

سياسة إلغاء أو تعديل الحجز

تقديم طلب الإلغاء أو التعديل:

- يمكن للعميل طلب إلغاء أو تعديل الحجز عبر البريد الإلكتروني خلال ساعات العمل الرسمية.
- يُفضل تقديم طلب الإلغاء أو التعديل في أقرب وقت ممكن لضمان معالجة الطلب بشكل سلس.

1/ شروط الإلغاء:

- إلغاء قبل أكثر من 7 أيام من الموعد المحدد:
في حال تم تقديم طلب الإلغاء قبل 7 أيام أو أكثر من موعد الحجز، سيتم إرجاع كامل المبلغ المدفوع دون خصم أي رسوم.
- إلغاء قبل 24 ساعة إلى 7 أيام من الموعد المحدد:
في حال تم تقديم طلب الإلغاء بين 24 ساعة و 7 أيام من موعد الحجز، سيتم خصم رسوم إلغاء بنسبة [30%] من المبلغ الإجمالي، وسيتم إعادة المبلغ المتبقي للعميل.
- إلغاء خلال 24 ساعة من الموعد المحدد:
في حال تم تقديم طلب الإلغاء خلال 24 ساعة من موعد الحجز، سيتم خصم كامل المبلغ، ولن يكون هناك استرداد للمبلغ.

2/ شروط التعديل:

- تعديل قبل أكثر من 7 أيام من الموعد المحدد:
يمكن تعديل الحجز بدون رسوم إضافية إذا تم تقديم طلب التعديل قبل 7 أيام أو أكثر من موعد الحجز.
- تعديل قبل 24 ساعة إلى 7 أيام من الموعد المحدد:
إذا تم تقديم طلب التعديل بين 24 ساعة و 7 أيام من موعد الحجز، قد يتم فرض رسوم تعديل بنسبة [15%] من المبلغ الإجمالي.
- تعديل خلال 24 ساعة من الموعد المحدد:
في حال تم تقديم طلب التعديل خلال 24 ساعة من موعد الحجز، سيتم فرض رسوم تعديل بنسبة [50%] من المبلغ الإجمالي.

3/ استثناءات:

- في حالات الطوارئ أو الظروف القهرية (مثل الكوارث الطبيعية أو الحوادث)، يمكن النظر في استثناءات لهذه السياسة بناءً على تقييم الحالة من قبل فريق الدعم اللوجستي.

4/ إعادة الأموال:

- سيتم إعادة أي مبالغ مستحقة إلى العميل خلال [مدة زمنية محددة، مثلاً: 7-10 أيام عمل] من تاريخ الموافقة على طلب الإلغاء.

5. شروط إضافية:

- تحتفظ جمعية زهرة بالحق في تعديل هذه السياسة في أي وقت. سيتم إشعار العملاء بأي تغييرات عبر وسيلة الاتصال المناسبة.