GUEST EDITION / EGYPT LAUNCH

Guest Terms & Conditions

Your Host sets voluntary cancellation terms; WJHA reviews legitimate stay-failure refunds under an independent and transparent policy.

VERSION 1.2 **PREPARED** 14 OCT 2026 **EFFECTIVE** [TO BE CONFIRMED]

THE WJHA COMMITMENT

Eligible booking funds are collected through approved providers and Host payouts follow completed stays or finalized cancellation outcomes. Hosts control voluntary cancellation windows; WJHA reviews qualified refunds for material non-delivery or misrepresentation under stated policies and Egyptian law. Assistance is not travel insurance.

01 Who you are contracting with

These terms govern your use of WJHA and are between you (the Guest) and [FULL REGISTERED WJHA LEGAL NAME], registered under [COMMERCIAL REGISTER NUMBER], tax number [TAX NUMBER], at [REGISTERED ADDRESS] ("WJHA", "we"). WJHA is a booking marketplace and support platform. Your accommodation contract is with the Host identified in the Booking Summary unless WJHA expressly states that it operates the property.

02 What WJHA provides - and what it does not

We provide search and listing tools, an in-platform inquiry and messaging process, booking administration, payment facilitation through approved partners, records of transactions, selected verification and risk checks, and customer support before, during and after a stay. We may display independently provided experiences or travel add-ons, subject to separate provider terms.

Host responsibility: the Host provides and controls the accommodation, access, cleanliness, safety, amenities, property rules and performance of the stay.

WJHA limitation: unless separately agreed, WJHA is not the property owner, on-site manager, travel insurer, emergency responder or guarantor of any Host, experience provider or transportation service.

03 Eligibility, accounts and lawful verification

You must be at least 18, legally able to contract, and supply truthful details for your party and payment. WJHA may verify phone, email, identity, booking risk and transaction details and ask for documents reasonably necessary under applicable rules. Identity checks reduce risk but cannot prove that every user or listing is genuine. Keep logins private and report unauthorized activity promptly.

04 How a reservation becomes confirmed

Select Reserve and submit guest/party details. You may discuss requirements in WJHA chat; the Host may send its listed price or a custom offer. Unless the offer states otherwise, it expires after 3 hours. Accepting the offer creates a pending request, not a confirmed booking. You normally have 1 hour to submit legally required booking details and documents, followed by payment and WJHA administrative checks. The booking is confirmed only when WJHA issues a confirmation.

05 Conditional booking payment and case holds

For eligible bookings paid through WJHA-approved checkout, an authorized bank or payment provider collects the payment and WJHA arranges the Host payout instruction only once the stay is completed and routine completion checks are performed. A credible refund claim may temporarily pause an unsettled payout while reviewed, subject to a reasonable review period, payment-provider capabilities and law. Where a booking ends in a permitted cancellation or no-show rather than a completed stay, any Host amount payable under the accepted cancellation schedule is settled only after the booking outcome and lawful deductions are determined. WJHA does not operate or promise a bank escrow account.

06 If fraud, non-delivery or an unauthorized payment is suspected

Report the issue immediately and do not pay again outside the app. WJHA will open a case, preserve reasonably available booking and payment records, seek explanations, and, where funds remain subject to our lawful control, pause the Host payout instruction while reviewing a credible complaint. If a confirmed Host cannot provide the booked stay and you do not accept a lawful replacement, we will arrange any refund owed under the Refund Policy and mandatory law. Refunds normally return through the original payment channel; payment-provider and bank processing can take additional time.

Limits: WJHA cannot promise recovery of transfers made outside approved checkout, funds no longer recoverable from another party, unauthorized bank activity outside our systems or every third-party chargeback. These limits do not remove WJHA's own legal payment or refund obligations.

07 Host-selected cancellation rules and separate refunds

Each Host selects its own WJHA-supported cancellation deadlines, any free-cancellation window, fee/penalty tiers, no-show and early-departure treatment. The rule and calculation schedule displayed on the listing and again before payment are incorporated into your Booking Summary and cannot be made less favorable for that confirmed booking. Cancellation times are based on the property's local time.

