



Rahala Tours (Husam Fruja Tours)

General Terms and Conditions

الشروط والأحكام العامة

English	العربية
1. Area of Application and Definitions	١. نطاق التطبيق والتعريفات
A tour operator is an entrepreneur who either directly or via another entrepreneur or together with another entrepreneur compiles package tours and contractually arranges or offers them. The tour operator provides their services in accordance with the legal regulations, in particular the Package Travel Act (PTA), and the Package Travel Ordinance (PTO) with the diligence of a prudent contractor.	منظم الرحلات هو رجل أعمال يقوم بشكل مباشر أو عبر رجل أعمال آخر أو بالتعاون معه بتجميع باقات السياحية وترتيبها أو عرضها تعاقدياً. ويقدم منظم الرحلات خدماته وفقاً للوائح القانونية، ولا يحرص المقاول الرشيد، (PTO) ولائحته التنفيذية (PTA) سيما قانون السياحة المنظمة.
An entrepreneur is any natural or legal person who meets the requirements for an entrepreneur in accordance with Art. 1 KSchG (Consumer Protection legislation).	رجل الأعمال هو أي شخص طبيعي أو اعتباري يستوفي متطلبات رجل الأعمال وفق المادة الأولى من (KSChG) قانون حماية المستهلك.
Hereinafter, company 'Husam Fruja Tours' is defined as tour operator.	يوصفها منظم رحلات 'Husam Fruja Tours' يُعرّف فيما يلي اسم الشركة.
The General Terms and Conditions shall be deemed to have been agreed, if they have been made available before the traveller is bound to a contract by a declaration of contract or if the traveller was able to view their contents. They supplement the package travel contract concluded with the traveller.	تُعدّ الشروط والأحكام العامة مُتفقاً عليها إذا أُتيحت قبل أن يلتزم المسافر بالعقد بموجب إعلان تعاقد، أو إذا تمكّن المسافر من الاطلاع على محتواها. وهي تكمل عقد الرحلة المنظمة المُبرّم مع المسافر.

If the traveller is booking for third parties (fellow travellers), they confirm that they have been authorised by said third parties to procure an offer for them, to agree to the general terms and conditions for them and to conclude a package travel contract for them.	إذا كان المسافر يحجز لأطراف ثالثة (رفقاء السفر)، فإنه يُقرّ بأن هؤلاء الأطراف قد فوّضوه للحصول على عرض نيابة عنهم والموافقة على الشروط والأحكام العامة وإبرام عقد الرحلة المنظمة لصالحهم.
A traveller is any person who intends to conclude a contract subject to the provisions of the Package Travel Directive or who is entitled to use travel services on the basis of such a contract.	المسافر هو أي شخص يعتزم إبرام عقد يخضع لأحكام توجيهية الرحلات المنظمة، أو من يحق له الاستفادة من خدمات السفر بموجب هذا العقد.
The catalogue and the homepage of the tour operator merely serve as advertising material. The package tours and other services listed therein do not constitute offers.	يُعدّ كتالوج منظّم الرحلات وموقعه الإلكتروني مواد دعائية فحسب. ولا تُشكّل الرحلات المنظمة والخدمات الأخرى المدرجة فيها عروضاً ملزمة.
A package travel contract is the contract for a package tour concluded between the tour operator and the traveller.	عقد الرحلة المنظمة هو العقد الخاص بالرحلة المنظمة المُبرّم بين منظّم الرحلات والمسافر.
The price of the tour is understood to be the amount to be paid by the traveller as stated in the package travel contract.	يُقصد بسعر الرحلة المبلّغ الذي يتعيّن على المسافر دفعه كما هو محدّد في عقد الرحلة المنظمة.
A person with reduced mobility is a person with a physical disability (sensory or motor, permanent or temporary) who limits the use of components of the package and as such necessitates the services to be adapted to the special needs of this person.	شخص محدود الحركة هو الشخص الذي يعاني من إعاقة جسدية (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة) تحدّد من استخدامه لعناصر الباقية وتستلزم تكيف الخدمات وفق احتياجاته الخاصة.
Unavoidable and extraordinary or unforeseeable circumstances are defined as incidents/events/occurrences beyond the control of the person referring to them whereby the consequences of said circumstances could not have been avoided even if all reasonable precautions had been taken (e.g. acts of war, terrorism, infectious diseases, natural disasters, weather conditions, etc.).	الظروف القاهرة أو غير المتوقعة هي حوادث أو أحداث خارجة عن إرادة من يستند إليها، ولا يمكن تفادي عواقبها حتى لو اتّخذت كل الاحتياطات المعقولة (مثل أعمال الحرب، والإرهاب، والأوبئة، والكوارث الطبيعية، وظروف الطقس، وما إلى ذلك).
