

سياسة الحجز والإلغاء والتعديل

Vovanda Basalamah · 18.10.2026 · 2026-10-18.1

UID: CHE-154.611.889 · CH-320.1.092.678-7

1. الشركة ونطاق السياسة

تقدم Vovanda Basalamah، مؤسسة فردية يملكها Abdullah Basalamah، خدمات تنظيم وحجز الرحلات. العنوان: Bildstrasse 9, 9030 Abtwil SG, Switzerland. رقم تعريف المنشأة UID: CHE-154.611.889؛ السجل التجاري: CH-320.1.092.678-7. تنظم هذه السياسة الحجز والسداد والإلغاء والتعديل للبرامج التي تبيعها الشركة. يحدد عرض الحجز الخدمات المشمولة والمستثناة وأي شروط خاصة. رقم UID ليس تصريحًا بالتسجيل في ضريبة القيمة المضافة.

2. العرض وتأكد الحجز

طلب عرض السعر ليس حجزًا مؤكدًا. يبين العرض البرنامج والسعر والعملة والمسافرين ومواعيد الدفعات وشروط الإلغاء الخاصة قبل التعاقد. يتأكد الحجز بإصدار الشركة تأكيدًا كتابيًا بعد موافقة العميل واستيفاء الدفعة المطلوبة وتأكد الخدمات. إذا تعذر تأكيد خدمات بعد تحصيل مبلغ لها، يعاد المبلغ المتعلق بالخدمات غير المؤكدة ما لم يقبل العميل بديلًا كتابيًا. لا تُنفذ إضافات مدفوعة دون موافقة العميل.

3. الدفعة المقدمة وباقي السعر

الدفعة المقدمة جزء من إجمالي سعر البرنامج وليست مقابل حق الانسحاب، ولا تمثل بذاتها الحد الأقصى للالتزامات العميل عند الإلغاء. يلتزم العميل بسداد السعر حسب جدول الدفعات المقبول. عند الإلغاء، تحسب المبالغ المستحقة وفق شروط الإلغاء القابلة للإنفاذ، وتخصم منها الدفعات المسددة دون ازدواج في التحصيل. لا يؤدي طلب التأجيل وحده إلى تعليق مواعيد السداد. عند التأخر تتواصل الشركة مع العميل وتحدد مهلة مناسبة حيث يلزم قانونًا قبل اتخاذ إجراء بشأن الحجز؛ ولا يترتب على التأخر إعفاء تلقائي من الالتزامات.

4. إلغاء العميل والباقيات غير المستردة

الباقيات المعروضة صراحةً بسعر غير قابل للاسترداد لا تمنح حق استرداد لمجرد عدول العميل عن السفر بعد تأكيد الحجز، وفق شروطها الخاصة والحقوق الإلزامية. إذا كانت رسوم الإلغاء 100% من إجمالي قيمة البرنامج منذ التأكيد، يجب بيان ذلك صراحةً في عرض الحجز وقبوله قبل الدفع، بما يشمل استحقاق الرصيد غير المسدد ومواعيده؛ ولا يكفي وصف الدفعة المقدمة بأنها غير مستردة لافتراض ذلك. تراعى القواعد القانونية بشأن التكاليف التي تم توفيرها أو استردادها والتعويض المتناسب. يعامل عدم الحضور أو ترك خدمات متاحة باختيار العميل وفق الشروط نفسها. لا يشمل هذا البند حالات الإلغاء أو الانسحاب التي يمنح فيها القانون حق الاسترداد.

5. الظروف الطارئة وطلبات التأجيل

يمكن طلب المساعدة عند ظرف طارئ موثق. تبذل الشركة جهودًا معقولة للتنسيق مع الموردين بشأن التأجيل أو بدائل ممكنة، دون وعد بقبول التغيير أو الاسترداد أو الإعفاء من الرسوم. يخضع الحل للتوافر وموافقة الموردين وفروقات الأسعار والرسوم التي تعرض على العميل قبل الموافقة. لا يصبح التأجيل نافذًا إلا بتأكيد كتابي، ولا يغير الطلب وحده شروط الحجز أو مواعيده. تطلب فقط المستندات الضرورية ويقتصر استخدامها ومشاركتها على معالجة الطلب بالقدر اللازم. لا تمس هذه المساعدة الحقوق القانونية الإلزامية.

6. التعديلات ونقل الحجز

تخضع تغييرات التواريخ والغرف والخدمات لإمكان التنفيذ. تعرض فروقات الأسعار ورسوم الموردين وأتعاب التعديل المتفق عليها قبل تنفيذ التغيير. لا تفرض أتعاب غير معلنة مسبقًا. تعالج طلبات نقل الحجز إلى شخص آخر مستوفٍ لشروط الرحلة وفق الحقوق القانونية، مع الإخطار المناسب قبل المغادرة والتكاليف الإضافية المترتبة. لا يضمن تغيير الاسم مكان نقل كل خدمة دون تكلفة.

