

## الرسثمانى

للسفر والعطلات

دبى دبىرة ص ب 14738 هاتف: 042956777

فاكس: 042957445

مول الامارات ص ب 14738 هاتف 043410995

فاكس 043411809

ابوظبى شارع حمدان ص ب 44239 هاتف: 024957599

الشارقة منطقة السور ص ب 66416 هاتف: 065753555

### نموزج حبز

(برجى الإطلاع عليه بعناية والتوقيع أسفل النموزج )

	تارىخ المغادرة / المطار
	جهة الوصول
	تفاصيل الحزمة

اللقب	الاسم الاول	العمر	الجنسية	عنوان الإتصال
				هاتف المنزل

	هاتف المكتب				
	البريد الالكتروني				
يرجى الإشارة الى أي طلبات خاصة (غير مضمونة) والتي يمكن توفيرها فقط إذا تمت التوصية بذلك خطيا من جانبنا					

شروط الدفع (تخضع لشروط وأحكام شركة الرستمانى للسفريات ذ م م وحسب ما هو مبين أدناه)

مقدم الحجز

تاريخ إستحقاق دفع الباقي

شروط الحجز

"أنت" تعني جميع الركاب الذين يظهر اسمهم في هذا الحجز

1. الحد الأدنى للمبلغ المدفوع غير المسترد هو 500 درهم للشخص الواحد يدفع عند وقت الحجز على

أن يتم دفع كامل المبلغ إذا كانت المغادرة خلال 5 أيام من تاريخ الحجز

سوف يتم خصم مقدم الحجز غير المسترد من المبلغ المتبقي . تتغير القيمة حسب نوع العطلة المراد

الحجز فيها.

2. التغييرات/ الإلغاءات اللاحقة (تقبل فقط إذا كانت مكتوبة) قد تقتضي رسوم إضافية حسب ما هو

معمول به ويتم تحملها من جانبكم

3. الخدمات المراد حجزها تخضع لمدى توفرها والأسعار المعروضة تخضع أيضا للتغيير دون إشعار

مسبق

4. نحفظ بحقنا في فرض رسوم خدمة في حالة الإلغاء

5. شركة الرستمانى للسفرىات ذ م م لىست بنفسها مزود خدمات أرضىة ولا تسىطر على جهات أخرى تقوم بتقدىم هذه الخدمات فىما ىتصل بالرحلة ومن ثم فإن شركة الرستمانى للسفرىات ذ م م ملزمة بجمىع الشروط التى ىتم فرضها من وقت لآخر من قبل الناقل الجوى أو البحرى أو السكك الحدىدىة أو البرى أو الفنادق أو مشغلى الرحلات ولا تكون مسئولة عن أى تصرف أو تقصىر سواء كان بسبب إهمال أو غىر ذلك من قبل هذه الجهات

نحن نعمل فقط كوسطاء مع هذه الجهات والتى تختارها حسب تقدىرك و بموجب ذلك فإنك تسقط أى مسؤلىة على عاتق شركة الرستمانى للسفرىات فىما ىتصل بهذه الخدمات موضوع نموذج الحجز هذا

6. نحفظ بحقنا فى إلغاء الحجز إذا لزم الأمر و فى هذه الحالة سوف نرد جمىع المبالغ التى تحصلناها منك ولن تكون مستحقا لأى تعوىض إضافى

7. الحصول على تأشىرات الدخول المطلوبة ومتطلبات السفر من قبل أى جهة فىما ىتصل بالخدمات المذكورة فى نموذج الحجز تكون على مسؤلىتك المطلقة وبموجب ذلك فإنك تسقط أى مسؤلىة على شركة الرستمانى للسفرىات فى هذا الصدد.

ننصح بشدة أن تقوم بشراء تأمىن العطلة (ىتوفر لدىنا برسوم رمزىة) حتى ىستنى لك حماىة نفسك من خلال شروط التأمىن

ىعتبر نموذج الحجز هذا جزء لا ىتجزأ وىخضع لشروط وأحكام شركة الرستمانى للسفرىات ذ م م التى تم عرضت علىك وقرمت بالإطلاع علىها وقبولها

## إقرار الراكب

قمت بالإطلاع على وفهم شروط الحجز (حسب التفاصيل المذكورة أعلاه) وقبلتها نيابة عن جميع الأشخاص المدرجة اسماؤهم. أؤكد بأن جميع الأشخاص المذكورين مؤهلين للسفر و أن أي شخص مدرج أسمه بنموذج الحجز يكون مسئول شخصيا عن إستيفاء متطلبات الهجرة والصحة