The Package Travel Directive and the General Terms and Conditions do not apply to package travel contracts concluded between two entrepreneurs based on a general agreement on the organisation of business trips.	لا تسري توجيهية الرحلات المنظمة والشروط والأحكام العامة على عقود الرحلات المنظمة المُبرّمة بين رجلَي أعمال استناداً إلى اتفاقية عامة لتنظيم رحلات العمل.
2. Role of the Tour Operator	٢. دور منظّم الرحلات
In accordance with the information supplied by the traveller, the tour operator compiles travel proposals for the traveller. These are non-binding and as such do not constitute offers. If it is not possible to compile travel proposals, the tour operator shall notify the traveller.	يقوم منظّم الرحلات، استناداً إلى المعلومات التي يزوّده بها المسافر، بإعداد مقترحات سفر للمسافر. وهذه المقترحات غير ملزمة وبالتالي لا تُعدّ عروضاً رسمية. وفي حال تعذّر إعداد مقترحات سفر، يُخطر منظّم الرحلات المسافر بذلك.
If the traveller has a concrete interest in one of the travel proposals, the tour operator shall prepare a travel offer in accordance with the provisions of Art. 4 PTA. A contract between the tour operator and the traveller is concluded when the travel offer is accepted by the traveller.	إذا أبدى المسافر اهتماماً جدياً بأحد مقترحات السفر، أعدّ منظّم الرحلات عرض سفر وفق أحكام المادة. ويُبرّم العقد بين منظّم الرحلات والمسافر عند قبول المسافر لعرض السفر. PTA. الرابعة من قانون

The tour operator offers the traveller advice and information based on the information provided. The tour operator presents the package tour to the best of their knowledge, taking into account the customary conditions in the country of destination. There is no obligation to provide information on generally known circumstances.	يُقدّم منظّم الرحلات للمسافر المشورة والمعلومات بناءً على المعلومات المقدّمة له. ويعرض منظّم الرحلات الرحلة المنظّمة على أفضل وجه، مع مراعاة الأوضاع المعتادة في بلد الوجهة. ولا يُلزَم منظّم الرحلات بتقديم معلومات عن الظروف المعروفة عموماً.
The tour operator shall inform the traveller in accordance with Art. 4 PTA before the traveller is bound to a package travel contract, including: the existence of a package tour via a standard information sheet, relevant travel information, suitability for persons with reduced mobility, and general passport/visa/health requirements.	قبل أن يلتزم المسافر بعقد الرحلة PTA يُخطر منظّم الرحلات المسافر وفق المادة الرابعة من قانون المنظّمة، بما في ذلك: وجود الرحلة المنظّمة عبر نموذج معلومات قياسي، والمعلومات ذات الصلة بالسفر، ومدى ملاءمة الرحلة لأصحاب الاحتياجات الخاصة، والمتطلبات العامة للجواز والتأشيرة والصحة.
The tour operator shall inform the traveller of the identity of the operating airline in accordance with Art. 11 of Regulation 2111/05. If the operating airline has not yet been determined, the traveller will be informed of the expected airline and notified as soon as the airline is determined.	يُخطر منظّم الرحلات المسافر بهوية شركة الطيران المشغّلة وفق المادة الحادية عشرة من اللائحة 2111/05. وإن لم تُحدّد شركة الطيران المشغّلة بعد، يُبلّغ المسافر بشركة الطيران المتوقعة ويُخطر فور تحديدها.
Special requests by travellers (e.g. sea view) are fundamentally non-binding unless confirmed by the tour operator as a requirement. If confirmed, a binding service agreement exists.	الطلبات الخاصة للمسافرين (مثل غرفة بإطلالة على البحر) غير ملزمة في الأساس ما لم يؤكدها منظّم الرحلات كمتطلب لازم. وفي حال التأكيد، تنشأ اتفاقية خدمة ملزمة.
3. Responsibilities of the Travel Agent and Locally Booked Services	٣. مسؤوليات وكيل السفر والخدمات المحجوزة محلياً
Travel agents are not authorised by the tour operator to make different agreements, to provide information or make assurances which alter the agreed content of the package travel contract or go beyond the scope of the contractually agreed services.	لا يُخوّل وكلاء السفر من قبّل منظّم الرحلات إبرام اتفاقيات مغايرة أو تقديم معلومات أو ضمانات تُعدّل محتوى عقد الرحلة المتفق عليه أو تتجاوز نطاق الخدمات المتعاقد عليها.
Services booked on site with a third party tour operator or with service providers who are not accountable to the tour operator are not binding for the tour operator unless expressly confirmed/authorised by the tour operator.	لا تُلزم الخدمات المحجوزة في الموقع مع منظّم رحلات طرف ثالث أو مزوّدي الخدمة غير المرتبطين بمنظّم الرحلات، منظّم الرحلات، إلا إذا صرّح بتأكيدهما أو الموافقة عليها صراحةً.
