



البنود والشروط العامة لشركة خبراء الرحلات مع عملاءها الكرام

السكن

1. حجوزات إلغاء السكن خاضعة لسياسة كل مسكن.
2. هذه الأسعار شاملة للخدمة وضريبة القيمة المضافة ما عدا ضريبة السياحة و ضريبة المدينة "إن وجدت" (تختلف ضريبة السياحة والمدينة من مدينة إلى أخرى ومن الفندق إلى آخر)
3. تختلف سياسة التأمين من فندق إلى آخر و العميل مسؤول مسؤولية تامة عن أي مبالغ يتم خصمها.
4. في حال كان وصول العميل قبل أو بعد موعد الدخول ل مقر الإقامة فالشركة غير مسؤولة عن الوقت بين الوصول ووقت تسجيل الدخول إلا في حال التنسيق المسبق مع الشركة.
5. - إذا كان لديكم حجز شقة سكنية أو شاليه لدينا فلا تنسوا إحضار عقد الشقة معكم وإلا لن تسمح لكم إدارة الشقق بدخول الشقة, كما يجب دفع تأمين الشقة أو الشاليه مقدماً وفقاً لما يرد في عقد السكن.
6. الوجبات الغذائية تقتصر على ما هو موضح في العقد وأي مصاريف أخرى يتحملها العميل.
7. الشركة لا تتحمل تكاليف إضافية في حال أن العميل رغب في تغيير شيء من حجوزاته أثناء رحلته.
8. الشركة تلتزم بتنفيذ ما يرد في العقد من خدمات فقط.
9. تلتزم الشركة بنعويض العميل عن أي خدمة لا تنفذ أو يحصل قصور فيها بإعادة مبلغ الخدمة أو تقديم خدمة مجانية مقابل الخدمة التي لم يستفد العميل منها.
10. تسعى شركة خبراء الرحلات إلى إيصال معلومات الحجوزات والبرامج والإرشاد السياحي بدقة متناهية، إلا أنه قد ترد بعض الأخطاء من حين إلى آخر نسبتة لوجود طرف ثالث لا يمكن التحكم به، ولا تتحمل الشركة أو أي من شركائها أي مسؤولية عن أي خطأ.

الطيران

11. تخضع جميع حجوزات الطيران والتعديلات والإلغاءات للشروط والأحكام و سياسة خدمة العملاء والشروط العامة للنقل وهيئات الطيران في الدول التي تنوي السفر إليها.
12. قد يقع على عاتقك الحصول على تأشيرة لدخول بعض الدول التي قد تكون فيها انتظار او تغيير صالة.
13. قد لا تشمل الرسوم المفروضة الرسوم الفردية مثل ضرائب المغادرة ورسوم الركاب.
14. قد تفرض بعض الدول تأمين السفر الدولي، إذا عليك إحضار جميع الوثائق المطلوبة.
15. لا يمكن إتمام حجوزات القصر والرضع إلا بوجود مرافق بالغ.

الشروط العامة والإرشاد السياحي

16. ان الشروط والأحكام المرفقة في هذه الاتفاقية تعتبر بمثابة الاتفاق الكامل مع شركة خبراء الرحلات وتلغي ما دونها من تعاهات أو مقترحات أو اتفاقيات سبقتها بين العميل والشركة.
17. خدمات المرشد تقتصر في الإرشاد السياحي والترجمة وشرح عام عن الأماكن السياحية التي تتم زيارتها وليس مسؤول عن تقديم خدمات شخصية كحمل الأمتعة أو أي خدمات مشابهة خارج نطاق عمله
18. عمل المرشد أو السائق يبدأ منذ وصوله إلى مقر سكن العميل حسب الموعد المتفق بينهما.
19. المرشد مرتبط بعدد ساعات محددة في العقد، وأي ساعة إضافية تحسب 30 يورو للساعة أو جزء منها.
20. المرشد لا يدخل مع العميل إلى المعالم السياحية إلا في حال تكفل العميل بقيمة تذكرة دخول المرشد.
21. لا نقبل في الشركة الذهاب إلى أي من الأماكن التي تتعارض مع الثقافة الإسلامية وتعاليمها.
22. الشركة ليست مسؤولة عن فقدان أي أمتعة شخصية في المطار أو السكن أو السيارة أو خلال الرحلة.
23. السائق خدماته تقتصر داخل السيارة فقط وليس مسؤول عن تقديم خدمات شخصية كحمل الأمتعة أو النزول مع العميل والإرشاد والترجمة أو تقديم أي خدمات مشابهة خارج عن نطاق عمله.
24. لا تقدم شركة خبراء الرحلات أي ضمانات بعدم تغيير أسعار الخدمات المعروضة وبالتالي فإنها تمتلك الحق في إجراء أي تعديلات على هذه الأسعار قبل استخدام العميل لهذه الخدمة.
25. بموجب هذه الشروط يقر العميل بحماية وأخلاء مسؤولية شركة خبراء الرحلات و موظفيها ووكلائها والشركات والموردين الذين تتعامل معهم ضد أي منازعات او ادعاءات او استرجاعات أو خسائر يتسبب بها أو أي من الأطراف الخارجية.