For a voluntary Guest cancellation, the accepted Host rule normally determines the amount returned. Separately, WJHA administers evidence-based refunds for qualifying non-delivery, materially misleading listings, safety and other service failures under the Refund & Cancellation Policy. These rules can override the Host's 'non-refundable' label and do not remove rights under Egyptian law.

08 Requesting a refund or resolution during a stay

If the unit is unavailable, materially unlike the confirmed listing, unsafe, or missing a material promised feature, notify the Host and WJHA promptly, preferably within 24 hours after discovering the issue, and submit booking details and dated photographs or video. Prompt reporting helps verification, but a missed target does not by itself extinguish mandatory consumer rights.

You may request a full refund and end the affected stay when the service cannot reasonably be used or a serious confirmed mismatch justifies departure; nights already enjoyed may affect the amount except where law requires otherwise. You may instead keep using the unit and request a proportionate partial refund for the verified shortfall. WJHA reviews the actual effect, nights used, evidence, any Host correction and the Host's response; a particular amount is not automatically guaranteed.

09 What help WJHA will try to provide

In a booking-related problem, WJHA will receive the report, review reasonably available evidence, seek a response from the Host or relevant provider, communicate the practical next step and use reasonable efforts to facilitate a solution. Examples include payment discrepancies, access problems, booking changes, misleading listings, communication breakdowns or concerns about third-party experiences. WJHA may offer guidance or introductions, but availability, transport, medical assistance, relocation, reimbursement and outcome depend on the circumstances and applicable policy.

10 Your responsibilities as a Guest

Follow the confirmed occupancy, visitor, animal, smoking, noise and property rules that were lawfully disclosed before booking. Treat people and property respectfully; supervise minors and guests; do not engage in fraud, harassment, unsafe or illegal activity; and return the accommodation substantially as received, subject to ordinary wear and tear. A Guest can be responsible for proven damage, loss or theft caused by them or their invitees under applicable law.

11 Security deposits and damage claims

A deposit applies only if disclosed and accepted in the booking and handled through a lawful payment process. A Host must document a claimed loss with relevant evidence; you can dispute the amount and provide your own photos, check-in records or receipts. WJHA may facilitate a decision on an authorized deposit or payment action under applicable terms; it does not determine criminal guilt or substitute for a court. Ordinary wear and unsupported allegations are not automatically chargeable.

12 Safety, emergencies and experiences

For danger, injury, crime, fire or a medical emergency, call the appropriate local emergency service or police first, then alert WJHA when safe. WJHA support is not an emergency service. Accommodation and experience providers are responsible for their own lawful operations, safety measures, staff and permits. Any separately booked tour, transport or regulated tourism activity is supplied by the identified provider under its displayed conditions; WJHA does not operate regulated tourism services unless expressly authorized and stated.

13 Privacy, messages and fair conduct

Personal details, ID copies and other sensitive documents should be supplied only through WJHA-approved secure methods, only where necessary and lawful. WJHA processes them under its Privacy Notice and Egyptian data-protection requirements, including applicable rules on lawful sharing and retention. Do not share payment details or IDs in open chat or redirect another person to off-platform payment. Reviews must be truthful; WJHA may moderate prohibited content and investigate abuse.

14 Reasonable boundaries on WJHA responsibility

WJHA will perform its own promised platform and payment-administration functions with reasonable care and comply with duties the law makes mandatory. WJHA is not generally responsible for a Host's independent actions, a third-party experience, property conditions beyond its control, interrupted utilities, loss of enjoyment or consequential travel costs. To the extent law permits, liability for a separate WJHA platform-service failure is limited to the WJHA service fee actually retained for the affected booking. This limit does not restrict sums legally owed for improperly handled booking funds, required refunds, WJHA fraud, willful misconduct, gross negligence, or other non-waivable consumer remedies.

15 Investigations and protective steps

Where reasonably necessary to prevent fraud, protect people, comply with law or review serious allegations, WJHA may request more evidence, restrict communications, suspend accounts, remove listings, cancel unconfirmed requests or hold an unsettled payout through its provider. We will seek to notify affected users and provide a fair opportunity to respond where practical, except where urgent action or a lawful restriction prevents this.

