



## شروط وأحكام خدمة الكونسيرج

خدمة الكونسيرج مملوكة ومدارة من قبل "Ten Lifestyle Management Limited" (التي يُشار إليها بـ "تن"، "نحن"، "خاصتنا"). تن هي شركة كونسيرج متخصصة في أسلوب الحياة، تأسست في إنجلترا وويلز، ولها عنوانها المسجل، والذي هو 2nd Floor, Fitzroy House, 355 Euston Road, London NW1 3AL (رقم الشركة: 04688658).

تن مملوكة لـ Ten Lifestyle Group Plc، وهي شركة مدرجة في بورصة لندن ("TENG").

تُوفر "تن" خدمات الكونسيرج ("خدمة الكونسيرج") للأفراد المؤهلين نيابة عن عميلها ("مقدم الخدمة")، ويعرف هؤلاء الأفراد بشكل جماعي وبصورة فردية باسم "الأعضاء" أو "أنت".

يتم توفير خدمة الكونسيرج بشكل أساسي من خلال المشورة والحجوزات الشخصية التي يتم تلقيها عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، والحصول على السلع والخدمات المقدمة من موردين خارجيين ("الموردين").

تنطبق الشروط والأحكام التالية ("الشروط") على توفير خدمات الكونسيرج للأعضاء.

### 1. عقدا

- 1.1. يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل استخدام خدمة الكونسيرج. الغرض من هذه الشروط:
  - (a) يعتبر استخدامك للموقع أو لخدمة الكونسيرج بمثابة قبول لهذه الشروط وبيان الخصوصية على النحو المقدم لك من وقت لآخر؛
  - (b) يُعرف الأفراد المؤهلون للحصول على خدمة الكونسيرج وفقاً لتعليمات مقدم الخدمة باسم "المستخدم الرئيسي"؛
  - (c) كل فرد يُسمح له المستخدم الرئيسي باستخدام الخدمة نيابة عنه يُسمى "مستخدم معتمد" (سيحدد مزود الخدمة الحد الأقصى لعدد المستخدمين المعتمدين لكل مستخدم رئيسي)؛
  - (d) يُعرف كل من المستخدمين الرئيسيين والمستخدمين المعتمدين باسم "الأعضاء"؛
  - (e) يجب أن يكون عمر الأعضاء 18 عامًا على الأقل، وأن يمتلكوا السلطة القانونية لإبرام هذه الاتفاقية؛
  - (f) يجب على الأعضاء التأكد من أن جميع المعلومات التي يقدمونها لنا أو لمقدم الخدمة أو الموردين صحيحة ودقيقة؛
  - (g) عند استخدام خدمة الكونسيرج و / أو أي محتوى أو مواد متاحة، فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط التي تشكل اتفاقية ملزمة قانونًا بينك وبيننا.
  - (h) نحتفظ بالحق في تحديث هذه الشروط أو تغييرها من وقت لآخر وفقاً لتقديرنا، وسيخضع استمرار استخدامك لخدمة الكونسيرج للإصدار الحالي من هذه الشروط. نوصيك بقراءة الإصدار الحالي من هذه الشروط في كل مرة قبل استخدام خدمة الكونسيرج.

### 2. خدماتنا

- 2.1. توفر خدمة الكونسيرج التي نقدمها عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ما يلي:
  - (a) القدرة على تقديم طلب جديد إلى خدمة الكونسيرج؛
  - (b) القدرة على إشراك الخدمات و/أو طلب البضائع من الموردين؛ و

- c) القدرة على طلب أن تكون على إطلاع على أي معلومات محددة؛
- 2.2. إذا كنت تستخدم أحد أرقام الهواتف المقدمة لك للاتصال والتحدث مع أحد ممثلينا (مدير أسلوب الحياة)، فيرجى ملاحظة أنه سيتم مراقبة المكالمات الهاتفية لأغراض التدريب والجودة.
- 2.3. نحن نحفظ بالحق في أي وقت لتعديل خدمة الكونسيرج التي نقدمها وإضافة أو إزالة المحتوى، أو التوقف عن تقديم خدمة الكونسيرج لأي سبب من الأسباب.
- 2.4. ما لم ينص على خلاف ذلك كتابيًا من جانبنا وباستثناء بعض حجوزات السفر (راجع القسم 6 والملحق 1 من هذه الشروط، عند تقديم طلب للحصول على سلع أو خدمات من مورد من خلال خدمة الكونسيرج)، فإنك ستبرم عقدًا مباشرًا مع المورد لتوفير السلع أو الخدمات، وستكون ملزمًا بشروط المورد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شروط الإلغاء و/ أو إرجاع البضائع)، يرجى التأكد من مراجعة أي شروط وأحكام موفرة لك قبل إتمام المعاملة.
- 2.5. بالنسبة للبنود والشروط التي قد تكون محددة بيننا وبينك لأنواع خدمات الكونسيرج المقدمة عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، فهي موضحة أدناه.

### 3. المطاعم

- 3.1. تعمل تن مع موردين ومطاعم لتقديم حجوزات حصرية وغير حصرية، ومزايا خاصة وعروض للأعضاء كجزء من خدمة الكونسيرج.
- 3.2. أنت تقر بأن المزايا والعروض الخاصة التي يقدمها مزودو الطرف الثالث تخضع للتوافر وقد تتغير من وقت لآخر بدون إشعار. من المهم ملاحظة أنه ليست جميع خدمات الكونسيرج متاحة في جميع الولايات القضائية.
- 3.3. تحتفظ تن بالحق في رفض طلبات حجز المطاعم منك إذا أخفقت مرارًا وتكرارًا في عدم الحضور للحجوزات أو التصرف بشكل غير لائق أو انتهاك أي من بنود وشروط مؤرّد الطرف الثالث بما في ذلك شروط الإلغاء.

### 4. التذاكر

- 4.1. تعمل تن مع طرف ثالث مزود التذاكر وموردي الفعاليات للتزود بتفاصيل التذاكر وتذاكر الضيافة وتذاكر من وكلاء الأسواق الثانوية لإرسالها إلى الأعضاء كجزء من خدمة الكونسيرج.
- 4.2. جميع التذاكر رهن بالتوافر.
- 4.3. إذا قررت طلب التذاكر من المورد الذي اقترحناه نحن، فيجب عليك تفويضنا لترتيب دفع التذاكر نيابة عنك. بمجرد أن تمنحنا تفويضًا بشراء تذاكر من المورد نيابة عنك، فستكون مسؤولاً عن دفع الثمن الكامل للتذاكر. بمجرد تأكيد الشراء، لن تكون هناك أية إعادة أو استبدال للمبلغ.
- 4.4. يجب عليك إبرام عقد لبيع و / أو توريد التذاكر مع المورد المعني. لن تكون تن أو مقدم الخدمة طرفًا في هذا العقد.
- 4.5. يجب عليك التأكد من كل من تأكيد الحجز والتذاكر التي تتلقاها وإبلاغنا على الفور إذا كانت أي تفاصيل غير صحيحة أو في حال وجود أي اختلافات. في حالة حدوث خطأ من جانبنا، سنسعى إلى حل الخطأ بتكلفة مناسبة و/ أو بتعويضك. في جميع الحالات الأخرى، سنسعى لمساعدتك في تصحيح الخطأ دون تكبد أي مسؤولية مالية.
- 4.6. سوف نقدم النصيحة إذا كانت أي تذكرة محظورة في العرض قبل شرائك. سيتم اعتبار التذاكر محدودة للعرض فقط إذا تم تحديدها من قبل المورد أو شبك التذاكر أو المكان.
- 4.7. سيحدد كل مورد الطرف الثالث معنا الطريقة والشركة المستخدمة في تسليم التذاكر. في كثير من الأحيان سيتم إرسال التذاكر عبر البريد الآمن أو البريد السريع الذي يتطلب التوقيع عند التسليم. عند محاولة التسليم، إذا كنت غير متاح، فستحتاج إلى جمعها من مكتب الفرز المحلي أو عند اقتضاء تنظيم إعادة التسليم مباشرة مع شركة البريد السريع. سنقدم الدعم مع أي عمليات تسليم ولكننا لن نتحمل المسؤولية عن الأخطاء التي لم تحدث بسببنا.
- 4.8. يتم تسليم التذاكر عادة قبل 5 إلى 7 أيام من الحدث، باستثناء تذاكر المسرح ، والتي يتم إرسالها مباشرة بعد إجراء الحجز. يتم التحكم في تاريخ إصدار التذاكر من قبل مروجي الحدث وليس من قبلنا، الذين غالبًا ما يؤجلون التسليم من أجل الحد من كل من النشاط الاحتمالي وخطر وضع التذاكر في غير محلها.