4. Obligation of the Traveller to Provide Information and Cooperation	٤. التزامات المسافر بتقديم المعلومات والتعاون
The traveller is to provide the tour operator with all personal and factual information which is relevant to the package tour in a timely, complete and truthful manner. The traveller must notify the tour operator of any issues relating to its person or its fellow travellers (e.g. allergies, food intolerance, reduced mobility, health-related issues).	يتعيّن على المسافر إمداد منظّم الرحلات بجميع المعلومات الشخصية والموضوعية ذات الصلة بالرحلة المنظّمة في الوقت المناسب وبصورة كاملة وصادقة. كما يتعيّن على المسافر إخطار منظّم الرحلات بأي مسائل تتعلق بشخصه أو برفقائه في السفر (مثل الحساسية، وعدم تحمّل الطعام، ومحدودية الحركة، والمشكلات الصحية).
In the instance of reduced mobility or other limitations, the traveller is advised to consult a doctor prior to booking as to whether the traveller is able to travel.	في حالات محدودية الحركة أو القيود الأخرى، يُنصح المسافر باستشارة طبيب قبل الحجز للتأكد من قدرته على السفر.

If the mobility of the traveller only becomes reduced after contract conclusion, the traveller must inform the tour operator immediately so that the tour operator can decide whether the traveller can still take part in the package tour.	إذا أصيب المسافر بمحدودية في الحركة بعد إبرام العقد، وجب عليه إخطار منظم الرحلات فوراً ليتمكن من تحديد ما إذا كان بإمكان المسافر الاستمرار في المشاركة في الرحلة المنظمة.
The traveller, who is making a booking for themselves or a third party, is considered to be the client and assumes the obligations arising from the contract with the tour operator (e.g. payment of the fee; only the client is entitled to withdraw from the contract, etc.).	يُعدّ المسافر الذي يحجز لنفسه أو لطرف ثالث هو العميل، ويتحمل الالتزامات الناشئة عن العقد مع منظم الرحلات (مثل دفع الرسوم؛ إذ يحق للعميل وحده الانسحاب من العقد، وما إلى ذلك).
The traveller is obligated to check all contractual documents provided by the tour operator for factual correctness and any deviations or incompleteness and inform the tour operator immediately for correction. A minimum fee of 100 Euro applies for corrections caused by traveller's incorrect information.	يلتزم المسافر بالتحقق من صحة جميع الوثائق التعاقدية التي يُقدّمها منظم الرحلات من حيث الدقة الموضوعية وأي انحرافات أو نواقص، وإبلاغ منظم الرحلات فوراً للتصحيح. وتُطبّق رسوم دنيا مقدارها 100 يورو على التصحيحات الناجمة عن معلومات غير صحيحة مقدّمة من المسافر.
Should it be impossible to provide the contractually agreed return transport due to unavoidable and exceptional circumstances, the tour operator shall bear the costs for necessary accommodation for a maximum of three nights (with exceptions for persons with reduced mobility, pregnant travellers, unaccompanied minors, and travellers in need of special medical treatment).	إذا تعذّر توفير وسيلة النقل العود المتفق عليها تعاقدياً بسبب ظروف قاهرة واستثنائية، يتحمل منظم الرحلات تكاليف الإقامة الضرورية لمدة أقصاها ثلاث ليلٍ (مع استثناءات لمحدودي الحركة، والحوامل، والقاصرين غير المرافقين، والمحتاجين لرعاية طبية خاصة).
The traveller is obligated to immediately and comprehensively report any perceived deviation from the agreed travel services. Failure to report a violation of contract shall have an effect on any warranty claims of the traveller.	يلتزم المسافر بالإبلاغ الفوري والشامل عن أي انحراف يلحظه عن خدمات السفر المتفق عليها. وقد يُؤثّر عدم الإبلاغ عن مخالفة تعاقدية في مطالبات الضمان الخاصة بالمسافر.
The traveller is obligated to pay the price of the tour agreed within the framework of the package travel contract in full and on time. In the event of non-payment, the tour operator reserves the right to withdraw from the contract and claim additional damages.	يلتزم المسافر بدفع سعر الرحلة المتفق عليه في إطار عقد الرحلة المنظمة كاملاً وفي موعده المحدد. وفي حالة عدم السداد، يحق لمنظم الرحلات الانسحاب من العقد والمطالبة بتعويضات إضافية.
In the event of claims for compensation or price reductions, the traveller shall inform the tour operator completely and truthfully of any payments received from service providers or third parties.	في حالات المطالبة بالتعويض أو تخفيض الأسعار، يتعيّن على المسافر إبلاغ منظم الرحلات بالكامل وبصدق عن أي مدفوعات يتلقاها من مزوّدي الخدمة أو أطراف ثالثة.