16 Legal rights, complaints and disputes

Egyptian law governs these Terms for bookings in Egypt, subject to applicable mandatory protections. Nothing waives rights under Egypt's Consumer Protection Law No. 181 of 2018, applicable accommodation/tourism laws, data-protection laws, or the ability to contact the competent regulator or Egyptian courts. We encourage you to first send the Booking ID and evidence to WJHA Support so that we can review the case promptly.

17 Policy priority and future changes

These Terms operate with the accepted Booking Summary, the Host's dated cancellation schedule, House Rules, Pricing Policy, WJHA Refund & Cancellation Policy and Privacy Notice. If they conflict, mandatory Egyptian law prevails; then WJHA's qualifying service-failure/refund protections; then the Host rule for voluntary cancellation; then these general Terms. The Host cannot change the confirmed schedule retroactively. Material future changes will be notified as required by law.

18 Contact and formal notices

WJHA Support: [SUPPORT EMAIL] | [SUPPORT PHONE / IN-APP CHANNEL] | Registered address: [LEGAL ADDRESS]. Submit complaints with your Booking ID and evidence. For a legally required notice, use the channel specified on our current contact page or the registered address.

Draft for Egyptian counsel review. Complete all business, support, payment-provider and operational placeholders before publication.

نسخة الضيوف - مصر

الشروط والأحكام للضيوف

يحدد المضيف قواعد الإلغاء الاختياري، وتدير وجهة طلبات الاسترداد الناتجة عن الإخلال الجوهري بالخدمة وفق سياسة واضحة.

الإصدار 1.2 **تاريخ الإعداد:** ١٤ أكتوبر ٢٠٢٦ **تاريخ النفاذ:** [يُحدد قبل النشر]

التزام وجهة

تُحصّل الأموال عبر مزود دفع معتمد ويُصرف للمضيف بعد اكتمال الإقامة أو تسوية نتيجة الإلغاء. يحدد المضيف الإلغاء الاختياري، بينما تدير وجهة مطالبات الاسترداد الناتجة عن الإخلال الجوهري بالخدمة وفق السياسة والقانون المصري. المساعدة ليست تأميناً على السفر.

01 الأطراف والعلاقة التعاقدية

تُنظم هذه الشروط استخدامك لمنصة وجهة (WJHA)، وتُبرم بينك بصفتك «الضيف» وبين [الاسم القانوني المسجل للشركة]، سجل تجاري رقم [رقم السجل التجاري]، ورقم ضريبي [الرقم الضريبي]، وعنوانها [العنوان القانوني] («وجهة» أو «نحن»). وجهة منصة وسيطة للحجز وتقديم المساعدة؛ أما عقد توفير الإقامة فينعقد مباشرةً مع المضيف الموضح في ملخص الحجز، ما لم يُذكر صراحةً أن وجهة هي المشغّل الفعلي للعقار.

02 الخدمات التي تقدمها وجهة وحدود دورها

تتيح وجهة البحث عن أماكن الإقامة، وعرض الإعلانات، والاستفسار والمراسلة داخل المنصة، وإدارة طلبات الحجز، وتيسير المدفوعات عبر شركاء معتمدين، وتوثيق المعاملات، وبعض فحوص التحقق والمخاطر، وخدمة الدعم قبل الإقامة وأثناءها وبعدها. وقد تعرض تجارب أو خدمات سفر إضافية يقدمها أطراف مستقلون وتخضع لشروطهم الخاصة. يظل المضيف مسؤولاً عن العقار وإتاحته ونظافته وسلامته ومرافقه وقواعده وتنفيذ الإقامة. ولا تُعد وجهة، ما لم تتفق على خلاف ذلك صراحةً، مالكاً للعقار أو مديراً ميدانياً له أو شركة تأمين سفر أو جهة طوارئ أو ضامناً لتصرفات المضيفين ومقدمي الأنشطة والنقل.

03 الأهلية والحسابات والتحقق القانوني

يجب أن تبلغ 18 عاماً على الأقل وأن تتمتع بالأهلية القانونية، وأن تقدم بيانات صحيحة عنك وعن مرافقيك ووسيلة الدفع. يجوز لوجهة التحقق من الهاتف والبريد الإلكتروني والهوية وبيانات الحجز والمعاملة، وطلب مستندات لازمة ومشروعة بحسب الحالة. تقلل إجراءات التحقق من المخاطر لكنها لا تضمن صحة هوية كل مستخدم أو مصداقية كل إعلان بصورة مطلقة. احفظ بيانات الدخول وأبلغ فوراً عن أي استخدام غير مصرح به.