- 4.9. عندما يتم شراء التذاكر من خلال وكلاء التذاكر الثانويين، سيبدل مورد الطرف الثالث كل جهد ممكن لتقديمها قبل عدة أيام من الحدث. ومع ذلك، فإنهم يحتفظون بالحق في تسليم التذاكر قبل 24 ساعة مسبقاً، وقد يرتبون في حالات نادرة مقابلة ممثل في المكان.
- 4.10. تقع على عاتقك مسؤولية إبلاغنا بأي تغيير في العنوان قد يؤثر على حجزك، أو إذا كنت مسافراً في الأيام التي تسبق الحدث.
- 4.11. إذا تم اضاءة التذاكر وتم شراؤها في الأصل من خلال شبك التذاكر ذات القيمة الاسمية، فغالباً ما يمكن تكرار التذاكر. من غير المحتمل إعادة إصدار التذاكر قبل تاريخ الحدث، ولذلك يجب جمعها من شبك التذاكر. من أجل الحصول على التذاكر بهذه الطريقة، يجب أن يكون حامل البطاقة الأصلي والبطاقة التي تم استخدامها لشراء التذاكر موجودة. وتخضع خطابات التفويض حرية التصرف لمكان شبك التذاكر وفي بعض الحالات لن يتم قبولها.
- 4.12. إذا تم اضاءة التذاكر التي تم شراؤها من خلال وكلاء التذاكر الثانوية، من الصعب للغاية ترتيب نسخ أخرى أو أخذها من شبك التذاكر، حيث إنها تحتاج عادة إلى أن يجمعها الشخص الذي قام بشراء التذاكر في الأصل. في حالة حدوث ذلك، سنبدل قساري جهدنا لترتيب نسخ مكررة أو أخذها من شبك التذاكر، ولكن إذا لم تتمكن من القيام بذلك، فلا يمكننا إعادة المبلغ.
- 4.13. إذا وجدت أنك غير قادر على الحضور وترغب في الحصول على المشورة بشأن إعادة بيع التذاكر الخاصة بك، فيرجى الاتصال بنا للحصول على مزيد من المعلومات.
- 4.14. في حين نسعى إلى إخبارك إذا علمنا بأي تغييرات تم إجراؤها على تاريخ أو وقت الحدث، لا يمكننا تحمل مسؤولية إبلاغك إذا تم إلغاء الحدث أو تقديم التفاصيل إذا تمت إعادة ترتيبها بواسطة مروج الحدث. حيث يتم شراء التذاكر من خلال السوق الثانوية، وستكون التذاكر عادة صالحة للتاريخ المعاد جدولته. إذا لم تكن قادرًا على الحضور في التاريخ الجديد، فسيتم رد المبالغ وفقاً لتقدير مورد الطرف الثالث ذو العلاقة. لسنا مسؤولين عن أي نفقات مالية إضافية، مثل الإقامة أو النقل، التي تحدث نتيجة لتاريخ ملغى أو تم إعادة جدولته.
- 4.15. بالنسبة للتذاكر التي يتم شراؤها مباشرة من خلال شبك التذاكر، في حالة إلغاء الحدث، سوف تتلقى كامل المبلغ مباشرة من شبك التذاكر. وإذا تم تأجيل الحدث فلن يتم رد الأموال حتى يتم إعادة جدولته تاريخ جديد- إذا لم تتمكن من الحضور في هذا التاريخ الجديد، فيحق لك استرداد كامل المبلغ.
- 4.16. يُرجى التأكد من كشف حسابك البنكي بأن بطاقتك قد تم خصمها من قيمة تذاكرك في غضون 3-5 أيام من الحجز. إذا لم يكن الأمر كذلك، فيرجى الاتصال بمدير أسلوب الحياة الخاص بك.
- 4.17. في حالة غير معتادة يكون مورد طرف ثالث (شباك التذاكر أو مورد سوق التذاكر الثانوية) عاجزاً أو مفلساً أو لا يستطيع تسليم التذاكر، لا يمكننا تحمل المسؤولية عن خسارة التذاكر. وتنطبق الشروط والأحكام على مورد الطرف الثالث. ومع ذلك، سنقدم العون والمساعدة ونتصرف نيابة عن العضو في مصلحة الأعضاء لمحاولة علاج الوضع. كحد أدنى، سوف يشمل ذلك:
- (a) تقديم المشورة إلى العضو حول عملية رد المبالغ المدفوعة، إذا كان قد دفع عن طريق بطاقة الخصم أو الائتمان، يجب الذهاب إلى البائع في محاولة لاسترداد الأموال. لاحظ أن هناك حدًا زمنيًا يتم فيه تطبيق عملية رد المبالغ المدفوعة هذه؛ و/أو
- (b) الحصول على تذاكر بديلة لتناسب مع الطلب الأصلي قدر الإمكان من حيث الموقع والسعر والتاريخ، إذا اختار العضو شراء تذاكر جديدة.

## 5. الفعاليات والمزايا

- 5.1. تعمل تن مع موردين خارجيين لاطلاع الأعضاء على تفاصيل الفعاليات و/ أو المزايا كجزء من خدمة الكونسيرج.
- 5.2. تخضع المزايا للتوافر.
- 5.3. يجوز سحب المزايا في أي وقت وبدون إشعار مسبق.

## 6. السفر

- 6.1. قد نقوم بإشراك بعض وكالات السفر المحلية للعمل فقط بصفته وكيلًا لموردي خدمات الطيران والفنادق والسيارات وغيرها من المنتجات والخدمات المتعلقة بالسفر ("موردو السفر") للسماح

للأعضاء بشراء تذاكر الطيران والإقامة في الفنادق وتأجير السيارات وغيرها من المنتجات والخدمات ذات الصلة بالسفر ("خدمات السفر") وفقاً لسياسة السفر المنصوص عليها في الملحق 1 لهذه الشروط، والذي يتضمن سياسة الإلغاء الخاصة بنا.

## 7. سياسة الاستخدام العادل

- 7.1. يجب عليك التأكد من أن أي استخدام لخدمة الكونسيرج يتوافق مع هذه الشروط.
- 7.2. إذا قمت بخرق هذه السياسة، فقد نقوم بما يلي: (أ) إخطارك بإيقاف أو تخفيف الاستخدام (الاستخدامات) غير المقبولة؛ أو (ب) إنهاء أو تعليق خدمة الكونسيرج الخاصة بك، مع أو بدون إشعار حسبما نعتبره مناسباً، بموجب الشروط.
- 7.3. ليس هناك حد محدد لاستخدام خدمة الكونسيرج الخاصة بنا. ومع ذلك، إذا شعرنا أن أنشطتك المفرطة لدرجة أن الأعضاء الآخرين يتأثرون بشكل ضار، فقد نقدم لك إشعاراً كتابياً (عن طريق البريد الإلكتروني أو غير ذلك) أو نحد من عدد الطلبات التي يمكنك إرسالها في فترة زمنية معينة. في الظروف القصوى، إذا لم تنخفض مستويات النشاط على الفور بعد التحذير، فيجوز لنا إنهاء حسابك أو تعليقه بعد التشاور المسبق مع مزود الخدمة.
- 7.4. أنت مسؤول عن جميع استخدام خدمة الكونسيرج من خلال حسابك وأي خرق لهذه السياسة أو الشروط والأحكام سواء حدث استخدام غير مقبول أو حاولت، سواء كنت تعرف أو يجب أن تكون على علم بها، سواء قمت بتنفيذ أو محاولة الاستخدام غير المقبول منفرداً، أو ساهمت مع الآخرين أو سمحت باستخدام أي أمر غير مقبول عن طريق الإغفال.

## 8. الشكاوي

- 8.1. يرجى الاتصال بـ تن فوراً إذا كنت غير راضٍ عن أي جانب من خدمات الكونسيرج التي تتلقاها وسوف تستخدم تن مساعيها المعقولة للنظر في القضية في غضون يومي عمل من استلام الإشعار والرّد عليك في أقرب وقت ممكن عملياً.
- 8.2. لن تكون تن مسؤولة عن فشل أي مورد طرف ثالث في تقديم أي سلع أو خدمات أو إهمال مورد الطرف الثالث للخدمات التي يقدمها. ومع ذلك سوف تبذل تن جهوداً معقولة لمساعدتك في حل أي مشكلة من هذا القبيل. يرجى الرجوع إلى الأسئلة والأجوبة حول البرنامج للتعرف على اتجاه رفع الشكاوى.

