GUEST & HOST POLICY / EGYPT LAUNCH

Pricing & Settlement Policy

Transparent checkout totals, Host-defined cancellation schedules and WJHA-administered refund adjustments.

VERSION 1.2 **UPDATED** 14 OCT 2026 **STATUS** COUNSEL REVIEW DRAFT

HOW THE MONEY AND RULES WORK

Hosts set approved prices and voluntary cancellation conditions; WJHA shows the accepted terms at checkout, arranges payment processing through approved partners and administers qualifying refund adjustments before or after settlement as contractually and legally allowed.

01 Scope and WJHA marketplace role

Applies to Guests and Hosts using WJHA for accommodation bookings. WJHA facilitates listings, communications, booking records, approved payment collection, conditional Host settlement and case administration; the Host supplies the property. Contracting entity: [FULL LEGAL NAME], [COMMERCIAL REGISTRATION], [TAX NUMBER], [ADDRESS].

02 Displayed price and separate charges

The checkout breakdown may show accommodation fare, cleaning, extras, permitted deposit, WJHA Guest fee, Host commission, taxes and permitted processor charges. Mandatory amounts must be identified before confirmation. Undisclosed compulsory surcharges cannot be demanded afterward, and optional extras require later informed agreement. Display currency is generally EGP unless expressly otherwise stated.

03 Inquiry, offer and confirmation

The Host may issue the listed or a custom offer, ordinarily expiring after 3 hours; once accepted the Guest ordinarily has 1 hour to provide lawful booking information. The final payment screen and Booking Summary control the quoted price. A stay is confirmed only after successful authorized payment, required reviews and WJHA confirmation. A material price error may require re-offer or cancellation/refund as the law permits.

04 Cancellation rules belong to the Host

The Host defines an available free-cancellation cutoff, any staged fee or non-refundable amount, no-show and early-departure rules through WJHA-supported settings. The resulting schedule is shown at listing/checkout, calculated using the property local time and archived with every confirmed booking. It cannot be made less favorable retrospectively. WJHA may refuse an unclear, unlawful or unfair setup.

05 Voluntary cancellation versus WJHA refund review

When a Guest changes plans or fails to attend without a qualifying accommodation defect, the archived Host cancellation schedule normally governs the refund calculation. WJHA administers separate evidence-based service-failure refunds: Host cancellation, no access, material difference from the advertised property, serious safety failure, or another legally protected defect. These can override even a non-refundable Host rate; amounts are determined under the WJHA Refund & Cancellation Policy and non-waivable law.

06 How refund amounts are calculated

A full refund can be considered where the affected booked service was not supplied or serious nonconformity justified prompt non-use/departure; used nights may alter the result unless law requires otherwise. A partial refund may be granted when a Guest continues the stay despite verified shortfalls, in proportion to severity, period affected, evidence and remediation. Separate all fee and tax components. The Host may agree to more generous voluntary refunds through WJHA.

07 WJHA fee flexibility and taxes

WJHA may prospectively change commissions, service charges, promotions and optional features. Current rates are those disclosed in the applicable checkout and Host commercial schedule; approved confirmed bookings are not retroactively repriced. Government and provider taxes/charges are handled according to law and relevant provider rules; bank FX or card issuer charges may be outside WJHA control.

08 Payment processing, settlements and deductions

Approved bank or payment-service partners process Guest funds. For completed stays, WJHA ordinarily arranges payout instruction after checkout and routine checks; voluntary cancellation or no-show balances are determined after the accepted policy outcome is finalized. Legitimate dispute review, fraud, regulatory holds or chargebacks may temporarily defer unsettled payouts where permitted. Host balances may be reduced by disclosed commission, lawful taxes, approved refunds and documented lawful adjustments; provider settlement times vary. WJHA is not a licensed bank escrow by implication.

09 Corrected offers, booking changes and deposits

After confirmation, a new date, party size or paid add-on requires agreement on any revised price and applicable new cancellation schedule. The Host cannot unilaterally increase an agreed rate. Deposits are allowed only where the feature, authorized collection, amount and conditions were disclosed; damage deductions require verified evidence and lawful authorization and are distinct from cancellation/refund calculations.