04 متى يصبح الحجز مؤكداً

تبدأ العملية بالضغط على «احجز» وإدخال بيانات الضيوف والمرافقين، ثم يمكن الاستفسار عبر محادثة وجهة. يرسل المضيف السعر المعروض أو عرضاً مخصصاً تنتهي صلاحيته عادةً بعد ثلاث ساعات ما لم يذكر العرض خلاف ذلك. قبول العرض يُنشئ طلباً معلقاً وليس حجزاً مؤكداً. تتاح للضيف عادةً ساعة واحدة لتقديم البيانات والمستندات المطلوبة قانوناً، ثم استكمال الدفع ومراجعة وجهة الإدارية. لا يصبح الحجز مؤكداً إلا عند إصدار تأكيد صريح من وجهة.

05 تحصيل ثمن الحجز وتسوية المستحقات

في الحجوزات المؤهلة والمدفوعة من خلال القنوات المعتمدة، يتولى بنك أو مزود خدمات دفع مخوّل تحصيل المبلغ، وترتب وجهة إصدار تعليمات صرف مستحقات المضيف بعد اكتمال الإقامة والتحقق المعتاد من انتهائها. ويمكن إيقاف صرف مبلغ لم تتم تسويته مؤقتاً عند تقديم مطالبة جدية بالاسترداد، لفترة مراجعة معقولة ووفق إمكانات مزود الدفع والقانون. وإذا انتهى الحجز بإلغاء مسموح أو عدم حضور بدلاً من إقامة مكتملة، فلا تُسوّى المستحقات المحتملة للمضيف وفق جدول الإلغاء إلا بعد تحديد نتيجة الحجز والخصومات المشروعة. ولا تدعي وجهة أنها تدير حساب ضمان مصرفياً بنفسها.

06 الاحتيال وعدم توفير الإقامة والمدفوعات غير المصرح بها

أبلغ وجهة فور الاشتباه في احتيال أو عدم تسليم الإقامة المتفق عليها أو عملية دفع غير مصرح بها، ولا تُجرِ دفعة إضافية خارج القنوات المعتمدة. تفتح وجهة بلاغاً، وتحفظ سجلات الحجز والدفع المتاحة بصورة معقولة، وتطلب إيضاحات الأطراف، وقد توقف تعليمات صرف المبالغ غير المسواة عندما يكون ذلك مشروعاً ومتاحاً لدى مزود الدفع أثناء فحص شكوى جادة. إذا تعذر على المضيف توفير إقامة مؤكدة ولم تقبل بديلاً مشروعاً، ترتب وجهة رد المبالغ المستحقة وفق سياسة الاسترداد والقانون. يتم الرد عادةً عبر وسيلة الدفع الأصلية، وقد تستغرق البنوك ومزودات الدفع وقتاً إضافياً. لا نضمن استرداد التحويلات الخارجية أو الأموال التي لم تعد قابلة للاسترجاع أو كل اعتراض بنكي، دون الإخلال بمسؤوليات وجهة القانونية المباشرة.

07 الإلغاء الذي يحدده المضيف والاسترداد الذي تديره وجهة

يحدد كل مضيف ضمن الخيارات التي تتيحها وجهة المواعيد النهائية للإلغاء وفترات الإلغاء المجاني إن وجدت ونسب أو مبالغ الخصم وحالات عدم الحضور والمغادرة المبكرة. وتصبح الشروط المعروضة في الإعلان وقبل الدفع جزءاً من ملخص الحجز ولا يجوز تشديدها على حجز مؤكد. وتُحسب المواعيد بحسب التوقيت المحلي للعقار.

تحدد شروط المضيف المقبولة عادةً قيمة الاسترداد في حالة الإلغاء الاختياري من الضيف. أما حالات عدم توفير الإقامة أو الوصف المضلل جوهرياً أو الخطر أو الإخلال بالخدمة فتُدار طلبات الاسترداد فيها بواسطة وجهة وفق سياسة الإلغاء والاسترداد، وقد تتقدم هذه القواعد على شرط عدم الاسترداد الذي وضعه المضيف دون المساس بالحقوق المقررة في القانون المصري.