In the event of a breach of contract, the traveller is fundamentally obligated to minimise the damage.	في حالة الإخلال بالعقد، يلتزم المسافر في الأساس بالحدّ من الأضرار قدر الإمكان.
5. Insurance	٥. التأمين
When travelling on holiday, valuable objects, important documents etc. should fundamentally not be taken on the trip. In the case of important documents, it is recommended that copies be made.	عند السفر في إجازة، يُنصح في الأصل بعدم اصطحاب الأشياء الثمينة والوثائق المهمة. وفيما يخص الوثائق المهمة، يُستحسن استخدام نسخ مصوّرة منها حيثما كانت مقبولة.
Organising insurance cover (trip cancellation insurance, trip interruption insurance, luggage insurance, travel liability insurance, health insurance for travel abroad, etc.) which guarantees sufficient	يُنصح بالحصول على تغطية تأمينية (تأمين إلغاء الرحلة، وتأمين انقطاع الرحلة، وتأمين الأمتعة، وتأمين مسؤولية السفر، والتأمين الصحي للسفر إلى الخارج، وما إلى ذلك) تضمن تغطية كافية من تاريخ إبرام عقد الرحلة المنظمة حتى نهايتها.

coverage from the date of the package travel contract until the end of the package tour, is recommended.	
6. Booking / Conclusion of Contract / Deposit	٦. الحجز / إبرام العقد / الدفعة المقدّمة
The package travel contract is concluded between the traveller and the tour operator if they are in agreement on the basic components of the contract (price, service and date) and the traveller accepts the offer of the tour operator.	يُبرَم عقد الرحلة المنظّمة بين المسافر ومنظّم الرحلات عند الاتفاق على المكونات الأساسية للعقد (السعر، والخدمة، والتاريخ) وقبول المسافر لعرض منظّم الرحلات.
Unless otherwise agreed, the traveller must transfer a deposit of 20% of the price of the tour within 14 days of receipt of the package travel contract.	ما لم يُتفق على خلاف ذلك، يتعيّن على المسافر تحويل دفعة مقدّمة بنسبة 20% من سعر الرحلة في غضون 14 يوماً من استلام عقد الرحلة المنظّمة.
If a contract is concluded less than 20 days prior to the departure date, then the entire travel price must be transferred immediately upon receipt of the package travel contract.	إذا أُبرم العقد قبل أقل من 20 يوماً من تاريخ المغادرة، يتعيّن تحويل سعر الرحلة كاملاً فور استلام عقد الرحلة المنظّمة.
If the traveller does not meet their payment obligations, the tour operator reserves the right, after issuing a reminder and setting a deadline, to withdraw from the contract and to claim damages in accordance with the compensation rate.	إذا لم يَفِ المسافر بالتزاماته التعاقدية المالية، يحق لمنظّم الرحلات، بعد توجيه تذكير وتحديد موعد نهائي، الانسحاب من العقد والمطالبة بالتعويضات وفق معدل التعويض المعمول به.
7. Persons with Reduced Mobility	٧. الأشخاص محدودو الحركة
Whether a package tour is suitable for persons with reduced mobility must be clarified in each individual case, taking into account the type of reduced mobility, the nature of the package tour, the country/place of destination, the means of transport and the accommodation. Persons with reduced mobility must ask the tour operator whether the chosen package is suitable.	يجب تحديد مدى ملائمة الرحلة المنظّمة لكل شخص محدود الحركة على حدة، مع مراعاة طبيعة القيود الحركية ونوع الرحلة وبلد الوجهة وسيلة النقل والإقامة. ويتعيّن على الأشخاص محدودي الحركة الاستفسار من منظّم الرحلات عما إذا كانت الباقة المختارة مناسبة لحالتهم.
The tour operator may turn a package travel booking by a person with reduced mobility down if they conclude that the traveller cannot be transported or accommodated safely.	يحق لمنظّم الرحلات رفض حجز رحلة منظّمة لشخص محدود الحركة إذا خلص إلى استحالة نقل المسافر أو إقامته بصورة آمنة.
The tour operator reserves the right to refuse carriage/accommodation to a traveller who has failed to sufficiently inform the tour operator of their reduced mobility and/or special needs.	يحتفظ منظّم الرحلات بحق رفض النقل أو الإقامة للمسافر الذي أخفق في إبلاغ منظّم الرحلات بصورة كافية عن محدودية حركته و/أو احتياجاته الخاصة.
The tour operator reserves the right to stop travellers from participating in the package who are unable to travel or represent a danger to themselves or others.	يحتفظ منظّم الرحلات بحق منع المسافرين غير القادرين على السفر أو الذين يشكلون خطراً على أنفسهم أو على الآخرين من المشاركة في الرحلة المنظّمة.