10 Transparency, disputes and updates

For calculation concerns, contact [IN-APP SUPPORT / EMAIL] with Booking ID, accepted rule, timestamps and transaction evidence. WJHA reviews records and communicates the next step, without promising every dispute outcome. All mandatory Egyptian consumer rights remain. Material changes to this Policy are prospective, notified as required, and cannot impair recorded accepted terms or a mandatory refund owed for a defective service.

> PUBLICATION CHECK: implement price breakdown, frozen Host-rule versioning, time-zone accurate cancellation engine, licensed-provider settlement flow and audit trail before offering this policy to users.

القواعد والشروط / النسخة العربية

سياسة التسعير وتسوية المدفوعات

تفصيل الأسعار وقواعد الإلغاء المحددة من المضيف والتعديلات المالية الناتجة عن استرداد المبالغ لدى وجهة.

الإصدار 1.2 **التحديث** ١٤ أكتوبر ٢٠٢٦ **الحالة** مسودة للمراجعة القانونية

طريقة احتساب السعر وإدارة الأموال

يحدد المضيف الأسعار وشروط الإلغاء الاختياري المعتمدة، وتعرض وجهة القواعد المقبولة عند الدفع وتتولى ترتيب التحصيل عبر شركاء معتمدين ومعالجة تسويات الاسترداد المستحقة قانوناً وتعاقدياً.

01 النطاق ودور وجهة

تسري هذه السياسة على الضيوف والمضيفين في حجوزات الإقامة عبر وجهة. توفر وجهة عرض الإعلانات والمحادثات وسجلات الحجز وتحصيل المدفوعات عبر قنوات معتمدة وتسوية مستحقات المضيف بصورة مشروطة وإدارة الشكاوى، بينما يقدم المضيف العقار. الجهة المتعاقدة: [اسم الشركة القانوني] و[السجل التجاري] و[الرقم الضريبي] و[العنوان].

02 السعر المعروض والرسوم المنفصلة

قد يتضمن تفصيل الدفع سعر الإقامة والتنظيف والإضافات والتأمين المسموح ورسوم خدمة وجهة للضيف وعمولة المضيف والضرائب وتكاليف الدفع المشروعة. يجب توضيح المبالغ الإلزامية قبل التأكيد، ولا يجوز المطالبة برسوم إجبارية مخفية لاحقاً، بينما تحتاج الخدمات الاختيارية إلى قبول جديد. تُعرض الأسعار عادة بالجنيه المصري ما لم يُذكر غير ذلك.

03 الاستفسار والعرض وتأكيد الحجز

يجوز للمضيف تقديم السعر المعلن أو عرض مخصص ينتهي عادة بعد ٣ ساعات، ويملك الضيف عادة ساعة بعد القبول لاستكمال البيانات القانونية المطلوبة. يتحكم ملخص الدفع النهائي في السعر المقبول، ولا تتأكد الإقامة إلا بعد نجاح الدفع المعتمد والمراجعة اللازمة وإصدار تأكيد وجهة. ويمكن تصحيح السعر الخاطئ جوهرياً بإعادة العرض أو إلغاء الطلب ورد الأموال حيث يسمح القانون.

04 قواعد الإلغاء يحددها المضيف

يحدد المضيف موعد الإلغاء المجاني إن وجد والخصومات المتدرجة والمبالغ غير القابلة للاسترداد وعدم الحضور والمغادرة المبكرة من خلال الإعدادات المتاحة. ويُعرض الجدول في الإعلان وقبل الدفع ويُحسب وفق التوقيت المحلي للعقار وتُحفظ نسخته مع كل حجز مؤكد. ولا يجوز تشديده بأثر رجعي، ويمكن لوجهة رفض الشروط المبهمة أو المخالفة للقانون أو غير المنصفة.

