

الشروط والأحكام: خدمة المساعدة في اضطرابات السفر™ من حلول هوبر التقنية لرحلات طيران الجزيرة

تقدم لك شركة هوبر والشركات التابعة لها ("حلول هوبر التقنية") خدمة المساعدة في اضطرابات السفر™ من حلول هوبر التقنية ("الخدمة") عبر المواقع الإلكترونية وصفحات الويب على الهاتف المحمول ("المواقع") لطيران الجزيرة ("الجزيرة").

يتم توفير الخدمة وفقاً للشروط والأحكام الموضحة أدناه ("شروط خدمة المساعدة في اضطرابات السفر"), وشروط الخدمة لدى حلول هوبر التقنية المطبقة على جميع خدمات حلول هوبر التقنية وتطبيقاتها، وسياسة الخصوصية لدى حلول هوبر التقنية. من خلال شراء الخدمة، فإنك توافق على شروط خدمة المساعدة في اضطرابات السفر وشروط الخدمة وسياسة الخصوصية الخاصة بحلول هوبر التقنية.

يخضع استخدامك للمواقع [للشروط والأحكام وسياسة الخصوصية](#) لدى طيران الجزيرة.

1. **سعر شراء المساعدة في اضطرابات السفر.** رسوم شراء الخدمة هي رسوم خدمة. ستكون رسوم الخدمة قابلة للاسترداد، فقط إذا ألغيت رحلتك الجوية في غضون 24 ساعة من الشراء. وبعد ذلك، تكون رسوم الخدمة غير قابلة للاسترداد في جميع الحالات.

2. **كيف تعمل.** تقدم الخدمة للمشتري (" أنت ") خدمة إعادة الحجز دون أي تكلفة إضافية خلال 24 ساعة قبل موعد المغادرة المجدولة في حالة (أولاً) تأخر موعد رحلة المغادرة المجدولة الأصلية بما يتجاوز الوقت المحدد لك قبل وبعد شراء الخدمة أو (ثانياً) إلغاء شركة الطيران لرحلتك الجوية، في كل حالة لسبب خارج عن إرادتك (يُشار إلى كل من (أولاً) و(ثانياً) بـ "اضطراب السفر"). إذا واجهت اضطراباً أثناء السفر، فستعرض عليك حلول هوبر التقنية إعادة حجز رحلة جديدة، أو رحلة مواصلة جديدة (حسب الاقتضاء) إلى وجهتك دون أي تكلفة، بقيمة تصل إلى الحد الأقصى للتكلفة لكل راكب التي س تُعرض لك في وقت شراء اضطراب السفر ("الحد الأقصى للخدمة") وتخضع للبنود الموضحة أدناه. تنتهي صلاحية الخدمة بعد مرور أربع وعشرين (24) ساعة من موعد الرحلة الأخيرة المحجوزة في حال عدم اتخاذ أي قرار باستخدام الخدمة. يمكن استخدام الخدمة المشتراة مرة واحدة فقط في كل جدول رحلة؛ فإذا واجهت اضطراباً في رحلتك المجدولة أصلاً واخترت استخدام الخدمة، فلن تتمكن من استخدام الخدمة مرة أخرى إذا واجهت اضطراباً في رحلة جوية أخرى في وقت لاحق من رحلتك.

3. **أنظمة حقوق الركاب.** اعتمدت بعض الولايات القضائية، بما في ذلك المملكة العربية السعودية وكندا والاتحاد الأوروبي، قوانين و/أو لوائح تفرض على شركات الطيران تعويض الركاب في حالة حدوث بعض الإلغاءات أو التأخيرات في الرحلات أو غيرها من الاضطرابات في السفر الجوي المجدول ("نظام حقوق الركاب"). قد يكون لديك حقوق بموجب أنظمة حقوق الركاب هذه حتى إذا لم تشتت الخدمة. للحصول على معلومات أكثر تفصيلاً حول الظروف التي قد يحق لك فيها استرداد المبلغ المدفوع حتى إذا لم تشتت الخدمة، راجع [شروط وأحكام](#) الجزيرة.