8. Package Travel Contract	٨. عقد الرحلة المنظّمة
The traveller shall receive a copy of the contract document or a confirmation of the contract on a permanent data carrier upon	يحصل المسافر على نسخة من وثيقة العقد أو تأكيد للعقد على وسيط بيانات دائم عند إبرام عقد الرحلة المنظّمة أو فور ذلك مباشرةً.

conclusion of a package travel contract or immediately thereafter.	
Unless otherwise agreed, the traveller shall be issued with booking receipts, vouchers, tickets and admission passes, information on planned departure times and arrival times at the last delivery/contact address provided by the traveller in good time before the start of the package travel.	ما لم يُتفق على خلاف ذلك، تُسَلَّم للمسافر إيصالات الحجز والقسائم والتذاكر وتصاريح الدخول ومعلومات عن أوقات المغادرة والوصول المقررة في آخر عنوان تسليم مُزوَّد من المسافر، وذلك في وقت مناسب قبل بدء الرحلة.
9. Substitute Persons	٩. الأشخاص البديلون
The traveller has the right to transfer the package travel contract to another person who fulfils all contractual requirements and is suitable for the package tour. The tour operator must be informed of the transfer within a reasonable period of 30 days, but no less than seven days before the start of the trip.	بحق للمسافر نقل عقد الرحلة المنظَّمة إلى شخص آخر يستوفي جميع الشروط التعاقدية ومؤهل للرحلة. ويجب إبلاغ منظِّم الرحلات بعملية النقل خلال مدة معقولة لا تتجاوز 30 يوماً، وبما لا يقل عن سبعة أيام قبل بدء الرحلة.
A minimum handling fee of 100 Euro is payable for the transfer of the package travel contract. The transferring traveller and the entering person are jointly liable for the outstanding price of the tour and any additional costs incurred.	تُستحق رسوم معالجة دنيا قدرها 100 يورو عند نقل عقد الرحلة المنظَّمة. ويتحمَّل المسافر الناقل والشخص الداخل في العقد المسؤولية المشتركة عن المبالغ المستحقة من سعر الرحلة وأي تكاليف إضافية.
Many airlines or other carriers treat changes to the travel date or the name of the traveller as cancellations and calculate them accordingly. If additional costs are incurred, these will be charged to the traveller.	تعتبر كثير من شركات الطيران أو الناقلين الأخرى تغييرات تاريخ السفر أو اسم المسافر حالات إلغاء وتحسبها على هذا الأساس. وفي حال نشوء تكاليف إضافية، تُحمَّل على المسافر.
10. Price Changes Before Departure	١٠. تغييرات الأسعار قبل المغادرة
The tour operator reserves the right to make price changes after conclusion of the package travel contract but no less than 20 days before the first day of the package tour, with clear notification to the traveller.	يحتفظ منظِّم الرحلات بحق إجراء تغييرات على الأسعار بعد إبرام عقد الرحلة المنظَّمة وقبل 20 يوماً على الأقل من اليوم الأول للرحلة، مع إخطار واضح للمسافر.
Changes to the price of the tour are permissible if costs change due to: (1) passenger transport costs from changes in fuel/energy; (2) taxes and levies; (3) exchange rates applicable to the package.	يجوز تغيير سعر الرحلة إذا تغيَّرت التكاليف بسبب: (1) تكاليف نقل الركاب نتيجة تغيُّر أسعار الوقود/الطاقة؛ (2) الضرائب والرسوم؛ (3) أسعار الصرف المطبَّقة على الباقية.
In the event of an increase of more than 8% of the travel price, the traveller may accept the increase, agree to take part in an alternative trip, or withdraw from the contract without paying a cancellation fee.	في حالة الزيادة التي تتجاوز 8% من سعر الرحلة، يحق للمسافر قبول الزيادة أو الموافقة على المشاركة في رحلة بديلة أو الانسحاب من العقد دون دفع رسوم الإلغاء.
11. Changes to the Service Prior to Commencement of Travel	١١. التغييرات في الخدمة قبل بدء السفر
The tour operator may make insignificant changes to the provided services, provided they have reserved the right to do so within the contract. Insignificant changes are minor, objectively justified changes which do not significantly change the nature and/or duration and/or service content and/or quality of the booked package travel.	يجوز لمنظِّم الرحلات إجراء تغييرات طفيفة على الخدمات المقدَّمة، شريطة أن يكون قد احتفظ بهذا الحق في العقد. والتغييرات الطفيفة هي تعديلات بسيطة مبرَّرة موضوعياً لا تُغيِّر جوهرياً طبيعة الرحلة المنظَّمة المحجوزة و/أو مدَّتها و/أو محتوى خدماتها و/أو جودتها.

