.10 تضع شركات الطيران قواعدها الخاصة بالنساء الحوامل. وقد تطلب بعض الشركات من المسافرات الحوامل تقديم شهادة طبية تثبت قدرتهن على السفر جواً. وقبل تقديم الطلب، يجب على النساء الحوامل استشارة طبيبهن وإخطار بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بحملهن.

10.11 يجب على أي نقل للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة (مثل، على سبيل المثال، ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو المساعدة) إخطار شركة الطيران بذلك قبل ثمانية وأربعين (48) ساعة على الأقل من تاريخ الرحلة المعنية.

11. الشروط والأحكام التي تنطبق على الخدمات الأخرى

11.1 الواجبات

يتم توفير تفاصيل خدمات الواجبات في الوصف المخصص لها ويتم تلخيصها في رسالة البريد الإلكتروني للتأكيد. المعلومات الواردة في الوصف محدودة وأي شيء غير مذكور يشكل استهلاكاً إضافياً، ويتحمل العميل تكاليفه.

ما لم يتم ذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة:

- تشمل الإقامة الجزئية وجبة إفطار و وجبة واحدة (1) (تكون إما عشاء أو غداء)، باستثناء المشروبات. تبدأ الخطة بوجبة الإفطار بعد الليلة الأولى وتنتهي بوجبة الإفطار بعد الليلة الأخيرة
- تشمل الإقامة الكاملة جميع وجبات الإفطار والغداء والعشاء، باستثناء المشروبات. تبدأ الخطة بالعشاء في الليلة الأولى وتنتهي بالإفطار بعد الليلة الأخيرة
- يشمل تعبير "الشامل كلياً" على جميع وجبات الإفطار والغداء والعشاء، بالإضافة إلى المشروبات. وقد يتم تحديد ساعات استهلاك معينة.

في بعض البلدان تكون المياه المتوفرة محلياً غير صالحة للشرب، ويجب على العملاء شراء زجاجات المياه المعدنية الخاصة بهم.

11.2 الأنشطة والترفيه في الموقع

تقدم بعض أماكن الإقامة أنشطة ترفيهية أو ترفيهية متاحة للعميل والمسافرين المشمولين في الطلب في الموقع. يجب على العميل والمسافرين المرافقين له التصرف بحكمة كجزء من أنشطة الترفيه أو الترفيه هذه وأن يكونوا يقظين بشكل خاص، وخاصة في مراقبة الأطفال.

الأنشطة غير المضمنة في الخدمات المشتراة والتي يجب على العميل الدفع مقابلها مباشرة في الموقع لا تشكل جزءاً من الطلب، ولا يمكن تحميل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسؤولية عنها بأي شكل من الأشكال.

قد يتم تنظيم الجولات والرحلات والأنشطة التي تقدمها بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) أو مقدمي خدمات السفر الآخرين بلغة غير اللغة العربية. تتوفر معلومات حول اللغة التي يتم بها تقديم الخدمات على الموقع الإلكتروني قبل أي تأكيد للطلب.

11.3. الأنشطة الرياضية والعلاجية

بالنسبة لأي طلب للحصول على خدمة تتضمن أنشطة رياضية أو علاجات أو علاجات مقدمة (مثل المنتجات الصحية والعلاج بمياه البحر والعلاج بالمياه المعدنية وما إلى ذلك)، يتعين على العميل التحقق من الحالة البدنية لكل مسافر قبل تقديم الطلب. للقيام بذلك، قد يُطلب من كل شخص تقديم شهادة طبية تثبت أن حالته الصحية متوافقة مع الأنشطة المعنية.

لا يمكن تحميل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسؤولية عن أي قرار يتخذه مقدم الخدمة في الموقع برفض الوصول إلى الأنشطة الرياضية أو العلاجات بسبب الحالة الصحية للمسافر.

12. الإجراءات الإدارية والصحية

12.1. نطاق التطبيق

تلخص هذه المادة 12 الإجراءات العامة التي يجب على المواطنين السعوديين القيام بها، وتسري ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة أو في قسم (أقسام) الموقع الإلكتروني المخصص للإجراءات الإدارية والصحية. بالإضافة إلى ذلك، يُدعى العميل إلى الاطلاع على النصائح والمعلومات المقدمة على المواقع الإلكترونية الرسمية من خلال نسخ الروابط التالية إلى متصفح الإنترنت الخاص به:

وزارة الخارجية:

<https://www.mofa.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

السفارات والقنصليات:

<https://www.mofa.gov.sa/ar/embassies/Pages/default.aspx>

يجب مراجعة هذه المواقع الإلكترونية قبل تقديم الطلب، ولكن يُنصح العميل أيضًا بمراجعتها بانتظام حتى موعد المغادرة لمعرفة أي تغييرات قد تطرأ. يجوز للعميل أيضًا مراجعة مواقع إلكترونية مختلفة تلخص إجراءات التأشيرة. يختلف الوقت المطلوب للحصول على

التأشيرة حسب الوجهة.

