

الشروط والأحكام العامة

الإصدار بتاريخ SAUDIA HOLIDAYS BY PERFECTSTAY.COM / 23/10/2026

Saudia و«Saudia Holidays» تنظّم هذه الشروط والأحكام العامة بيع الخدمات والرحلات عبر الهاتف والمواقع الإلكترونية Saudia وذلك في إطار شراكة بين شركة PERFECTSTAY.COM التابعة لشركة «Saudia Stopover» و«Saudia Umrah» و PERFECTSTAY.COM وشركة.

وتتم عمليات البيع باسم شركة PERFECTSTAY.COM، يُنشر الموقع الإلكتروني المذكور حصريًا من قبل شركة PERFECTSTAY.COM ولحسابها.

1. مقدمة

وهي شركة مساهمة مبسطة، PERFECTSTAY.COM تنظّم هذه الشروط والأحكام العامة بيع الخدمات التي تُقدّم باسم شركة rue de Penthièvre, 75008 Paris، خاضعة للقانون الفرنسي، يبلغ رأس مالها 489,798 يورو، ويقع مقرها المسجل في 10 Atout France والمسجلة في السجل التجاري لباريس تحت الرقم 385 188 818، والمسجلة لدى هيئة France وكالة تنمية) FR 52 818 188 385 وتحمل رقم ضريبة القيمة المضافة الموحد، IM075160071 (السياحة الفرنسية) تحت الرقم.

rue الكائن مقرها في 10-8، GROUPE ASSURANCE-CREDIT، وتتمتع الشركة بضمان مالي مكتتب لدى d'Astorg, 75008 Paris، ويغطي جميع المناطق المشمولة بالخدمات المباعة على الموقع الإلكتروني، كما لديها بوليصة تأمين، quai الكائن مقرها في 25، HELVETIA COMPAGNIE SUISSE D'ASSURANCES، للمسؤولية المدنية لدى Lamandé, 76600 Le Havre, France، لتغطية الأضرار التي تلحق بالغير نتيجة نشاطها في بيع العطلات وباقات السفر، والتذاكر.

الخدمات السياحية باسمها ولحساب مورديها PERFECTSTAY.COM تقدم شركة.

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

يخضع استخدام الموقع الإلكتروني وإدارة البيانات الشخصية للعملاء لسياسة الخصوصية، ويقر العميل بأنه اطلع عليها ووافق عليها بشكل منفصل.

تتكون الشروط المطبقة على جميع الطلبات من هذه الشروط والأحكام العامة والشروط الخاصة الواردة في وصف الخدمة. ويُبرم العقد والعميل من خلال رسالة البريد الإلكتروني التأكيدية ومرفقاتها، التي تشمل الشروط والأحكام العامة PERFECTSTAY.COM بين للبيع، وبطاقة المنتج، وشروط التأمين إذا اشترى العميل تأمينًا، إضافة إلى مستندات السفر المرسلة إلى العميل بعد سداد قيمة الطلب بالكامل.

تسري هذه الشروط والأحكام العامة على الخدمات التي يتم حجزها ابتداءً من التاريخ المذكور أعلاه. أما الطلبات المقدمة قبل ذلك التاريخ، فيجب على العميل الرجوع إلى الشروط والأحكام العامة للبيع المتاحة بصيغة قابلة للطباعة في رسالة تأكيد الطلب المرسلة إليه عبر البريد الإلكتروني.

قبل تقديم أي طلب أو استخدام الموقع الإلكتروني، يجب على العميل قراءة هذه الشروط والأحكام العامة والموافقة عليها دون أي تحفظ.

2. التعريفات

العميل): أي شخص طبيعي بالغ يتمتع بالأهلية القانونية، أو أي شخص اعتباري، يدخل إلى خدمات البيع و/أو يقدم طلبًا.

تُستثنى من استخدام هذه الشروط والأحكام العامة الأشخاص الاعتباريون الذين يرغبون في طلب الخدمات بانتظام و/أو بكميات كبيرة، لتوقيع اتفاقية عامة خاصة بسفر الأعمال PERFECTSTAY.COM ويتعين عليهم التواصل مع

الذي <https://saudia.com/holidays/en-AE/account/faq-contact> نموذج الاتصال: النموذج المتاح على الرابط» PERFECTSTAY.COM. يتيح للعميل التواصل إلكترونياً مع

contact@service.perfectstay.com. البريد الإلكتروني: عنوان البريد الإلكتروني التالي»

نظام التجارة الإلكترونية: قانون التجارة الإلكترونية الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء السعودي رقم 628/1440 بتاريخ 06/11/1440 هـ، الموافق 9 يوليو 2019 م، واللائحة التنفيذية لقانون التجارة الإلكترونية الصادرة بموجب القرار الوزاري رقم 200/1441 بتاريخ 19/05/1441 هـ، الموافق 14 يناير 2020 م، وذلك بصيغتهما المعدلتين من وقت لآخر

القوة القاهرة: حدث أو سلسلة من الأحداث الخارجة عن السيطرة المعقولة لأحد الأطراف، والتي تمنعه أو تؤخره عن تنفيذ التزاماته» PERFECTSTAY.COM. بموجب عقد مبرم بين العميل و

الطلب: أي خدمات يحجزها العميل عبر الموقع الإلكتروني أو الهاتف»

بطاقة المنتج: المعنى المحدد لهذا المصطلح في المادة 8»

البيع: بيع خدمات السفر التي يمكن للعميل الوصول إليها»

ولحساب مورديها PERFECTSTAY.COM الخدمات: خدمات السفر المباعة ضمن عملية بيع باسم»

الهاتف: الرقم التالي المخصص للاستفسارات قبل البيع أو للاستفسارات المتعلقة بالطلبات: +966 8008500817، وقد تُطبق أسعار المكالمات الدولية عند الاتصال من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، ويمكن من خلاله التواصل مع PERFECTSTAY.COM.

والمتاحة على العناوين التالية PERFECTSTAY.COM الموقع الإلكتروني: المواقع المنشورة من قبل»

<https://saudia.com/holidays/en-AE>

<https://saudia.com/umrah/en-AE>

<https://saudia.com/stopover/en-AE>

3. عدم وجود حق في العدول

لا تمنح الحجوزات التي تتم عبر الموقع الإلكتروني العميل حق العدول عن العقد، إلا وفقاً لهذه الشروط والأحكام العامة ونظام التجارة الإلكترونية.

4. معلومات الاتصال الخاصة بالعميل

4.1. المبيعات عبر الموقع الإلكتروني

للوصول إلى عروض البيع المعروضة على الموقع الإلكتروني وتلقي الإشعارات المتعلقة بها، قد يُطلب من العميل إنشاء حساب مستخدم يتضمن اسم دخول (عنوان بريد إلكتروني) وكلمة مرور. ويوافق العميل على تحديث اسم المستخدم وكلمة المرور حتى تتمكن من التواصل معه في أي وقت بشأن طلباته الجارية PERFECTSTAY.COM.

يلتزم العميل بالحفاظ على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور، وعدم الإفصاح عنهما أو مشاركتها مع أي طرف ثالث. ولا تتحمل المسؤولية عن أي عواقب ناجمة عن الاستخدام الاحتيالي أو الضار لاسم المستخدم وكلمة المرور بسبب PERFECTSTAY.COM. خطأ العميل أو إهماله.

4.2. المبيعات عبر الهاتف

بعنوان بريده PERFECTSTAY.COM بالنسبة إلى أي طلب يُقدَّم عبر الهاتف أو لدى وكالة شريكة، يجب على العميل تزويد PERFECTSTAY.COM عند تغيير بيانات الاتصال الخاصة به، حتى PERFECTSTAY.COM الإلكتروني ورقم هاتفه. ويوافق العميل على التواصل مع. تتمكن الشركة من التواصل معه في أي وقت بشأن طلباته الجارية.

