OPERATION & TERMS

شـــروط وأحكـــام التشغيـــل

يرجى الاطلاع على هذا القسم بعناية، فهو يحتوي على جميع التفاصيل والإرشادات الأساسية
التـــي تضمـــــن لـــــك تجربـــــة سفـــــر سلســـــة ومنظمـــــة

TOUR TESLA

FEEL HIGH
CHOOSE TOURTESLA

الفنـــــادق

1. مواعيد الدخول والمغادرة

- يعتبر التوقيت الرسمي للدخول واستلام الغرف الساعة 14:00 ظهرًا، ويُحمّل العميل أي تكاليف إضافية يفرضها الفندق في حال الرغبة أو الطلب بالدخول المبكر ، أما المغادرة وتسليم الغرف فتكون الساعة 12:00 ظهرا، ويتحمّل العميل أي رسوم إضافية يفرضها الفندق في حال تأخره عن المغادرة ، مع الأخذ بنظر الإعتبار أن تنسيق مواعيد وصول العميل ومغادرته بما يتوافق مع مواعيد الدخول والخروج الرسمية للغرفة وخاصة بالنسبة لحجوزات التذاكر الدولية هو مسؤولية العميل بالكامل وفي حال تأخر الفندق عن تسليم الغرفة المحجوزة في موعد الدخول الرسمي دون إخطار مسبق أو مبرر يحق للعميل مطالبة الفندق بتوفير غرفة بديلة مناسبة.
- يخضع طلب الدخول المبكر Early In-Check أو الخروج المتأخر Late Out-Check لتوفر الغرف في الفندق يوم الوصول أو المغادرة ولا يمكن ضمانه مسبقًا وقد يترتب عليها رسوم إضافية تُحدد وفق سياسة الفندق.

2. الرســـوم الاضـــافيـــة

- جميع أسعار الحجوزات الفندقية الخاصة بنا شاملة ضريبة القيمة المضافة 10% VAT ورسوم المدينة 2% CT لكنها لا تشمل :
  - المكالمات الهاتفية - Telephone Charges.
  - الميني بار - Mini Bar.
  - خدمة تنظيف وكيّ الملابس - Ironing Service & Laundry .
  - خدمة الطعام والمشروبات للغرف - In-room Dining .
  - خدمة الترتيب الخاص - Special Set-up - تزيين الغرفة بالورود / الشموع (عيد ميلاد - شهر عسل).
  - خدمة التنظيف الاضافي للغرفة لأكثر من مرة واحدة (الغير مجدولة مسبقًا من قبل ادارة الفندق).

3. مبلـــغ الـــوديـــعـــة

- وفق سياسات أغلب الفنادق قد يُطلب من العميل دفع وديعة عند تسجيل الدخول ويتم تحديد هذا المبلغ وفقًا لسياسة كل فندق وتصنيفه لتغطية :
  - أي أضرار محتملة في الغرفة أو الممتلكات جراء الإستخدام السلبي أثناء اقامة الضيف .
  - نفقات إضافية غير متضمنة في السعر (انظر بند الرسوم الإضافية رقم 2) .
- يُمكن تحصيل الوديعة ببطاقة ائتمان بما في ذلك حجز مؤقت (Pre-authorization) أو نقداً حسب نظام كل منشأة ويتحمل الضيف مسئولية الدفع.
- يُعاد الرصيد أو يُلغى أي حجز مؤقت فورًا عند تسجيل الخروج وبعد التسوية النهائية والتأكد من عدم وجود أضرار أو مستحقات. مع ذلك يُراعى ما يلي :
  - قد يظهر الحجز المؤقت في كشف حساب البطاقة لفترة زمنية قبل أن تزيله جهة إصدار البطاقة - هذا الإجراء خارج تحكم شركة تورتسلا / الفندق.
  - في حالة الدفع نقدًا تُسترد الوديعة نقداً عند التسوية النهائية ما لم تُطلب إجراءات إضافية من الفندق.
  - عند رفض البطاقة أو تعذّر الدفع يحتفظ الفندق بالحق في طلب دفع نقدي أو رفض تقديم الخدمة وفق سياسة الفندق وستقوم شركة تورتسلا بمساعدة الضيف في حل المشكلة عند الطلب.
  - قد يؤثر تحويل العملة أو رسوم المصرف على المبلغ الظاهر للمسترد في حساب الضيف أي فروقات ناجمة عن سعر الصرف أو عمولات بنكية هي مسؤولية صاحب البطاقة وفق سياسات المصرف المصدر.

4. المسؤولية عن الأمتعة والممتلكات الشخصية

- يُوصى الضيوف بالاحتفاظ بالممتلكات القيّمة داخل خزنة الغرفة أو بالخزائن المخصصة في الفندق إن وجدت ولا تتحمل شركة تورتسلا مسؤولية فقدان أو تلف الممتلكات الشخصية التي تُركت دون رقابة أو لم تُودع في الأماكن المخصصة.
وفي حال اكتشاف فقدان أو تلف أو فشل في جهاز الخزنة و يجب على الضيف إبلاغ مكتب الاستقبال فورًا وتقديم شكوى مكتوبة مع إرفاق أي أدلة متوفرة. إذا تبين أن الفقدان أو التلف نتيجة تقصير أو إهمال من إدارة الفندق أو موظفيه و يحق للضيف تقديم شكوى إلى إدارة الفندق وتظل معالجة الشكوى خاضعة لسياسات الفندق والقوانين المحلية وستقوم شركة تورتسلا بتقديم المساعدة للضيف في متابعة الشكوى.

5. الالتزام بالقوانين واللوائح

- يلتزم النزيل بالقوانين المحلية واللوائح الداخلية للفندق بما في ذلك قواعد السلوك، أوقات الهدوء، وعدم التسبب بأضرار متعمدة للممتلكات. و يتحمّل النزيل المسؤولية المالية والقانونية عن الأضرار الناجمة عن أفعاله المتعمدة أو الإهمال. وفي حالات الأضرار الناتجة عن حوادث غير مقصودة أو أعطال فنية في المنشأة، تُطبق سياسات الفنلدق ذات الصلة وستقوم شركة تورتسلا بتقديم المساعدة للضيف في متابعة الشكاوى وتسوية المطالبات وفق القوانين المحلية.

6. مسؤولية المعلومات في الحجز

- تُعد جميع البيانات والمعلومات الواردة في قسيمة الحجز الفندقي والمستلمة بناءً على الطلب المرسل من العميل بما في ذلك نوع الغرفة، وعدد الأفراد، وعدد الأطفال ، وتواريخ الميلاد، وتواريخ الوصول والمغادرة، والخدمات المطلوبة من مسؤولية العميل بالكامل وأي تكاليف إضافية أو فروقات مالية ناتجة عن عدم دقة المعلومات المقدمة أو عن أي تعديل يطرأ عليها عند الوصول وبطلب من العميل بعد تأكيد الحجز يتحمّلها العميل دون أي مسؤولية على الشركة ما لم يثبت خطأ إداري أو تقني من قبل الشركة أو الفندق.
- تُجرى جميع الحجوزات الفندقية بأسماء النزلاء المسجلين في طلب الحجز ويُشترط أن يتم أي تعديل أو تغيير في أسماء النزلاء بعد تأكيد الحجز بموافقة مسبقة من الفندق ووفق تقديره الخاص. ويتحمل العميل كامل المسؤولية عن أي تبعات مالية أو إدارية ناتجة عن عدم الالتزام بهذا الإجراء إلا إذا كان الخطأ من الشركة أو الفندق ففي هذه الحالة تتحمّل الجهة المخطئة التكاليف المتعلقة بالتصحيح.