4. **الأسباب المؤهلة لاضطراب السفر.** لكي تكون مؤهلاً لاستخدام الخدمة، يجب ألا يحدث اضطراب السفر قبل أكثر من أربع وعشرين (24) ساعة من موعد رحلة المغادرة المجدولة المعنية. يجب أن يكون اضطراب السفر ناتجاً أيضاً عن سبب مؤهل خارج عن إرادتك. تشمل الأسباب المؤهلة، على سبيل المثال لا الحصر، التأخير بسبب مشكلات من طرف شركات الطيران أو المشكلات الجمركية أو الظروف المناخية. ستكون جميع القرارات المتعلقة بما إذا كان اضطراب السفر ناتجاً عن سبب مؤهل أم لا وفقاً لتقدير شركة حلول هوبر التقنية.

5. **الاستثناءات.** لن تكون الخدمة متاحة بعد أي حالة مما يلي:

a. الإعلان عن "حالة طوارئ" أو "تدابير استثنائية" مماثلة تتخذها أي سلطة حكومية في مدينة الوجهة أو المنطقة أو بلد رحلتك، أو إصدار وزارة خارجية الولايات المتحدة إنذاراً بالسلامة والأمن أو تحذير إشعار صحي للسفر صادر عن برامج مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) في الولايات المتحدة لمثل هذه الوجهة؛

b. تصنيف صادر عن منظمة الصحة العالمية (WHO) بأن مدينة الوجهة أو بلدها أو منطقة رحلتك معرضة لخطر الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19)؛

c. إضراب أو توقف عن العمل أو نزاع عمالي آخر، سواء من قبل موظفي شركة الطيران أو المطار، مما أدى إلى إلغاء الرحلة أو تأخيرها؛ أو

d. إجراء تغيير أو إلغاء طوعي قبل تاريخ مغادرتك.

لن تكون هذه الأحداث أسباباً مؤهلة، وفي حالة حدوث مثل هذا الحدث، أو إعلان حالة الطوارئ أو الإنذار أو الإشعار أو التعيين أو أي إجراء حكومي آخر مماثل، تنتهي صلاحية الخدمة المشتراة على الفور.

6. **أشياء يجب معرفتها حول حجز رحلة طيران جديدة.** إذا اخترت استخدام الخدمة، فستراقب حلول هوبر التقنية رحلتك وإذا واجهت اضطراباً فستخطر بك بعرض الخيارات المتاحة لك. سنتمكن بعد ذلك من إعادة الحجز من خلال حلول هوبر التقنية في رحلة جوية جديدة وفقاً للشروط التالية: يجب أن تكون الرحلة الجوية الجديدة إلى نفس الوجهة؛ وقد تكون الرحلة الجديدة على أي شركة طيران، ولكن يجب أن تكون في نفس فئة تسعير التذكرة المقابلة أو مماثلة لها مثل الحجز الأصلي؛ ويجب أن تكون قادراً على الوصول إلى بوابة الرحلة الجديدة في الوقت المناسب للصعود إلى الطائرة. لن تكون حلول هوبر التقنية مسؤولة عن ضمان وصولك إلى البوابة في الوقت المحدد ولن تدفع أي تكاليف إضافية إذا فاتتك رحلتك الجوية الجديدة. إذا كنت قد سجلت أمتعتك، فيجب عليك التنسيق مع شركة الطيران الأصلية لاستلام أمتعتك قبل أو بعد رحلتك الجوية الجديدة إلى وجهتك. لن تكون حلول هوبر التقنية مسؤولة عن أي استرداد للأمتعة ولن تغطي أي رسوم للأمتعة. إذا كنت تعتقد لأي سبب من الأسباب أنك تعرضت لتعطيل ولكنك لم تتلق إشعاراً من حلول هوبر التقنية، فيمكنك شراء رحلة جوية جديدة من اختيارك، وفقاً للشروط المدرجة في هذا القسم (6) وطلب استرداد الأموال من حلول هوبر التقنية، حتى الحد الأقصى للخدمة، باستخدام الرابط المرسل إليك في رسالة التأكيد الإلكترونية للاتصال بخدمة عملاء حلول هوبر التقنية. سيُطلب منك تقديم تأكيد حجز رحلتك الجوية الجديدة لاسترداد المبلغ المدفوع. وبدلاً من ذلك، يمكنك الاحتفاظ برحلتك الحوية وطلب ضمان الرضا عن الخدمة كما هو موضح في القسم 7، وأيضاً عن طريق الاتصال بخدمة عملاء حلول هوبر التقنية.