## 9. المحتوى

- 9.1. تخضع المواد الواردة في اتصالاتنا لحماية حقوق الطبع والنشر لـ تن، ما لم يذكر خلاف ذلك. يمكن نسخ المواد المحمية بحقوق الطبع والنشر لدينا مجاناً في أي تنسيق أو وسائط بدون إذن محدد، بشرط ألا تكون المادة للاستخدام العام وليست للربح، وللمكاسب المادية أو المالية. هذا يخضع للمواد التي يتم نسخها بدقة وعدم استخدامها بطريقة مهينة أو في سياق مضلل.
- 9.2. في حالة نشر المواد أو إصدارها للآخرين، يجب الاعتراف بالمصدر وحالة حقوق الطبع والنشر. أي إذن نوفره لإعادة إنتاج مادتنا المحمية بحقوق الطبع والنشر لا يمتد إلى أي مادة تمت مشاركتها في اتصالاتنا والتي تعرف بأنها حقوق الطبع والنشر لطرف ثالث. يجب الحصول على تصريح إعادة إنتاج هذه المواد من أصحاب حقوق النشر المعنيين. إذا كان هناك قيد على النسخ، فإن أي استخدام مقترح آخر للمواد يخضع لموافقتنا. يجب تقديم الطلب إلى مدير المحتوى، مجموعه تن لايف ستايل بي ال سي الطابق الثاني، فيتزروي هاوس، 355 شارع يويستون، لندن NW1.

## 10. الملكية الفكرية

- 10.1. المحتوى (كما هو محدد أدناه) محمي بموجب قوانين الملكية الفكرية المعمول بها وكل المحتوى مملوك لشركة "تن" أو يستخدمه بموجب ترخيص أو بإذن. جميع النصوص والتنسيقات (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، اختيار وتنسيق وترتيب المواد الواردة من "تن"، والصور والرسومات والرسوم المتحركة والأدوات والتطبيقات والإعلانات التجارية ومقاطع الفيديو والموسيقى والأصوات والمقالات والنسخ والمواد الإبداعية والصور والعلامات التجارية وعلامات

الخدمة والأسماء التجارية والشعارات والمواد والمعلومات الأخرى الواردة من "تن" تخضع لحقوق الملكية الفكرية لشركة "تن" والشركات التابعة لها ومرخصيهم والمرخص لهم (يشار إليهم إجمالاً باسم "المحتوى"). لا يجوز نسخها أو إجراء هندسة عكسية لها أو تفكيكها أو تعديلها أو إعادة نشرها على مواقع ويب أخرى أو تأطيرها أو ربطها بشكل عميق أو تغييرها أو توزيعها أو إعادة توزيعها أو ترخيصها أو نقلها بأي شكل من الأشكال من قبل الأعضاء أو الجهات الشرائية.

#### 11. الاتصال بخدمة الكونسيرج

إذا كان لديك أي استفسارات أو تعليقات حول هذه الشروط أو استخدامنا أو استخدام أي مورد لبياناتك الشخصية، فيرجى الاتصال بمدير أسلوب الحياة الخاص بك عبر رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني المقدم لخدمة الكونسيرج.

#### 12. التغييرات على هذه الشروط

قد نقوم بتحديث هذه الشروط، من وقت لآخر. سنقوم بإخطار الأعضاء والمندوبين المفوضين بالتغييرات التي يتطلبها القانون القيام بذلك.

#### 13. الإشعارات

يجب أن يكون الإشعار أو أي اتصال آخر بموجب هذه الشروط أو فيما يتعلق بها مكتوبة ويتم تسليمها شخصياً أو إرسالها عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني من الدرجة الأولى إلى الطرف المستحق لاستلام الإشعار أو الاتصال على عنوانه المسجل أو الفاكس أو عنوان البريد الإلكتروني المحدد كتابياً.

#### 14. ملاحظات عامة

إذا اعتبر أي من الأحكام المذكورة أعلاه غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فسيتم إزالة هذه الأحكام ويظل باقي هذه الشروط ساريًا ومفعولاً كاملاً ما لم يكن الغرض التجاري من هذه الشروط لا يمكن تحقيقه مع إزالة هذه الأحكام.

تخضع معاملات الدفع التي يتم تنفيذها من قبلنا أو من خلال خدمات معالجة الدفع الخاصة بطرف ثالث إلى التزامات التنظيمية المعمول بها وتكون آمنة مع PCI-DSS.

#### 15. التعويض

توافق بصفتك مستخدمًا على تعويض "تن" ومزود الخدمة وشركائها التجاريين وموظفيها والشركات التابعة لها وتجنبيهم أي أضرار نتيجة أي مسؤولية أو خسارة أو مطالبة أو مصاريف مثل أتعاب المحامين المتخصصين المعقولة والمصاريف التي تتعلق بخرق هذه الشروط.

#### 16. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

16.1. نحن نمحك إمكانية الوصول إلى خدمة الكونسيرج الخاصة بنا بشرط موافقتك على تطبيق قوانين إنجلترا وويلز بينما فيما يتعلق بهذه الشروط.

16.2. تخضع هذه الشروط وأي نزاع أو مطالبة (بما في ذلك النزاعات أو المطالبات غير التعاقدية) الناشئة عنها أو فيما يتعلق بها أو بموضوعها أو تشكيلها لقانون إنجلترا وويلز وتفسر وفقاً له.

16.3. يوافق كل طرف بشكل لا رجعة فيه على أن محاكم إنجلترا وويلز تتمتع بالسلطة القضائية الحصرية لتسوية أي نزاع أو مطالبة (بما في ذلك النزاعات أو المطالبات غير التعاقدية) الناشئة عن أو فيما يتعلق بهذه الشروط أو موضوعها أو تشكيلها.

تم التعديل الأخير في 9 سبتمبر 2023.

## الملحق رقم 1 سياسة السفر

يُشار إلى كلِّ من "تن" وموردي السفريات مع شركاتهم الأم والشركات التابعة لهم ومورديهم، وكل من موظفيها ومديريها وممثليها ووكلائها ومانحي تراخيصها، بشكل جماعي باسم "الأطراف المشمولة" وبشكل فردي باسم "الطرف المشمول".

### 17. الأحكام المتعلقة بالسفر

- 17.1. ينبغي عليك الموافقة على ما يلي:
- (a) تقع على عاتقك مسؤولية وجود أي أخطاء في دقة البيانات التي تقدمها فيما يتعلق بأي من خدمات السفر؛
- (b) تقع على عاتقك مسؤولية دفع جميع الرسوم والمصاريف والجمارك والضرائب، وكذلك الضرائب المقدرّة الناشئة عن استخدام أي من خدمات السفر؛
- (c) تعد أسعار الرحلة الجوية غير مضمونة إلى أن يتم حجز الرحلة. لا تتضمن الأسعار المعلنة رسوم تذاكر الطيران التي يجوز تطبيقها بعد الشراء الأوّلي للتذاكر، بما فيها على سبيل المثال لا الحصر: (1) رسوم شركة الطيران لتغيير مسار الرحلة أو إلغائها، أو (2) بعد الشراء، رسوم التحسينات بما في ذلك تحديد أفضلية المقاعد أو أولويتها، أو (3) رسوم الأمتعة المسجلة، أو (4) على متن الطائرة، رسوم وجبات الطعام والمشروبات (غير مدرجة في الأسعار المعلنة وستكون مسؤوليتك). تتباين رسوم ومصاريف ما بعد الحجز وتحدّد عبر شركة النقل الجوي، ويمكن أن تختلف باختلاف شركة الطيران.
- (d) بالنسبة لتأجير السيارات، يجوز تطبيق الرسوم والضرائب والمصاريف الإضافية عند التأجير أو التسجيل، وسيتم فوترتها آنذاك وتوجيهها إليك مباشرة، وستطلب شركات تأجير السيارات بطاقة دفع عند استلام السيارة.
- (e) ينبغي عليك استخدام الخدمة فقط من أجل شراء حجوزات سفر أو تذاكر مشروعة من أجلك أو من أجل أي شخص آخر خوّلك قانونياً للتصرف نيابة عنه.
- (f) ينبغي عليك إخطار أي أفراد آخرين قمت بشراء حجوزات أو تذاكر لهم بتلك الشروط والأحكام، ويتعين عليك الموافقة على جميع شروط وأحكام الشراء التي تفرضها شركة "تن" أو الأطراف المشمولة الأخرى.
- (g) لا تقدم شركة "تن" أو تعهد لأي شخص تقديم أي مشورات تتعلق بخدمات مالية أو مشورات طبية في أي وقت من الأوقات.
- (h) ما لم يُنص على خلاف ذلك، عند تقديمك لطلب خدمات من مورد طرف ثالث من خلال خدمة الكونسيرج لدينا، سوف تتصرف شركة "تن" كوكيل لك وستبرم عقدًا مباشرة مع مورد (موردي) السفر لتوفير خدمات السفر، وسوف تكون ملزمًا بشروط وأحكام موردي السفر (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شروط الإلغاء الخاصة بهم)، التي سوف تُقدّم إليك قبل انتهائك من الحجز.
- 17.2. تخضع جميع السياسات والإجراءات للتغيير في أي وقت وفقًا لتقديرنا ودون سابق إنذار.
- 17.3. تعتمد جميع الأسعار على معدلات الأسعار المعمول بها في وقت الحجز، وتخضع للتغيير دون إشعار مسبق. ونظرًا لأنه سيتم التعامل بالعملة المقررة، فقد تُطبّق رسوم إضافية على تحويل العملة وعلى المعاملات الأجنبية وغيرها من الرسوم المشابهة اعتمادًا على المكان الذي أُجريت الحجز فيه. يرجى التواصل مع البنك الذي تتعامل معه لمزيد من المعلومات بشأن هذه الرسوم قبل الحجز إذا كانت لديك أي أسئلة أو استفسارات.
- 17.4. قد لا تكون مزايا السفر قابلة للدمج مع العروض الأخرى التي يقدمها موردو خدمات السفر.
- 17.5. تذاكر الطيران وسياسات الطيران: تخضع جميع تذاكر الطيران لعقد النقل المنشور وقواعد شركة النقل الجوي التي تسافر من خلالها. يكون عقد النقل المستخدم من قبل شركة الطيران المعمول بها بين شركة الطيران المعمول بها والراكب فقط. لا تتحمل الأطراف المشمولة أي مسؤولية بشأن تحديد وتطبيق الشروط والأحكام المطبقة على عقد النقل هذا. يتعين أن يتيح مورد السفر، والممثل في شركة النقل الجوي، بنود عقد النقل الخاص للعامة، وأن يتيح جميع القواعد التي تخص تذاكر الطيران قبل الحجز.