4.3. استخدام نموذج الاتصال

لأغراض أخرى غير تقديم الطلبات PERFECTSTAY.COM يهدف نموذج الاتصال إلى تمكين العميل من التواصل مع.

PERFECTSTAY.COM. بعد أن يكمل العميل نموذج الاتصال ويرسله، يُحال تلقائيًا إلى فرق العمل لدى.

يتلقى العميل رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني تفيد باستلام الطلب، وتتضمن محتوى استفساره ورقمه المرجعي.

العميل بالاحتفاظ بنسخة من الطلب، إلكترونية أو مطبوعة. وإذا لم يتلقَ العميل رسالة تأكيد عبر PERFECTSTAY.COM توصي عبر الهاتف للتأكد من إرسال طلبه بالفعل PERFECTSTAY.COM البريد الإلكتروني، فعليه التواصل مع.

5. الطلب

يقدم العميل الطلب نيابةً عن جميع المسافرين المدرجين فيه. ولذلك، يضمن العميل امتلاكه الصلاحيات اللازمة لتمثيل جميع الأشخاص المدرجين في الطلب، وأنهم مؤهلون للقيام بالرحلة موضوع الطلب.

لتقديم الطلب، يجب أن يكون لدى العميل عنوان بريد إلكتروني وسيلة لطباعة مستندات السفر التي سترسل إليه بعد سداد قيمة الطلب بالكامل.

قد يُطلب من العميل تقديم المعلومات التالية لكل مسافر يمثل: اسم العائلة، والاسم الأول، وتاريخ الميلاد، ومعلومات جواز السفر (الرقم، PERFECTSTAY.COM وتاريخ الإصدار، وتاريخ انتهاء الصلاحية)، والجنسية، وأي معلومات أخرى ذات صلة يطلبها موردو.

يجب على العميل التأكد من أن المعلومات التي يقدمها مطابقة تمامًا لما هو وارد في وثائق هوية المسافرين وفي أي مستندات أخرى لازمة للرحلة، مثل التأشيرات والنماذج. كما يجب عليه التأكد من صحة عنوان البريد الإلكتروني المستخدم في الطلب وعمله، إذ يلزم لاستلام المعلومات والمستندات المختلفة الضرورية للرحلة.

يتحمل العميل وحده مسؤولية دقة المعلومات المقدمة عند تقديم الطلب وما قد يترتب عليها من نتائج.

المسؤولية عن أخطاء الحجز المنسوبة إلى العميل، أو الناتجة عن ظروف استثنائية PERFECTSTAY.COM بوجه عام، لا تتحمل. وحتمية أو عن القوة القاهرة.

بأي متطلبات خاصة. وستبذل الشركة قصارى جهدها لتلبية هذه الطلبات، لكنها لا PERFECTSTAY.COM يمكن للعميل إبلاغ تضمن قبولها أو تنفيذها في أي حال.

قد يتغير توافر الخدمات في الوقت الفعلي، وقد لا يتم تأكيد طلب العميل إلا بعد سداد المبلغ.

بالنسبة إلى الطلبات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني، تظل الخدمات المعروضة متاحة ما دامت منشورة على الموقع، ما لم يُعلن صراحةً عن نفاذ جميع الأماكن المتاحة. ويوضح الموقع الإلكتروني الخطوات المختلفة الواجب اتباعها لإبرام العقد إلكترونياً. وفي جميع الأحوال، تُتاح للعميل فرصة تحديد أي أخطاء في البيانات التي أدخلها وتصحيحها قبل تأكيد الطلب.

كما يجب على العميل، قبل تقديم أي طلب، الاستعلام عن الأحداث المحلية المحتملة، مثل الكرنفالات والمهرجانات الدينية والوطنية والعطلات الرسمية وغيرها من الفعاليات التي قد تؤثر في سير الخدمات على نحو سلس.

6. أسعار الخدمات

6.1. أحكام عامة

تُعرض أسعار الخدمات بالدرهم الإماراتي، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة حيثما ينطبق ذلك، لكل عملية بيع.

السعر المعروض أولاً هو:

- بالنسبة إلى الفنادق والرحلات الجوية مع الفنادق: سعر تقديري للفرد، محسوب على أساس إقامة شخصين بالغين في غرفة مزدوجة.
- بالنسبة إلى أماكن الإقامة المستقلة: السعر لكل وحدة إقامة.

ما لم يُذكر خلاف ذلك على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف، تشمل الأسعار جميع الضرائب، باستثناء الرسوم الإدارية البالغة 95 لكل طلب (AED درهماً إماراتياً 95).

المتعلقة بمعالجة الطلب PERFECTSTAY.COM تمثل الرسوم الإدارية حصة ثابتة يتحملها العميل من تكاليف.

بحسب عملية البيع، يمكن للعميل إضافة خيارات مختلفة من اختياره إلى الخدمة الأساسية. ويشمل السعر جميع الخدمات الموصوفة، مع العلم أن النفقات الشخصية للعميل غير مشمولة في سعر الخدمات وتظل على مسؤوليته، مثل الخيارات المختارة في الموقع، وتكاليف المكالمات الهاتفية، والمشروبات غير المشمولة، وغيرها.

بالنسبة إلى خدمات الفنادق، يُعد حجز غرفة غير مزدوجة خياراً إضافياً مقابل رسوم.

تختلف الضرائب السياحية وضرائب السفر بحسب الوجهة، ولا تدخل ضمن السعر المعروض. ويتولى مقدمو خدمات الإقامة تحصيلها محلياً.

عند تقديم الطلب، يُبلغ العميل أيضاً بأن السلطات في بعض البلدان قد تفرض ضرائب أو رسوماً إضافية مرتبطة بالخدمات المختارة، وأن هذه المبالغ غير مشمولة في سعر الخدمات.

ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، لا يشمل سعر الطلب ما يلي:

- التأمين.
- الأنشطة المدفوعة.
- خدمات الاتصال في الموقع، مثل الهاتف والواي فاي.

- الإضافات غير المشمولة في الخدمات، مثل الوجبات والمشروبات والرحلات الاستكشافية والجولات.
- الإجراءات الإدارية، مثل التأشيرات وتصاريح سفر القاصرين إلى الخارج.
- الإجراءات المتعلقة بالمتطلبات الإلزامية، مثل العلاجات الطبية والتطعيمات.
- الإكراميات.

انتباه العميل إلى احتمال وجود أخطاء في أسعار الخدمات. ووفقاً للوائح المعمول بها، تحتفظ الشركة PERFECTSTAY.COM تلفت بحق إلغاء أي طلب إذا أدى خطأ في العرض أو خطأ تقني إلى ظهور سعر للطلب منخفض بصورة واضحة وغير معقولة.

ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، لا يشمل سعر باقات السفر التي تتضمن النقل الجوي ما يلي:

- رسوم المغادرة التي قد تُطلب أحياناً ويجب دفعها في الموقع عند تسجيل الوصول لرحلة العودة.
- النقل بين المطارات.
- رسوم الأمتعة الزائدة.
- خدمات النقل بين المطار ومكان الإقامة.
- الرحلات إلى مطار المغادرة ومن مطار الوصول إلى الوجهة النهائية للعميل.
- رسوم مواقف السيارات في المطارات.

6.2. مراجعة الأسعار قبل بدء الرحلة أو الإقامة

6.2.1.