7. خدمات الغرف وتوفير الأدوات والمستلزمات الإضافية

- في حال رغبة العميل بالحصول على أي خدمة داخل الغرفة أثناء الإقامة مثل تعديل درجة حرارة التكييف أو تنظيف الغرفة أو معالجة أي مشكلة في الحمام، أو أي خدمة أخرى تتعلق بالإقامة، فيمكنه التواصل مباشرة مع قسم خدمة الغرف Room Service أو الاستقبال Reception في الفندق، حيث سيقوم طاقم الفندق بتقديم المساعدة اللازمة وفق سياسات وإجراءات الفندق المعتمدة.
- بعض الأدوات مثل المكواة، غلاية الشاي، أو غيرها من المستلزمات المساعدة ال تُعتبر من التجهيزات الثابتة في جميع الغرف وقد لا تتوفر بشكل مباشر. في هذه الحالات، يمكن للعميل التواصل مع مكتب الاستقبال لتوفير هذه الأدوات عند الطلب ووفق التوافر . و شركة تورتسلا لا تتحمل أي مسؤولية عن عدم توافر هذه الأدوات.

8. الصور والتمثيل البصري للغرف والمواقع الإلكترونية

- تُعدّ جميع الصور ومقاطع الفيديو المرئية الخاصة بالغرف والمرافق المرسلة من قبلنا مواد توضيحية لأغراض العرض فقط وتهدف إلى تقديم وصف تقريبي ومؤقت لمكان الإقامة ولا تُعتبر وصفًا نهائيًا وملزمًا. وقد تختلف الغرفة الفعلية التي يتم تسليمها للعميل من حيث الاثاث أو الديكور أو التوزيع أو المساحة وذلك وفقا لتوفر الغرف عند الوصول.
- لا يُعتمد على المعلومات أو الصور المنشورة في المواقع الخارجية أو غير الرسمية كأساس لتحديد مواصفات الإقامة أو خدماته. وشركة تورتسلا غير مسؤولة عن أي معلومات أو بيانات أو صور يتم عرضها في تلك المواقع سواء كانت قديمة او غير محدثة أو غير دقيقة أو لا تعكس الواقع الفعلي للإقامة. ويُعتمد فقط على المواصفات والمعلومات الصادرة عن الشركة أو المزوّد الرسمي للفندق.
- لا تتحمل الشركة أي مسؤولية في حال تم الاعتماد على مقاطع الفيديو أو الصور المرسلة مسبقاً ضمن محادثات المجموعة لعروض سابقة ويجب دائماً الاستفسار والتأكد والحصول على موافقة واضحة للشركة قبل إرسال أي من هذه المواد للعميل.
- في حال لاحظ النزيل فروقا جوهرية تؤثر على قرار الحجز أي اختلافات ملموسة تتعلق بنوعية الغرفة أو الخدمات الأساسية، يجب على النزيل الإبالغ فوراً لتوثيق الشكوى. إذا تبين أن الفارق ناتج عن وصف مضلل أو خطأ من جانب المزود أو الشركة تسعى تورتسلا إلى تسوية الأمر مع الفندق وفق سياسات الفندق المعتمدة وإيجاد البديل المناسب.
- الفيديو أو الصور المعروضة لغرض توضيح شكل الغرفة أو الكوخ بشكل تقريبي وليس لبيان عدد الأسرّة و سيتم تجهيز وإضافة الأسرّة الإضافية قبل تسجيل دخول العميل وذلك وفقاً لعدد الأشخاص المذكور في الحجز.

9. توفر أجهزة التكييف والنظام المركزي

- ليست جميع الغرف أو الأكواخ بأجهزة تكييف. لذا يُعتبر التحقق المسبق من توفر التكييف قبل تثبيت الحجز مسؤولية العميل بالكامل ولا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية عن عدم توفر أجهزة التكييف في مكان الإقامة المحجوز ما لم يُذكر ذلك صراحة في تفاصيل الحجز.
- خلال موسم الشتاء يتم تشغيل نظام التكييف المركزي في الفنادق على وضع التدفئة **Heating Mode** فقط وذلك وفقًا لسياسة التشغيل العامة المعتمدة في الأجواء الباردة. ولا يمكن تشغيل النظام على وضع التبريد **Cooling** خلال هذه الفترة لأن نظام التكييف المركزي مبرمج للعمل بنظام موحد لجميع الغرف في المبنى. وفي حال شعر الضيف بارتفاع درجة الحرارة داخل الغرفة يمكنه إيقاف نظام التدفئة مؤقتا من جهاز التحكم أو فتح النافذة للتهوية.
- شركة تورتسلا لا تتحمل أي مسؤولية عن هذه النواقص أو القيود التشغيلية.

TOURTESLA

10. الغرف الثلاثية

- يُقصد بالغرفة الثلاثية في جميع الحجوزات أنها غرفة مزدوجة مزودة بسرير إضافي، وذلك حتى وإن وردت بعبارة (Triple Room / ثلاثية) في فاوتشر الحجز أو ملف تسعير البرنامج المقترح قبل تأكيده وقد يختلف نوع السرير الإضافي (قابل للطي – Sofa Bed / صوفا – سرير متحرك - .... الخ) بحسب تجهيزات الفندق وتوفره عند الوصول.

11. نظام الحمامات

- معظم الفنادق في العديد من الدول الأوروبية تعتمد نظام الحمام الغربي **Western Bathroom System** ولا يتوفر فيها عادة خرطوم الشطاف المستخدم في الدول العربية. وعليه يجب إبلاغ العميل بهذه المعلومة قبل تأكيد الحجز لتجّنب أي ملاحظات أو اعتراضات أثناء الإقامة.

12. مواقف السيارات

- تختلف سياسات مواقف السيارات من فندق لآخر. بعض الفنادق توفر مواقف مجانية للنزلاء بينما قد تُفرض رسوم إضافية في بعض المنشآت أو في المدن الكبرى. كما أن بعض الفنادق توفر مواقف محدودة أو خاضعة للحجز المسبق. والشركة غير مسؤولة عن مدى توفر مواقف السيارات أو الرسوم المترتبة عليها، لذا يُنصح بالاستفسار مسبقا عن تفاصيل مواقف السيارات عند تأكيد الحجز أو قبل الوصول.

13. التصوير داخل الفندق أو مكان الإقامة

- يُمنع استخدام معدات تصوير احترافية (كاميرات احترافية، إضاءة، درون، إلخ) دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من إدارة المنشأة كما يمنع تصوير النزلاء أو الموظفين أو المرافق الداخلية لأغراض شخصية أو تجارية أو دعائية دون تصريح أو موافقة رسمية.

14. ترقية أو تغيير الغرفة بعد تسجيل الدخول

- في حال طلب ترقية أو تغيير الغرفة بعد تسجيل الدخول فيتم ذلك خلال الاوقات من الساعة 14:00 ظهرًا حتى 15:00 بعد الظهر ويُشترط لذلك توفر الغرف البديلة في حينه أما الطلبات المقدمة خارج أوقات المذكورة فسيتم النظر فيها في اليوم التالي وبناء على مدى توفر الغرف في ذلك الوقت. نظرا لأنه قد لا يكون بالإمكان تنظيف الغرفة المستخدمة وتجهيز المستلزمات (مثل المناشف وأدوات النظافة) لإعادة عرضها للبيع في نفس اليوم. كما يُراعى أن ساعات عمل قسم التدبير المنزلي (الهاوس كيبينج) التابع للفندق قد تختلف من فندق لآخر مما قد يؤثر على إمكانية تغيير الغرف وقد تستوجب الترقية أو التغيير دفع فروقات سعرية بحسب سياسة الفندق وتكلفة الإقامة المعتمدة وقت الطلب.

15. الغرف في الأدوار العليا

- يعتبر طلب الغرف في الأدوار العليا من الطلبات الخاصة ولا يُعدّ مضمونًا ضمن الحجز إلا في حال تم حجز غرفة مخصصة للطوابق العليا بشكل صريح وواضح.ويتم التعامل مع هذا الطلب حسب توافر الغرف عند تسجيل الوصول، دون أي التزام مؤكد ولضمان أفضل فرصة لتلبية الطلب يُرجى ذكر أي رغبات خاصة (مثل الطابق المرتفع) أثناء إجراء الحجز أو قبل الوصول ليتم تنسيقها مسبقا مع الفندق وفق الإمكانيات المتاحة.