- 17.6. لا تتحكم "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى في موظفي أي خط طيران أو معداته أو عملياته. ولا تضمن "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى أو تؤمّن خدمات السفر المقدمة من أي مورد خارجي للسفر الجوي، ولن تتحمل أي مسؤولية أو التزام يتعلق بأي فعل أو خطأ أو سهو أو إصابة أو خسارة أو حادث أو ضرر أو تأخير أو عدم أداء أو انزعاج أو حجز زائد أو مخالفة أو أي عواقب تنشأ عنها وقد تكون ناجمة عن الإهمال أو التقصير أو أي فعل آخر أو عدم فعل من أي مورد سفر.
- 17.7. إنك توافق على الالتزام بالشروط والأحكام التي يفرضها أي مورد سفر تختار التعامل معه وتدرّك أن الفشل في فعل ذلك قد يؤدي إلى إلغاء حجزك (حجوزاتك) ومنعك من الوصول إلى أي رحلات جوية، وحقك في السفر. مسؤولاً عن أي تكاليف يتكبدها الطرف المشمول نتيجة لهذا الانتهاك. ولا تتحمل "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى مسؤولية صدور أي من هذه الأفعال من شركات النقل الجوي نتيجة لفشلك في الالتزام بالقواعد الخاصة بشركة النقل الجوي.
- 17.8. لا تقدم "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى أو أي مقدم لخدمة بيانات الحركة الجوية أي وعود أو ضمانات تخص دقة أو شمولية أو كفاية أي بيانات موجودة على الموقع تخص التأخير أو إدارة الحركة الجوية، وتخلي أنفسها بشكل صريح من مسؤولية أي خطأ أو سهو.
- 17.9. تخضع حجوزات السفر لقواعد كل مورد سفر موجود على مخطط الرحلة الخاص بك. يلزم تقديم بطاقة هوية تحمل صورة صادرة عن جهة حكومية لجميع الرحلات الداخلية. يلزم وجود جواز سفر ساري عند السفر دولياً. وللسفر الدولي، يرجى الرجوع إلى قنصليتك في بلد المقصد للحصول على متطلبات السفر بتأشيرة.
- 17.10. ستتاح الوثائق الإلكترونية مثل رسائل التأكيد الإلكترونية والمستندات الإلكترونية إلى البريد الإلكتروني المقدم لك في وقت الحجز. ولا تتحمل "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى مسؤولية أي تغيير في بيانات الاتصال المقدمة منك في وقت الحجز.

## 18. معلومات وشروط السفر الإضافية

- 18.1. تُطلب صورة من الهوية لجميع رحلات السفر الداخلي. وقد تُطلب هوية إضافية، مثل جواز السفر والتأشيرة وشروط صحية معينة للسفر الدولي. يجب أن يكون الاسم الموجود في حجز شركة الطيران مطابقاً تماماً للاسم الظاهر في بطاقة الهوية الحكومية. لمتطلبات السفر الدولية، اتصل بسفارة/قنصلية الدولة التي تسافر إليها، لتحديد وثائق الدخول وغيرها من المتطلبات، مثل التطعيمات التي يجب عليك أخذها، بما في ذلك عودة الدخول إلى بلدك الأصلي. تتحمل مسؤولية الحصول على هوية السفر المناسبة وتلبية جميع المتطلبات الأخرى للمكان المقصود. لا يمكن لشركات النقل الجوي أن تسمح لأي راكب لا يحمل الوثائق المطلوبة الصعود إلى الطائرة. يجب أن تتطابق هوية الراكب مع الاسم الموجود في حجز الخطوط الجوية أو التذكرة (التذاكر). قد تطلب منك بعض شركات الطيران إظهار بطاقة الدفع المستخدمة لدفع ثمن التذكرة (التذاكر) الخاصة بك.
- 18.2. قد يُطلب من القُصر الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً أو تقل عن سن الرشد في بلدكم والذين يسافرون مع أحد الوالدين فقط الحصول على وثائق إضافية. يرجى الاتصال بشركة الطيران الخاصة بك أو السفارة/القنصلية في الدولة التي تسافر إليها للحصول على معلومات إضافية.
- 18.3. ليست لدى الأطراف المشمولة معرفة خاصة فيما يتعلق بأهلية الأشخاص المعاقين في أي رحلة سفر. وإن الأطراف المشمولة ليست لديها معرفة خاصة بشأن الظروف غير الآمنة أو المخاطر الصحية أو مخاطر الطقس أو الأحوال المناخية القاسية في المواقع التي يمكنك السفر إليها.
- 18.4. للمعلومات المتعلقة بالمخاطر المحتملة في الوجهات الدولية، نوصي بالاتصال بالهيئة الحكومية الخاصة بك المسؤولة عن الأمور الاستشارية المتعلقة بالسفر.
- 18.5. للمعلومات الطبية، نوصي بالاتصال بالهيئة الحكومية الخاصة بالمسؤولية عن الأمور الصحية والطبية.
- 18.6. الإفلاس أو تغيير الرحلات الجوية أو تأخير الحجوزات أو إلغاء الحجوزات: لا تتحمل "تن" ولا أي طرف آخر مشمول أي مسؤولية إذا لم يتمكن مقدم خدمات السفر من احترام تذكرة شركة الطيران التي تم شراؤها من خلال هذه الخدمة لأي سبب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إجراءات الإفلاس والإضرابات ونقص العمالة، أو تأخر الرحلات أو الحجز الزائد أو إلغاء الحجوزات أو إنهاء الخدمة. يحق للركاب أصحاب التذاكر استرداد المبالغ من شركة الطيران التي تقدم خدمة النقل وفقاً لشروط عقد النقل وغيرها من القواعد المطبقة في شركة الطيران.