05 الإلغاء الاختياري ومراجعة الاسترداد لدى وجهة

عندما يغير الضيف خططه أو لا يحضر دون عيب مؤهل في الإقامة، يحدد جدول المضيف المحفوظ عادة مبلغ الاسترداد. أما وجهة فتدير بصورة منفصلة طلبات رد الأموال بناءً على الأدلة عند إلغاء المضيف أو منع الدخول أو الاختلاف الجوهري عن الإعلان أو مخاطر السلامة المهمة أو أي عيب آخر يحميه القانون. وقد تتقدم هذه القواعد على شرط المضيف بعدم الاسترداد وفق سياسة وجهة والقانون الآمر.

06 احتساب المبالغ المستردة

يمكن النظر في الاسترداد الكامل إذا لم تُقدم الخدمة المتأثرة أو برر عدم المطابقة الجسيم عدم استخدامها أو المغادرة المبكرة، وقد يؤثر الانتفاع السابق في النتيجة ما لم يوجب القانون خلاف ذلك. ويمكن منح استرداد جزئي عند مواصلة الإقامة رغم نقص ثابت متناسباً مع الخطورة والفترة والأدلة والإصلاح. ويجب فصل الرسوم والضرائب، ويجوز للمضيف الموافقة على رد اختياري أفضل عبر وجهة.

07 مرونة رسوم وجهة والضرائب

يجوز لوجهة تغيير العمولة ورسوم الخدمة والعروض والمزايا الاختيارية للمستقبل. وتكون الأسعار النافذة هي المعلنة قبل الدفع وفي الاتفاق التجاري للمضيف، ولا يُعاد تسعير الحجز المؤكد بأثر رجعي. وتُعالج الضرائب والرسوم الحكومية وتكاليف مزود الدفع وفق القانون، وقد تفرض الجهة المصدرة للبطاقة رسوماً أو سعر صرف خارج سيطرة وجهة.

08 تحصيل المدفوعات والتسوية والخصومات

تتولى البنوك أو مزودو الدفع المعتمدون تحصيل مدفوعات الضيف. وترتب وجهة عادةً صرف مستحقات المضيف بعد المغادرة والتحقق من الإتمام، بينما تحدد مستحقات الإلغاء الاختياري أو عدم الحضور بعد تسوية نتيجة الجدول المقبول. وقد تؤخر الشكاوى الجدية أو الاحتيال أو الحجوزات القانونية أو الاعتراضات البنكية صرف المبالغ غير المسواة بصورة مؤقتة وفق القانون. وتخصم العمولة المعلنة والضرائب والاستردادات والخصومات المشروعة الموثقة؛ وتختلف مواعيد التسوية. ولا يفهم من ذلك أن وجهة تدير حساب ضمان مصرفياً مرخصاً.

09 تعديل العروض والحجوزات والتأمين

بعد التأكيد يتطلب تعديل الموعد أو عدد الضيوف أو خدمة إضافية مدفوعة قبول السعر الجديد وجدول إلغائه عند اللزوم. ولا يجوز للمضيف زيادة سعر متفق عليه منفرداً. لا يُتاح مبلغ التأمين إلا إذا أُعلن عنه وقدره وشروطه وطريقة تحصيله بصورة مشروعة، وتتطلب الخصومات عن التلف أدلة وتفويضاً قانونياً وتبقى منفصلة عن حسابات الإلغاء والاسترداد.

10 الشفافية والشكوى والتحديثات

للاستفسار عن الحساب أرسل رقم الحجز وجدول الإلغاء المقبول والتوقيتات وأدلة المعاملة إلى [الدعم داخل التطبيق / البريد]. تراجع وجهة السجلات وتوضح الخطوة التالية دون ضمان نتيجة كل خلاف. وتظل حقوق المستهلك المصري الإلزامية قائمة. تعدل السياسة للمستقبل بعد الإخطار اللازم ولا تمس شروط الحجز المحفوظة أو رد المبالغ الواجب قانوناً عن خدمة معيبة.

> قبل النشر: يجب تفعيل تفصيل الأسعار وحفظ نسخة شروط المضيف والتوقيت المحلي لمحرك الإلغاء وتسوية مزود الدفع المعتمد وسجل تدقيق القرارات.

مسودة تحتاج استكمال بيانات الشركة والقنوات المعتمدة ومراجعة مستشار قانوني مصري قبل النشر.