عمري يتجاوز 21 سنة

قمت بالإطلاع على وفهم شروط و أحكام الناقل والخدمات المقدرة و أوافق عليها دون قيد أو شرط بما لا يمكن الرجوع عنه

التوقيع	التاريخ

الاسم بالكامل:

نيابة عن:

### شروط وأحكام الحجز

#### 1. العقد

نموذج الحجز الموقع من قبل العميل لحجز الخدمات المطلوبة (نموذج الحجز) وهذه الشروط وأي قبول للحجز من قبل شركة الرستمانى للسفريات (وعنوان مكتبها الرئيسي هو برج الميز شارع الشيخ زايد ص ب 14738 دبي إ ع م ) وتعرف فيها بعد بالشركة تمثل الأساس الوحيد للعقد (العقد) بين الشركة والعميل الذي يقوم بالتوقيع على نموذج الحجز ويعرف فيما بعد ب(العميل) ( ويشمل ذلك جميع الأفراد المستفيدين من خدمات السفر المذكورة في نموذج الحجز). هذه الشروط والإحكام تطبق بالتساوي على العميل وجميع الأشخاص المذكورين في حجز العميل. عندما يقوم العميل بالحجز فإنه/إنها تضمن بأن لديه السلطة في القبول وأنه قبل بالفعل نيابة عن العميل هذه الشروط والأحكام وإذا كان العميل شركة فإن الشخص الذي يوقع

على نموذج الحجز يجب أن يكون مفوضا لطلب هذه الخدمات من الشركة نيابة عن العميل ليس لأي من الموظفين أو وكيل الشركة السلطة في تغيير هذه الشروط. في هذه الشروط فإن كلمة (عطلات) تعني جميع الخدمات المحجوزة من قبل العميل. يخضع العقد بين الشركة والعميل ويتم تفسيره وفقا لقوانين الامارات العربية المتحدة وإختصاص محاكم الامارات العربية المتحدة

## 2. صلاحية النشرات التعريفية

أي نشرة تعريفية تقدمها الشركة تكون صالحة لفترة زمنية محددة ومن ثم يتوجب على العميل أن يقوم دائما بمراجعة الشركة للتحقق من صلاحية النشرة قبل الإعتماد على ما احتوت عليه. جميع المعلومات المذكورة في النشرة يتم جمعها من مزودينا الموثوق فيهم ولكن لايمكن ضمانها 100% و ربما يتم تكون خاضعة للتغيير. سوف يسعى مستشاري السفر التابعين للشركة لإعلام العميل بأي تغييرات بأسرع ما يمكن.

## 3. الحجز

يمكن أن يتم الحجز في محلات التجزئة التابعة للشركة أو مراكز الإتصال او من خلال مستشار السفر الخاص بالشركة أو وكيل السفر الخاص بالعميل أو من قبل العميل الذي يبلغ عمره 20 سنة أو أكثر والذي يتقدم بنموذج الحجز بعد تعبئته بالكامل والتوقيع عليه مع مقدم الحجز أو كامل القيمة. لن تقبل الشركة بأي نوع حجز آخر خلافا لذلك. يتم قبول الحجز من قبل الشركة فقط إذا صدر منها تأكيد بذلك وحسب توفر السكن المطلوب والسفرات والتسهيلات الأخرى ذات الصلة. يخضع الحجز لسياسة وشروط المزود ذات الصلة بذلك ويعتبر أنه قد تم تأكيده بعد أن يتم دفع القيمة بالكامل. عند إستلام كامل القيمة تصدر الشركة للعميل الوثيقة المطلوب تقديمها للفندق ومكتب إيجار السيارات أو مزودي الخدمات الأرضية الآخرين المضمنين في نموذج الحجز حتى يتسنى له الحصول على الخدمات المطلوبة.