- 18.7. تغيير مسار الرحلة أو إلغاؤها: لا تشترط "تن" دفع أي رسوم مقابل إلغاء حجزك، ولكنك قد تخضع لسياسات الإلغاء الفردية الخاصة بالمنشآت أو شركة تنظيم الرحلات أو شركة الطيران أو شركة تأجير السيارات، أو السياسات الخاصة بأي مورد آخر تم الحجز معه من خلال خدمة الكونسيرج. سوف تزودك بسياسات الإلغاء قبل استكمال عملية الحجز، لذا يرجى مراجعة تفاصيل بطاقة الشراء الخاصة بك جيدًا للتحقق من عدم وجود أي أخطاء أو اختلافات قبل إتمام الشراء. وإذا كنت ترغب في تغيير مسار رحلتك، يرجى الاتصال بمدير السفر وأسلوب الحياة على الرقم المذكور في التأكيد المرسل عبر البريد الإلكتروني أو على الموقع. قد يتعذر إجراء بعض التغييرات في بعض الحالات، فإذا كان من الممكن إجراء تغييرات على مسار الرحلة — وهذا يتوقف على عقد النقل المعمول به والقواعد واللوائح الأخرى الخاصة بشركة الطيران — فقد تكون هذه التغييرات عرضة إلى ما يلي: (1) زيادة في تكاليف السفر الجوي والرسوم والضرائب والمصاريف ذات الصلة، (2) تغيير رسوم الخدمة لتي تفرضاها شركة الطيران، و(3) فرض رسوم بعض الخدمات الإضافية. قد تُحدّد هذه الرسوم والمصاريف بالعملات المحلية حتى إذا كانت جزءًا من عملية شراء أصلية تمت بعملة أخرى. لا يجوز إعادة تخصيص التذاكر أو نقلها إلى شركة طيران أخرى. لا تحتفظ معظم تذاكر الطيران بأي قيمة إذا لم يتم إلغاؤها قبل المغادرة.
- 18.8. اسم المسافر وتحديد الهوية: يجب أن تكون جميع تذاكر شركة الطيران المشتراة عبر هذه الخدمة باسم الشخص المسافر الذي يجب أن يكون — بالقدر المعمول به — مطابقًا تمامًا للاسم الظاهر في جواز سفره أو بطاقة هويته الصادرة من الجهات الحكومية، ويتعين على جميع المسافرين عبر شركة الطيران تقديم نموذج تحديد هوية صادر من جهة حكومية في المطار يوم السفر. وبمجرد شراء التذاكر، لا يمكن نقلها إلى الغير.
- 18.9. متطلبات السفر الدولي: يتطلب السفر الدولي عمومًا حيازة جواز سفر دولي. تختلف سياسات التأشيرة من بلد لآخر، لذا تقع على المسافر منفردًا مسؤولية الحصول على أي تأشيرات لازمة قبل المغادرة، ويتحمل المسافرون مسؤولية الالتزام بجميع متطلبات السفر الحكومية وتقديم وثائق الدخول والمغادرة وغيرها من الوثائق مثل جواز السفر والتأشيرات. كقاعدة عامة، يجب أن تكون صلاحية جوازات السفر ستة أشهر على الأقل عند السفر دوليًا، يرجى التحقق من متطلبات الدول التي تسافر منها وإليها.
- 18.10. الشروط بالنسبة للأطفال: يجب أن يحمل الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا والذين يسافرون دوليًا دون أحد والديهم الطبيعيين أو كليهما خطابًا موثقًا للإذن بالسفر من الوالد أو الوالدين الغائبين. وقد تطبق شروط الوثيقة الأخرى اعتمادًا على شركة الطيران وتقع المسؤولية على عاتق المسافر وحده.
- 18.11. تخضع جوازات السفر لقواعد كل مورد خارجي موجود على مسار الرحلة الخاص بك. يُعتقد أن المعلومات والأوصاف المقدمة حول مورد السفر دقيقة، ولكن لا تقدم الأطراف المشمولة أي ضمان أو تعهد فيما يتعلق بالمعلومات والأوصاف.
- 18.12. تمثل تذكرة (تذاكر) الراكب، عند إصدارها، العقد الوحيد بين الأطراف المشمولة والمشتري و/أو الراكب، وستخضع لأحكام وشروط الاستخدام الخاصة بموردي السفر.
- 18.13. تخضع جميع تذاكر الطيران لشروط النقل المنشورة وقواعد شركة الطيران المعنية، إذ يكون عقد النقل المستخدم من قبل شركة الطيران المعنية بين شركة الطيران المعنية والراكب فقط. ويجب تأكيد جميع تفاصيل الرحلة مع شركة الطيران المعنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر جدول الرحلات، أو سياسات شركات الطيران، أو رسوم الأمتعة، أو حدود الحجم، أو القيود الأخرى، وأي رسوم إضافية أخرى يجب دفعها مباشرة لشركة الطيران المعنية. لا تتحكم "تن" ولا الأطراف المشمولة الأخرى في موظفي أي خط طيران أو معداته أو عملياته، ولا تضمن "تن" والأطراف المشمولة خدمات السفر التي يقدمها أي مورد خارجي للسفر الجوي. أنت توافق على الالتزام بالشروط والأحكام المفروضة من أي مورد خارجي تختار التعامل معه وتدرک أن عدم الامتثال لذلك قد يؤدي إلى إلغاء حجزك (حجوزاتك) وعدم السماح بقيام أي رحلات جوية وتحمل أحد الأطراف المشمولين لتكاليف إضافية نتيجة لهذا الانتهاك.
- 18.14. تكون الطلبات الخاصة المقدمة لمورد خارجي على أساس الطلب فقط ولا يمكن ضمانها، وقد تُفرض الرسوم والضرائب والنفقات بناء على طلب الخدمة.

- 18.15. لا يُسمح بإدخال تحسينات على بعض خطوط الرحلات. يرجى مراجعة ذلك مباشرة مع المورد الخارجي.
- 18.16. تخضع سياسات المورد الخارجي للتغيير في أي وقت دون إشعار.
- 18.17. لا تتحمل الأطراف المشمولة بالتغطية مسؤولية فقدان أي أمتعة أو تلفها قبل السفر أو في أثنائه أو بعده.
- 18.18. لا تسمح أنواع معينة من الأسعار بالاقتراض لبرامج المسافرين المتكرر أو برامج الولاء للسيارات أو الفنادق.
- 18.19. رسوم الأمتعة: تختلف سياسات ورسوم الأمتعة باختلاف المورد الخارجي ولا يتم تضمينها في الأسعار المعلنة على هذا الموقع. يرجى مراجعة رسوم الأمتعة وحدود الحجم والوزن والقيود الأخرى مع المورد الخارجي.
- 18.20. ضرائب بلد المقصد: قد لا يتم تضمين ضرائب المغادرة أو الضرائب التي تفرضها الحكومة في ضرائب التذاكر، لذا يجب أن يكون الركاب على استعداد لدفع هذه الضرائب في الموقع، فليست "تن" البائع الذي يجمع الضرائب ويحولها إلى سلطات الضرائب السارية. وتدرج الفنادق المشاركة، بصفتها البائعين، جميع الضرائب المقررة في المبالغ الصادرة بها فواتير إلى "تن" أو وكالات السفر المحلية الأخرى التي تقدم الخدمات من خلال "تن" والتي تدفع لاحقًا هذه المبالغ مباشرة إلى الفنادق المشاركة والبائعين الآخرين. لا تعد "تن"، ولا وكالات السفر المحلية الأخرى التي تقدمها "تن"، بائعين مشاركين مرتبطين بالمورد الذي نحجز معه ترتيبات سفر عملائنا أو نحتفظ بها. تختلف الضرائب ومعدل الضريبة الملائم ونوع الضرائب السارية باختلاف الموقع.
- 18.21. الدفع: قد يكون الدفع الكامل ببطاقة الدفع مطلوبًا للقيام بعملية حجز. في حالة حدوث خطأ في معالجة بطاقة الدفع خاصتك مقابل الرسوم السارية، تحتفظ "تن" بالحق في إعادة تقديم الرسوم إلى شركة بطاقة الدفع الخاصة بك، كما يحتفظ المورد الخارجي بالحق في إعادة إصدار الفاتورة في حالة حدوث خطأ في حساب سعر العطللة الخاصة بك. تكون الأسعار قابلة للتغيير، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الزيادات في الرسوم الإضافية والضرائب المطبقة والرسوم الحكومية وأسعار تذاكر الطيران وأسعار الفنادق.
- 18.22. ستساعد التفاصيل التي تقدمها عند التسجيل في البرنامج على تحديد العملة المعروضة عند إجراء حجوزات السفر عبر الإنترنت أو مع مدير السفر وأسلوب الحياة. يرجى التأكد من أن الأسعار معروضة بالعملة المحلية قبل البدء في الحجز. ستحاسب بالعملة المعروضة في وقت تسجيل المغادرة، لذا يرجى التأكد من الدفع باستخدام العملة المحلية قبل إتمام المعاملة الخاصة بك.
- 18.23. ضرائب الفندق ورسوم الخدمة: تسوّق شركة "تن" للفنادق التي تعمل بنظام "الدفع المسبق / الدفع ببطاقات الائتمان" مقابل الميزات الفندقية التي يتم الدفع مقابل الحصول عليها بمقر الفندق عند المغادرة. في حالة تطبيق نظام "الدفع المسبق / الدفع ببطاقات الائتمان"، تحصل شركة "تن"، أو وكالات سفر محلية أخرى تقدمها "تن"، المبلغ المطلوب منك مسبقًا وتورّد المبالغ المدفوعة إلى الفندق نيابة عنك. فيما يتعلق بتسهيل ترتيبات الفندق، قد لا يشمل المبلغ الذي ستحاسب عليه جميع الضرائب ورسوم الخدمة. يُقدر هذا المبلغ بقيمة تقديرية لاسترداد المبلغ الذي ندفعه إلى الفندق والخاص بحجزك عن الضرائب المستحقة على الفندق، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: ضريبة المبيعات أو الاستخدام، أو الضريبة المفروضة على الغرف المشغولة، أو ضريبة الغرف، أو الضريبة غير المباشرة، أو ضريبة القيمة المضافة، أو ضريبة السلع والخدمات، أو ضرائب أخرى مماثلة، أو كل ما سبق. قد يختلف مبلغ الضرائب المدفوعة إلى الفندق والمتعلقة بحجزك عن المبلغ الذي ندرجه بالمبلغ المفروض عليك. لا يشمل المبلغ المدفوع إلى الفندق في وقت الحجز أي تكاليف لأي شخص إضافي أو أحداث عارضة أو إكراميات أو أي تكاليف أخرى تتحملها في أثناء إقامتك. ستكون مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أي تكاليف أو رسوم إضافية تتحملها في أثناء إقامتك وعن الضرائب ذات الصلة، ولن يكون هناك استرداد لأي مبالغ عن الخدمات غير المستخدمة أو عن تسجيل المغادرة المبكر.