بعد تأكيد الطلب وقبل المغادرة، يمكن تعديل سعر الخدمات بالزيادة أو النقصان نتيجة التغيرات في:

- تكلفة نقل الركاب بسبب أسعار الوقود أو مصادر الطاقة الأخرى. ويُعبّر عن تكلفة الوقود بالدولار الأمريكي، ويُحتسب التغيير Jet Kerosene Cargoes بنسبة مساهمته في حساب حصة النقل من سعر الرحلة المحجوزة. والمؤشر المرجعي هو CIF NWE، 31/10/2016، وفق السعر المعتمد بتاريخ.
- معدلات الضرائب والرسوم المفروضة على خدمات السفر المدرجة في الطلب من قبل طرف ثالث لا يشارك مباشرة في تنفيذ العقد، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضرائب السياحية ورسوم الهبوط أو الإقلاع ورسوم النزول في الموانئ والمطارات.
- سعر صرف الدولار الأمريكي مقابل اليورو المطبق على الرحلة أو العطلة. ويكون سعر الصرف المرجعي المستخدم لتحديد السعر هو السعر الساري قبل ثلاثة (3) أشهر من تاريخ الطلب.

لا تُضاف هذه التغييرات إلى سعر الخدمات إلا بنسبة مساهمتها في السعر الإجمالي للخدمات.

6.2.2.

العميل كتابياً بها قبل بدء الرحلة أو PERFECTSTAY.COM إذا كانت الزيادة في السعر أقل من ثمانية في المائة (8%)، تُخطر الإقامة بعشرين (20) يوماً على الأقل، وتُطبق الزيادة على سعر الطلب. ثم تتواصل الشركة مع العميل لإبلاغه بالإجراءات اللازمة لسداد المبلغ الإضافي.

العميل كتابياً بها قبل بدء الرحلة أو الإقامة PERFECTSTAY.COM إذا تجاوزت الزيادة في السعر ثمانية في المائة (8%)، تُخطر بعشرين (20) يوماً على الأقل، ويحق للعميل إلغاء الطلب وفقاً للشروط التالية:

- للعميل مهلة نهائية معقولة لإبلاغها بقراره عبر نموذج الاتصال، مع مراعاة حالة الطلب، PERFECTSTAY.COM تحدد ولا سيما تاريخ المغادرة والمواعيد النهائية التي يفرضها الموردون.
- إلى العميل جميع المبالغ المدفوعة PERFECTSTAY.COM في حال الإلغاء، ترد.

- إذا لم يرد العميل قبل انتهاء المهلة المحددة، يُعتبر الطلب مؤكدًا من قبله، ويلتزم بسداد التكلفة الإضافية. وتتواصل معه لإبلاغه بالإجراءات اللازمة لسداد المبلغ الإضافي PERFECTSTAY.COM.

6.2.3.

في حال انخفاض السعر، يحق للعميل الحصول على تخفيض يعادل أي انخفاض في التكاليف المذكورة في المادة 6.2.1، يحدث بعد خصم أي مصاريف إدارية فعلية تنكدها لإجراء هذا PERFECTSTAY.COM تأكيد الطلب وقبل بدء الرحلة أو الإقامة. ويجوز لـ المبلغ المسترد.

6.3. أسعار الإقامة – شروط خاصة.

تُحسب أسعار الخدمات التي تشمل الإقامة على أساس عدد الليالي، وليس عدد الأيام الكاملة في الموقع. وما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، تعني الليلة توفير الإقامة اعتبارًا من الساعة 5:00 مساءً كحد أقصى، وحتى الساعة 10:00 صباحًا من اليوم التالي كحد أدنى، وفق التوقيت المحلي لمكان الإقامة في الحالتين.

تُعرض أسعار خدمات الفنادق على أساس غرفة مزدوجة، ولا تشمل أي رسوم إضافية للغرف الفردية أو الثلاثية أو الرباعية أو العائلية.

تُعرض أسعار خدمات الإقامة المستقلة على أساس السعر لكل وحدة إقامة. وما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمات، لا تشمل هذه الإقامة الخدمات الفندقية التقليدية، وتقتصر على توفير مكان للإقامة. ولا تشمل أي مرافق مثل الاستقبال على مدار الساعة، أو خدمة الغرف، أو البار، أو المطعم، أو خدمة غسيل الملابس، وغيرها.

7. شروط الدفع.

7.1. وسائل الدفع.

يجب دفع قيمة الطلبات عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف. ويبلغ مستشار الحجز العميل بوسائل الدفع التي تقبلها والتي تُعرض دائمًا أسفل صفحة الموقع الإلكتروني، كما تُلخص في صفحة الدفع الخاصة بالطلبات، PERFECTSTAY.COM، المقدمة عبر الإنترنت.

يضمن العميل أنه مخوّل بالكامل باستخدام وسيلة الدفع لسداد قيمة الطلب، وأن وسيلة الدفع تتيح له سداد السعر وفق شروط الدفع المختارة.

تُعد موافقة العميل على الدفع، التي تتمثل في إرسال المعلومات المطلوبة لاستخدام وسيلة الدفع وشروطه المختارة، موافقة نهائية غير قابلة للرجوع. ويتعهد العميل بعدم الاعتراض على الدفع إلا في الحالات التي تسمح بها اللوائح المعمول بها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، حالات الفقدان أو السرقة أو الاستخدام الاحتيالي لوسيلة الدفع.

7.2. شروط الدفع.

7.2.1. سداد قيمة الطلب بالكامل.

يوافق العملاء الذين يختارون هذا الخيار على توافر جميع الأموال اللازمة لسداد قيمة طلباتهم بالكامل وقت الحجز.

بخصم كامل قيمة الطلب، مثل بلوغ الحد PERFECTSTAY.COM ومع ذلك، إذا لم تسمح وسيلة الدفع المستخدمة من قبل العميل لـ الأسبوعي للإنفاق، يتعين على العميل دفع دفعة مقدمة.

الحجز لدى الموردين. وباستثناء ذلك، بالنسبة إلى العملاء الذين يختارون PERFECTSTAY.COM يُعتبر الطلب مقبولاً، وتؤكد سداد قيمة الطلب بالكامل عند تقديمه، تُمنح لهم مهلة ثمان وأربعين (48) ساعة من وقت تقديم الطلب لسداد الرصيد المتبقي. وإلا، يُعتبر الطلب ملغى بمبادرة من العميل وفقاً للشروط الواردة في المادة 13.3، والتي تشمل، على وجه الخصوص، تطبيق رسوم الإلغاء.

7.2.2. دفع دفعة مقدمة بنسبة خمسين في المائة (50%) من قيمة الطلب

إذا كان هذا الخيار متاحاً، يوافق العملاء الذين يختارونه على توافر جميع الأموال اللازمة لسداد الدفعة المقدمة بالكامل وقت الحجز.

الرصيد المتبقي من قيمة الطلب قبل المغادرة بثلاثين (30) يوماً PERFECTSTAY.COM تخصم.

إذا ألغى العميل الطلب قبل بدء الرحلة أو الإقامة، تُطبق النتائج الموضحة في المادة 13.3 أدناه، بما في ذلك خصم رسوم الإلغاء.

7.2.3. الدفع على أربع (4) دفعات بواسطة البطاقة المصرفية

حلاً للتمويل من خلال شريك يسمح بدفع قيمة الطلب على أربع (4) دفعات PERFECTSTAY.COM في بعض الحالات، قد توفر بواسطة بطاقة مصرفية.

ومع ذلك، لا تنطبق طريقة الدفع هذه إلا على بعض الطلبات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني، ولا تشمل جميع أنواع البطاقات المصرفية. كما تخضع للشروط والأحكام الخاصة بالشريك والمذكورة على الموقع الإلكتروني.