يجب على العميل أن يتذكر أنه يجب عليه استكمال جميع الإجراءات المتعلقة بالإجراءات الإدارية والصحية وأنه سيكون مسؤولاً عن دفع أي تكاليف محتملة ذات صلة بالإضافة إلى سعر الخدمات.

قد تختلف الإجراءات الإدارية والصحية حسب جنسية المسافر و/أو بلد الإقامة.

إذا لم يكن العميل أو أحد المسافرين مواطنًا سعوديًّا، فيجب عليه الاتصال بـ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عبر الهاتف أو من خلال نموذج الاتصال (كلاهما موصوف في المادة 2) قبل تقديم أي طلب حتى تتمكن بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) من تزويده بالمعلومات التعاقدية المسبقة المناسبة لجنسيته أو بلد إقامته.

12.2. الإجراءات الشكلية الإدارية

لن يتم قبول سوى وثيقة هوية صالحة للسفر (بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر). ويشترط جواز السفر للسفر خارج المملكة العربية السعودية. وتتطلب بعض البلدان إجراءات إضافية، خاصة أن يكون جواز السفر صالحًا لمدة ستة (6) أشهر بعد تاريخ العودة، وأن يكون لدى المسافر تذكرة ذهاب وعودة، وأن يكون قادرًا على إثبات امتلاكه أموالاً كافية أو أنه اشترى تأمينًا للمساعدة/الإعادة إلى الوطن.

يجب الحصول على تأشيرة لوجهات معينة. تتوفر تفاصيل الإجراءات التي يجب استكمالها في وصف الخدمات وبحسب بلد الوجهة على موقع وزارة الخارجية السعودية، والذي تم إدراج عنوانه في نص المادة 12.1 أعلاه.

توصي بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) العميل بزيارة هذا الموقع الإلكتروني بانتظام حيث قد تتغير اللوائح بين تاريخ الطلب وتاريخ المغادرة.

للسفر، يجب أن يكون لدى الأطفال القاصرين وثيقة هوية خاصة بهم صادرة باسمهم. لا يسمح موقع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتقديم الطلبات للقاصرين غير المصحوبين بأحد الوالدين أو شخص بالغ آخر مرخص له. إذا كان الطفل مسافرًا دون أن يرافقه كلا والديه، أو لم يكن يحمل نفس الاسم أو كان برفقته طرف ثالث، فقد تطلب بعض الدول أو شركات الطيران تقديم إذن لمغادرة المنطقة. لذلك، من باب الحيلة والحذر، يجب الحصول على هذه الوثيقة لأي رحلة يقوم بها قاصر غير مصحوب بكلا الوالدين.

12.3. الإجراءات الصحية

قبل أي طلب، ينصح المسافرين بشدة باستشارة طبييهم وطبيب الأسنان للتأكد من أن حالتهم الصحية تتوافق مع الرحلة المخطط لها.

تختلف الإجراءات الصحية الموصى بها أو الإلزامية حسب الوجهة، ويمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بكل دولة على موقع وزارة الخارجية السعودية الذي ورد عنوانه في المادة 12.1 أعلاه. وبالنسبة لبعض الوجهات، توصي الوزارة بشراء بوليصة تأمين تغطي النفقات

الطبية والإعادة إلى الوطن لأسباب صحية.

توصي بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) المسافرين بالتخطيط لإجراءات التطعيم لتجنب نفاذ المخزون وإكمال التطعيمات قبل ثلاثة (3) أسابيع على الأقل من تاريخ المغادرة.

يجب على العميل والمسافرين الذين يمثلهم إحضار جميع الأدوية التي قد يحتاجونها معهم.

13. التغييرات والإلغاء

13.1. التغييرات أو الإلغاء بواسطة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)

وفقاً للوائح المعمول بها، يجوز لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) تغيير المعلومات التعاقدية المسبقة التي تم إبلاغ العميل بها قبل توقيع الطلب من جانب واحد. في مثل هذه الحالات، ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإبلاغ العميل بالتغييرات بطريقة واضحة ومفهومة وظاهرة.