08 طلب الاسترداد أو الحل أثناء الإقامة

إذا كان العقار غير متاح أو مختلفاً جوهرياً عن الإعلان المؤكد أو غير آمن أو يفتقد مرفقاً أساسياً مُعلناً، فأبلغ المضيف ووجهة فوراً، ويفضل خلال ٢٤ ساعة من اكتشاف المشكلة، مع رقم الحجز وصور أو مقاطع مؤرخة. يساعد الإبلاغ المبكر في التحقق، لكن فوات المدة الإرشادية لا يسقط بذاته حقاً إلزامياً يكفله القانون.

يمكنك طلب استرداد كامل مع إنهاء الإقامة المتأثرة إذا تعذّر الانتفاع بها بصورة معقولة أو ثبت اختلاف جسيم يبرر المغادرة، وقد يؤثر الانتفاع بليالٍ سابقة في المبلغ ما لم ينص القانون على غير ذلك. ويمكنك مواصلة الإقامة وطلب استرداد جزئي متناسب مع النقص الثابت. تراجع وجهة درجة التأثير والليالي المستخدمة والأدلة والإصلاح المتاح ورد المضيف، ولا يُضمن مبلغ معين تلقائياً.

09 كيف نحاول مساعدتك

عند حدوث مشكلة مرتبطة بالحجز، تستقبل وجهة البلاغ، وتراجع الأدلة المتاحة بصورة معقولة، وتتواصل مع المضيف أو مقدم الخدمة ذي الصلة، وتوضح الخطوة العملية التالية، وتبذل جهوداً معقولة لتيسير حل. يشمل ذلك الخلافات المالية، ومشكلات الدخول، وتعديل الحجز، والإعلانات المضللة، وتعثر التواصل، ومشكلات التجارب التي يقدمها الغير. قد تقدم وجهة إرشاداً أو تنسيقاً، لكن النقل والعلاج والانتقال وإعادة المصروفات وتوافر البدائل تعتمد على الظروف والسياسات المعمول بها.

10 التزاماتك بصفتك ضيفاً

التزم بعدد النزلاء المسموح به وقواعد الزوار والحيوانات والتدخين والضوضاء والعقار متى أُعلنت بصورة مشروعة قبل الحجز. احترم الآخرين والممتلكات، وراقب القُصَّر والمرافقين، وامتنع عن الاحتيال والتحرش والأنشطة غير القانونية أو الخطرة. أعد العقار بحالة مماثلة بصورة جوهرية لحالته عند الاستلام مع استثناء الاستهلاك المعتاد. قد تتحمل مسؤولية التلف أو الفقد أو السرقة المثبتة التي تتسبب فيها أنت أو مرافقوك وفق القانون.

11 مبالغ التأمين ومطالبات التلف

لا يُفرض مبلغ تأمين إلا إذا أُعلن عنه وقبلته عند الحجز وعولج عبر آلية دفع قانونية. يتعين على المضيف إثبات أي خسارة بأدلة معقولة، ويحق لك الاعتراض وتقديم صور الاستلام أو الإيصالات أو غيرها. يمكن لوجهة المساعدة في مراجعة خصم مصرح به وفق الشروط، لكنها لا تحسم المسؤولية الجنائية ولا تحل محل القضاء. لا يُعد الاستهلاك الطبيعي أو الاتهام غير المدعوم سبباً تلقائياً للخصم.

12 السلامة والطوارئ والتجارب

عند وقوع خطر أو إصابة أو جريمة أو حريق أو حالة طبية طارئة، اتصل أولاً بالشرطة أو الإسعاف أو الجهة المحلية المختصة ثم أخطر وجهة عندما يصبح ذلك آمناً. خدمة دعم وجهة ليست خدمة استجابة للطوارئ. يتحمل مقدمو الإقامة والتجارب مسؤولية تشغيل خدماتهم بصورة مشروعة والحصول على التصاريح والتدابير الوقائية اللازمة. أما الجولات والنقل والأنشطة السياحية المنظمة التي يقدمها طرف مستقل فتخضع لشروطه المعروضة ولا تُعد وجهة مشغلاً لها إلا إذا أعلنت ذلك وكان مرخصاً لها قانوناً.