- 19.1. يُعرّف الإلغاء بأنه أي تغيير يتم إجراؤه على اسم المسافر عند الحجز (تغيير الاسم)، أو استبدال مسافر بدلاً من مسافر آخر، أو والتخفيض الذي يحدث على عدد الطرف، أو تقليل جزء من الباقية، أو إنهاء الرحلة بأكملها. يتم أيضاً تصنيف تغيير تاريخ المغادرة أو تاريخ العودة كإلغاء. يتم تعريف جميع التغييرات الأخرى كمراجعة.
- 19.2. خطة التغيير / الإلغاء: في حال حدوث تغيير على خطتك، فعندها يخضع حقلك في الاسترداد لشروط إلغاء الخاصة بمورد الطرف الثالث (حسبما هو مبين في وقت الحجز فيما يلي)
- (a) تخضع حالات الإلغاءات، المبالغ المستردة، التغييرات، الاستبدالات والمقايضات والتحويلات بشكل كامل لشروط وأحكام مورد الطرف الثالث. وعليه يجب عليك القيام بمراجعة دقيقة لمشتريات التذاكر الخاصة بك وتفصيل الحجز بما يخص أي أخطاء أو اختلافات قبل الشراء. وفي حال كنت ترغب بإجراء تغييرات على خط سير أو مسار السفر الخاص بك، فيرجى الاتصال بمدير لايف ستايل على الأرقام الممينة في إقرار البريد الإلكتروني الخاص بك أو الموقع. وقد لا يمكن في بعض الظروف الحالات المعينة القيام بإجراء تعديلات. وفي حال كان من الممكن القيام بتعديلات فعندها تخضع التغييرات التي تطرأ على مسار الرحلة للرسوم التي قد يقوم مورد الطرف الثالث بفرضها وتخضع لشروط وأحكام مورد الطرف الثالث.
- (b) يخضع إلغاء الحجوزات الفندقية لخطط الإلغاء الفردية الخاصة بموردي الطرف الثالث، ويعتبر عدم الإلغاء قبل الموعد المحدد لتسجيل الوصول المقرر باعتباره حالة عدم حضور وغياب، ولن يكون مؤهلاً لاسترداد الدفعة.
- (c) تخضع حالات إلغاء حجوزات السيارات لخطط الإلغاء الفردية الخاصة بموردي الطرف الثالث.
- (d) قد يتم تطبيق غرامات إلغاء منفصلة على الإجازات أو حالات المغادرة الخاصة بالمناسبات بالإضافة إلى الودائع غير المستردة.
- (e) تخضع عقوبات مؤد الطرف الثالث للتغيير في أي وقت.

## 20. الباقات

- 20.1. في حال قيامك بشراء منتج "الباقية" من الرحلات الجوية وأماكن الإقامة التي يوفرها أحد موردي الطرف الثالث الآخرين، فعندها يتم حساب البطاقة الخاصة بك على أساس إجمالي المبلغ لخط سير رحلتك في وقت الحجز. وقد يكون لديك رسوم منفصلة لأي من المنتجات في الباقية، بما يصل إلى إجمالي المبلغ المعروض لخط سير الرحلة الخاص بك. ولن يتم ضمان أي من جوانب الرحلة (بما في ذلك السعر أو الاتاحة أو تواريخ السفر) ما لم يتم استلام الدفعات بشكل كامل.
- 20.2. كما يجب على جميع المسافرين اعتماد نفس خط سير الرحلة، وكذلك فلا يمكن إضافة أو إلغاء المسافرين الافراد من خط سير الرحلة بعد إجراء الحجز.
- 20.3. ويجب أن يتم إجراء أي تغييرات بشكل مباشر من خلال الاتصال بأحد مديري لايف ستايل على الرقم المبين في إقرار البريد الإلكتروني أو الموقع، ويتم ذلك بموجب غرامات من موردي الطرف الثالث حسبما هو مبين أدناه (باستثناء الأمور الخاضعة لعقوبات الإلغاء المذكورة أعلاه).
- 20.4. التغييرات على تذاكر الطيران: يتم تحديد خطة التغيير من قبل شركات الطيران بشكل فردي، ويجوز السماح بإجراء تغيير على تواريخ السفر أو الوجهة وفقاً لقواعد الشركة. وقد يتم فرض رسوم وتعرفة إضافية للسفر الجوي و/أو رسوم سعر الصرف. ولا يسمح بإجراء تغيير على الأسماء في حجوزات شركات الطيران.
- 20.5. خطط التغيير في الفنادق: يسمح بإجراء تغييرات على الحجوزات الفندقية وذلك وفقاً لخطط موردي الطرف الثالث الفردية، وقد يتم فرض رسوم التغيير الخاصة بموردي الطرف الثالث.
- 20.6. خطط تأجير السيارات: يسمح بإجراء تغييرات على حجوزات تأجير السيارات، وقد يتم فرض رسوم التغيير الخاصة بموردي الطرف الثالث.

## 21. تأجير السيارات

- 21.1. يجب أن تكون بحوزة السائق رخصة قيادة سارية وبطاقة دفع رئيسية باسمه.

- 21.2. يطلب بعض الموردين الخارجيين سجل قيادة جيدًا. وقد تنطبق متطلبات الحدود الدنيا والقصى للسن وستختلف باختلاف البلد. ويحتفظ الموردون بالحق في رفض تأجير السيارات لأي سبب، بما في ذلك سجلات القيادة السابقة.
- 21.3. قد لا تتضمن تكلفة السيارة رسوم التوصيل، ورسوم المرور، والضرائب، والرسوم الإضافية، وإدخال التحسينات، ورسوم الاسترداد، ورسوم المطار، والإعفاء من التأمين، والوقود، والرسوم الاختيارية مثل خيارات التأمين والمعدات الخاصة والسائقين الإضافيين. ويجب دفع جميع الرسوم الإضافية مباشرة لشركة تأجير السيارات.
- 21.4. تتحدد رسوم التأجير استنادًا إلى كل مدة قدرها 24 ساعة تبدأ في وقت التأجير، وتُفرض رسوم إضافية على أي ساعة إضافية.
- 21.5. مطلوب بطاقة دفع رئيسية أو إيداع نقدي للحماية ضد الرسوم والأضرار النثرية ويستحق دفعها مباشرة إلى شركة تأجير السيارات.
- 21.6. لن ترد شركات تأجير السيارات قيمة أي جزء غير مستخدم من الإيجار.
- 21.7. لن تسترد القيمة في حالة التخلف عن الحضور دون إلغاء الحجز وسوف يؤدي ذلك إلى مصادرة أي مبالغ مدفوعة بالكامل.
- 21.8. لا يُستحق رد أي أموال في حالة إعادة السيارة مبكرًا.
- 21.9. تكون رسوم الإلغاء وشروط الإيجار وأي ضرائب ورسوم وتكاليف إضافية عرضة للتغيير دون إشعار، وقد تختلف باختلاف الموقع، وقد تُفرض على العميل في وقت الركوب.
- 21.10. بالنسبة لتأجير السيارات في بلد أجنبي، قد تطلب شركات تأجير السيارات قيمة إيجار لمدة 3 أيام كحد أدنى.
- 21.11. قد تُفرض رسوم على الإيجارات الدولية.
- 21.12. يرجى الاتصال بشركة التأمين الخاصة بك إذا كنت غير متأكد من قبول أو رفض تأمين شركة تأجير السيارات.