يجوز لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) أيضاً إجراء تغييرات طفيفة على بنود العقد بعد توقيع الطلب. ثم ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإخطار العميل بذلك بطريقة واضحة ومفهومة من خلال وسيلة دائمة.

قبل مغادرة العميل، إذا اضطرت بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) (أ) إلى تغيير أحد المكونات الأساسية للطلب، أو (ب) في حالة زيادة السعر بما يزيد عن ثمانية في المائة. (8%) ستقوم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بإخطار العميل بهذا الأمر، ويحق للعميل قبول التغيير المقترح أو إنهاء الطلب دون أي تكلفة وفقاً للشروط المحددة في اللوائح المعمول بها.

يجوز لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) إلغاء الطلب إذا تعذر تنفيذ الطلب بسبب حدث قوة قاهرة. وفي هذه الحالة، سيتم إخطار العميل بإلغاء الطلب في أقرب وقت ممكن قبل بدء السفر أو الإقامة، وسيتم تعويض العميل عن جميع المدفوعات التي دفعها، دون تعويض إضافي.

13.2. تغييرات العميل على الطلب

- التغيير إلى الخدمة الأرضية (الإقامة، النقل، الأنشطة، وما إلى ذلك)

بمجرد تأكيد الطلب، لن يكون من الممكن إجراء أي تغييرات على الخدمات الأرضية.

- التغيير إلى خدمة النقل الجوي

بمجرد تأكيد الطلب، يجب على العميل تقديم أي طلب لتغيير خدمات النقل مع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM)

عبر الهاتف.

سيتم إجراء التغيير المطلوب وفقاً لشروط الناقل (الناقلين) فيما يتعلق بنوع التذكرة المحجوزة من قبل العميل (على سبيل المثال: غير قابلة للتغيير، قابلة للتغيير مع أو بدون رسوم).

سوف تطبق بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) رسوم المعالجة 98 الريال السعودي (SAR98) عن أي تغيير، بالإضافة إلى أي رسوم قد يفرضها الموردون.

إذا اشترى العميل بوليصة تأمين فردية تسمح له بتغيير الطلب، فيجب عليه الاتصال بشركة التأمين المعنية، والتي ستكون مسؤولة وحدها عن إدارة الطلب، باستثناء بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM).

13.3. إلغاء العميل للطلب

13.3.1. يجوز للعميل إلغاء الطلب في أي وقت قبل بدء السفر أو الإقامة، مع مراعاة دفع رسوم الإلغاء المحسوبة على أنها مجموع [فيما يتعلق بتوفير التكاليف والدخل المكتسب من خلال توفير الخدمات مرة أخرى].

يجب تقديم أي طلب إلغاء من العميل من خلال نموذج الاتصال. إذا تم تعويض العميل، فسوف تطبق بيرفيكتستاي دوت كوم رسوم معالجة إلغاء مقطوعة بقيمة 198 الريال السعودي (198 ر.س.) ، والتي سيتم حجبها من المبالغ التي سيتم ردها للعميل. وفي كل الأحوال، يتم إخطار العميل بأنه لا يمكن استرداد الرسوم الإدارية المرتبطة بالطلب وأي تأمين تم شراؤه.

- إلغاء الخدمة الأرضية (مثل الإقامة، النقل، الأنشطة، وما إلى ذلك)

تلقت بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) انتباه العميل إلى حقيقة أن نموذج "البيع السريع" الذي يقدم تخفيضات غير عادية يعني أن أي مبيعات تتم هي ثابتة وغير قابلة للاسترداد من قبل موردي بيرفيكتستاي دوت كوم. [وبالتالي، لن يوفر موقع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) أي نفقات نتيجة لإلغاء طلب العميل، ولا يمكن كسب أي دخل، حيث لا يمكن توفير الخدمات مرة أخرى].

وعليه، فإن أي إلغاء لخدمة أرضية يخضع لرسوم بنسبة مائة بالمائة (100%) من سعر الخدمة.

- إلغاء خدمة النقل الجوي

يتم حساب رسوم الإلغاء وفقاً لشروط الناقل (الناقلين) فيما يتعلق بنوع التذكرة التي حجزها العميل (على سبيل المثال، غير قابلة للتغيير وغير قابلة للاسترداد، أو قابلة للتغيير مقابل رسوم، أو قابلة للتغيير وقابلة للاسترداد).