13 الخصوصية والمراسلات والسلوك العادل

قدم بياناتك الشخصية وصور الهوية والمستندات الحساسة فقط من خلال الوسائل الآمنة المعتمدة لدى وجهة وفي الحدود المشروعة والضرورية. تعالج وجهة البيانات وفق إشعار الخصوصية والقواعد المصرية السارية، بما فيها قواعد المشاركة والاحتفاظ. لا تُرسل معلومات الدفع أو صور الهوية في المحادثات العامة ولا تنقل الحجز أو الدفع خارج المنصة. يجب أن تكون التقييمات صادقة؛ ولوجهة إدارة المحتوى المخالف والتحقيق في إساءة الاستخدام بصورة مشروعة.

14 حدود مسؤولية وجهة المعقولة

تؤدي وجهة الوظائف التي تعهدت بها في إدارة المنصة والمدفوعات بعناية معقولة، وتلتزم بالواجبات التي لا يجيز القانون استبعادها. ولا تتحمل عموماً مسؤولية الأفعال المستقلة للمضيف أو مقدم التجارب، أو أوضاع العقار الخارجة عن سيطرتها، أو انقطاع المرافق، أو الأضرار غير المباشرة وتكاليف السفر التبعية. وفي الحدود التي يسمح بها القانون، تُحَد مسؤوليتها عن إخفاق مستقل في خدمة المنصة بمقدار رسوم خدمة وجهة المحتفظ بها عن الحجز المتأثر. ولا يسري هذا القيد على أموال الحجز التي أسيء التعامل معها ويلزم ردها قانوناً، أو المبالغ المستردة الواجبة، أو احتيال وجهة أو تعمدها أو إهمالها الجسيم أو أي حق لا يجوز التنازل عنه.

15 التحقيق وإجراءات الحماية

يجوز لوجهة، عند الحاجة المعقولة لمنع الاحتيال أو حماية الأشخاص أو الامتثال للقانون أو فحص بلاغ جاد، طلب أدلة إضافية أو تقييد المراسلات أو تعليق الحسابات أو إزالة الإعلانات أو إلغاء الطلبات غير المؤكدة أو إيقاف صرف مبلغ غير مسوى من خلال مزود الدفع. وتسعى إلى إخطار الأطراف ومنحهم فرصة عادلة للرد متى أمكن، إلا عند الحاجة لتدخل عاجل أو وجود قيد قانوني.

16 القانون والشكاوى وتسوية النزاعات

يسري القانون المصري على الحجوزات داخل مصر مع مراعاة قواعد الحماية الآمرة. لا تلغي هذه الشروط الحقوق المكفولة بموجب قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 أو قوانين الإقامة والسياحة وحماية البيانات المطبقة أو حقك في مخاطبة الجهات الرقابية أو المحاكم المختصة. نشجعك على إرسال رقم الحجز والأدلة إلى دعم وجهة أولاً لبحث الحالة سريعاً.

17 أولوية السياسات والتعديلات اللاحقة

تُقرأ هذه الشروط مع ملخص الحجز وجدول الإلغاء المحدد من المضيف وقت التأكيد وقواعد العقار وسياسة التسعير وسياسة الإلغاء والاسترداد الخاصة بوجهة وإشعار الخصوصية. وعند التعارض تسود أحكام القانون المصري الآمرة، ثم قواعد وجهة لمعالجة إخلال الخدمة والاسترداد، ثم شروط المضيف للإلغاء الاختياري، ثم هذه الأحكام العامة. لا يجوز تعديل جدول إلغاء حجز مؤكد بأثر رجعي، وتُعلن التغييرات المستقبلية الجوهرية وفق القانون.

18 الدعم والإخطارات الرسمية

دعم وجهة: [البريد الإلكتروني للدعم] | [هاتف الدعم / التواصل داخل التطبيق] | العنوان المسجل: [العنوان القانوني]. أرفق رقم الحجز والأدلة عند تقديم الشكوى. وتُرسل الإخطارات القانونية عبر القناة المحددة في صفحة التواصل الحالية أو إلى العنوان المسجل.