7. إلغاء المورد أو تغيير البرنامج

عند إلغاء مورد لخدمة مؤكدة، تبلغ الشركة العميل دون تأخير غير مبرر وتعمل على المعالجة أو توفير بديل مناسب. لا يعني إلغاء خدمة واحدة تلقائيًا إلغاء البرنامج كله. إذا كان التغيير جوهريًا أو تعذر تنفيذ البرنامج، تطبق الخيارات والحقوق القانونية بما فيها البديل أو الاسترداد حيث يستحق، مع تسوية فرق القيمة عند اللزوم. لا تفرض الشركة رسومًا على معالجة تكون ملزمة بتقديمها مجانًا قانونيًا. تحتفظ الشركة بحق الرجوع على المورد المسؤول، دون تعليق استرداد مستحق للعميل على نجاح المطالبة أو وصول أموال المورد، ودون فرض رصيد سفر بدل رد نقدي مستحق دون موافقته.

8. القوة القاهرة والمسؤولية

تعالج الأحداث الخارجة عن السيطرة بحسب أثرها والقانون المطبق؛ ولا يعني وصف الحدث بالقوة القاهرة إسقاط جميع حقوق الاسترداد. الحجز الزائد ليس بذاته قوة قاهرة. تخضع مسؤولية الشركة والاستثناءات والتعويض للقانون المطبق والاتفاقيات الدولية ذات الصلة. لا تستبعد هذه السياسة المسؤولية التي لا يجوز استبعادها، ولا تتضمن إعفاءً شاملاً من أخطاء الموردين. ولا تعني المطالبة بتعويض قبول الشركة تلقائيًا بكل مبلغ يطلبه العميل؛ يحدد الاستحقاق بحسب أساسه القانوني والوقائع المثبتة.

9. وثائق السفر والتأمين

على العميل تقديم بيانات صحيحة والتحقق من الجواز والتأشيرة ومتطلبات الدخول والقيادة المناسبة لرحلته، مع بقاء التزامات الشركة بالإفصاح والمعلومات قائمة. لا يضمن رفض التأشيرة أو تعذر السفر الشخصي الاسترداد تلقائيًا. ينصح بتأمين إلغاء سفر مناسب؛ يخضع التعويض لشروط شركة التأمين واستثناءاتها. الباقية المرنة ليست تأمينًا، وتحدد حقوقها ومواعيدها كتابةً قبل الحجز. لا يعد أي من ذلك تنازلًا عن حق قانوني إلزامي.

10. الطلبات والشكاوى والاسترداد

ترسل الطلبات كتابةً إلى Info@vovanda.com أو واتساب الشركة +41 78 233 33 27 مع رقم الحجز. يعتد بوقت وصول الطلب المثبت، لا بوقت قراءة الموظف. يبلغ العميل عن أي مشكلة أثناء الرحلة في أقرب وقت ممكن لإتاحة المعالجة، دون منع التصرف الضروري في الطوارئ. عند استحقاق استرداد، تقدم الشركة بيان التسوية وتعيد المبلغ دون تأخير غير مبرر وفي المدة القانونية المطبقة، إلى وسيلة الدفع الأصلية حيث أمكن أو وسيلة متفق عليها. تقتصر الخصومات على المبالغ المسموح بها قانوناً والمتفق عليها، ولا تستخدم الرسوم لإفراغ حق الاسترداد من مضمونه.

11. الموافقة والقانون المطبق والإصدارات

تتاح هذه السياسة والشروط الخاصة قبل إبرام الحجز، وتوثق موافقة العميل عليها. مجرد نشر السياسة لا يثبت موافقة عميل سابق ولا يغير عقده بأثر رجعي. تسري النسخة المقبولة عند الحجز ما لم يتفق لاحقاً على تعديل مشروع. يخضع العقد للقانون السويسري مع مراعاة قواعد تنازع القوانين وحقوق المستهلك والاختصاص القضائي الإلزامية التي قد تنطبق. لا يحرم العميل من محكمة مختصة إلزامياً أو حق تقديم شكوى. بطلان بند لا يمس بقية البنود بالقدر الجائز قانوناً. عند اختلاف الترجمة يفسر النص بما يتفق مع العقد والحقوق الإلزامية، دون انتقاص منها.

Info@vovanda.com · +41 78 233 33 27

<https://www.vovanda.com/ar/booking-policy>