If the tour operator is moved to make significant changes to the central features of the travel services, the traveller may: (a) agree to the suggested changes, (b) agree to an alternative tour if offered, or (c) withdraw from the contract without paying a cancellation fee.	إذا اضطر منظّم الرحلات إلى إجراء تغييرات جوهرية على الميزات الأساسية لخدمات السفر، جاز للمسافر: (أ) قبول التغييرات المقترحة؛ (ب) الموافقة على رحلة بديلة إن غُرِضت؛ (ج) الانسحاب من العقد دون دفع رسوم إلغاء.
12. Itinerary / Changes	١٢. برنامج الرحلة / التغييرات
It is possible that the package tour may deviate from the advertised or contractually agreed route due to environmental and weather influences, natural disasters, border closures, government regulations, traffic issues, changes in flight times, terrorist attacks, etc. In such cases, the tour operator will endeavour to offer equivalent alternatives.	قد تنحرف الرحلة المنظّمة عن المسار المعلن أو المتفق عليه تعاقدياً بسبب المؤثرات البيئية والطقسية والكوارث الطبيعية وإغلاق الحدود واللوائح الحكومية ومشكلات المرور وتغييرات أوقات الرحلات الجوية والهجمات الإرهابية وغيرها. وفي مثل هذه الحالات، يسعى منظّم الرحلات إلى تقديم بدائل مكافئة.
13. Warranty	١٣. الضمان
If there is a breach of contract because an agreed travel service has not been provided or not provided adequately, the tour operator shall remedy the breach of contract. The traveller must give the tour operator a reasonable deadline by which the breach must be remedied.	في حالة الإخلال بالعقد بسبب عدم تقديم خدمة سفر متفق عليها أو تقديمها بصورة غير ملائمة، يتعيّن على منظّم الرحلات معالجة الإخلال. ويتعيّن على المسافر منح منظّم الرحلات مهلة معقولة لتصحيح الوضع.
If the tour operator does not remedy the breach of contract within a reasonable period, the traveller may remedy the situation themselves and demand compensation for the necessary expenses from the tour operator.	إذا لم يعالج منظّم الرحلات الإخلال بالعقد خلال مهلة معقولة، جاز للمسافر معالجة الوضع بنفسه والمطالبة بتعويض عن النفقات الضرورية من منظّم الرحلات.
If it is not possible to provide a substantial part of the agreed travel services, the tour operator shall offer other appropriate arrangements at no extra cost. If the other options result in a lower standard, the tour operator shall grant an appropriate price reduction.	إذا تعدّر تقديم جزء جوهري من خدمات السفر المتفق عليها، يُقدّم منظّم الرحلات ترتيبات بديلة مناسبة دون رسوم إضافية. وإذا أسفرت الخيارات البديلة عن مستوى أدنى، منح منظّم الرحلات المسافر تخفيضاً مناسباً في السعر.
If the breach of contract is associated with significant consequences and the tour operator does not remedy it within a reasonable period, the traveller may withdraw from the package travel contract without paying a cancellation fee.	إذا ارتبط الإخلال بالعقد بعواقب جسيمة ولم يعالجه منظّم الرحلات خلال مدة معقولة، جاز للمسافر الانسحاب من عقد الرحلة المنظّمة دون دفع رسوم إلغاء.
If the tour operator does not withdraw from the package tour despite being unable to provide services due to unavoidable and extraordinary circumstances but instead offers replacement services, the additional costs shall be borne at 10% by the traveller.	إذا لم ينسحب منظّم الرحلات من الرحلة المنظّمة رغم عجزه عن تقديم الخدمات بسبب ظروف قاهرة واستثنائية، وعرض خدمات بديلة، تُحمّل على المسافر 10% من التكاليف الإضافية الناجمة.
14. Withdrawal by the Traveller without Payment of a Compensation Rate	١٤. انسحاب المسافر دون دفع معدل التعويض
The traveller may withdraw from the package travel contract before the start of the package tour without paying a cancellation fee in the following cases: (a) if unavoidable and exceptional circumstances at	يجوز للمسافر الانسحاب من عقد الرحلة المنظّمة قبل بدء الرحلة دون دفع رسوم إلغاء في الحالات الآتية: (أ) إذا نشأت ظروف قاهرة واستثنائية في مكان الوجهة أو قريباً منه تؤثر تأثيراً بالغاً في تنفيذ الرحلة؛ (ب) في الحالات المشار إليها في البند 11.4

or in the immediate vicinity of the place of destination significantly affect the performance of the package tour; (b) in the cases referred to in point 11.4.	
15. Withdrawal by the Traveller with Payment of a Cancellation Fee	١٥. انسحاب المسافر مع دفع رسوم الإلغاء
The traveller is entitled at any time to withdraw from the contract against payment of a compensation rate (cancellation fee).	يحق للمسافر في أي وقت الانسحاب من العقد مقابل دفع معدل تعويض (رسوم إلغاء).