16. غرف المدخنين

- تختلف سياسة التدخين من فندق لآخر، حيث تعتمد العديد من الفنادق سياسة منع التدخين داخل الغرف التزامًا بالقوانين الصحية والمعايير الفندقية العالمية. وفي حال توفر غرف مخصصة للمدخنين، يجب طلبها مسبقا، ويتم تخصيصها حسب التوافر المحدود عند تسجيل الوصول. أما في حال عدم توفر غرف للمدخنين فيمنع التدخين داخل الغرف تمامًا، وتُتاح مناطق مخصصة للتدخين داخل أو خارج الفندق وفق سياسة كل منشأة. ولضمان تلبية الطلبات الخاصة، يُرجى ذكر رغبة العميل في حجز غرفة للمدخنين أثناء الحجز أو قبل الوصول ليتم تنسيقها مسبقًا مع الفندق وفق الإمكانيات المتاحة.

17. الغرف المتجاورة او في نفس الطابق

- يُعتبر طلب الغرف المتجاورة أو في نفس الطابق من الطلبات الخاصة ولا يُعدّ مضمونًا ضمن الحجز إلا في حال تم حجز غرف مجمعة أو متجاورة بشكل صريح وواضح. ويتم التعامل مع هذا الطلب حسب توافر الغرف عند تسجيل الوصول دون أي التزام مؤكد ولضمان أفضل فرصة لتلبية الطلب يُرجى ذكر أي رغبات خاصة (مثل الغرف المتجاورة أو في نفس الطابق) أثناء إجراء الحجز أو قبل الوصول ليتم تنسيقها مسبقا مع الفندق وفق الإمكانيات المتاحة.

18. الالتزام بالقوانين واللوائح

- يجب على العملاء الالتزام بالقوانين المحلية واللوائح الداخلية للفندق، بما في ذلك قواعد السلوك العام، مواعيد الهدوء، وعدم التسبب بأي أضرار للممتلكات. وأي مخالفة قد تؤدي إلى تحميل العميل المسؤولية القانونية والمالية المباشرة.

19. سياسة الزوار

- تختلف سياسات استقبال الزوار من فندق لآخر. في بعض الفنادق، يُسمح بزيارة الضيوف في أوقات محددة داخل المناطق العامة فقط، ولا يُسمح بدخول الزوار إلى الغرف إلا بموافقة مسبقة من إدارة الفندق . كما يحتفظ الفندق بالحق في رفض دخول أي زائر لا يلتزم بالقواعد الداخلية أو قد يسبب إزعاجًا للنزلاء الآخرين. يُنصح العملاء بالاطلاع على سياسة الفندق الخاصة بالزوار قبل الوصول لتجنّب أي إشكالات.

20. سياسة الحيوانات الأليفة

- تختلف سياسة استقبال الحيوانات الأليفة من فندق لآخر. بعض الفنادق لا تسمح بوجود الحيوانات الأليفة داخل المبنى نهائيًا، بينما تسمح أخرى بها وفق شروط خاصة، مثل دفع رسوم إضافية أو تخصيص غرف محددة لذلك يُرجى من العملاء الراغبين في اصطحاب حيواناتهم الأليفة التأكد مسبقا من سياسة الفندق وتأكيد قبول الحيوان الأليف قبل إتمام الحجز.

21. السلامة والأضرار

- أي تلف أو ضرر يحدث في الغرفة أو الفندق نتيجة استخدام غير سليم أو إهمال العميل يتحمل العميل تكلفته كاملة، بما في ذلك الضرر في الأجهزة أو المفروشات أو المرافق العامة.

22. الإنترنت وخدمة الواي فاي

- تتوفر خدمة الإنترنت wifi في أغلب الفنادق، ولكن مستوى السرعة والتغطية قد يختلف من مكان لآخر داخل الفندق مثل الغرف أو اللوبي. بعض الفنادق تقدم الخدمة مجانًا في حين قد تُطبق رسوم إضافية في بعض الحالات أو على سرعات معينة. الوكالة غير مسؤولة عن أي ضعف أو انقطاع في الاتصال بالإنترنت، إذ تخضع هذه الخدمة لإدارة الفندق وشركات الاتصالات المشغلة.

23. الضجيج والأعمال الإنشائية القريبة

- يحرص الفندق والشقق الفندقية والسياحية على توفير بيئة إقامة مريحة وهادئة لجميع النزلاء. ومع ذلك، قد تحدث أحيانًا ضوضاء أو أعمال صيانة أو إنشاءات قريبة من الفندق أو ضمن المنطقة المحيطة، وهي أمور خارجة عن إرادتنا. ولا نتحمل أي مسؤولية عن الإزعاج الناتج عن مصادر خارجية مثل أعمال البناء، الطرق، أو الأنشطة المجاورة. و يُبذل كل جهد لتقليل الضوضاء وتأثيرها على النزلاء، وقد تُقدَّم بدائل مناسبة في حال توفرها وفق سياسات الإشغال.

24. سياسة الاطفال

- الرضّع (0 - 1.99 سنة) : الإقامة مجانية مع الوالدين. / يوفر سرير رضّع (Baby Cot / Crib) مجانًا عند الطلب وحسب التوفر وتُطلب مسبقًا.
- يُسمح بطفلين رضّع كحد أقصى في الغرفة الواحدة إذا سمحت المساحة.
- الأطفال (2 - 11.99 سنة) : يسمح بطفل واحد فقط في الغرفة الثنائية Sharing Bed مع والديه مجانًا بدون سرير اضافي
- في حال وجود طفلين، يُطلب سرير إضافي أو ترقية الغرفة حسب سياسة الفندق ومساحة الغرفة.
- الأطفال بسرير إضافي (6 – 11.99 سنة) : يحتاج الطفل إلى سرير إضافي Extra Bed بتكلفة يحددها الفندق.
- الأطفال فوق 12 سنة / يُحتسب بنفس سعر البالغين.
- وجبات الأطفال :
  الأطفال حتى 5.99 سنة: الوجبات مجانية مع الوالدين
  الأطفال من عمر 6 فاكثر : تُطبق أسعـــــــار البالغين

25. سياسة عدم الحضور – No Show

- بمجرد انتهاء الفترة التي يمكن خلالها إلغاء الحجز، يدخل الحجز في فترة عدم الإلغاء و يُعتبر أي حجز لم يحضر العميل فيه في يوم الوصول المحدد ويقوم بتسجيل الدخول في الفندق حجزاً لم يتم الحضور اليه و في حال لم يتم إلغاء الحجز أو تعديل موعد الوصول وفق السياسات المتفق عليها مع الفندق سيتم خصم قيمة ليلة واحدة على الأقل من إجمالي قيمة الحجز تلقائياً ما لم يتم الاتفاق مسبقًا على سياسة أخرى بين الوكالة والفندق. و يحتفظ الفندق بحق خصم كامل قيمة الحجز في حال نصت سياسة الفندق على ذلك.

26. سياسة الإلغاء

- اولًا : الالغاء العادي :

- في حال قام العميل بإلغاء الحجز لأي سبب شخصي، تغيير الخطة، ظرف خاص، تأخر في السفر، رفض طلب الحصول على التأشيرة .. .الخ ، سيتم تطبيق سياسة الإلغاء المقررة من الفندق وكما هو مبين في فاتورة الحجز.

- الإلغاء في الظروف القهرية :

يُقصد بالظروف القهرية بإنها الأحداث الخارجة عن إرادة العميل والفندق معاً. مثل

- الكوارث الطبيعية (زالزل – فيضانات – أعاصير – حرائق كبرى)
- الظروف الصحية الطارئة على مستوى الدولة (أوبئة – قرارات حجر صحي)
- الحروب أو النزاعات المسلحة أو الاضطرابات الأمنية
- إغلاق المطارات أو إلغاء الرحلات الجوية بشكل رسمي
- وفاة العميل أو أحد أفراد عائلته من الدرجة الأولى مع تقديم ما يثبت ذلك

- وتكون آلية التعامل: الخاصة بالظروف القهرية كالتالي :

1- يتم إعفاء العميل من رسوم الإلغاء أو تعويضه بحجوزات بديلة متى ما كان ذلك ممكنًا. ويحق للفندق إعادة كامل المبلغ المدفوع أو إصدار قسيمة Voucher بقيمة الحجز لاستخدامها في وقت الحق. أو تعديل مواعيد الحجز دون رسوم إضافية، متى ما كان ذلك متاحًا.