## 4. الأسعار وكيفية الدفع

جميع الأسعار قصد منها أن تكون على سبيل الإسترشاد بها وتخضع لتوفرها ولشروط خاصة أثناء فترات الذروة (العطل الرسمية والأعياد، عيد الميلاد ورأس السنة.... الخ) ويمكن سحبها أو تغييرها دون إشعار. سوف يتم تزويد العميل تماما بالسعر وخط الرحلة في وقت الحجز. يتم ضمان الاسعار فقط عندما يقوم العميل بدفع كامل القيمة. الأسعار المعروضة تخضع للتغيير. ربما تحدث تغييرات في الأسعار لأسباب أو مسائل خارج سيطرة الشركة يترتب عليها زيادة تكلفة المنتج او الخدمات. مثل هذه العوامل تشمل على سبيل المثال لا الحصر تقلبات أسعار العملة والوقود وضرائب السفر. يرجى الإتصال بمستشار شركة الرستمانى للسفريات ذ م م لتزويدكم بآخر الأسعار. السعر المعروض لحجز أي عطلة يشمل فقط ما هو مبين تحديدا في نموذج الحجز ما لم يذكر خلافا لذلك تحديدا فإنها لا تشمل الأشياء ذات الطبيعة الشخصية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تأمين السفر والتنقلات من وإلى المطار والوجبات والرحلات الإختيارية والجوازات والتأشيرات وأطعمة الأطفال وغسل الملابس وخدمات الغرف و أي أشياء إضافية خاصة بالفنادق (بما في ذلك رسوم دخول ومغادرة الفندق) وموقف السيارات (أيضا لزم) المكافآت والضرائب

مطلوب من العميل دفع مبلغ عبارة عن دفعة مقدمة في وقت الحجز. جميع الدفعات المقدمة غير قابلة للإسترداد إلا لأسباب متصلة فقط بالشركة

مطلوب إتمام الدفعة النهائية في موعد لا يتجاوز 6 أسابيع قبل تاريخ المغادرة ما لم ينص خلافا لذلك. بعض أسعار التذاكر والخدمات يجب أن تدفع بالكامل في وقت الحجز. إذا كان العميل غير قادر على دفع القيمة المتبقية في تاريخ إستحقاقها فإن الشركة تحتفظ بحقها في إعتبار الحجز ملغيا من قبل العميل وفي هذه الحالة تطبق سياسة الإلغاء المذكورة أدناه

إذا لم تقبل الشركة الحجز لأي سبب كان فإنه يجب عليها رد جميع المبالغ المدفوعة للعميل ولا تكون الشركة مسئولة عن أي شئ آخر تجاه العميل.

يمكن أن يتم الدفع نقدا أو بواسطة بطاقة الإئتمان او عن طريق شيك

أ. المدفوعات بواسطة بطاقات الإئتمان لا يتم تقاضي رسوم إضافية عليها.

ب. الدفع بواسطة شيك

المدفوعات بواسطة الشيك (باستثناء الشيك المصرفي) تتطلب 5 أيام عمل لصرفها. العميل الذي يدفع بهذه الطريقة يحتاج الى إتمام الدفع قبل 5 أيام عمل على الأقل قبل تاريخ الإستحقاق الفعلي. يوافق العميل على عدم وقف صرف الشيك حتى في حالة إلغاء الحجز. يوافق العميل على أن تقوم الشركة بإستخدام أي شيك للوفاء بأي إلتزامات للعميل تجاه الشركة بما في ذلك أي إلتزامات بشأن رسوم الإلغاء قبل إعادة الرصيد المتبقي له

ت. الضرائب

تخضع ضرائب خطوط الطيران للتغيير ليتم تأكيدها في وقت صرف تذكرة السفر ربما يكون هناك أيضا ضرائب محلية في بعض المطارات

ث. التسهيلات المضمنة أو المستبعدة

السعر الخاص بأي عطله وخدمات أخرى محجوزة تشمل فقط الأشياء المحددة في الحجز ولا تشمل أشياء ذات طبيعة شخصية بما في ذلك التأمين الشخصي، الإنتقال الى مطارات المغادرة، المرطبات والوجبات ما لم تكن محددة ، والجوازات ورسوم التأشيرات و نقل الأمتعة والمكافآت أو الضرائب ما لم تكن مذكورة تحديدا وهي في جميع الحالات مسئولية العميل

الدخول والخروج من الفندق محدد وليس هناك ضمانات للدخول المبكر أو الخروج المتأخر ما لم يدفع مقابل ذلك

5. سياسة تغيير أو إلغاء الحجز

ج. من قبل الشركة

1. ليس من المحتمل أن تقوم الشركة بإحداث تغيير في الحجز الذي وافقت عليه غير أنه في بعض الأحيان وبسبب تغيير الظروف يتحتم إحداث هذه التغييرات وتحفظ الشركة بحقها في عمل تغييرات ولكن إذا كان مثل هذا التغيير لا بد منه فإنها تتيح للعميل إختيار (أ) اما الموافقة على التغيير أو (ب) قبول أي عطلة أخرى قد تعرضها عليه الشركة (سوف تقوم الشركة بالمطالبة / رد أي فرق سعر حسب أعلى/ أدنى قيمة للتغيير المقترح) أو (ت) إلغاء الحجز و إستلام كامل المبالغ التي دفعها. أمثلة التغيير تشتمل على سبيل المثال لا الحصر تغيير يتم من قبل الشركة