The cancellation fee is calculated as a percentage of the price of the tour based on the time of cancellation: • Up to 30 days before departure: 20% • 29-20 days before departure: 35% • 19-10 days before departure: 50% • 9-4 days before departure: 65% • From 3rd day (72 hours) before departure: 90%	تُحسب رسوم الإلغاء بنسبة مئوية من سعر الرحلة وفقاً لوقت الإلغاء: • حتى 30 يوماً قبل المغادرة: 20% • من 29 إلى 20 يوماً قبل المغادرة: 35% • من 19 إلى 10 أيام قبل المغادرة: 50% • من 9 إلى 4 أيام قبل المغادرة: 65% • من اليوم الثالث (72 ساعة) قبل المغادرة: 90%
16. No-Show	١٦. (No-Show) عدم الحضور
A no-show applies when the traveller does not leave the country because they do not wish to travel or are unable to do so due to a circumstance they are responsible for. The same cancellation fee structure applies as for withdrawal.	عندما لا يغادر المسافر البلاد لعدم رغبته في السفر أو عجزه (No-Show) يُعد الغياب عن الرحلة عن ذلك لأسباب يكون مسؤولاً عنها. وتسري نفس هيكلية رسوم الإلغاء المعمول بها في حالات الانسحاب.
17. Withdrawal of the Tour Operator Before the Start of the Trip	١٧. انسحاب منظّم الرحلات قبل بدء الرحلة
The tour operator may withdraw from the package travel contract before the start of the package tour if they are prevented from fulfilling the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances. The traveller will receive notification without delay.	يجوز لمنظّم الرحلات الانسحاب من عقد الرحلة المنظّمة قبل بدء الرحلة إذا حال دون وفائه بالعقد ظروف قاهرة واستثنائية. ويُبلغ المسافر بذلك دون إبطاء.
The tour operator may also withdraw if fewer persons than the minimum number of participants specified in the contract have registered, provided the traveller is notified within set timeframes: 20 days before departure for trips over 6 days; 7 days for trips between 2-6 days; 48 hours for trips under 2 days.	يجوز لمنظّم الرحلات الانسحاب أيضاً إذا قلّ عدد المسجلين عن الحد الأدنى المقرّر في العقد، شريطة إخطار المسافر ضمن المهل المحددة: 20 يوماً قبل المغادرة للرحلات التي تزيد على 6 أيام، و 7 أيام للرحلات من يومين إلى 6 أيام، و 48 ساعة للرحلات التي تقل عن يومين.
If the tour operator withdraws, they will refund the price of the tour to the traveller, but are not obligated to pay any additional compensation.	إذا انسحب منظّم الرحلات، يُسترجع سعر الرحلة للمسافر، غير أنه غير ملزم بدفع أي تعويضات إضافية.
18. Withdrawal of the Tour Operator after the Start of the Trip	١٨. انسحاب منظّم الرحلات بعد بدء الرحلة
The tour operator shall be released from their obligation to fulfil the contract without being obligated to refund the price of the tour if the traveller has prevented the package tour from taking place due to grossly improper behaviour (e.g. alcohol, drugs, non-observance of a	يُعفى منظّم الرحلات من التزامه بتنفيذ العقد دون إلزامه باسترجاع سعر الرحلة إذا أعاق المسافر الرحلة المنظّمة بسبب سلوك مشين فاضح (مثل تناول الكحول أو المخدرات، وعدم احترام حظر التدخين، وتجاهل قواعد اللباس، والسلوك غير القانوني، والإزعاج) رغم التحذير. وفي هذه الحالة يلتزم المسافر بتعويض منظّم الرحلات عن الأضرار الناجمة

smoking ban, disregarding clothing regulations, illegal behaviour, disruptive behaviour towards fellow travellers) despite receiving a warning. In such a case the traveller is obliged to compensate the tour operator for resulting damages.	
19. General Risk to the Traveller	١٩. المخاطر العامة للمسافر
A package tour usually entails a change in the familiar surroundings. The associated general risks to the traveller, such as stress, nausea, fatigue, digestive problems, earache during diving, altitude sickness, seasickness during cruises, etc., are borne by the traveller and are not attributable to the tour operator.	تستلزم الرحلة المنظمة عادةً تغيير البيئة المألوفة. وتقع المخاطر العامة المرتبطة بذلك على عاتق المسافر ولا تُنسب إلى منظم الرحلات، كالضغط النفسي، والغثيان، والتعب، ومشكلات الهضم، وآلام الأذن أثناء الغطس، ودوار الارتفاع، ودوار البحر في الرحلات البحرية، وما إلى ذلك.
If, for the above-mentioned reasons, the traveller does not use the services offered or decides to withdraw from the contract, they are not entitled to assert warranty claims or claims for compensation for the unused portions of the travel services.	إذا لم يستخدم المسافر الخدمات المقدمة أو قرّر الانسحاب من العقد بسبب هذه المخاطر، فلن يكون له الحق في المطالبة بالضمان أو التعويض عن أجزاء خدمات السفر غير المستخدمة.