7. **ضمان الرضا عن الخدمة.** تأتي الخدمة مع ضمان الرضا، على النحو المنصوص عليه في هذا القسم. إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخدمة واخترت استخدامها، ولم تكن راضياً عن خيارات إعادة الحجز المعروضة عليك، فسترد لك حلول هوبر التقنية نسبة مئوية من تكلفة تذكرة (تذاكر) الرحلة الجوية الأصلية (بما في ذلك الضرائب ولكن باستثناء أي منتجات إضافية تم شراؤها مثل المقاعد أو الأمتعة) التي تم شراء الخدمة من أجلها. سيتم توفير المبلغ (من حيث النسبة المئوية) لضمان الرضا لك قبل قرارك بشراء الخدمة، وسيتم تضمينه أيضاً في رسالة التأكيد الإلكترونية المرسلة إليك. يجب دفع جميع المبالغ المستردة وفقاً لشروط القسم 8 من شروط خدمة المساعدة في اضطرابات السفر هذه. يجب أن يكون اختيار استرداد الضمان بدلاً من استخدام الخدمة؛ إذا اخترت استرداد الضمان، فستكون الخدمة لاغية وباطلة على الفور.

8. **الحصول على استرداد المبلغ المدفوع.** لمعالجة استرداد المبلغ المدفوع، سيُطلب منك أولاً تقديم تفاصيل بطاقة الانتماء الخاصة بك. وإذا لم تفلح تلك الطريقة في استرداد الأموال، فسيتم تطبيق العمليات البديلة التالية باعتبارها الوسيلة الوحيدة التي يمكنك من خلالها استرداد المبلغ المدفوع:

a. **العملاء في الكويت والمملكة العربية السعودية وقطر والإمارات العربية المتحدة وعمان والبحرين:** يمكن استرداد الأموال عن طريق تحويل بنكي. سيُطلب منك تقديم تفاصيل حسابك البنكي بما في ذلك اسم الحساب ورقم الحساب البنكي الدولي (IBAN) والرمز البريدي والعنوان واسم العميل والعملة. ستتم معالجة عملية التحويل البنكي بواسطة Citibank وستستغرق العملية من 7 إلى 10 أيام عمل قبل استلام استرداد المبلغ المدفوع في حسابك البنكي. قبل رد المبلغ المدفوع إليك، قد يُطلب من Citibank الحصول على معلومات معينة منك أو إجراء مراجعة من أجل الامتثال لإجراءات مكافحة غسل الأموال والعواقب والمتطلبات الأخرى. إذا لم تستوفِ أيًا من هذه المتطلبات (على

النحو الذي يحدده Citibank وبدون تدخل من طيران الجزيرة أو حلول هوبر التقنية)، فلن يحق لك استرداد أي أموال.