## 22. قوانين الفندق

- 22.1. تطلب بعض الفنادق رسوم منتج تُدفع في وقت تسجيل الوصول، ولا تُدرج هذه الرسوم في السعر الإجمالي المعروض عبر الإنترنت.
- 22.2. لن تسترد القيمة في حالة التخلف عن الحضور دون إلغاء الحجز وسوف يؤدي ذلك إلى مصادرة أي مبالغ مدفوعة بالكامل.
- 22.3. لن تُرد أي مبالغ في حالة تسجيل المغادرة من الفندق مبكرًا.
- 22.4. اتصل بمدير أسلوب الحياة الخاص بك على الرقم المدرج في رسالة تأكيد البريد الإلكتروني أو الموقع لجميع طلبات الإلغاء أو التعديل.
- 22.5. قد يؤدي إلغاء الحجوزات أو التعديلات التي يتولى الفندق تنفيذها مباشرة إلى فرض رسوم إضافية. وعندما تُلغى حجوزات الفندق، فستكون مسؤولًا عن الرسوم إذا لم تطلب رقم الإلغاء الخاص بك ولم تحتفظ به.
- 22.6. تتضمن حجوزات الفندق ضريبة الغرف والضرائب المقررة فقط. ولا يتضمن سعر الحجز أي تكاليف فندقية إضافية، مثل رسوم المنتجج والتكاليف الإضافية لاستخدام البطاقة داخل الفندق وأي رسوم نثرية تتكبدتها في أثناء السفر، ويجب أن تدفعها للفندق مباشرة.
- 22.7. قد تتضمن الرسوم النثرية على سبيل المثال لا الحصر: رسوم صف السيارات، ورعاية الأطفال، وخدمة الغرف، ورسوم استخدام الهاتف، ورسوم استخدام الإنترنت ومشاهدة الأفلام في الغرفة، ورسوم الثلاثية الصغيرة (الميني بار)، والإكراميات.
- 22.8. قد لا تتوفر أسماء المسافرين الفعليين لدى الفندق حتى قبل الوصول.
- 22.9. قد يطلب الفندق وجود بطاقة دفع رئيسية باسم أحد الضيوف أو إيداعًا نقدًا عند تسجيل الوصول.
- 22.10. لا تتضمن الحجوزات الخدمات التي لم تتحدد في تأكيد الحجز.

## 23. الرحلات الجوية

- 23.1. يكون المسافر مسؤولاً عن التأكد من أن اسمه مكتوب بشكل صحيح في وقت الحجز؛ يجب أن تكون جوازات السفر صالحة لمدة ستة أشهر على الأقل عند السفر دوليًا، يرجى التحقق من متطلبات الدول التي تسافر إليها ومنها؛ لا يُسمح بتغيير الاسم عمومًا في جوازات شركات الطيران؛
- 23.2. قد يؤدي عدم استخدام أي جزء من حجز تذكرة الطيران الذي أجرته إلى إلغاء المتابعة أو إلغاء حجز رحلة العودة. يجب عليك إخطار شركات الطيران إذا تغيرت خطط سفرك في الطريق؛
- 23.3. لا نضمن لك تخصيص المقاعد الأمامية، إذا كانت متاحة وسمحت بها شركة الطيران. يرجى الاستفسار من شركة الطيران مباشرة عن بطاقات الصعود الخاصة بك؛
- 23.4. تكون مواعيد الرحلات عرضة للتغيير. ولا تكون "تن" مسؤولة عن التغييرات التي تجريها شركات الطيران على مواعيد الرحلات. يرجى إعادة التأكد على كل رحلة خلال 48 ساعة على الأقل قبل المغادرة بالنسبة للرحلات الداخلية وخلال 72 ساعة قبل الرحلات الدولية. وتكون إعادة التأكد على الرحلات إلزامية عند العودة من الوجهات الدولية؛
- 23.5. يبدل الأمتعة: تختلف باختلاف شركة الطيران وتُدفع كافة رسوم الأمتعة مباشرة إلى شركة الطيران، لذلك فهي ليست مشمولة في سعر العرض المقدم لك؛
- 23.6. تكاليف السفر تكون عادةً غير مستردة. وفي بعض الحالات، تكون تكاليف السفر عرضة للتغيير أو الإلغاء. وإذا ألغيت رحلتك، فيجب عليك الاتصال بـ "تن" وستوضح لك أهلية الاسترداد. ولن تُرد أي مبالغ عن الخدمات أو المحتويات المفقودة أو غير المستخدمة. وإذا قبلت الحصول على أي مبلغ مسترد، فأنت تتنازل بذلك عن كافة الحقوق وسبل الانتصاف الأخرى المقررة بموجب القانون المعمول به؛
- 23.7. تُدفع غرامات شركة الطيران إلى جانب جميع الغرامات الأخرى الواردة تفصيليًا أعلاه وتكون عرضة للتغيير في أي وقت دون إشعار؛
- 23.8. تكون أنت وحدك مسؤولاً عن التكاليف والرسوم والضرائب الإضافية. وقد تتضمن هذه التكاليف والرسوم والضرائب — دون حصر — تكلفة الشحن والمناولة، وتكلفة أي تغيير أو إلغاء في مسار الرحلة، وتكلفة الزيادة في ثمن التذكرة الناتجة عن التغيير، ورسوم الأمتعة؛
- 23.9. يجب أن تتحقق مع كل شركة طيران بخصوص متطلبات الصعود على متن الطائرة ومتطلبات تسجيل الوصول الخاصة بها؛
- 23.10. قد توجد طائرات تعمل بمحركات توربينية في مسار رحلتك. وتحفظ شركات الطيران بالحق في تغيير معدات الطائرات دون إشعار وكالة حجز السفريات أو العميل؛
- 23.11. يرجى الرجوع إلى دليل مسار الرحلة، فقد توجد رحلات مشتركة. وإذا وُجدت رحلات مشتركة في مسار رحلتك، فيجب على الركاب تسجيل الوصول لدى شركة الطيران التي أطلقت الرحلة في يوم المغادرة؛
- 23.12. سيتم إصدار جميع التذاكر في وقت الحجز كتذاكر إلكترونية، ما لم تكن التذاكر الإلكترونية غير متوفرة بسبب قيود شركات الطيران؛
- 23.13. إذا فقدت تذاكر أو سُرقَت أو تمزقت، فاتصل بنا على الفور للحصول على تفاصيل حول كيفية معالجة شكواك. وستظل أنت المسؤول قانونًا عن دفع مقابل التذاكر التي فقدت أو سُرقَت أو تمزقت بالكامل إلى أن تستكمل شركة الطيران المصدرة للتذاكر إجراءات رد المبالغ المسموح بها أو تحويلها إلى حسابك؛
- 23.14. مسؤوليات العميل:
- (a) أنت المسؤول عن فحص جميع المعلومات والتحقق منها وعن التأكد من أنك تفهم جميع السياسات والرسوم والمتطلبات التي تخضع لها. ويجب عليك أن تسجل وصولك قبل موعد المغادرة المحدد بساعتين على الأقل وأن تبليغ البوابة قبل موعد المغادرة بمدة لا تقل عن 30 دقيقة. وقد يؤدي عدم الامتثال لهذه الشروط إلى فقدان مقعدك. يجب عليك الاتصال بشركة الطيران أو زيارة موقعها الإلكتروني للتحقق من أوقات الرحلة في مساء اليوم السابق للمغادرة. ويجب عليك الامتثال للقيود على الأمتعة التي تفرضها شركة الطيران على النحو الذي تنشره كل شركة طيران. يرجى الاتصال بشركة الطيران لمعرفة الرسوم والسياسات الحالية. تضاف الحقوق وسبل الانتصاف المنصوص عليها في هذه الشروط إلى أي حقوق وسبل انتصاف أخرى يقرها القانون المعمول به، ولكنك إذا وافقت على

الحصول على أي مبالغ مستردة، فأنت تتنازل بذلك عن جميع سبل الانتصاف الأخرى. ويُعفى جميع الأطراف من أي مسؤولية أخرى ما لم تقدم شكوى ضد "تن" في غضون 30 يومًا بعد انتهاء رحلتك.