(أ) لمطار مغادرة العميل

(ب) مكان وصول العميل لقضاء كامل العطلة أو الجزء الرئيسي منها

(ت) تغيير مكان السكن الى قيمة أقل تصنيفا لكامل عطلة العميل أو الجزء الرئيسي منها

(ث) تغيير مواعيد المغادرة أو كامل مدة العطلة لإثني عشر ساعة أو أكثر إذا وافق العميل على التغيير لسكن أدنى مستوى يسترد له القيمة التي تعكس إنخفاض قيمة السكن. لن تكون الشركة مسئولة عن أي تغييرات في العطلة تتم بعد المغادرة لأحداث خارجة عن إرادتها. أمثلة هذه الأحداث التهديد بشن الحرب و الإضرابات السياسية و الأعمال الإرهابية والنزاعات والإضرابات والحرائق والفيضانات و الكوارث الطبيعية الأخرى والإجراءات الحكومية وإغلاق المطارات وسوء الأحوال الجوية و عدم تمكن الناقل أو صاحب الفندق أو أي شخص آخر من تشغيل خدماته لأي سبب كان

2. يجوز للشركة إلغاء الحجز في أي وقت إذا لزم الأمر ذلك بسبب أحداث خارجة عن إرادتها أو زيادة الحجز الذي ينشأ عن تقصير أو إهمال من جانب أي شخص



مثل الناقل أو صاحب الفندق الذي يقوم بتقديم أي خدمات مضمنة في الحجز. في هذه الحالة تقوم الشركة بتبليغ العميل عن أي من هذه الأحداث متى ما كان ذلك عمليا وتمنح العميل بديل عطلة مشابه لأي من هذه الحجوزات التي تم إلغائها. ولا تكون الشركة مسئولة أكثر من ذلك تجاه العميل لأي سبب مهما كان في مثل هذه الظروف

#### ح. من قبل العميل

إذا أراد العميل تغيير الحجز فسوف تبذل الشركة ما في وسعها لعمل هذا التغيير وفي هذه الحالة فإن الإلغاء أو التغيير يطبق حسب سياسة الشركة المبينة أدناه والتي تخضع للتغيير من وقت لآخر حسب تقدير الشركة.

#### خ. سياسية الإلغاء

التغييرات	الإطار الزمني	المادة
تطبق حسب خط الطيران المضمن الحزمة. تفرض أيضا رسوم خدمات		تذاكر السفر
15% من السعر الإجمالي	7-12 أيام قبل بدء الخدمات	الفنادق
40% من السعر الإجمالي	03-06 أيام قبل بدء الخدمات	
100% من السعر الإجمالي	يوميين أو أقل / ليس هناك عرض قبل بدء الخدمات	

40% من السعر الإجمالي	16-35 يوم قبل بدء الخدمات	الجولات السياحية
50% من السعر الإجمالي	7-15 أيام قبل بدء الخدمات	
70% من السعر الإجمالي	4-6 أيام قبل بدء الخدمات	
100% من السعر الإجمالي	3 أيام أو أقل / ليس هناك عرض قبل بدء الخدمات	
50% من السعر الإجمالي	29-56 يوم قبل بدء الخدمات	الرحلات
75% من السعر الإجمالي	15-28 يوم قبل بدء الخدمات	
100% من السعر الإجمالي	14 يوم قبل بدء الخدمات	

خلال فترات الذروة (الفعاليات الخاصة والعطلات الرسمية وإقامة المعارض الخ) يجوز أن تتغير سياسات الإلغاء عما هو مذكور أعلاه. تطبق سياسات إلغاء خاصة بالنسبة لجميع الجهات خلال أيام أعياد الميلاد ورأس السنة ويمكن الإطلاع على هذه التغييرات في موعد الحجز

ربما تكون هناك بعض خطوط الطيران وفنادق ورحلات وجولات سياحية وباقات معينة قد تتغير فيها سياسة الحجز والرسوم التي تستتبع ذلك وتختلف عما هو مبين أعلاه. وسوف يتم تبليغ العميل بأي تغيير في سياسة الإلغاء و/ أو الرسوم في موعد الحجز.