معلومات الاستقبال والتوديع والمواصلات :

- عند هبوط الطائرة يرجى منكم تشغيل الجوال الخاص بكم ليتمكن فريق العمل من التواصل معكم. (في حال عدم تفعيل خدمة التجوال فالرجاء الإتصال بالإنترنت عن طريق شبكة الواي فاي المجانية في المطار).
- إذا كان لديكم استقبال في المطار سيكون السائق في انتظاركم أمام بوابة الخروج يحمل لافتة عليها اسمكم باللغة العربية أو الإنجليزية. (في حال تأخر خروجكم لأي سبب كان يجب إبلاغ خدمة العملاء حتى لا يذهب السائق, وإن كان الهاتف مغلقاً فالشركة لا تتحمل سوء التنسيق من العميل).
- في حال حدوث أي مشكلة للسائق أو تأخره لطرف طارئ فسيتم إشعاركم بذلك , ولكم الخيار إما الانتظار في أي من محلات القهوة في المطار وحساب الفاتورة وتحملها الشركة حتى يتم إرسال سائق آخر , وإما أخذ سيارة أجرة (تاكسي) مباشرة وسيتم تعويضكم عن قيمة الفاتورة.
- في حال تعطل هاتفكم لأي سبب من الأسباب فيرجى منكم الانتظار في أي من محلات القهوة في المطار ومحاولة الاتصال بأي رقم من أرقام الشركة المدونة أدناه.
- في حال وجود خدمات سياحية مثل تذاكر سياحية وغيره ستجدون موظف الشركة في استقبالكم للترحيب بكم وتسليم كافة الخدمات المتفق عليها في عقد الخدمات السياحية عند وصولكم إلى مقر إقامتكم أثناء ساعات العمل الرسمي (8 ص حتى 5 م) وفي حال وصولكم قبل أو بعد ساعات الدوام الرسمي سيتم التفاهم معكم على ساعة معينة لزيارة موظف الشركة لكم.
- إذا تأخر العميل في الخروج من المطار فغرامة التأخير 7 يورو لكل ربع ساعة وذلك بعد انتهاء ساعة من موعد وصول العميل الافتراضي.
- إذا تأخر العميل في الخروج من الفندق فغرامة التأخير 7 يورو لكل ربع ساعة , وذلك بعد انتهاء ربع ساعة من موعد خروج العميل المتفق عليه.

سياسة الإلغاء والإسترداد:

- يحق للعميل إلغاء العقد واسترداد كامل المبلغ قبل موعد الرحلة بأسبوع , للخدمات التالية : (الإرشاد السياحي - تذاكر المترو - الاستقبال والتوديع - شريحة الجوال).
- إذا تضمن العقد حجز شقة أو فندق أو شاليه فإن سياسة الإلغاء خاضعة لشروط كل سكن.
- إذا تضمن العقد حجوزات (طيران دولي - طيران داخلي - سيارة بسائق - قطار دولي) - تذاكر المعالم السياحية (تأشيرة شنغن) فلا يحق للعميل استرداد أي مبلغ بعد إتمام الحجز ودفع المبلغ المطلوب.

الشكاوى والإقتراحات :

- إدارة خدمة العملاء في الشركة تستقبل أي شكوى ضد الشركة بسبب موظف أو خدمة لم ترضي العميل أثناء أو قبل الرحلة، ولن يتم النظر في أي شكوى بعد انتهاء الرحلة بـ 48 ساعة.
- الشركة لا تأخذ بعين الاعتبار في استقبال الشكاوى أو عدم تنفيذ أي خدمة ما لم يكن هناك إيصال رسمي بين العميل والشركة على الإيصال info@tripsexperts.com، **يستغرق الرد على الشكاوى 72 ساعة كحد أقصى.**

معلومات التواصل مع شركة خبراء الرحلات :

نحن هنا نسعى لخدمتك وإرضاءك , إذا كنت بحاجة للمساعدة في حجزك أو أي أمر طارئ , فلا تتردد في الاتصال بنا عبر وسائل الاتصال المتاحة، مركز الطوارئ مُتاح للحالات الطارئة فقط على مدار الساعة 7/24.

في الحالات الطارئة يرجى الإتصال أو إرسال رسالة نصية على الأرقام التالية :

من خارج المملكة العربية السعودية | **0033783178310** من داخل المملكة العربية السعودية | **00966592244551**