7.2.4. إجراءات التحقق

على منع الاحتيال الناتج عن الدفع ببطاقات مصرفية غير مصرح باستخدامها، ولا سيما باستخدام PERFECTSTAY.COM تعمل كما يجوز لها طلب بعض المعلومات من العميل للتحقق من صحة عملية الدفع. D Secure تقنية 3

التواصل مع العميل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف وفقاً لتقديرها. وإذا لم يرد PERFECTSTAY.COM في هذه الحالة، يجوز لـ العميل، فلن يُسجل طلبه ولن يُخصم أي مبلغ من حسابه.

7.2.5. تخزين معلومات الحساب المصرفي

بمعلومات الحساب المصرفي المقدمة أثناء المعاملة. ويتولى مقدم خدمة خارجي إدارة هذه PERFECTSTAY.COM لا تحتفظ PCI DSS المعلومات وفق معيار.

8. تسليم مستندات السفر والمعلومات

إلى العميل رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني تتضمن ملخصاً للطلب، PERFECTSTAY.COM بعد الموافقة على الطلب، ترسل وهذه الشروط والأحكام العامة، ووصفاً للخدمة بصيغة قابلة للطباعة. كما ترسل مستندات السفر أو الإقامة المطلوبة، مثل تذكرة الطيران الإلكترونية أو القسيمة التي تُقدَّم إلى مقدم الخدمة في الموقع، في رسالة بريد إلكتروني منفصلة بعد سداد قيمة الطلب بالكامل، وفي وقت وتاريخ يسبقان بدء الرحلة بمدة معقولة.

تتضمن هذه الرسالة أوقات التجمع في المطار للطلبات التي تشمل النقل الجوي، والقوائم الخاصة بالخدمات الأخرى، مثل الإقامة والنقل والرحلات الاستكشافية. لذلك، يجب على العميل طباعة هذه المستندات والاحتفاظ بها معه أثناء الرحلة.

في حال وجود أخطاء في معلومات الاتصال التي قدمها العميل، ولا سيما عنوان البريد الإلكتروني أو تهجئة الأسماء الأولى وأسماء المسؤولية عن عدم استلام مستندات السفر أو أي نتائج مترتبة PERFECTSTAY.COM العائلة للمشاركين في الرحلة، لا تتحمل على ذلك.

معلومات عن PERFECTSTAY.COM في وصف الخدمات المرفق برسالة التأكيد بصيغة قابلة للطباعة («بطاقة المنتج»)، تقدم اسم وعنوان ورقم هاتف ممثلها المحلي، أو الجهات المحلية التي يمكنها مساعدة العميل عند مواجهة صعوبات، مثل السفارة أو القنصلية، أو رقم هاتف يمكن الاتصال به للوصول إلى مقدم الخدمة في حالات الطوارئ.

9. الشروط والأحكام المطبقة على الإقامة

ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، تعني الليلة توفير الإقامة اعتباراً من الساعة 5:00 مساءً كحد أقصى وحتى الساعة 10:00 صباحاً من اليوم التالي كحد أدنى، وفق التوقيت المحلي لمكان الإقامة في الحاليتين. وقد يؤدي عدم الالتزام بهذه المواعيد إلى فرض رسوم إضافية على العميل.

تُوصف الخصائص الأساسية لأماكن الإقامة على الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف قبل تقديم العميل للطلب، كما تُلخص في رسالة التأكيد. وتتوافق التصنيفات المخصصة لكل مكان إقامة مع المعايير المحلية في البلد الذي يقع فيه، وقد تختلف عن المعايير المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

بوجه عام، وما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة، تستوفي فئات الغرف المعايير التالية:

- الغرفة الفردية: مجهزة لشخص واحد بسرير فردي، وتكون عادةً أقل راحة وأقل جودة من حيث الموقع مقارنةً بالغرف الأخرى.
- الغرفة المزدوجة: مجهزة بسرير مزدوج أو سريرين فرديين.
- الغرفة الثلاثية: غرفة مزدوجة يُضاف إليها سرير فردي واحد. وقد يكون هذا السرير أصغر من الحجم القياسي.
- الغرفة الرباعية: غرفة مزدوجة يُضاف إليها سريران فرديان. وقد يكون هذان السريرين أصغر من الحجم القياسي.
- الغرفة العائلية: غرفة مزدوجة يمكن أن تستوعب ثلاثة (3) أو أربعة (4) أسرة بالحجم القياسي.

10. الشروط والأحكام المطبقة على الرحلات الجوية

10.1.

عند الاطلاع على الخدمات واختيارها، يمكن للعميل الاطلاع على الرحلات الجوية المختلفة المعروضة. ويُبلغ العميل دائماً باسم شركة الطيران عند تقديم الطلب، ولا يمكن تغييره لاحقاً.

10.2.

تقتضي تعليمات أمن المطارات حضور المسافرين في وقت مبكر بما يكفي لاستكمال جميع الإجراءات اللازمة. لذلك، توصي بالحضور لإتمام إجراءات تسجيل الوصول قبل موعد المغادرة بثلاث (3) ساعات على الأقل للرحلات PERFECTSTAY.COM الدولية، وساعتين (2) على الأقل للرحلات الداخلية.

10.3.

بالنسبة إلى بعض المسافرين الذين يسافرون في ظروف خاصة، مثل الأمتعة كبيرة الحجم أو المسافرين ذوي القدرة المحدودة على الحركة، يجب على العميل التواصل مع شركة الطيران للاستعلام عن شروط تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة بدقة.

10.4.

إذا لم يحضر العميل و/أو أحد المسافرين المدرجين في الطلب للصعود إلى رحلة الذهاب، فستقوم شركة الطيران تلقائياً بإلغاء رحلة العودة الخاصة بهم دون إمكانية استرداد أي مبالغ. ومع ذلك، يمكن للمسافر الاستفادة من بقية الخدمات المدرجة في طلبه، كما يمكنه

طلب استرداد أي ضرائب ورسوم فردية محددة على هذا النحو ضمن سعر التذكرة، والتي تستحق عند صعود المسافر فعليًا إلى الطائرة، QX و QW وغالبًا ما يُشار إليها بالرمزين.

عن طريق إرسال خطاب إلى العنوان PERFECTSTAY.COM يمكن للعميل طلب استرداد هذه المبالغ من شركة النقل أو من وتُفرض على العميل رسوم إدارية. PERFECTSTAY.COM, 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris, France. التالي: تعادل عشرين في المائة (20%) من المبلغ المسترد.

10.5.

يجب على العميل وكل شخص قدم الطلب نيابةً عنه تأكيد رحلة العودة لدى شركة الطيران أو لدى الممثل المحلي المذكور في رسالة التأكيد، وذلك قبل موعد رحلة العودة باثنتي عشرة (72) ساعة على الأقل.

وفي ذلك الوقت، ستؤكد مواعيد المغادرة. وإلا، فقد تخصص شركة الطيران المقعد لمسافر آخر. وتلفت الشركة انتباه العميل إلى أن هذا الإجراء إلزامي.

10.6.

أبلغ العميل بأنه، حرصًا على سلامة المسافرين، قد تضطر شركات الطيران إلى تغيير شروط الرحلة الأصلية، مثل المواعيد أو المطار أو محطات التوقف، بسبب ازدحام المجال الجوي أو أعمال الصيانة أو غيرها من الأسباب.

وبالمثل، قد تختلف مطارات المغادرة والوصول رغم خدمتها للمدينة نفسها.

يُنصح المسافرون بشدة بوضع جدول زمني مرّن في اليوم السابق للمغادرة واليوم التالي للوصول.

تُسمى الرحلات «المباشرة» تلك التي تحمل رقم رحلة واحدًا، لكنها قد تتضمن محطات توقف. أما الرحلات المتصلة فتستلزم تغيير الطائرة أثناء الرحلة.