b. العملاء في جميع البلدان الأخرى: تستخدم حلول هوبر التقنية خدمات الدفع من Hyperwallet لتسليم المدفوعات إليك. تخضع خدمات الدفع هذه [لشروط خدمة Hyperwallet وسياسة خصوصية Hyperwallet](#). سيتم تنفيذ خطوات استرداد الأموال من طرف حلول هوبر التقنية في غضون عشرة (10) أيام عمل. Hyperwallet هي خدمة تقدمها جهة خارجية غير تابعة لحلول هوبر التقنية. لاسترداد المبلغ المدفوع عبر Hyperwallet، سيتعين عليك إبرام عقد مباشر مع Hyperwallet والموافقة على الامتثال للشروط والأحكام المعمول بها المرتبطة أعلاه. إن الخيارات المتاحة لاستلام المدفوعات سيتم تحديدها بناءً على التقدير المطلق لشركة Hyperwallet، ووفقاً للخيارات التي يتم توفيرها، قد يتطلب الأمر منكم إنشاء حساب جديد لدى Hyperwallet، في حال عدم امتلاككم لحساب مسبق، وذلك لاستلام المبلغ المسترد. قبل رد المبلغ المدفوع إليك، قد يُطلب من Hyperwallet الحصول على معلومات معينة منك أو إجراء مراجعة من أجل الامتثال لإجراءات مكافحة غسل الأموال والعواقب والمتطلبات الأخرى. إذا لم تستوف أيًا من هذه المتطلبات (على النحو الذي يحدده Hyperwallet وبدون تدخل من طيران الجزيرة أو حلول هوبر التقنية)، فلن يحق لك استرداد أي أموال. ونظرًا لأنك ستبرم عقدًا مباشرًا مع Hyperwallet، فسيتم تحديد أي مسؤولية أو التزامات تدين بها Hyperwallet لك فيما يتعلق باستخدامك لـ Hyperwallet من خلال اتفاقيتك مع Hyperwallet، وليس بواسطة طيران الجزيرة أو حلول هوبر التقنية.

9. **تطبيق ضرائب معينة.** تشمل الرسوم المدفوعة مقابل الخدمة ضرائب معينة.

10. **من هو المشمول في الخدمة.** يتم تقييم رسوم شراء الخدمة لكل حجز رحلة جوية وتوفر الخدمة لجميع الركاب المدرجين في جدول الرحلة في وقت الحجز، بحد أقصى لقيمة الحد الأقصى للخدمة لكل راكب. إذا كان هناك أكثر من راكب واحد في الحجز، فيجب على الراكب الذي قام بالحجز تحديد كيفية ممارسة الخدمة، والتي تنطبق على أي راكب آخر مُدرج في الحجز.

11. **القيود الأخرى.** إذا اخترت استخدام الخدمة، فلن تكون حلول هوبر التقنية مسؤولة عن أي رسوم وتكاليف تتكبدها بخلاف تكاليف الرحلة الجديدة حتى الحد الأقصى للخدمة لكل راكب. لا يتم ترحيل الخدمة إلى أي حجوزات مستقبلية تتم مع حلول هوبر التقنية أو من خلال الجزيرة. يتم تقديم الخدمة فقط على حجوزات محددة. تحتفظ حلول هوبر التقنية بالحق في رفض شراء الخدمة لأي عميل لأي سبب قانوني.

12. **الموافقة عبر الرسائل النصية القصيرة.** أنت توافق، من خلال شراء الخدمة، بموجب هذا على تلقي رسائل نصية قصيرة لغرض قيام حلول هوبر التقنية بإبلاغك بالتحديثات المتعلقة بالخدمة التي اشتريتها.

13. **لا تشكل تأمينًا.** الخدمة هي ضمان بأن حلول هوبر التقنية ستعيد حجزك، حسب الاقتضاء، على رحلة جوية جديدة إلى وجهتك الأصلية أو رحلة ربط جديدة إذا واجهت اضطرابًا. في حالة عدم قدرة حلول هوبر التقنية على تقديم الخدمة بما يرضيك، فإنها سترد لك نسبة مئوية من تكلفة تذكرتك الأصلية، بالمبالغ وبالأشكال الموضحة في شروط خدمة المساعدة في اضطرابات السفر هذه. توفر حلول هوبر التقنية لعملائها الخدمة لتوفير تجربة سفر أكثر سلاسة ومرونة لعملاء الجزيرة. لا يُقصد من شروط الخدمة أن تشكل عرضًا للتأمين، ولا تشكل تأمينًا أو عقد تأمين، ولا تحل محل التأمين الذي حصلت عليه أو يمكنك الحصول عليه.

الإصدار 1.0؛ آخر تحديث للشروط: