



سياسة الاسترجاع والاستبدال

أولاً: نطاق التطبيق

- تخضع جميع الخدمات لشروط مزودي الخدمة (شركات الطيران، الفنادق، السفارات، شركات التأمين وغيرها).
- يتم توضيح رسوم الإلغاء أو التعديل قبل تأكيد الحجز.
- قد تُفرض رسوم إدارية مقابل معالجة الطلبات.
- المبالغ المستحقة تُعاد عبر نفس وسيلة الدفع.
- لا تتحمل الوكالة مسؤولية التأخير الناتج عن جهات خارجية.
- إتمام الحجز أو السداد يُعد موافقة على هذه السياسة.

تنطبق هذه السياسة على جميع خدمات الوكالة، بما في ذلك: تذاكر الطيران، حجوزات الفنادق، الباقات السياحية، استخراج التأشيرات، النقل والجولات السياحية، التأمين على السفر وأي خدمات أخرى يتم الاتفاق عليها.

ثانياً: سياسة الاسترجاع

لا يحق الاسترجاع في الحالات التالية:

- التذاكر أو الحجوزات غير القابلة للاسترداد.
- العروض الخاصة المشروطة بعدم الإلغاء.
- عدم الحضور (No-Show).
- الخدمات المنفذة أو المستخدمة.
- الرسوم الحكومية ورسوم التأشيرات بعد تقديم الطلب.

يحق طلب الاسترجاع في حال:

- كانت الخدمة قابلة للاسترداد حسب سياسة مزود الخدمة.
- تم تقديم الطلب قبل تنفيذ الخدمة.
- لم يتم الاستفادة من الخدمة.

إجراءات الطلب:

- يتم إشعار العميل بالمبلغ المستحق خلال 7 أيام عمل.
- معالجة المبلغ خلال مدة تصل إلى 30 يوم عمل حسب مزود الخدمة.

- تقديم طلب عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال / الواتساب: 0569222111
- تزويد رقم الحجز والفاتورة.

خامساً: خدمة التأشيرات

- الوكالة وسيط فقط في تقديم طلب التأشيرة.
- قرار القبول أو الرفض يعود للجهة المختصة.
- الرسوم الحكومية غير مستردة بعد تقديم الطلب.
- يتحمل العميل مسؤولية صحة المستندات.
- قد تُخصم رسوم معالجة عند الإلغاء قبل التقديم الرسمي.

رابعاً: سياسة التعديل

- يخضع التعديل لتوفر الإمكانية لدى مزود الخدمة.
- يتحمل العميل فروقات الأسعار ورسوم التعديل إن وجدت.
- قد يتم إعادة تسعير الخدمة حسب الأسعار السارية وقت الطلب.

سابعاً: التزامات العميل

- التأكد من صحة البيانات قبل الإصدار.
- مراجعة الشروط قبل السداد.
- الالتزام بالمواعيد المحددة للسفر أو متطلبات التأشيرة.

سادساً: القوة القاهرة

- في حال الظروف الطارئة أو القرارات الحكومية يتم التعامل وفق تعليمات الجهات الرسمية ومزودي الخدمة، دون مسؤولية على الوكالة عن قرارات خارجية.

تاسعاً: تعديل السياسة

- تحتفظ الوكالة بحق تعديل هذه السياسة وفق التحديثات التنظيمية، ويتم نشر النسخة المعتمدة عبر القنوات الرسمية.

ثامناً: الشكاوى والتزاعات

- يمكن تقديم الشكاوى عبر قنوات التواصل الرسمية.
- تخضع هذه السياسة لأنظمة المملكة العربية السعودية.
- الاختصاص القضائي للمحاكم السعودية.



Refund & Exchange Policy

1. Scope of Application

This policy applies to all services provided by Traveliun Travel & Tourism, including but not limited to:

Air tickets, hotel reservations, tour packages, visa processing services, transportation, sightseeing tours, travel insurance, and any other agreed services.

2. General Terms

- ▶ All services are subject to the terms and conditions of service providers (airlines, hotels, embassies, insurance companies, etc.).
- ▶ Cancellation and amendment fees are disclosed before booking confirmation.
- ▶ Administrative fees may apply for processing requests.
- ▶ Approved refunds will be returned through the original payment method.
- ▶ The agency is not responsible for delays caused by third parties.
- ▶ Completing a booking or making payment constitutes acceptance of this policy.

3. Refund Policy

Refunds may be requested if:

- ▶ The service is refundable according to the provider's policy.
- ▶ The request is submitted before service execution.
- ▶ The service has not been utilized.

Refund Procedure:

- ▶ Submit request via email or contact/WhatsApp: 0569222111
- ▶ Provide booking and invoice details.

Refunds are not applicable in the following cases:

- ▶ Non-refundable tickets or reservations.
- ▶ Promotional or special fares marked as non-refundable.
- ▶ No-show cases.
- ▶ Services already used or completed.
- ▶ Government and visa fees after submission.

- ▶ Refund eligibility is confirmed within 7 working days.
- ▶ Processing may take up to 30 working days depending on the provider

4. Amendment Policy

- ▶ Amendments are subject to provider availability.
- ▶ Fare differences and amendment fees apply.
- ▶ Services may be repriced according to current rates at the time of request.

5. Visa Services

- ▶ The agency acts as an intermediary only. Visa approval or rejection is solely at the discretion of the issuing authority.
- ▶ Government and embassy fees are non-refundable after submission.
- ▶ Clients are responsible for the accuracy of submitted documents.
- ▶ Administrative fees may apply if cancelled before official submission.

7. Client Responsibilities

- ▶ Ensure accuracy of personal information before issuance. Review cancellation and amendment terms before payment.
- ▶ Submit requests through official channels only.
- ▶ Comply with travel and visa requirements.

6. Force Majeure

In cases of unforeseen circumstances (natural disasters, government decisions, border closures, pandemics, etc.), bookings will be handled according to official regulations and provider policies. The agency is not liable for external decisions

9. Policy Updates

The agency reserves the right to amend this policy in accordance with regulatory updates. The latest version will be published through official channels

8. Complaints & Disputes

- ▶ Complaints may be submitted through official contact channels.
- ▶ This policy is governed by the laws of the Kingdom of Saudi Arabia.
- ▶ Saudi courts have jurisdiction over disputes.



Contact Us