#### د. تغيير متعهد الخدمة ورسوم الإلغاء

تغيير الحجوزات ربما يستتبع أيضا فرض رسوم إضافية لمتعهد الخدمة والتي ربما تبلغ 100% من تكلفة الحجز بصرف النظر عما إذا بدأت إجراءات السفر أم لا. يجوز أيضا تطبيق رسوم متعهد الخدمة عندما يتغير الحجز أو عند إصدار تذاكر أو وثائق سفر مرة أخرى. وعندما نتحمل أي مسؤولية تجاه إلغاء رسوم متعهد الخدمة بالنسبة لأي حجز قام العميل بتغييره أو إلغائه فإن العميل يوافق على تعويض الشركة عن قيمة الرسوم المدفوعة. بينما يسعى العميل لإسترداد ما دفعه مقابل إلغاء الحجز الذي تم فيه دفع الرسوم الخاصة لمتعهد الخدمة فلن تقوم الشركة برد أي مبالغ له لحين إستلامها المبالغ المدفوعة من متعهد الخدمة

#### 6. وثائق السفر

يكون العميل مسؤولا عن الحصول على جواز ساري المفعول للسفريات الدولية، هناك العديد من الدول تشترط أن تكون صلاحية جواز السفر 6 شهور على الأقل من تاريخ العودة وبعض الدول الأخرى تشترط أن يكون الجواز قابل للقراءة آليا، على العميل التأكد والتحقق من السلطات المختصة بأنه لديه جواز سفر ساري المفعول وتأشيرات وأذونات دخول صالحة وشهادات التطعيم التي تستوفي متطلبات سلطات الهجرة والسلطات الحكومية الأخرى. أي غرامات أو جزاءات أو مدفوعات أو نفقات يتم تحملها بسبب أن هذه الوثائق لا تستوفي متطلبات السلطات تكون مسؤولية العميل دون سواه لن تكون الشركة مسؤولة عن أي مضايقات أو مصروفات أو نفقات أو خسائر أو أضرار من أي نوع يتحملها العميل بسبب فشله من الحصول على أو إبراز أو ضياع أو فقدان هذه الوثائق.

يتواجد موظفو الشركة لتقديم معلومات فيما يخص تأشيرات الدخول والجوازات ومتطلبات السفر الأخرى بالنسبة للرحلات الدولية (وثائق السفر) حسب إمامهم بذلك ويمكن للشركة أن تقدم مساعدة للعميل حتى يتمكن من الحصول على التأشيرات المطلوبة (وتتقاضى منه رسوما مقابل ذلك). يقر العميل بأن اللوائح والأنظمة الخاصة بأي دولة من الدول قد تتغير من وقت لآخر وأن الشركة غير مسئولة عن أي معلومات تقدمها بشأن متطلبات السفر. إذا كان العميل مسافرا الى الولايات المتحدة الأمريكية فإننا بمراجعة الموقع الإلكتروني <https://esta.cbp.dhs.gov> للحصول على معلومات هامة بشأن التسجيل المسبق الإلزامي للحصول على تأشيرة دخول الولايات المتحدة الأمريكية برنامج ايستا ("ESTA") هناك العديد من حملة الجوازات الذين لن يتمكنوا من الدخول الى الولايات المتحدة الأمريكية دون الحصول على ايستا ("ESTA") أو تأشيرة سارية المفعول. إذا لم يستوف العميل أحقيته في الحصول على متطلبات ايستا ("ESTA") فإنه يطلب منه الحصول على تأشيرة .

وثائق السفر الأخرى بما في ذلك (دون تحديد) تذاكر خطوط الطيران وفواتير الفنادق وفواتير الرحلات السياحية (سواء كانت في نماذج الكترونية او غير ذلك) المستخدمة لتأكيد الترتيبات التي تمت مع متعهد تقديم الخدمة يجوز أن تخضع لشروط و/ أو قيود محددة بما في ذلك (ودون تحديد) أن تكون غير قابلة للإسترداد وغير قابلة لتغيير تاريخها وتخضع لرسوم الإلغاء و / أو التعديل. لايمكن تحويل وثائق السفر الى أي شخص آخر. يجب إصدار جميع تذاكر خطوط الطيران بالاسم المبين في الجواز الخاص بشخصية حامله. الاسم غير الصحيح في الحجز ربما يترتب عليه عدم إمكانية استخدام الحجز ويترتب على ذلك إلغاؤه. من مسئولية العميل مراجعة وثائق السفر بعناية وتبليغ الشركة فوراً في حالة وجود أي أخطاء في الاسماء أو التواريخ أو المواعيد. مسئولية العميل هي إستلام جميع وثائق السفر من الشركة قبل السفر. وكقاعدة عامة فإن تذاكر السفر الخاصة بالعميل تكون متوفرة للإستلام قبل أسبوعين من تاريخ المغادرة غير أن ذلك يعتمد على الترتيبات الفردية. وعلى العميل الإتصال بمستشار السفر الشخصي لتأكيد متى تكون وثائق السفر جاهزة للإستلام