10.7.

لكل شركة طيران سياسة خاصة بالامتعة. وترد تفاصيل الامتعة الخاصة بطلب العميل في وصف الرحلة.

كقاعدة عامة، يُسمح لكل مسافر على الرحلات المنتظمة بحقيبة واحدة في عتبر الامتعة بوزن أقصى قدره عشرون (20) كيلوغرامًا، بينما يبلغ الوزن الأقصى خمسة عشر (15) كيلوغرامًا على الرحلات منخفضة التكلفة ورحلات الطيران العارض.

ويجوز لكل مسافر أيضًا اصطحاب حقيبة يد تستوفي حدود الحجم والوزن التي تحددها شركة الطيران والمذكورة في وصف الرحلة.

قد يُسمح بالامتعة الزائدة مقابل رسوم إضافية تُدفع مباشرةً إلى شركة الطيران، وغالبًا ما تكون هذه الرسوم أقل عند حجز الامتعة الزائدة مسبقًا.

لأسباب تتعلق بالسلامة، تُحظر بعض الأغراض على متن الطائرات، سواء في عتبر الامتعة أو داخل المقصورة. وترد قائمة بهذه الأغراض في الشروط والأحكام التي تحددها شركة الطيران، والمذكورة في وصف الرحلة ورسالة التأكيد.

إذا وُجدت هذه الأغراض في أمتعة المسافرين، فستصادر فورًا، وقد يُرفض السماح لهم بالصعود إلى الطائرة.

10.8.

في حال حدوث نزاع بشأن الأمتعة المفقودة أو المتضررة، يُنصح العملاء بشدة بالتواصل أولاً مع شركة الطيران في المطار للإبلاغ عن المشكلة. ولا تتحمل شركة الطيران مسؤولية التعويض إلا في الحدود المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية.

10.9.

يسافر الأطفال الذين تقل أعمارهم عن سنتين (2) ميلاديتين في تاريخ الرحلة على حجر ولي أمرهم، ولا يُخصص لهم مقعد. ولا يُسمح للأطفال الذين تقل أعمارهم عن خمسة عشر (15) عامًا ميلادياً بالصعود إلى الطائرة دون مرافق.

10.10.

تحدد شركات الطيران قواعدها الخاصة بالنساء الحوامل. وقد تطلب بعض الشركات من المسافرين الحوامل تقديم شهادة طبية تثبت قدرتهن على السفر جواً.

بحملهن PERFECTSTAY.COM قبل تقديم الطلب، ينبغي للنساء الحوامل استشارة الطبيب وإبلاغ.

10.11.

يجب على أي شخص يحتاج إلى مساعدة خاصة أثناء النقل، مثل الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية، إبلاغ شركة الطيران بذلك قبل موعد الرحلة المعنية بثمان وأربعين (48) ساعة على الأقل.

11. الشروط والأحكام المطبقة على الخدمات الأخرى

11.1. الوجبات

تُذكر تفاصيل خدمات الوجبات في وصفها، وتُلخص في رسالة تأكيد الطلب. وتُعد المعلومات الواردة في الوصف محددة لنطاق الخدمة، ويُعتبر أي شيء غير مذكور استهلاكاً إضافياً يتحمل العميل تكلفته.

ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة:

- الإقامة مع وجبتي الإفطار ووجبة واحدة يومياً (نصف إقامة): تشمل الإفطار ووجبة واحدة يومياً، إما العشاء أو الغداء، ولا تشمل المشروبات. ويبدأ النظام بوجبة الإفطار التي تلي الليلة الأولى، وينتهي بوجبة الإفطار التي تلي الليلة الأخيرة.
- الإقامة الكاملة: تشمل جميع وجبات الإفطار والغداء والعشاء، ولا تشمل المشروبات. ويبدأ النظام بوجبة العشاء في الليلة الأولى، وينتهي بوجبة الإفطار التي تلي الليلة الأخيرة.
- الإقامة الشاملة كلياً: تشمل جميع وجبات الإفطار والغداء والعشاء، بالإضافة إلى المشروبات. وقد تُحدد ساعات معينة للاستهلاك.

في بعض البلدان، قد لا تكون المياه المتاحة محلياً صالحة للشرب، ويتعين على العملاء شراء المياه المعدنية المعبأة على نفقتهم الخاصة.

11.2. الأنشطة والترفيه في مكان الإقامة

توفر بعض أماكن الإقامة أنشطة ترفيهية أو ترويحية متاحة للعميل والمسافرين المدربين في الطلب داخل مكان الإقامة.

يجب على العميل والمسافرين المرافقين له التصرف بحذر أثناء ممارسة هذه الأنشطة، وتوخي الحيلة بشكل خاص عند الإشراف على الأطفال.

لا تُعد الأنشطة غير المشمولة في الخدمات المشتراة، والتي يتعين على العميل دفع تكلفتها مباشرةً في الموقع، جزءاً من الطلب، ولا أي مسؤولية عنها بأي شكل من الأشكال PERFECTSTAY.COM تتحمل.

أو غيرها من موردي خدمات السفر بلغة PERFECTSTAY.COM قد تُنظَّم الجولات والرحلات الاستكشافية والأنشطة التي تقدمها غير العربية. وتتوفر معلومات عن اللغة المستخدمة في تقديم الخدمات على الموقع الإلكتروني قبل تأكيد أي طلب.

11.3. الأنشطة الرياضية والعلاجات

بالنسبة إلى أي طلب يتضمن أنشطة رياضية أو علاجات، مثل خدمات المنتجعات الصحية أو العلاج بمياه البحر أو العلاج بالمياه المعدنية وغيرها، يجب على العميل التحقق من الحالة البدنية لكل مسافر قبل تقديم الطلب.

وقد يُطلب من كل شخص تقديم شهادة طبية تثبت أن حالته الصحية تتوافق مع الأنشطة المعنية.

المسؤولية عن أي قرار يتخذه مقدم الخدمة في الموقع برفض السماح للمسافر بممارسة الأنشطة PERFECTSTAY.COM لا تتحمل الرياضية أو تلقي العلاجات بسبب حالته الصحية.

12. الإجراءات الإدارية والصحية

12.1. نطاق التطبيق

تلخص هذه المادة 12 الإجراءات العامة التي يتعين على مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة استكمالها، وتسري ما لم يُذكر خلاف ذلك في وصف الخدمة أو في الأقسام المخصصة للإجراءات الإدارية والصحية على الموقع الإلكتروني.

كما يُنصح العميل بالاطلاع على الإرشادات والمعلومات المنشورة على المواقع الرسمية، وذلك بنسخ الرابط التالي ولصقه في متصفح الإنترنت:

<https://www.mofa.gov.ae/en/travel-updates>:وزارة الخارجية

ينبغي الاطلاع على هذا الموقع قبل تقديم الطلب، كما يُنصح العميل بزيارته بانتظام حتى موعد المغادرة للتحقق من أي تغييرات قد تطرأ.

ويمكن للعميل أيضاً الاطلاع على مواقع إلكترونية مختلفة تلخص إجراءات الحصول على التأشيرات. وتختلف المدة اللازمة للحصول على التأشيرة حسب الوجهة.

يجب على العميل استكمال جميع الإجراءات المتعلقة بالمتطلبات الإدارية والصحية، ويتحمل مسؤولية دفع أي تكاليف مرتبطة بها، إضافة إلى سعر الخدمات.

قد تختلف الإجراءات الإدارية والصحية بحسب جنسية المسافرين و/أو بلد إقامتهم.