في كل الأحوال، سيتم تعويض العميل عن جميع الضرائب والرسوم الفردية المدرجة في سعر وثيقة السفر والتي يجب دفعها قبل صعود الراكب فعليًا (غالبًا ما يتم تحديدها باسم QW و QX). لن يتم فرض أي رسوم معالجة لاسترداد الضرائب إذا تم تقديم الطلب من خلال نموذج الاتصال.

13.3.2. يحق للعميل إلغاء الطلب قبل بدء السفر أو الإقامة دون دفع أي رسوم إلغاء إذا حدثت ظروف غير عادية أو حتمية في الوجهة أو بالقرب منها مباشرة وكان لها عواقب وخيمة على تنفيذ الطلب أو على نقل الركاب إلى الوجهة. في مثل هذه الحالة، يحق للعميل استرداد كامل لجميع المدفوعات التي دفعها ولكن لا يحق له الحصول على تعويض إضافي.

13.3.3. إذا اشترى العميل تأمينًا خاصًا يسمح له بإلغاء طلبه، فيجب عليه الاتصال بشركة التأمين المعنية، والتي ستكون مسؤولة وحدها عن إدارة الطلب، باستثناء بيرفيكتستاي دوت كوم. في كل الأحوال، يتم إبلاغ العميل بأنه لا يمكن استرداد أقساط التأمين بعد دفعها.

14. نقل الطلب

بالنسبة لأي نقل للطلب، يوصى بأن يستفسر العميل من بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) مسبقًا عن أي رسوم محتملة، وإذا أمكن، قبل عشرين (20) يومًا من تاريخ المغادرة، لإعطاء بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) الوقت للتواصل مع الموردين.

يجوز للعميل نقل الطلب بحرية إلى أي طرف ثالث يستوفي نفس الشروط التي يستوفيهها لإكمال الرحلة أو الإجازة، شريطة أن يخطر بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) برسالة مسجلة مع إشعار التسليم وعن طريق البريد الإلكتروني قبل سبعة (7) أيام على الأقل من تاريخ المغادرة ويدفع أي رسوم إضافية محتملة يتكبدها النقل.

يتحمل العميل والشخص الذي ينقل إليه الطلب المسؤولية بشكل مشترك ومتضامن أمام بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) ومورديها عن سداد السعر وأي رسوم أو ضرائب إضافية محتملة أو تكاليف أخرى يتكبدها النقل، بما في ذلك الرسوم الإدارية لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) البالغة 98 ريال سعودي (98 ر.س.).

15. التأمين

لا يشمل العرض أي تأمين. إذا رغب العميل في ذلك، فيمكنه شراء بوليصة تأمين الإلغاء/الأمثلة أو التأمين الشامل..

16. اتفاق على الإثبات

بالنسبة للطلبات المقدمة على الموقع الإلكتروني، فإن قبول هذه الشروط والأحكام العامة وإدخال بيانات العميل، وخاصة المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع المطلوبة لدفع ثمن الطلب، يشكل توقيعًا إلكترونيًا يشير إلى موافقة العميل على استلام الطلب ودفع ثمنه نيابة عنه

ونياية عن جميع المستفيدين من الطلب المشاركين في الرحلة.

بالنسبة للطلبات المقدمة عبر الهاتف، يتم إبرام العقد بقبول الطلب مع المشغل وإبلاغ العميل بالمعلومات المطلوبة للدفع. يتم منح الموافقة من قبل العميل نيابة عنه ونيابة عن جميع المستفيدين من الطلب المشاركين في الرحلة.

يجب أن يكون مفهوماً أن البيانات المخزنة في نظام معلومات بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) و/أو نظام معلومات شركائها أو مورديها لها قيمة إثباتية ويمكن أن تنتجها بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) كدليل مرتبط بالطلبات والالتزامات الناجمة عنها.

17. خدمة العملاء من بيرفيكتستاي دوت كوم

17.1. تتوفر المعلومات العامة حول ما إذا كانت الخدمات مناسبة (أو غير مناسبة) للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة على الموقع الإلكتروني، أو من الوكالات الشريكة، أو عبر الهاتف. بناءً على طلب العميل، يمكن تقديم معلومات محددة حول مدى ملاءمة الخدمات لاحتياجاته عبر الهاتف (الأرقام الموضحة في المادة 2).

17.2 في حالة حدوث صعوبة أثناء السفر أو الإقامة، يجب على العميل الاتصال بـ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عبر الهاتف أو من خلال نموذج الاتصال (تفاصيله محددة في المادة 2).