2- يعتمد تنفيذ أي من الإجراءات اعلاه على السياسة الداخلية للفندق و القوانين المحلية النافذة

3- في حال كانت سياسة الحجز الأصلية غير مسترجعة بالاساس ، تُرفع الحالة إلى الفندق للنظر فيها بشكل استثنائي دون أي التزام من الفندق بأسترجاع جزء او كامل المبلغ أو إصدار قسيمة (Voucher) بقيمة الحجز لاستخدامها في وقت الحق. أو تعديل وأن ثبت الظرف القهري حتى وأن ثبت الظرف القهري.

- ثالثًا : ملاحظات عامة :

وكالتنا بصفتها مزود B2B تلتزم بنقل شروط الإلغاء بدقة كما هي صادرة من الفندق للعميل دون أي تعديل
ننصح بالاطالع ومراجعة تفاصيل سياسة الإلغاء قبل تأكيد الحجز
يوصى باختيار حجوزات قابلة لالسترداد

27. الشقق الفندقية والسياحية والفلل الخاصة

- تختلف الإقامة في الشقق الفندقية والسياحية والفلل الخاصة عن الفنادق التقليدية من حيث طبيعة الخدمات وآلية التشغيل، لذا يُرجى أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار
- الخدمات الفندقية والتنظيف :
لا تُقدَّم خدمات تنظيف يومية في أغلب الشقق أو الفلل، وتكون خدمة التنظيف أو تبديل المناشف والفراش متاحة عند الطلب مقابل رسوم إضافية أو وفق جدول محدد من الإدارة
- المطبخ والأدوات :
تتوفر أدوات الطهي الأساسية في معظم الشقق والفلل، لكن قد تختلف الكمية أو الجودة بحسب نوع الوحدة. أي طلبات إضافية (مثل الميكروويف، الغالية، أو أواني الطبخ) تخضع للتوافر وسياسة الإدارة.
- الكهرباء والمياه والصيانة :
قد تحدث انقطاعات مؤقتة في الكهرباء أو المياه بسبب أعمال الصيانة أو طبيعة المنطقة، وعلى العميل إبلاغ الإدارة فوًرا بأي عطل لمعالجته في أقرب وقت ممكن.
- الأمان :
الشقق والفلل آمنة بشكل عام، إلا أن بعضها قد لا يتضمن حراسة دائمة أو استقبال على مدار الساعة، لذا يُنصح بالاحتفاظ بالمقتنيات الثمينة في أماكن آمنة داخل الوحدة.
- الضوضاء والخصوصية :
تقع بعض الشقق داخل مجمعات سكنية مأهولة، بينما تكون الفلل عادة مستقلة. يُرجى احترام خصوصية الجيران والالتزام بالهدوء خصوصا في الأوقات المحددة من إدارة العقار.
- التدخين والحيوانات الأليفة :
تُطبق سياسات التدخين والحيوانات الأليفة حسب لوائح كل مبنى أو مجمع سكني، ويجب التأكد منها مسبقًا قبل تثبيت الحجز لتجنب أي غرامات أو مخالفات.
- الموقع والخدمات المحيطة :
قد تكون بعض الفلل أو الشقق بعيدة نسبيًا عن مراكز المدن أو الخدمات الأساسية (مثل الأسواق والمطاعم)، لذا يُنصح بتخطيط الإقامة والتنقل مسبقًا
- الخدمات الإضافية :
أي خدمات أخرى مثل تنظيف إضافي، توصيل احتياجات، أو تجهيزات خاصة (عيد ميلاد – شهر عسل) تُحسب بشكل منفصل وتُدفع مباشرة من العميل وفق سياسة الجهة المقدمة للخدمة.

TOUR TESLA

الجـــــولات

1. تأكيد الجولات والفعاليات

- يجـب التأكد مـن عدد الجولات والفعاليات المدرجـة في برنامج العميل كما هي موضحة وموثقة في فاوتشر الحجز، وأن تكون مطابقة تمامـا لما تم الإتفـاق عليه و لا تتحمل وكالتـنا أي مسـؤولية عن أي تغيير أو إضافة خارج ما تم تأكيده في الفاوتشر أو عبر البريد الرسمي

2. المسؤولية عن التأخير

- يبدأ احتساب وقت الجولة من لحظة وصول السيارة إلى موقع إقامة العميل، ويتم إخطار العميل بوصول السائق عبر وسيلة اتصال موثقة (هاتف / رسالة / واتساب)
- يتم إحتساب مدة النقل من وإلى الفندق من ضمن الوقت الإجمالي المحدد للجولة.
- يُمنح العميل فترة سماح قدرها نصف ساعة (30 دقيقة) كحد أقصى بعد الوقت المحدد للعودة وفي حال تجاوز هذه المدة، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة ، ويُوجه السائق إلى مغادرة الموقع دون انتظار، ولن يتم توفير موعد بديل أو سيارة أخرى وتكون عودة العميل إلى مقر إقامته على حسابه الخاص، كما يُعتبر اليوم مستخدما بالكامل ولا يتم استرجاع أي مبالغ عنه
- قد تتأخر السيارة عن الوقت المحدد في برنامج العميل بسبب ازدحام السير أو الظروف القاهرة أو أي عوامل خارجة عن الإرادة على أن لا يتجاوز التأخير 60 دقيقة. ولا يُحتسب هذا التأخير من وقت الجولة، ويتم إبلاغ العميل فورًا عبر وسيلة الاتصال المسجلة لدى الوكالة . وفي حال تجاوز التأخير 60 دقيقة نتيجة ظروف خارجة عن الإرادة، تحتفظ الوكالة بحق إعادة جدولة الجولة أو تنفيذها في وقت لاحق وفق التوفر

3. تعديلات وإضافات الجولات

في حال رغبة العميل بـــ

- زيـادة عدد ساعات الجولة : يمكن للعميل طلب زيادة مدة الجولة في نفس اليوم، وذلك وفق التوفر وبعد الإتفاق على التكلفة الإضافية
- تغيير جولة إلى جولـة أخرى : يمكـن تعديل الجولة إلى جولة بديلـة بشرط تقديم الطلب قبل 24 ساعة على الأقل من موعد الجولة المثبتة، ويتم ذلك حسب التوفر والإمكانية. وفي حال كانـت الجـولة البديلة خارج نطاق أو سياق الجـولة الأصلية من حيث المسافة أو نـوع الجولة أو مدتها أو تكاليفها، فسيتـم احتساب تكلفة إضـافية وفق النظام يتم إبلاغكم بها واعتمادها قبل التأكيد
- إضافة جولة جديدة إلى برنامج العميل : يشترط تقديم الطلب قبل 24 ساعة من اليوم الحر المحدد في برنامج العميل، ويتم التنفيذ حسب التوفر في وقتها وبعد الإتفاق على التكلفة
- إضافة فعالية جـديدة غير مذكـورة من ضـمن فعاليات الجولة : يتـم دراسة طلب العميل بحـسب الإمكانيـة الفعلية وفي حال وجود تكاليف إضافية يتم الإبالغ قبل التنفيذ
- إلغاء الجولة : يجوز للعميل إلغاء الجولة بشرط الإبلاغ قبل 24 ساعة على الاقل من موعد الجولة المثبتة ليستحق استرداد المبلغ بالكامل وفي حال الإلغاء بعد هذا الوقت تُحتسب القيمة كاملة بدون أي استرجاع
- العـودة إلى الفندق للراحة اثناء الجولة : العودة إلى الفندق لأغراض الراحة أثناء الجولة مسموحة ولكن يُحتسب وقت الذهاب والعودة ضمن مدة الجولة ولا يمكن بأي حال من الأحوال تجزئة ساعات الجولة أو تقسيمها على فترات

4. الالتزام بالفعاليات المحددة للجولات الخاصة

- في حال طلب (جولة محددة بالإسم) يلتزم العميل بالفعاليات المدرجة لتلك الجولة كما هي موثقة ومرفقة مع أوراق الحجز وسيكون ترتيب وقت كل فعالية من فعاليات الجولة الواحدة مع عدد ساعات الجولة من مسؤولية العميل وبدورنا سنقدم له النصح والإرشاد حول الاماكن الممكن زيارتها ضمن نطاق الجولة ولا يمكن إضافة أي فعاليات خارج نطاق الجولة إلا بعد مراجعة الوكالة واعتمادها وفق التوفر والتكلفة.

5. التنسيق مع مسؤول الجولة

- يتوجب على العميل إبلاغ مسؤول الجولة (موظف الدعم) قبل 30 دقيقة على الأقل من مغادرته لأى معلم سياحي إلى المعلم السياحي التالي خلال الجولة، لضمان جاهزية السيارة في الوقت المطلوب وتفادي أي انتظار طويل حيث أن السيارة تنتظر في الأماكن المخصصة للوقوف والتي قد لا تكون قريبة من موقع المعلم السياحي الذي يتواجد فيه العميل وقد تحتاج بعض الوقت للوصول إلى موقع و أي تأخير ناتج عن عدم الإبلاغ المسبق في الوقت المحدد يكون على مسؤولية العميل و تحتسب فترة الانتظار من ضمن وقت الجولة.

6. القيمة المالية للجولات بسيارة خاصة

تشمل الآتي :

- السيارة الخاصة مع السائق المخصص لها
- الوقود المستخدم خلال الجولة
- خدمات الدعم الهاتفي المقدمة من قبل موظف الدعم العربي أثناء الجولة

لا تشمل الآتي :

- تذاكر الدخول للأماكن التي تحتاج تذاكر للدخول إليها
- تذاكر العبارات والسفن والبواخر
- رسوم مواقف السيارات أو الطرق السريعة
- وجبات الطعام

وتدفع جميع التكاليف غير المشمولة من قبل العميل مباشرة خلال الجولة.

7. الضيوف الإضافيين

- لا يُسمح بإضافة أي ضيوف إضافيين أثناء الجولات أو التنقلات دون إبلاغ الوكالة والحصول على موافقتها المسبقة. ويجب تقديم الطلب قبل 24 ساعة على الأقل من موعد الجولة أو النقل لتفادي أي إرباك تشغيلي أو غرامات محتملة من الجهات السياحية الرسمية. وفي حال الموافقة على إضافة ضيوف، قد يلزم تغيير نوع السيارة إلى مركبة أكبر حسب عدد الضيوف ، وتُحتسب التكلفة الاضافية على العميل مباشرة وتُعتبر الوكالة غير مسؤولة عن أي مخالفة أو غرامة تنتج عن إضافة أشخاص دون موافقة مسبقة، ويحق لها إلغاء الجولة أو الامتناع عن تنفيذها في حال تجاوز السعة القانونية للمركبة دون تعويض أو إسترجاع للمبلغ.

8. الحالات الطارئة والإغلاق المفاجئ للأماكن السياحية

- قد يتم تعديل مسار الجولة أو تأجيلها في حال مواجهة ظروف طارئة أو قاهرة مثل: الطقس السيء، إغلاق الطرق، حوادث السير، أو أي ظرف يهدد سلامة العملاء أو يؤثر على إمكانية تنفيذ الجولة. كما قد تتعرض بعض الأماكن السياحية أثناء الجولة إلى إغلاق مفاجئ أو طارئ دون إشعار مسبق لأسباب تتعلق بالجهات الرسمية أو ظروف تنظيمية، أمنية، تشغيلية أو قاهرة.
- يتم إعلام العميل بأقرب وقت ممكن، ويتم إعادة تنظيم الجولة أو تأجيلها وفق التوفر التشغيلي. وفي جميع الحالات :
- توفر الوكالة بديل مناسب قدر الإمكان ضمن نطاق فعالية الجولة نفسها، مع الحفاظ على ساعات ومسار الجولة العام
- يُعد تقديم البديل إجراء تنظيمي لضمان سير الجولة ولا يُعتبر إخلالا بالبرنامج طالما تم تقديم خدمة بديلة بنفس المستوى المتفق عليه.
- لا تتحمل الوكالة أي مسؤولية مالية أو التزام بالتعويض عن أي تعديل أو إلغاء ناتج عن الظروف الطارئة أو الإغلاق المفاجئ، كونها أحداثا خارج السيطرة وغير ناتجة عن تقصير من طرف الوكالة
- يلتزم فريق الدعم بإبلاغ العميل بأي تغيير في حينه، لضمان استمرار البرنامج بأفضل صورة ممكنة مع الحفاظ على راحة ورضا العميل

9. تعديل مسار الجولات

- يحتفظ موظف الدعم المسؤول عن برنامج العميل بحق تعديل تسلسل الجولات أو مواعيدها إذا تطلبت ذلك الظروف الجوية أو أية ظروف تشغيلية، وبما يضمن سلامة وراحة المشاركين. و سيتم إبلاغ العميل بأي تعديل يطرأ على مسار البرنامج بوقت مناسب قبل التنفيذ قدر الإمكان ويُعد هذا التعديل إجراء تنظيميا ولا يُعتبر إخلالا بالبرنامج المتفق عليه، طالما تم تقديم نفس مستوى الخدمات والزيارات المدرج في البرنامج الأصلي.

10. السلوكيات داخل السيارة

- يُمنع التدخين أو تناول المشروبات الكحولية داخل السيارة. ويجب على العميل الحفاظ على نظافة السيارة وعدم التسبب بأي تلف أو ضرر. وفي حال حدوث أي ضرر، يتحمل العميل تكلفة الإصلاح أو التعويض بالكامل
- لا يُسمح بإلقاء المخلفات أو التسبب باتساخ المقاعد أو الأرضيات أو أي جزء من السيارة بشكل قد يؤثر على نظافتها أو جاهزيتها للعملاء الآخرين. وفي حال حدوث أي اتساخ غير اعتيادي أو تلف ناتج عن سوء استخدام، تحتفظ الوكالة بحقها في اتخاذ الإجراءات المناسبة وفق لوائحها الداخلية.

11. تنفيذ النقل اثناء الجولات السياحية خارج المدينة

- في حال كانت الجولة السياحية تتضمن الانتقال من مدينة إلى أخرى فإن تكلفة الجولة تُحتسب (كسعر شامل للجولة والنقل معا) وفي حال رغب العميل في تأجيل تنفيذ الجولة إلى اليوم التالي (عند وجود يوم حر في البرنامج) أو ترحيلها لظرف معين فسيترتب على ذلك تكاليف تشغيل كاملة من (استهلاك الوقود والسيارة – أجور السائق – تكاليف تعريفات الطرق والعبور) وبناء عليه :

- سيتم احتساب سعر الجولة بالكامل مرة أخرى في اليوم الجديد المحدد
- لا يُعاد احتساب الجولة كساعات إضافية أو تعديل بسيط، لأنها تُعامل كجولة مستقلة بتاريخ جديد
- لا يحق للعميل المطالبة باعتبار النقل السابق جزءاً من الجولة المؤجلة أو خصمه من التكلفة الجديدة
- لا يعتبر هذا الإجراء رسومًا إضافية غير مبررة، بل هو تكلفة تشغيلية كاملة يتحملها العميل مجدداً لتوفير الخدمة.

12. ترشيح المطاعم أثناء الجولات

- قد يقوم موظفو الوكالة أو السائقون بترشيح بعض المطاعم للعملاء بهدف المساعدة وتقديم خيارات مناسبة خلال الجولة. ويُعد هذا الترشيح توصية اختيارية فقط، ولا يُلزم العميل بالذهاب إلى أي مطعم مقترح. وفي حال موافقة العميل واختياره الذهاب إلى المطعم، فإن تعاملاته داخل المطعم وما قد ينتج عنها تُعد مسؤولية العميل وحده. ولا تتحمل الوكالة أي مسؤولية عن مستوى الخدمة أو الأسعار أو أي ملاحظات قد تطرأ داخل المطعم، كون دورها يقتصر على تقديم التوصية فقط دون أي التزام أو ضمان.

13. الأعطال المفاجئة للسيارة

- في حال تعرض المركبة لعطل مفاجئ أو خلل فني أثناء الجولة، تلتزم الوكالة ببذل أقصى الجهود المتاحة لتوفير مركبة بديلة مناسبة لمواصلة الخدمة، وذلك وفق الامكانيات المتوفرة في حينه، وقد يترتب عليه تأخير خارج عن إرادة الوكالة على ان لا يحتسب هذا التاخير من وقت الجولة.

14. المفقودات داخل السيارة

- لا تتحمل الوكالة أي مسؤولية عن فقدان أو نسيان أي ممتلكات شخصية داخل السيارة أثناء الجولة أو بعدها. ويُعد الحفاظ على الأغراض الشخصية مسؤولية العميل بشكل كامل. ونوصي العملاء بالتأكد من جمع جميع أغراضهم الشخصية قبل مغادرة السيارة في كل محطة أو عند نهاية الجولة .
وفي حال عثور السائق على أي غرض منسي، سيتم إبلاغ العميل وتسليم الغرض وفق االإمكانية التشغيلية من حيث (الوقت، موقع السيارة، وجدول العمل اليومي) وبما لا يؤثر على التزامات الوكالة تجاه باقي العملاء

15. الجولات المشتركة (الجروب / SIC)

- قد يتأخر الباص عن الموعد المحدد مسبقًا ، وذلك بسبب اختلاف مواقع فنادق المسافرين المشاركين في نفس الجولة. ويُعد هذا التأخير ضمن الحدود التشغيلية المقبولة ولا يُحتسب كخلل في الخدمة.
- يحق للوكالة تعديل ترتيب الأيام أو تسلسل الجولات المشتركة دون إلغاء أي جولة، وذلك بما تفرضه الظروف التشغيلية، مثل العطل الرسمية أو الازدحام غير الاعتيادي أو أي عوامل تنظيمية أخرى، على أن يتم تنفيذ جميع الجولات المدرجة بالبرنامج دون نقصان.
- مراعاة ان بعض الفنادق في بعض المناطق يصعب الوصول اليها من خلال باص الجولة المشتركة وعليه فقد يُطلب من العميل التوجه لأقرب نقطة تجمع مناسبة يحددها فريق التشغيل، لضمان انضمامه للجولة.
- لا يمكن تغيير فعاليات الجولات المشتركة أو إضافة أي فعاليات أخرى، كون البرنامج ثابت ويتم تقديمه لجميع المشاركين وفق جدول موحد.
- يتم صعود العملاء إلى الباص من الفندق أو من نقطة التجمع المحددة مسبقا، كما تتم إعادتهم إلى نفس النقطة بعد انتهاء الجولة. ويُمنع تماما النزول في منتصف الطريق أو في أي موقع غير معتمد حرصا على سلامة الركاب، وانضباط مسار الجولة، والتزاما بالجدول الزمني.
- يتوجب على العملاء الالتزام بالبقاء ضمن المجموعة طوال فترة الجولة، وعدم االبتعاد عنها أو تأخيرها، لضمان سير البرنامج في الوقت المحدد.
- يحق للوكالة التحرك واعتبار العميل منسحباً من الجولة في حال تأخره عن وقت التجمع لأكثر من 15 دقيقة ، دون أي تعويض، نظراً لطبيعة الجولات المشتركة التي تعتمد على الالتزام الجماعي.
- يحق للوكالة تقديم عروض ترويجية أو خصومات لفئات معينة من المسافرين (مثل الحجوزات المبكرة أو العائلات أو مجموعات الأطفال)، وذلك وفق سياسات الوكالة التسويقية، ولا يحق للعميل الاعتراض على هذه العروض كونها تُطبق وفق فترات أو شروط محددة.
- لا يمكن تحديد أو معرفة عدد الأشخاص الموجودين في المركبة أو حجم المركبة المستخدم مسبقا، وذلك لأن هذه الجولات تعتمد على دمج عدة حجوزات من شركات ووكالات مختلفة في نفس الرحلة وبالتالي، تقوم شركة التشغيل بتجميع الركاب وترتيب المركبات وفقا لعدد الحجوزات الفعلي في ذلك اليوم، مما يجعل نوع المركبة وعدد الركاب أمرًا متغيرا وغير قابل للتحديد مسبقا.
- يتم تقديم وجبة قياسية وموحدة لجميع المشاركين، نوع وحجم الوجبة ثابتين وغير قابل للتغيير او التعديل أو التخصيص مسبقا . وتتكون الوجبة عادة من (طبق رئيسي يتضمن كمية محدودة من الأرز، البطاطا المقلية، وقطع من اللحم أو الكفتة أو الشيش طاووق وطبق سلطة بسيط و مشروب غازي واحد يتم تقديمه مع الوجبة) و أي طلبات إضافية من قبل العميل مثل: زيادة كمية الطعام / طلب طبق إضافي /طلب مشروب آخر / ترقية الوجبة تكون على حساب العميل مباشرة، ويقوم بدفعها نقدا للمطعم في حينه.
- الباص الخاص بالجولات المشتركة يضم عدة عملاء من شركات ووكالات مختلفة. لذا، تقع على عاتق العميل مسؤولية تنسيق مواعيد إفطاره مع موعد وصول الباص المحدد مسبقا، لضمان الانضمام في الوقت المحدد وعدم التأثير على جدول الجولة أو تأخير المشاركين الآخرين

- لا يمكن تحديد أو الإعلان مسبقا عن عدد العملاء المنضمين إلى جولة SIC (الجوالت المشتركة) للأسباب التالية:

- دمج حجوزات متعددة تجمع عملاء من شركات ووكالات مختلفة مما يجعل عدد المشاركين متغيرا حسب الحجوزات اليومية.
- ترتيب المركبات ديناميكي حيث يتم توزيع العملاء على الباصات وفق العدد الفعلي لكل يوم، لذا فإن نوع المركبة وعدد الركاب قد يتغير يوميا.

16. تبديل السائقين خلال البرنامج السياحي

- قد يتم تغيير السائق في اليوم التالي أو في الجولة التالية، وليس من الضروري أن يكون نفس السائق مرافقا للعميل طوال فترة البرنامج السياحي دون أن يُعد ذلك إخلالا بالخدمة أو تأثيرا على جودة الجولة وتلتزم الوكالة بتوفير سائق بديل مناسب يضمن استمرارية تنفيذ البرنامج بالشكل المطلوب. وذلك لـــ :
- توزيع جداول العمل بين السائقين : لضمان تنظيم ساعات العمل بما يتوافق مع قوانين العمل وسلامة السائقين.
- الالتزام بقوانين فترات القيادة والراحة الدورية : اللوائح المرورية قد تفرض حدودا زمنية لعدد ساعات القيادة ، مما يتطلب أحيانًا تبديل السائق لتجنب أي مخالفة أو إرهاق.
- تنوع نوع الجولات أو المناطق : بعض الجولات تتطلب سائقين ذوي خبرة خاصة بمناطق معينة (مثل الجولات الجبلية أو الطويلة)، مما يجعل التبديل ضروريًا حسب طبيعة الجولة.
- الاعتبارات التشغيلية : قد تُستخدم السيارات والسائقين بشكل متناوب لخدمة أكثر من برنامج، حسب حجم التشغيل وعدد العملاء، لضمان الكفاءة وتغطية جميع البرامج في الوقت المحدد.
- ظروف طارئة أو لوجستية : مثل صيانة المركبة، أو تغيير في خط السير، أو حالة طارئة تخص السائق، مما يتطلب تبديله.