عبر الهاتف أو من خلال PERFECTSTAY.COM إذا لم يكن العميل أو أحد المسافرين مواطناً إماراتياً، فيجب عليه التواصل مع من تزويده بالمعلومات السابقة PERFECTSTAY.COM نموذج الاتصال الموضح في المادة 2 قبل تقديم أي طلب، حتى تتمكنم للتعاقد المناسبة لجنسيته أو بلد إقامته.

12.2. الإجراءات الإدارية

لا يُقبل للسفر إلا مستند هوية ساري المفعول، سواء كانت بطاقة هوية وطنية أو جواز سفر. ويُشترط جواز السفر للسفر خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتشترط بعض البلدان استيفاء إجراءات إضافية، ولا سيما أن يكون جواز السفر ساري المفعول لمدة ستة (6) أشهر بعد تاريخ العودة، وأن يحمل المسافر تذكرة ذهاب وعودة، وأن يكون قادرًا على إثبات امتلاكه أموالاً كافية أو حصوله على تأمين للمساعدة أو الإعادة إلى الوطن.

يجب الحصول على تأشيرة لبعض الوجهات. وتتوفر تفاصيل الإجراءات الواجب استكمالها في وصف الخدمات وعلى موقع وزارة الخارجية الإماراتية بحسب بلد الوجهة، وعنوان الموقع المذكور في المادة 12.1 أعلاه.

العميل بزيارة هذا الموقع بانتظام، إذ قد تتغير اللوائح بين تاريخ تقديم الطلب وتاريخ المغادرة PERFECTSTAY.COM توصي

بأن يحمل الأطفال القاصرون الراغبون في السفر وثيقة هوية خاصة بهم صادرة بأسمائهم.

بتقديم طلبات سفر للقاصرين غير المصحوبين بأحد الوالدين أو شخص بالغ آخر مخول PERFECTSTAY.COM لا تسمح

إذا كان الطفل يسافر دون مرافقة كلا والديه، أو كان يحمل اسمًا مختلفًا عن اسميهما، أو كان برفقة طرف ثالث، فقد تطلب بعض البلدان أو شركات الطيران تقديم تصريح بمغادرة البلاد. لذلك، ومن باب الاحتياط، ينبغي الحصول على هذه الوثيقة لكل رحلة يسافر فيها القاصر دون مرافقة كلا والديه.

12.3. الإجراءات الصحية

قبل تقديم أي طلب، يُنصح المسافرين بشدة باستشارة الطبيب وطبيب الأسنان للتأكد من أن حالتهم الصحية تتناسب مع الرحلة المخطط لها.

تختلف الإجراءات الصحية الموصى بها أو الإلزامية بحسب الوجهة، ويمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بكل بلد على موقع وزارة الخارجية الإماراتية المذكور في المادة 12.1 أعلاه.

وبالنسبة إلى بعض الوجهات، قد توصي الوزارة بشراء بوليصة تأمين تغطي النفقات الطبية والإعادة إلى الوطن لأسباب صحية.

المسافرين بالاستعداد مسبقًا لمتطلبات التطعيم لتجنب نقص اللقاحات، وإكمال التطعيمات قبل PERFECTSTAY.COM توصي موعد المغادرة بثلاثة (3) أسابيع على الأقل.

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

13. التعديلات والإلغاء

13.1. PERFECTSTAY.COM التعديل أو الإلغاء من قبل

تعديل المعلومات السابقة للتعاقد التي أُبلغ بها العميل قبل توقيع الطلب PERFECTSTAY.COM وفقًا للوائح المعمول بها، يجوز لـ العميل بالتعديلات بطريقة واضحة ومفهومة وبارزة PERFECTSTAY.COM من جانب واحد. وفي هذه الحالة، تُبلغ

إجراء تعديلات طفيفة على بنود العقد بعد توقيع الطلب. وفي هذه الحالة، تُخطر الشركة PERFECTSTAY.COM كما يجوز لـ العميل بهذه التعديلات بطريقة واضحة ومفهومة ومن خلال وسيلة دائمة.

إلى تغيير أحد العناصر الأساسية للطلب، أو إذا تجاوزت الزيادة في PERFECTSTAY.COM قبل مغادرة العميل، إذا اضطرت السعر ثمانية في المائة (8%)، فسُخطر العميل بذلك، ويحق له قبول التغيير المقترح أو إنهاء الطلب دون أي تكلفة، وفقًا للشروط المحددة في اللوائح المعمول بها.

إلغاء الطلب إذا تعذر عليها تنفيذه بسبب حدث من أحداث القوة القاهرة. وفي هذه الحالة، يُخطر PERFECTSTAY.COM يجوز لـ العميل بإلغاء الطلب في أقرب وقت ممكن قبل بدء الرحلة أو الإقامة، ويُرد إليه كامل المبالغ التي دفعها، دون أي تعويض إضافي.

13.2. التعديلات التي يجريها العميل على الطلب

(تعديل خدمة أرضية (الإقامة، النقل، الأنشطة، وغيرها -

بعد تأكيد الطلب، لا يمكن إجراء تعديلات على الخدمات الأرضية

تعديل خدمة النقل الجوي -

PERFECTSTAY.COM. بعد تأكيد الطلب، يجب على العميل تقديم أي طلب لتعديل خدمات النقل عبر الاتصال هاتفياً بـ

يُجرى التعديل المطلوب وفقاً لشروط شركة أو شركات النقل المتعلقة بنوع التذكرة التي حجزها العميل، مثل التذاكر غير القابلة للتعديل أو القابلة للتعديل برسوم أو دون رسوم.

على كل تعديل، بالإضافة إلى أي رسوم قد (AED 95) رسوم معالجة قدرها 95 درهماً إماراتياً PERFECTSTAY.COM تفرض يفرضها الموردون.

إذا اشترى العميل بوليصة تأمين فردية تتيح له تعديل الطلب، فيجب عليه التواصل مع شركة التأمين المعنية، التي تتحمل وحدها مسؤولية PERFECTSTAY.COM. إدارة الطلب، دون تدخل

13.3. إلغاء الطلب من قبل العميل – دون تأمين الإلغاء

13.3.1.

يجوز للعميل إلغاء الطلب في أي وقت قبل بدء الرحلة أو الإقامة، شريطة دفع رسوم الإلغاء التي تُحتسب على أساس مجموع التكاليف التي تم توفيرها والإيرادات المتحققة من إعادة إتاحة الخدمات للبيع.

يجب تقديم أي طلب إلغاء من قبل العميل من خلال نموذج الاتصال

رسوم معالجة ثابتة للإلغاء قدرها 190 درهماً إماراتياً PERFECTSTAY.COM إذا استحق العميل استرداد أي مبالغ، فستخصم من المبالغ المستردة للعميل (AED 190)

وفي جميع الأحوال، يُبلغ العميل بأن الرسوم الإدارية المرتبطة بالطلب وأي تأمين تم شراؤه غير قابلة للاسترداد

(إلغاء خدمة أرضية (مثل الإقامة أو النقل أو الأنشطة وغيرها -

انتباه العميل إلى أن نموذج «البيع السريع» الذي يقدم تخفيضات استثنائية يعني أن جميع المبيعات PERFECTSTAY.COM تلفت PERFECTSTAY.COM نهائية وغير قابلة للاسترداد من قبل موردي

من توفير أي نفقات نتيجة إلغاء العميل للطلب، ولن تتمكن من تحقيق أي إيرادات من PERFECTSTAY.COM وبالتالي، لن تتمكن إعادة إتاحة الخدمات للبيع، إذ لا يمكن بيع هذه الخدمات مرة أخرى

لذلك، يخضع أي إلغاء لخدمة أرضية لرسوم تعادل مائة في المائة (100%) من سعر الخدمة

إلغاء خدمة النقل الجوي -

تُحتسب رسوم الإلغاء وفقاً لشروط شركة أو شركات النقل المتعلقة بنوع التذكرة التي حجزها العميل، مثل التذاكر غير القابلة للتعديل أو الاسترداد، أو القابلة للتعديل مقابل رسوم، أو القابلة للتعديل والاسترداد.