تلتزم بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بتقديم المساعدة المناسبة للعميل في أقرب وقت ممكن في ضوء الظروف المحيطة بالقضية. وعلى وجه الخصوص، تتألف المساعدة التي تقدمها بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) من تقديم معلومات مفيدة حول الخدمات الصحية والسلطات المحلية والمساعدة القنصلية؛ ومساعدة العميل في إجراء مكالمات طويلة المسافة والعثور على خدمات سفر أخرى.

يجوز لشركة بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) حسب تقديرها أن تفرض على العميل سعراً معقولاً مقابل هذه المساعدة إذا كانت الصعوبة ناجمة عن عمد من قبل المسافر أو بسبب إهماله.

18. مسئولية قانونية

بصفقتها وكيلاً لمورديها، لا تتحمل بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) أي مسؤولية عن أفعال أو تقصير مورديها أو عن الخدمات التي يقدمونها. تنطبق شروط وأحكام المديرين أو الموردين على بعضهم البعض، وتتصكك بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) بقراءتها بعناية لأنها تحتوي على معلومات مهمة حول الطلب.

في حالة حدوث نزاع، فإن أي أضرار يطالب بها العميل والمسافرون، باستثناء حالات الوفاة أو الإصابة الجسدية الناجمة عن عمد أو

بسبب الإهمال، تقتصر بموجب نظام التجارة الإلكترونية على مجموع أي أموال مدفوعة إلى بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) فيما يتعلق بالطلب.

ستكون مسؤولية بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) تجاه العميل محدودة أيضًا وفقًا و/أو بطريقة مماثلة لما يلي:

(i) الشروط التعاقدية للموردين الذين يقدمون خدمات السفر التي تشكل الحزمة الخاصة بك (وتُدخل هذه الشروط في أي طلب)؛ و

(ii) أي اتفاقيات دولية ذات صلة (على سبيل المثال، اتفاقية مونتريال للسفر عن طريق الجو، واتفاقية أثينا للسفر عن طريق البحر، واتفاقية بيرن للسفر بالسكك الحديدية، واتفاقية باريس للإقامة)، والتي تحدد مبلغ التعويض الذي يمكن للعميل المطالبة به في حالة الوفاة أو الإصابة أو التأخير للركاب أو الخسارة أو التلف أو التأخير للأمتعة.

يعتبر بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) مستفيدًا من أي قيود على التعويض الواردة في هذه الاتفاقيات أو أي اتفاقيات أخرى.

19. المطالبات / عدم الامتثال

يجب على العميل الإبلاغ عن أي مطالبات تتعلق بالطلب أو الخدمات، أو في حالة ملاحظة أي عدم تطابق أثناء أداء الخدمات المضمنة في الطلب، كتابيًا إن أمكن، إلى مقدمي الخدمات المعنيين في الموقع وإلى بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) في أقرب وقت ممكن في ضوء ظروف الحالة. يجب أن يذكر الطلب رقم الطلب وأن يتضمن نسختًا ممسوحة ضوئيًا من المستندات الداعمة (التذاكر والفواتير وإثبات الخدمات غير المقدمة وما إلى ذلك). يمكن تقديم المطالبة من خلال نموذج الاتصال.

نود أن نلفت انتباه العميل إلى خصوصية المطالبات المتعلقة بالأمتعة النالفة أو المفقودة أثناء رحلات الطيران. لكي يتمكن العميل من معالجة المطالبة، يجب عليه الاتصال بشركة الطيران أولاً، في المطار، للإبلاغ عن المشكلة التي واجهها.

ستحاول بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) الرد على طلب العميل في أقرب وقت ممكن، وفي كل الأحوال وفقًا للأنظمة المعمول بها.

20. معلومات التواصل

من أجل حجز رحلته أو إجازته، أو الحصول على معلومات قبل تقديم الطلب، يمكن للعميل الاتصال بـ بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عبر الهاتف أو من خلال نموذج الاتصال (تفاصيله محددة في المادة 2).

بالنسبة لأي أسئلة تتعلق بالطلبات الحالية، يمكن للعميل التواصل مع بيرفيكتستاي دوت كوم (PERFECTSTAY.COM) عبر الهاتف

أو من خلال نموذج الاتصال (تفاصيله محددة في المادة 2).

21. القانون المتبع

تخضع هذه الشروط والأحكام وأي نزاع ينشأ عنها أو يتعلق بها لأنظمة المملكة العربية السعودية. ويخضع الطرفان بموجب هذا للاختصاص الحصري لمحاكم المملكة العربية السعودية لغرض أي مطالبة أو نزاع ينشأ بموجب هذه الاتفاقية.