7. التأمين على السفر

تتصح الشركة العميل بشدة أن يقوم بعمل غطاء تأمين صحي لجميع ترتيبات السفر. لعمل التأمين من خلال شركة الرستمانى للسفريات ذ م م على العميل الإتصال بمستشار السفر الخاص به من الشركة

## 8. الصحة

يجب على العميل أن يتأكد من أنه على إمام بأي متطلبات صحية ومحاذير تتعلق بالسفر كما عليه التأكد من أنه يحمل معه كل أوراق التطعيم اللازمة. في بعض الحالات فإن عدم إبراز أوراق التطعيم (مثلا البطاقة الصفراء الخاصة بالتطعيم ضد الحمى) قد يمنع من الدخول الى البلد المطلوب. تتصح الشركة العميل بمراجعة طبيبه المحلي أو خدمات السفر الطبية أو العيادة المختصة بالتطعيم قبل السفر.

## 9. مسؤولية والتزام الشركة

تعمل الشركة كوسيط فقط للعديد من المنتجات الخاصة بالسفر و لديها علاقات واسعة بالكثير من شركات النقل والإيواء ومتعهدي تقديم الخدمات مثل خطوط الطيران، مشغلي البواخر البحرية والسكك الحديد والخطوط الملاحية والفنادق و أي جهات تقدم سلع أو خدمات فيما له علاقة بالحجز الخاص بالعميل.

إلتزام الشركة تجاه العميل هو القيام بعمل حجوزات له مع مزودي خدمات السفر ذات الصلة حسب إختياره وإعداد العقود الخاصة بذلك بين العميل ومتعهدي تقديم خدمات السفر. على الشركة أن تبذل العناية المطلوبة في إختيار متعهدي خدمات السفر الذين يتمتعون بسمعة جيدة ولكن الشركة بنفسها ليست هي مقدمة خدمات سفر وليس عليها سيطرة أو مسؤولية عن الخدمات المقدمة من جهات أخرى. تتم جميع الحجوزات نيابة عن العميل وهي تخضع للشروط والإحكام بما في ذلك الشروط الخاصة بالنقل وتحديد المسؤولية التي يفرضها متعهدي خدمات السفر. تقوم الشركة بتزويد العميل بنسخ من الشروط الخاصة بمتعهدي تزويد الخدمات عند الطلب.

للحد الذي يسمح به القانون لا الشركة ولا أي من الجهات التابعة لها أو موظفيها أو مدرائها أو وكلائها يقبلون أي مسؤولية في العقد أو فيما يتعلق بالمسؤولية التقصيرية أو خلاف ذلك عن أي إصابة أو ضرر أو

خسارة (بما في ذلك أي خسارة مترتبة) أو تأخير أو نفقات إضافية أو مضايقات تحدث مباشرة أو غير مباشرة بسبب تصرفات أو تقاعس أو تقصير سواء كان ناتجا عن إهمال أو خلاف ذلك من قبل متعهدي خدمات ليس للشركة سيطرة مباشرة عليهم أو بفعل قوة قاهرة أو لأي حادث آخر خارج نطاق سيطرة الشركة أو لا يمكن منعه مهما حرصت الشركة من جانبه لمنع حدوثه.

يخضع النقل عن طريق الجو و البحر والسكك الحديدية والنقل البري لمعاهدات دولية مختلفة تحد من مسؤولية الناقل. المعاهدات الدولية التي يجوز إتباعها هي دون تحديد: فيما يتعلق بالسفرات الجوية الدولية هي معاهدة وارسو 1929 (كما تم تعديلها) أو معاهدة مونتريال 1999 بشأن السفر بالسكك الحديدية ومعاهدة بيرن 1961 بشأن النقل البحري، ومعاهدة اثينا 1974 بشأن النقل البري ومعاهدة جنيف 1973 بشأن الفنادق ومعاهدة باريس 1962. النقل عن طريق الجو للركاب وأمتعتهم فضلا عن ذلك يخضع لشروط النقل الخاصة بالناقل.