وفي جميع الأحوال، تُرد إلى العميل جميع الضرائب والرسوم الفردية المحددة على هذا النحو ضمن سعر مستند السفر، والتي يجب دفعها QX و QW قبل صعود المسافر فعلياً إلى الطائرة، وغالباً ما يُشار إليها بالرمزين.

لا تُفرض رسوم معالجة لاسترداد الضرائب إذا قُدم الطلب من خلال نموذج الاتصال.

13.3.2.

يحق للعميل إلغاء الطلب قبل بدء الرحلة أو الإقامة دون دفع أي رسوم إلغاء إذا وقعت ظروف استثنائية وحتمية في الوجهة أو في محيطها المباشر، وكانت لها آثار كبيرة على تنفيذ الطلب أو على نقل المسافرين إلى الوجهة.

وفي هذه الحالة، يحق للعميل استرداد جميع المبالغ المدفوعة بالكامل، دون الحق في الحصول على أي تعويض إضافي.

13.3.3.

إذا اشترى العميل تأميناً خاصاً يتيح له إلغاء الطلب، فيجب عليه التواصل مع شركة التأمين المعنية، التي تتحمل وحدها مسؤولية إدارة PERFECTSTAY.COM. الطلب، دون تدخل.

وفي جميع الأحوال، يُبلغ العميل بأن أقساط التأمين، بمجرد دفعها، غير قابلة للاسترداد.

13.4. إلغاء الطلب من قبل العميل – مع تأمين الإلغاء.

13.4.1.

يجوز للعميل إلغاء الطلب قبل بدء الرحلة أو الإقامة من خلال تقديم طلب عبر نموذج الاتصال.

13.4.2.

يُدرج تأمين الإلغاء تلقائياً في جميع الحجوزات المؤهلة، ولا يسري إلا على إلغاء الحجز بالكامل. ولا يُسمح بالإلغاء الجزئي لأي عنصر من عناصر الحجز.

13.4.3. تعريف الحجز المؤهل

يُقصد بـ «الحجز المؤهل» أي حجز يستوفي جميع الشروط التالية:

1. وتُستثنى من تغطية تأمين الإلغاء (Saudia) أن تكون جميع الرحلات المشمولة في الحجز مُشغلة بواسطة الخطوط السعودية. رحلات المشاركة بالرمز، وهي الرحلات التي يتم تسويقها تحت رقم رحلة تابع للخطوط السعودية، ولكن يتم تشغيلها بواسطة شركة طيران أخرى.

2. أن يكتمل السفر أو الإقامة المشمولة بالحجز قبل 30 أبريل 2027.

3. باستثناء (Saudia Umrah) «أو» السعودية للعمرة (Saudia Holidays) «أن يكون الحجز ضمن باقات «عطلات السعودية (Saudia Stopover) «حجوزات «محطة السعودية»

4. لا تشمل تغطية تأمين الإلغاء الحجوزات التي لا تستوفي شروط «الحجز المؤهل»، وتخضع عملية إلغاؤها لأحكام المادة 13.3 أعلاه.

13.4.4. شروط الإلغاء بحسب الوقت المتبقي قبل موعد المغادرة المحدد.

الإلغاء قبل موعد المغادرة بأكثر من خمسة عشر (15) يومًا:

يحق للعميل استرداد إجمالي سعر الحجز، بعد خصم رسوم معالجة الإلغاء المطبقة على كل حجز، وفقًا لما يلي:

- (SAR 250) المملكة العربية السعودية: 250 ريالًا سعوديًّا.
- (GBP 90) المملكة المتحدة: 90 جنيهًا إسترلينيًّا.
- (EUR 90) الاتحاد الأوروبي: 90 يورو.
- (USD 90) الولايات المتحدة الأمريكية: 90 دولارًا أمريكيًّا.
- (CAD 140) كندا: 140 دولارًا كنديًّا.
- (AED 250) الإمارات العربية المتحدة: 250 درهمًا إماراتيًّا.
- (QAR 250) قطر: 250 ريالًا قطريًّا.
- (BHD 25) البحرين: 25 دينارًا بحرينيًّا.
- (KWD 25) الكويت: 25 دينارًا كويتيًّا.

الإلغاء خلال الفترة الممتدة من خمسة عشر (15) يومًا إلى ثمانٍ وأربعين (48) ساعة قبل موعد المغادرة:

يحق للعميل استرداد قيمة تذكرة الطيران المدرجة في الحجز، بما في ذلك الضرائب المطبقة، بعد خصم رسوم معالجة الإلغاء المطبقة على كل حجز، وفقًا للمبالغ المحددة أعلاه.

أما الخدمات الأرضية المدرجة في الحجز، بما في ذلك الفندق وخدمات النقل والأنشطة وأي خدمات أرضية أخرى، فتُسترد قيمتها وفقًا لشروط الإلغاء المطبقة لدى المورد المعني.

الإلغاء قبل موعد المغادرة بأقل من ثمانٍ وأربعين (48) ساعة:

لا يعود خيار الإلغاء المرن ساريًّا. ويصبح الحجز بالكامل، بما في ذلك تذاكر الطيران والخدمات الأرضية، غير قابل للإلغاء وغير قابل للاسترداد، مع بقاء كامل المبلغ مستحق الدفع.

13.4.5.

تُنفَّذ المبالغ المستردة، حيثما ينطبق ذلك، باستخدام وسيلة الدفع الأصلية التي استُخدمت لإجراء الحجز.

14. تحويل الطلب

عن أي رسوم PERFECTSTAY.COM عند الرغبة في تحويل الطلب إلى شخص آخر، يُنصح العميل بالاستفسار مسبقًا من محتملة، ويفضل أن يتم ذلك قبل موعد المغادرة بعشرين (20) يومًا، لإتاحة الوقت اللازم للشركة للتنسيق مع الموردين.

يجوز للعميل تحويل الطلب بحرية إلى أي طرف ثالث يستوفي الشروط نفسها المطلوبة منه لإتمام الرحلة أو العطلة، شريطة إخطار بخطاب مسجل مع إشعار بالاستلام وبالبريد الإلكتروني، قبل موعد المغادرة بسبعة (7) أيام على الأقل، PERFECTSTAY.COM. وسداد أي رسوم إضافية قد تترتب على عملية التحويل.

ومورديها عن سداد PERFECTSTAY.COM يتحمل العميل والشخص الذي يُحوّل إليه الطلب مسؤولية تضامنية وتكافئية تجاه السعر وأي رسوم أو ضرائب أو تكاليف إضافية قد تنشأ عن التحويل، بما في ذلك الرسوم الإدارية الخاصة بـ PERFECTSTAY.COM البالغة 95 درهماً إماراتياً (AED 95).

15. التأمين

لا يشمل التأمين أيًا من الحجوزات التي تجريها معنا، ما لم يتم تأكيد إدراجها لك عند إجراء الحجز أو عند تقديم طلب للحصول على هذا التأمين.

إذا رغبت في ذلك، يمكنك شراء بوليصة تأمين للإلغاء و/أو الأمتعة، أو بوليصة تأمين شاملة.