20. Liability	٢٠. المسؤولية
If the tour operator or service providers culpably violate their obligations in accordance with the contract, the tour operator shall be obligated to compensate the traveller for the resulting damages.	إذا أخلّ منظم الرحلات أو مزودو الخدمة بالتزاماتهم التعاقدية بصورة متعمدة، يلتزم منظم الرحلات بتعويض المسافر عن الأضرار الناجمة.
The tour operator is not liable for personal, material and financial damages which occur as a result of a general risk to the traveller, fault of the traveller, a third party not involved in the travel services where the breach was unforeseeable, or due to unavoidable and exceptional circumstances.	لا يتحمل منظم الرحلات المسؤولية عن الأضرار الشخصية والمادية والمالية الناجمة عن: مخاطر عامة يتحملها المسافر، أو خطأ المسافر، أو طرف ثالث غير معنيّ بخدمات السفر في حالة إخلال غير متوقّع، أو ظروف قاهرة واستثنائية.
The traveller must obey laws and regulations, instructions and orders of the staff on site, as well as rules and restrictions. Should the traveller fail to observe any of these, the tour operator is not liable for any resulting damages.	يتعيّن على المسافر الالتزام بالقوانين واللوائح وتعليمات الموظفين في الموقع وأوامرهم، فضلاً عن القواعد والقيود المعمول بها. وفي حالة إخفاق المسافر في الامتثال لأيٍّ من هذه الاشتراطات، لا يتحمل منظم الرحلات المسؤولية عن أي أضرار ناجمة.
The tour operator shall not be liable for services not confirmed or for additional services booked by the traveller on site after commencement of the journey with a third party or service provider for whom the tour operator is not accountable.	لا يتحمل منظم الرحلات المسؤولية عن الخدمات غير المؤكّدة أو الخدمات الإضافية التي يحجزها المسافر بنفسه في الموقع بعد بدء الرحلة مع طرف ثالث أو مزود خدمة غير تابع لمنظم الرحلات.
Insofar as international conventions restrict the scope of compensation or the conditions under which a provider of a travel service is liable to pay compensation, these restrictions shall also apply to the tour operator.	بقدر ما تحدّد الاتفاقيات الدولية من نطاق التعويض أو شروط مسؤولية مزود خدمة السفر عن دفع التعويض، تسري هذه القيود أيضاً على منظم الرحلات.
21. Assertion of Claims	٢١. تقديم المطالبات
In order to facilitate the assertion and verification of alleged claims, it is recommended that the traveller obtain written confirmation of non-	لتيسير تقديم المطالبات المزعومة والتحقق منها، يُنصح المسافر بالحصول على تأكيد كتابي بعدم تنفيذ الخدمات أو تنفيذها بصورة غير ملائمة، أو بتأمين الأدلة والبراهين وشهادات الشهود.

performance or inadequate performance of services or secure evidence, proof and witness statements.	
Warranty claims can be asserted within 2 years. Claims for damages expire after 3 years.	يمكن تقديم مطالبات الضمان خلال مدة سنتين. وتسقط مطالبات التعويض بعد مرور 3 سنوات
It is advisable to assert claims directly with the tour operator or via the travel agent comprehensively and concretely immediately after returning from the package tour.	يُستحسن تقديم المطالبات مباشرةً لمنظم الرحلات أو عبر وكيل السفر بصورة شاملة ومحددة فور العودة من الرحلة المنظمة
22. Delivery - Electronic Correspondence	٢٢. التسليم - المراسلات الإلكترونية
The delivery/contact address of the traveller is the last address given to the tour operator (e.g. email address). The traveller shall notify the tour operator of changes immediately.	عنوان التسليم/التواصل الخاص بالمسافر هو آخر عنوان مُقدّم لمنظم الرحلات (مثل عنوان البريد الإلكتروني). ويتعيّن على المسافر إخطار منظم الرحلات بأي تغييرات فوراً
23. Providing Information to Third Parties	٢٣. تزويد الأطراف الثالثة بالمعلومات
Information as to the names of the travellers and the whereabouts of travellers shall not be disclosed to third parties, even in urgent cases, unless the traveller has explicitly requested the provision of information and the recipient is disclosed at the time of booking. It is recommended that travellers provide their relatives with the exact holiday address.	لا يجوز الإفصاح للأطراف الثالثة عن أسماء المسافرين وأماكن وجودهم، حتى في الحالات العاجلة، إلا إذا طلب المسافر صراحةً تقديم المعلومات وأفصح عن هوية المتلقّي وقت الحجز. ويُنصح المسافرين بإخطار ذويهم بالعنوان الدقيق لإجازتهم