إذا كان من رأي الشركة أو رأي متعهد تقديم أي جزء من الخدمات تتعلق بحجز العميل كان سلوك العميل أو أي فرد تابع له مشينا أو مهددا أو مسيئا أو أنه يتسبب في مضايقات لا داعي لها أو من المرجح ان يترتب عليه خطر أو ضرر أو إغلاق لراحة الآخرين أو إزعاجهم فإنه يجوز للشركة إنهاء الترتيبات الخاصة بسفر العميل دون تحمل أي مسؤولية من جانبها ولا ترد للعميل أي مبالغ قام بدفعها ولا تدفع الشركة أي نفقات أو تكاليف تم تحملها كنتيجة لإنهاء هذه الترتيبات. على العميل تعويض الشركة وجعلها بمنأى عن أي خسائر أو أضرار أو مطالبات تتصل بـ :

1. إنتهاك العميل للقوانين والأنظمة
2. تصرف العميل أو تقصيره بما يتسبب في أي أضرار تلحق بطرف ثالث بما في ذلك أي فندق أو أي شخص له علاقة بخدمات السفر

من مسؤولية العميل التأكيد بأنه لائق للسفر و المشاركة في جميع الخدمات التي قام بحجزها

باستثناء ما تقدم أعلاه ذكرت تفصيلا في مكان آخر في شروط وأحكام الحجز لا تتحمل الشركة أي مسؤولية قانونية أيا كانت تجاه العميل عن أي خسارة أو ضرر.

## 10. الشكاوى وإسترداد المدفوعات

إذا كان للعميل أي شكوى أو إستفسار عن إسترداد مبالغ مدفوعة للعطلة فيجب تبليغ ممثل الشركة المحلي بذلك فوراً والذي يقوم من جانبه بفعل ما يمكن خلال الإطار الزمني للعطلة. غير أنه إذا لم يتم التوصل الى حل للمشكلة فإنه ترسل شكوى مكتوبة من قبل العميل لخدمة العملاء بالشركة في موعد لا يتجاوز 30 يوم بعد إنتهاء العطلة وإلا فإنه لايجوز قبول أي مطالبة ضد الشركة . لن يكون هناك إسترداد للمبالغ المدفوعة عن الخدمات التي لم يتم الإستفادة منها. إسترداد الرسوم الإدارية هي مبلغ 100 دولار امريكي للحجز خاضعة للتغيير من وقت لآخر

## 11. الإحتياجات الخاصة

العملاء ذوي الإحتياجات الخاصة عليهم الإتصال بمستشار السفر الشخصي الخاص بهم أو الإتصال على (278) ايه آر تي 800 فيما يتعلق بإحتياجاتهم الخاص لترتيبات السفر مثل الوجبات الخاصة وإجلاسهم ونوع الغرفة وترتيبات دخول المعاقين. أي إحتياجات خاصة تخضع لمدى توفرها ولا يعتبر أنه قد تم تأكيدها لحين إستلام العميل لتأكيد مكتوب بذلك من الشركة.

## 12. سياسة الخصوصية

يوافق العميل على انه في ظروف خاصة (الحجز في السفريات الدولية) بأنه يسمح للشركة بالإفصاح عن المعلومات الشخصية الخاصة به لجهات أخرى . و تشمل هذه الجهات على سبيل المثال لا الحصر متعهدي تزويد خدمات السفر (مثلا خطوط الطيران و الإيواء والرحلات السياحية) في معظم الحالات يتلقى متعهدي خدمات الطيران المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل في البلد الذي سوف يتم تقديم الخدمة فيه. يجوز أيضا للشركة الإفصاح عن المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل لجهات خارجية ذات علاقة بتقديم الخدمات المطلوبة داخل أو خارج الإمارات العربية المتحدة. عموما تقوم الشركة فقط بالإفصاح عن المعلومات الشخصية الى جهات مرتبطة بتسهيل حجوزات السفر للعميل حتى تتمكن من أداء الخدمات الإدارية والفنية المطلوبة. وعلى أساس ما تقدم فإن العميل يوافق لأنه ليس مطلوبا من الشركة التأكيد بأن من تصل إليه هذه المعلومات سوف يلتزم بقوانين الخصوصية الخاصة بدولة الامارات العربية المتحدة أو خلافا

لذلك يكون مسئولاً عن كيفية التعامل مع المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل. كلمة (إفصاح) تشمل نقل أو مشاركة أو إرسال أو خلافاً لذلك جعلها متوفرة أو يمكن الإفصاح عليها من قبل شخص أو جهة أخرى بينما يتصل العميل بالشركة للإستفسار عن أي معلومات خاصة بالحجز فإن الغرض الأساسي الذي من أجله تحصل الشركة على المعلومات الخاصة بالعميل هي بصفة عامة تزويد العميل شخصياً بالمعلومات الخاصة بالسفر ومساعدته لإتمام الحجز في المنتجات والخدمات الخاصة بالسفر غير أن الحصول على المعلومات ربما يختلف إستناداً على ظروف بعينها.