16. الاتفاق بشأن الإثبات

بالنسبة إلى الطلبات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني، يُعد قبول هذه الشروط والأحكام العامة وإدخال بيانات العميل، ولا سيما المعلومات المتعلقة بوسيلة الدفع المطلوبة لسداد قيمة الطلب، توقيعًا إلكترونيًا يفيد بموافقة العميل على تلقي الطلب وسداد قيمته باسمه ونيايةً عن جميع المستفيدين من الطلب المشاركين في الرحلة.

أما الطلبات المقدمة عبر الهاتف، فيُبرم العقد بقبول الطلب لدى الموظف المختص وتقديم العميل المعلومات اللازمة للدفع. ويُمنح هذا القبول من قبل العميل باسمه ونيايةً عن جميع المستفيدين من الطلب المشاركين في الرحلة.

و/أو أنظمة شركائها أو مورديها تتمتع بقيمة PERFECTSTAY.COM يفهم أن البيانات المخزنة في نظام المعلومات الخاص بـ PERFECTSTAY.COM إثباتية، ويجوز لـ تقديمها كدليل يتعلق بالطلبات والالتزامات الناشئة عنها PERFECTSTAY.COM إثباتية، ويجوز لـ

17. PERFECTSTAY.COM مساعدة العملاء من قبل

17.1.

تتوفر معلومات عامة حول مدى ملاءمة الخدمات للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة على الموقع الإلكتروني أو لدى الوكالات الشريكة أو عبر الهاتف.

وبناءً على طلب العميل، يمكن تقديم معلومات محددة حول مدى ملاءمة الخدمات لاحتياجاته عبر الهاتف، باستخدام أرقام الاتصال المذكورة في المادة 2.

17.2.

عبر الهاتف أو من PERFECTSTAY.COM في حال مواجهة أي صعوبة أثناء الرحلة أو الإقامة، يجب على العميل التواصل مع PERFECTSTAY.COM خلال نموذج الاتصال، وفق التفاصيل المحددة في المادة 2.

المساعدة المناسبة للعميل في أقرب وقت ممكن، مع مراعاة ظروف الحالة PERFECTSTAY.COM ستقدم

وتشمل هذه المساعدة، على وجه الخصوص، تقديم معلومات مفيدة بشأن الخدمات الصحية والسلطات المحلية والمساعدة القنصلية، ومساعدة العميل في إجراء المكالمات الهاتفية الدولية والعثور على خدمات سفر أخرى.

وفقًا لتقديرها، فرض رسوم معقولة على العميل مقابل هذه المساعدة إذا كانت الصعوبة ناجمة عن PERFECTSTAY.COM يجوز لـ عن تصرف متعمد من المسافرين أو عن إهماله.

18. المسؤولية

أي مسؤولية عن أفعال مورديها أو امتناعهم عن التصرف، ولا عن PERFECTSTAY.COM بصفتها وكيلًا لمورديها، لا تتحمل الخدمات التي يقدمونها.

العميل PERFECTSTAY.COM وتُطبق الشروط والأحكام الخاصة بالجهة الرئيسية أو المورد على الخدمات المعنية. وتنصح بقراءتها بعناية، لأنها تتضمن معلومات مهمة تتعلق بالطلب.

في حالة النزاع، تُحدد أي تعويضات يطالب بها العميل والمسافرون، باستثناء حالات الوفاة أو الإصابة الجسدية الناتجة عن فعل متعمد أو فيما يتعلق بالطلب PERFECTSTAY.COM إهمال، وفقًا لنظام التجارة الإلكترونية، بما لا يتجاوز مجموع المبالغ المدفوعة إلى

تجاه العميل وفقًا لما يلي و/أو بالقدر نفسه المحدد فيه PERFECTSTAY.COM كما تقتصر مسؤولية

1. الشروط التعاقدية للموردين الذين يقدمون خدمات السفر المكوّنة لباقة السفر، والتي تُدمج في كل طلب.
2. أي اتفاقيات دولية ذات صلة، مثل اتفاقية مونتريال للنقل الجوي، واتفاقية أثينا للنقل البحري، واتفاقية برن للنقل بالسكك الحديدية، واتفاقية باريس للإقامة، والتي تحدد سقف التعويضات التي يجوز للعميل المطالبة بها عن الوفاة أو الإصابة أو تأخير المسافرين أو فقدان الأمتعة أو تلفها أو تأخر وصولها.

تستفيد من جميع القيود المفروضة على التعويضات والمنصوص عليها في هذه الاتفاقيات أو PERFECTSTAY.COM ويُعتبر أن أي اتفاقيات أخرى ذات صلة

19. المطالبات وعدم المطابقة

يجب على العميل الإبلاغ عن أي مطالبات تتعلق بالطلب أو بالخدمات، أو عن أي حالات عدم مطابقة تُلاحظ أثناء تنفيذ الخدمات المدرجة في أقرب وقت ممكن وفقًا، PERFECTSTAY.COM في الطلب، كتابةً إن أمكن، إلى مقدمي الخدمات المعنيين في الموقع وإلى لظروف الحالة.

ويجب أن تتضمن المطالبة رقم الطلب، وأن تُرفق بها نسخ مسموحة ضوئيًا من المستندات الداعمة، مثل التذاكر والفواتير والشهادات التي تثبت عدم تقديم الخدمات وغيرها.

يمكن تقديم المطالبة من خلال نموذج الاتصال.

انتباه العميل إلى الطبيعة الخاصة للمطالبات المتعلقة بالأمتعة المتضررة أو المفقودة أثناء الرحلات PERFECTSTAY.COM تلفت الجوية. ولمعالجة المطالبة، يجب على العميل التواصل أولاً مع شركة الطيران في المطار للإبلاغ عن المشكلة.

إلى الرد على طلب العميل في أقرب وقت ممكن، وفي جميع الأحوال وفقًا للوائح المعمول بها PERFECTSTAY.COM ستسعى

20. الاتصال

عبر الهاتف PERFECTSTAY.COM لحجز رحلة أو عطلّة أو للحصول على معلومات قبل تقديم الطلب، يمكن للعميل الاتصال بـ أو من خلال نموذج الاتصال، وفق التفاصيل المحددة في المادة 2

عبر الهاتف أو من خلال نموذج PERFECTSTAY.COM ولأي استفسارات تتعلق بالطلبات القائمة، يمكن للعميل التواصل مع الاتصال، وفق التفاصيل المحددة في المادة 2

21. القانون الواجب التطبيق

.ﺗﺨﺬﻉ ﻫﺬﻩ ﺷﺮﻭﻁ ﻭﺍﻻﺣﻜﺎﻡ ﻭﺃﻱ ﻧﺯﺍﻉ ﻳﻨﺸﺂ ﻋﻨﻬﺎ ﺃﻭ ﻳﺘﻌﻠﻖ ﺑﻬﺎ ﻟﻘﻮﺍﻧﻴﻦ ﻓﺮﻧﺴﺎ

ﻭﻳﻮﺍﻓﻖ ﺍﻟﻄﺮﻓﺎﻥ ﺑﻤﻮﺟﺐ ﻫﺬﺍ ﻋﻠﻰ ﺍﻻﺧﺘﺼﺎﺹ ﺍﻟﻘﻀﺎﺋﻲ ﺍﻟﺤﺼﺮﻱ ﻟﻠﻤﺤﺎﻛﻢ ﺍﻟﻔﺮﻧﺴﻴﻪ ﻟﻠﻨﻈﺮ ﻓﻲ ﺃﻱ ﻣﻄﺎﻟﺒﻪ ﺃﻭ ﻧﺯﺍﻉ ﻳﻨﺸﺂ ﺑﻤﻮﺟﺐ ﻫﺬﻩ
ﺍﻟﺸﺮﻭﻁ ﺃﻭ ﻓﻴﻤﺎ ﻳﺘﻌﻠﻖ ﺑﻬﺎ.