23.15. مسؤوليات تن: تتحمل "تن" والموردون الخارجيون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" المسؤولية تجاهك عن إجراء الترتيبات المعمول بها للانتقال والإقامة والخدمات التي يتم حجزها. غير أن مسؤولية "تن" أو الموردين الخارجيين الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" لا تشمل المسؤولية عن الإصابات الشخصية أو تلف الممتلكات التي تنشأ عن أي إهمال أو تقصير من جانب أي شركة نقل جوي أو شركة تشغيل فنادق أو متعهد نقل بري أو مرشد سياحي اختياري أو أي شخص يقدم أي خدمات معروضة. ولا تتحمل "تن" ولا الموردون الخارجيون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" المسؤولية عما يلي: (1) التغييرات التي تجريها شركات النقل الجوي المقررة والتي تكون خارجة عن سيطرتنا (ويتضمن هذا دون حصر: تغيير مسار الرحلة، أو تغيير معدات الطائرات، أو إلغاء الرحلات، أو تغيير مواعيد الرحلات)؛ أو (2) الأضرار أو التأخيرات أو العطلات التي تنتج بسبب أحوال الطقس أو أي أحداث قوة قاهرة أخرى خارجة عن سيطرتنا. ولا تكون الأطراف المشمولة مسؤولة في أي حال من الأحوال عن الأضرار التبعية. وتحتفظ "تن" والموردون الخارجيون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" بالحق في استبدال أماكن الإقامة الفندقية، إذا كان ذلك ضروريًا، بسبب ظروف خارجة عن سيطرتهم. سترسل الطلبات الخاصة مثل موقع الغرفة أو الوجبات الخاصة أو المساعدات إلى الشخص المناسب، لكن لا يمكننا أن نضمنها لك. ويجوز سحب العروض الخاصة في أي وقت. وتتحدد الأسعار استنادًا إلى الإتاحة.

23.16. مسؤوليات شركات النقل الجوي: يتحمل الموردون مسؤولية تقديم الخدمات للأعضاء بموجب شروط العقد المبرم بينه وبين العضو. لا يكون الموردون مسؤولين تجاه الأعضاء (أو الأفراد الآخرين الذين يتلقون الخدمات) عن أي خسارة أو إصابة أو حادث أو تأخير أو عدم انتظام يكون خارج نطاق سيطرتهم المعقولة (بما في ذلك، على سبيل المثال، أي ضرر و / أو تأخير بسبب أي إلغاء، والمرض، والنهب، والنزاعات العمالية، والإفلاس، وانتهاء الآلات، والحجر الصحي، وقيود الحكومة، والطقس، والإرهاب، والعيوب في أي مركبة، والحرب، وأعمال الشغب، أو أي شركة أو شخص معني بنقل الراكب أو في تنفيذ ترتيبات السفر، أو لأسباب أخرى خارجة عن إرادتهم).

## 24. تنويه هام

24.1. لا تتحمل "تن" ولا أي أطراف مشمولة أخرى المسؤولية في أي حال من الأحوال عن الإصابات أو حالات الوفاة أو الخسائر أو المطالبات أو التلفيات أو أفعال القضاء والقدر أو الحوادث أو التأخيرات أو الأضرار الخاصة أو التحذيرية أو الحزائية أو النثرية أو التبعية من أي نوع، سواء كانت قائمة على تعاقد أم مسؤولية تقصيرية أم غير ذلك، والناشئة عن استخدام لخدمة الكونسيرج أو شروط الرحلات أو شراء تذاكر الطيران أو استخدام تذاكر الطيران أو أي تذاكر سفر مرتبطة بها أو تتعلق بها بأي طريقة كانت، حتى ولو كان الطرف المشمول على علم باحتمالية حدوث هذه الأضرار. وعلاوة على ذلك، وباستثناء ما ذكر أعلاه، لا تقبل "تن" ولا أي أطراف مشمولة أخرى تحمل المسؤولية عن الأضرار أو التأخيرات التي يرجع سببها إلى عمليات الإلغاء التي يقوم بها الموردون الخارجيون، أو إلى عدم الكفاية أو المرض أو الاختلاس أو النزاعات العمالية أو الإفلاس أو تعطل الآلات أو الحجر الصحي أو القيود التي تفرضها الحكومة أو أحوال الطقس أو الإرهاب أو أسباب خارجة عن سيطرة الأطراف المشمولة. ولا تُقبل المسؤولية عن تحمل أي مصاريف إضافية أو عن التجاوزات أو التأخيرات أو تغيير المسار أو الأعمال التي تقوم بها أي جهة حكومية. ولا يتحمل أي طرف مشمول المسؤولية عن خرق أي مورد خارجي لأي ضمان، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الضمانات الضمنية بملاءمته لغرض معين أو للتسويق، ولا يتحمل أي طرف مشمول المسؤولية كذلك عن أي أخطاء أخرى يرتكبها أي مورد خارجي (بما في ذلك المسؤولية التقصيرية)، فيما يتعلق بالمنتجات أو الخدمات المتاحة عبر هذا الموقع. ولا تتحمل "تن" ولا أي أطراف مشمولة أخرى المسؤولية عن عدم امتثال أي مورد خارجي لهذه الشروط والأحكام أو عن عدم امتثاله للقوانين الاتحادية والحكومية والإقليمية والمحلية المعمول بها. وبغض النظر عما سبق، إذا ثبت أن "تن" أو أي أطراف مشمولة أخرى مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر فيما يتعلق باستخدام هذا الموقع، فأنت توافق بذلك على ألا تتعدى مسؤولية أيٍّ من هؤلاء الأطراف في أي حال من الأحوال مبلغ \$100.

24.2. لا تملك "تن" ولا الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" ولا أي من الشركات التابعة لهم وموظفيهم ومسؤوليهم ومديريهم ومساهميهم، ولا يسيطرون أو يديرون أي فندق أو أي مركبات أو شركات نقل جوي أو بري أو مائي من أي نوع، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الطائرات أو المروحيات أو القوارب أو السيارات المستأجرة أو مركبات النقل البري أو شركات النقل أو خدمات النقل ذهابًا وإيابًا أو الحافلات أو شركات السياحة المحلية التي قد تقدم رحلات أو جولات سياحية. تيرم "تن" أو الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" عقودًا من حين لآخر مع الفنادق وشركات النقل الجوي أو البري أو المائي، ولكن يملك جميع هذه الامتيازات ويديرها متعاقدون مستقلون. لا تتحمل "تن" ولا الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" المسؤولية عن أي إهمال أو تصرف متعمد أو إغفال أو عجز عن التصرف من جانب أي من هذه الكيانات أو موظفيها أو أي طرف خارجي خارج عن سيطرتهم. لا تتصرف "تن" ولا الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" إلا باعتبارهم وكيلًا للمسافر فيما يتعلق بالسفر، ولا يتحمل أي منهم أي مسؤولية عن الإصابة أو الضرر أو الخسارة أو الحوادث أو التأخير أو عدم الانتظام، التي قد تحدث بسبب خلل في أي مركبة أو حوادث القضاء والقدر أو اندلاع الحرب أو أعمال الشغب أو أعمال من قبل أي شركة أو شخص يشارك في نقل المسافرين أو في إجراء ترتيبات السفر.

24.3. تحتفظ "تن" أو الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" بحقوقهم في إجراء تعديلات طفيفة على مسار رحلة المسافر وإلغاء أي رحلة قبل مغادرتها. في حال إلغاء أي رحلة، ستعد إعادة الأموال بالكامل تسوية كاملة لكافة المسؤوليات. يعد إصدار القسائم أو التذاكر قبولًا منك للشروط والأحكام الواردة أعلاه. تشكل تذكرة (تذاكر) المسافر، عند إصدارها، العقد الوحيد بين المورد الخارجي أو المشتري أو المسافر المقرر، ولا تتحمل "تن" أو الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" أي مسؤولية عن أي تصرف أو سهو يصدر عن المورد الخارجي. بالإضافة إلى ذلك، لا تتحمل "تن" أو الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" أي مسؤولية عن أي ائتمان أو قسيمة صادرة عن أي طرف خارجي، وتوجه أي تساؤلات أو مشكلات قد تكون لديك فيما يتعلق بهذا الائتمان أو القسيمة مباشرة إلى المورد الخارجي.

24.4. تعتمد جميع الأسعار المنشورة في أي مكان على أسعار الصرف والتعريفات وتخضع للتغيير. تخضع جميع الضرائب والإكراميات ومصاريف التحميل للحذف والإضافات والتغييرات دون إشعار. لا تقع هذه العناصر تحت سيطرة "تن" ولا الموردين الخارجيين الآخرين الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" نظرًا لأن هذه التغييرات في اللوائح الحكومية والاتفاقيات العمالية لا يمكن توقعها. لا تتحمل "تن" ولا الموردون الخارجيون الآخرون الذين يقدمون الخدمات من خلال "تن" المسؤولية عن أي تغييرات يجريها المسافر بعد المغادرة.

تاريخ آخر تعديل: 18 مارس 2024