17. مدة الجولة واستكمال الفعاليات

- كل جولة لها عدد محدد من الساعات وتشمل مجموعة محددة من الفعاليات ضمن البرنامج اليومي. في حال رغبة العميل في البقاء لفترة أطول في إحدى الفعاليات، مما يؤدي إلى عدم استكمال جميع الفعاليات المدرجة خلال الـ 10 ساعات :
- يتحمل العميل مسؤولية الوقت الذي يقضيه في أي فعالية، ولا يُلزم فريق الجولة بتعويضه عن الفعاليات التي لم يتم تنفيذها خلال مدة الجولة المحددة.
- يلتزم العميل بالعودة الى السيارة في نهاية المدة المحددة للجولة.
- يمكن للعميل ترتيب زيارة مستقلة للفعاليات المتبقية بعد انتهاء الجولة، على أن يكون ذلك بتنسيق مسبق مع الوكالة وبكلفة إضافية إن تطلب الأمر.

TOUR TESLA

المـواصـلات والتنقـلات

1. جاهزية العميل قبل موعد الطائرة

- يتوجب على العميل أن يكون جاهزا قبل موعد إقلاع طائرة المغادرة بخمس (5) ساعات على الأقل . لضمان إتمام إجراءات السفر بسلاسة، وتجنب أي طارئ محتمل أثناء الطريق قد يؤدي إلى تأخير العميل وفي حال حدوث أي تأخير أو تعديل على هذا الموعد من جانب العميل، فإنه يتحمل كامل المسؤولية عن النتائج المترتبة على ذلك، بما في ذلك ضياع الرحلة أو تكاليف إضافية.

2. تغيير موعد النقل

- في حال رغبة العميل بتغيير موعد النقل، يجب إبلاغ وكالتنا قبل 24 ساعة على الأقل من الموعد المحدد مسبقاً. وفي حال عدم الالتزام بهذه المدة، ستبقى السيارة ملتزمة بالوصول إلى الفندق في الموعد المثبت سابقًا، وتُحتسب الخدمة وكأنها منفذة دون أي استرجاع أو تعويض.

3. الاستقبال من المطار

- مدة الانتظار القصوى للسيارة والسائق ساعة ونصف (90 دقيقة) من وقت هبوط الطائرة المثبت على نظام الرحلة. وفي حال تأخر العميل عن هذا الحد، يحق للسائق مغادرة المطار، وتُحتسب خدمة النقل كاملة دون أي استرجاع أو تعويض.
- يتم الاستقبال في جميع المطارات من قبل مندوب معتمد من شركة تورتسلا . يحمل لوحة ترحيبية تتضمن اسم العميل أو اسم الشركة (تورتسلا) أو كود متفق عليه مسبقا وحسب تعليمات واللوائح الموضوعة لكل مطار (يختلف كل مطار بتعليماته بما يخص لوحة الترحيب عن المطار الآخر).
- يُمنع توقف السيارات عند بوابات الوصول، لذا يبقى السائق خارج المطار إلى حين استدعائه بعد التقاء العميل بموظف الاستقبال في النقطة المتفق عليها مسبقا.
- يجب أن يكون الهاتف المسجل لدى الوكالة مفتوحا ويعمل مع وجود إنترنت. عدم الرد أو إغلاق الهاتف يُعتبر تأخيرًا من جانب العميل.
- أي تغيير في رقم الرحلة أو وقت الهبوط يجب إبلاغ الوكالة به فورا. في حال عدم الإبلاغ، يتم اعتماد بيانات التذكرة كما هي.

4. النقل عند المغادرة أو بين الفنادق

- في حالة النقل للمغادرة أو النقل بين الفنادق، تكون مدة انتظار السيارة والسائق 30 دقيقة فقط من الوقت المتفق عليه مسبقًا وفي حال تأخر العميل عن هذا الحد، يحق للسائق المغادرة وتُحتسب خدمة النقل كاملة دون أي استرجاع أو تعويض.

5. الاستخدام المقيد للنقل والتوقفات الإضافية

- خدمة النقل تكون حصرًا لغرض النقل المباشر بين نقطتين محددتين مسبقاً (مطار / فندق أو العكس - مطار / مطار - فندق / فندق). وفي حال رغبة العميل إضافة توقفات إضافية (مثل: تغيير عملة ، شراء احتياجات ، تناول وجبة غداء أو عشاء) فيتوجب إعلامنا مسبقا قبل 24 ساعة لغرض التنسيق، وسيتم احتساب تكلفة إضافية وفقاً للطلب.

6. إلغاء النقل

- في حال رغبة العميل بإلغاء خدمة النقل بين نقطتين محددتين، يجب تقديم الطلب قبل 24 ساعة على الأقل من الموعد المثبت في برنامج العميل. و يتم استرجاع مبلغ النقل بالكامل في حال الالتزام بالمدة المحددة. وفي حال عدم الالتزام (إلغاء أقل من 24 ساعة)، يتم احتساب كامل قيمة النقل دون أي استرجا ع أو تعويض.

7. عدد الركاب وتغيير الأسماء

- في حال زيادة عدد الركاب عن العدد المثبت في فاوتشر الحجز فيجب إعلامنا قبل 24 ساعة قبل النقل على الأقل ، إذ قد لا تكون المركبة المحجوزة مناسبة لاستيعاب العدد الإضافي. وقد يترتب على ذلك استبدالها بمركبة أكبر وحسب التوفر، مع تحمّل العميل لأي تكاليف إضافية تنتج عن هذا التغيير.
- نظرًا لضرورة تثبيت أسماء الركاب لدى قسم الرقابة التابع لهيئة السياحة واعتمادها في سجلات النقل، يجب الالتزام بالأسماء الواردة في الحجز. وفي حال الرغبة في استبدال أحد الركاب بآخر، يجب إعلامنا قبل موعد النقل بـ 24 ساعة على الأقل ليتم تحديث البيانات بشكل رسمي، حيث ان السيارة المخصصة ستكون مسجلة باسماء الركاب المحددين مسبقا فقط.

8. المسؤولية عن الأمتعة

- شركة تورتسلا غير مسؤولة عن فقدان أو تلف أمتعة العميل داخل المطار أو أثناء التحميل/التفريغ، ويتوجب على العميل التأكد من أمتعته عند الصعود والنزول من السيارة.
- شركة تورتسلا غير مسؤولة عن أي مقتنيات يتركها العميل داخل المركبة بعد انتهاء الخدمة. و يتوجب على العميل التأكد من جميع ممتلكاته قبل مغادرة السيارة.

9. النقل الجماعي (Shuttle Bus)

في حال اختيار النقل الجماعي :

- قد تتأخر السيارة بسبب اختلاف وجهات باقي الركاب.
- لا يمكن تعديل خط السير أو التوقف في أماكن إضافية.
- مدة الوصول قد تطول مقارنة بالنقل الخاص.
- لا يمكن تحديد عدد الركاب في المركبة أو نوع وحجم المركبة مسبقا ويعود السبب إلى أن هذا النوع من النقل يعتمد على تجميع ركاب من حجوزات متعددة وتوزيعهم على المركبات وفقا للعدد الفعلي في يوم الخدمة. وبذلك قد يختلف حجم المركبة وترتيب الجلوس باختلاف عدد الركاب المسجلين ،مما يجعل تفاصيل المركبة غير قابلة للتأكيد مسبقا.

10. السلوك داخل المركبة

- يُمنع التدخين أو تناول المشروبات الكحولية داخل أي مركبة. وفي حال مخالفة ذلك، يحق للسائق إيقاف الخدمة دون أي التزام بإعادة المبلغ.