بتزويد الشركة بالمعلومات الشخصية الخاصة للعميل أو السماح لها بالحصول عليها فإن العميل يسمح بذلك أن تقوم الشركة بإستخدامها والإفصاح للأغراض التي من أجلها حصلت عليها ولأغراض ذات صلة أو ثانوية مثل أي واحد أو أكثر من الأغراض التالية:

- إكتشاف وجود خطأ أو غش
- إصدار التقارير المنتظمة والإلتزام
- تطوير وتحسين و تسويق منتجات وخدمات الشركة والجهات ذات الصلة
- خدمة علاقة الشركة بالعميل، من بين أشياء أخرى تزويده بأحدث ترويج للسفر والخدمات
- بحوث السوق، ضبط رضى العميل وإدارة علاقات العملاء
- برامج غرس الثقة لدى العملاء
- تحليل إتجاهات المبيعات ووجهات السفر
- للأنشطة التسويقية عن طريق البريد او البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو المكالمات الهاتفية
- التدقيق الداخلي والإدارة
- أغراض أخرى يقتضيها أو يسمح بها القانون (مثلاً لمنع تهديد صحة الإنسان وسلامته)

### 13. لا يحتفظ بالأموال على سبيل الأمانة

جميع الأموال المدفوعة من قبل العميل للشركة تكون ملكاً لشركة الرستمانى للسفريات ذ م م ولا تكون ديناً مستحقاً و واجب السداد بمتعهد خدمات السفر بمجرد أن يتم تقديم الخدمات التي من أجلها تم دفع الأموال



(باستثناء المبالغ المدفوعة للرحلات على خطوط الطيران التابعة لمنظمة اياتا والتي يتم الإحتفاظ بها على سبيل الأمانة لصالح خط الطيران التابع لمنظمة اياتا)

يوافق العميل ويقر بأن هذه المبالغ لا تحتفظ بها الشركة على سبيل الأمانة ونيابة عن العميل ويجوز للشركة الإحتفاظ بهذه المبالغ في أي حساب تراه مناسباً بما في ذلك الأموال الخاصة بها و/ أو أموال أي عميل آخر ولها الحق في تسوية المبلغ الذي تحتفظ به مقابل أي التزام على ذمة العميل

#### 14. رأي العميل

تقدر شركة الرستمانى للسفرىات ذ م م رأي العميل. إذا رغب العميل المشاركة برأيه عن تجربة السفر فبوسعه القيام بذلك عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني، يرجى تقديم أكبر قدر من المعلومات متضمناً مرجع الحجز وتواريخ العطلة أينما لزم

يمكن للعميل مخاطبة خدمة العملاء في شركة الرستمانى للسفرىات، برج الميز، شارع الشيخ زايد، ص ب 14738، دبي، إ ع م أو عن طريق رسالة الكترونية الى [holidays@alrostamanigroupl.ae](mailto:holidays@alrostamanigroupl.ae)

#### 15. القانون الواجب التطبيق

إذا نشأ أي نزاع بين العميل والشركة يتم تطبيق قوانين الامارات العربية المتحدة. يخضع العميل دون قيد أو شرط ودون الرجوع عن ذلك الى الإختصاص المطلق لمحاكم الامارات العربية المتحدة ويتنازل عن أي حق ربما يكون لديه بالإعتراض على أي إجراءات تقام في هذه المحاكم.

#### 16. حقوق الملكية الفكرية

أي حقوق ملكية فكرية خاصة بـ:

- 1 الكتيبات التعريفية
- 2 الإتصالات التي تتم من الشركة بالعميل
- 3 شعار الشركة ومجموعة الرستمانى تعتبر أنها مملوكة دائماً من قبل الشركة/ مجموعة الرستمانى ويتعهد العميل بعدم التعدي على أي حق يتصل بحقوق الملكية الفكرية المذكورة

## 17. القوة القاهرة

لا تكون الشركة مسئولة عن أي تصرفات و/ أو تقصير يتصل بأي من إلتزاماتها إذا كانت هذه التصرفات و/ أو التقصير خارج عن سيطرتها.

## 18. تحديد المسؤولية

تحت أي ظرف من الظروف لا تتجاوز مسؤولية الشركة قيمة الرسوم التي تفاضتها من العميل

## 19. إستقلالية الأحكام والشروط

إذا أعتبر أي حكم من هذه الشروط والأحكام باطلا فإن الأحكام المتبقية تظل قابلة للتطبيق والنفاز على الأطراف .

تم تعديل هذه الشروط والأحكام لآخر مرة بتاريخ 25 فبراير 2016