11. عدد الحقائب المسموح بها لكل شخص في النقل (الاستقبال والتوديع)

يسمح لكل شخص بـ :

- حقيبة كبيرة واحدة (1) بوزن اقصى 25 كغ
- حقيبة يد صغيرة واحدة (1) / الهاند باج بوزن اقصى 10 كغ
- وفي حال تجاوز عدد أو حجم الأمتعة الحد المسموح به، فقد لا تتسع السيارة المخصصة مسبقا لنقل العميل، مما يستدعي تغيير نوع المركبة إلى سيارة أكبر وفقًا للتوفر، مع تحمل العميل للتكلفة الإضافية الناتجة عن ذلك. وينطبق نفس الإجراء في حال زيادة عدد الركاب عن العدد المثبت في فاوتشر الحجز.

12. حمل الامتعة والحقائب

- في عملية النقل (الإستقبال من المطار أو المغادرة من الفندق) فإن دور السائق يقتصر على تقديم خدمة النقل فقط ولا يشمل حمل الأمتعة. بعض السائقين قد يساهمون في حمل الشنط كلفتة من باب التعاون، ولكن هذا ليس ضمن مهامهم الرسمية والإلزامية.و يمكن للعملاء الراغبين في الحصول على خدمة حمل الأمتعة استئجار خدمات حمل الحقائب (Porter)من المطار او الفندق مباشرة مقابل رسوم إضافية.

8. استخدام الطرق أثناء النقل

- يتم النقل عادةً عبر الطرق العادية غير المدفوعة. في حال رغبة العميل باستخدام طرق أسرع أو مختصرة تتضمن رسوم مرور (Toll Roads)، يترتب على ذلك تكلفة إضافية يتحملها العميل بالكامل ويتم دفعها مباشرة للسائق . ويجب إعلام الوكالة مسبقاً لترتيب ذلك.

الطيـران الداخـلي

1. إلغاء أو تعديل تذاكر الطيران

- أي إلغاء أو تعديل أو تغيير في حجز تذكرة الطيران يخضع لسياسة شركة الطيران الناقلة، ويتحمل العميل كامل الرسوم والغرامات الناجمة عن ذلك. تختلف الرسوم حسب نوع التذكرة، ودرجة الحجز، وتوقيت الإلغاء أو التعديل.

2. الـوزن

- تشمل جميع تذاكر الطيران الداخلي وزنًا قدره 15 كجم لكل مسافر، ما لم تنص شركة الطيران على غير ذلك وفي حال رغبة العميل في زيادة الوزن عن هذا الحد، فسيتحمل العميل رسوما إضافية عن كل كيلوغرام زائد، والتي قد تختلف حسب الرحلة ودرجة الحجز المختارة.

3. تغيير مواعيد الطيران

- لا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية عن أي تغيير يطرأ على مواعيد الإقلاع أو الوصول من قبل شركة الطيران الناقلة . وفي حال ترتب على هذا التغيير عدم تمكن المسافر من ركوب الطائرة، فإن المبلغ غير قابل لالاسترداد، ولا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية تجاه ذلك.

4. تأخير مواعيد إقلاع الطائرة

- لا تقع على عاتق تورتسلا أي مسؤولية عن أي تأخير في مواعيد إقلاع الطائرة عن الوقت المحدد في تذكرة السفر، حيث أن ذلك يخضع لإدارة شركات الطيران مباشرة.

5. التغيب عن رحلة السفر

- في حال تغيب المسافر عن موعد رحلة السفر، لن يتم استرجاع مبلغ الحجز بأي حال من الأحوال وتعتبر التذكرة مسخدمة.

6. الاسترداد

- جميع حجوزات الطيران الداخلي غير قابلة للاسترداد، ولا يمكن إعادة أي مبلغ بعد إتمام الحجز.

7. تعديل أسماء الركاب

يُسمح بتعديل الاسم فقط في حال كانت الأخطاء بسيطة وغير مؤثرة على هوية المسافر، مثل :

- إضافة أو حذف حرف
- قلب حرفين
- خطأ إملائي طفيف لا يغّير هوية الراكب

TOURTESLA

وتقوم شركات الطيران عادة بإجراء هذه التعديلات مقابل رسوم بسيطة وفق سياساتها.
أما في حال كان التغيير يؤدي إلى تغيير هوية المسافر، فإنه لا يُسمح نهائيا بالتعديل، وتشمل هذه الحالات :

- استبدال الراكب بشخص آخر
- تعديل اللقب إذا أدى إلى اختلاف الهوية
- وجود اختلاف بالاسم يؤدي إلى تغيير هوية المسافر
- تغيير جواز السفر الذي يغّير رقم أو بيانات الهوية

وفي هذه الحالات يجب إصدار تذكرة جديدة وفق السعر المتاح وقت الإصدار، ويتحّمل العميل التكلفة كاملة الناتجة عن ذلك.

8. الوثائق والمستندات

- المسافر هو المسؤول عن صلاحية ووثائق السفر (جواز السفر، الهوية، الإقامة، أذونات السفر للأطفال... إلخ). وان أي نقص أو مشكلة في الوثائق قد تؤدي إلى منع السفر، ولا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية في هذه الحالة.

9. الرحلات المتصلة

- في حال وجود رحلات متصلة، تكون شركة الطيران الناقلة مسؤولة عن معالجة أي تأخير أو ضياع للاتصال بين الرحلات،ووكالتنا غير مسؤولة عن أي تبعات نتيجة عدم اللحاق بالرحلة التالية.

10. حالات القوة القاهرة

- لا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية عن التأخير أو الإلغاء الناتج عن ظروف خارجة عن الارادة مثل الكوارث الطبيعية، الإضرابات، الأزمات الأمنية، الظروف الجوية أو أي قرارات حكومية أو اية احداث طارئة.

11. الأمتعة والممنوعات

- يجب على جميع المسافرين الالتزام بتعليمات شركة الطيران بشأن الممنوعات والمسموحات في الأمتعة اليدوية والمشحونة، لضمان سير الرحلة بسلاسة وتجنب أي مشاكل أو تأخير عند نقاط التفتيش ويحق لشركة الطيران مصادرة أي مواد مخالفة.

12. مسؤولية ضياع الأمتعة

- ضياع أو تلف الأمتعة هو من مسؤولية شركة الطيران الناقلة فقط، ويُقَّدم البلاغ في المطار مباشرة. وتورتسلا غير مسؤولة عن أي فقدان أو تأخير في استلام الحقائب.

TOURTESLA

13. تفويت الرحلات الجوية

- قد يؤدي تفويت الرحلة الجوية من قبل العميل لأي سبب كان إلى تغييرات في مسار البرنامج السياحي أو تعديل مواعيد الخدمات. وفي هذه الحلة، يتحمل العميل أي تكاليف إضافية قد تترتب على إعادة تنظيم البرنامج وأي فرق سعري أو تكلفة تشغيلية إضافية ، مثل ترتيبات النقل أو حجوزات جديدة أو أي خدمات بديلة يتم توفيرها لضمان استمرارية الرحلة ، وسيتم ذلك بناء على الإمكانيات المتاحة.

14. تعديل التذاكر من قبل العميل

- في حال قيام العميل بالتواصل مباشرة مع شركة الطيران وتعديل التذكرة، فلا تتحمل تورتسلا أي مسؤولية عن أي تغييرات أو تكاليف ناتجة عن ذلك.

15. تحديد المقاعد

- اختيار المقاعد الخاصة أو الإضافية (مثل مقاعد الممر – مخارج الطوارئ) يخضع لرسوم إضافية. ولا تضمن تورتسلا تلبية رغبات المقاعد إلا إذا دفعت رسومها من شركة الطيران.

16. تسجيل الدخول الإلكتروني

- لا يمكن للعملاء إجراء تسجيل الدخول الإلكتروني للتذاكر المحجوزة على رحلات الطيران الداخلي، وذلك لعدم توفر صالحية الوصول لمعلومات التذكرة عبر الأنظمة الإلكترونية. ويستوجب على العملاء إجراء تسجيل الدخول التقليدي مباشرة في المطار قبل الرحلة.

TOUR TESLA