GUEST & HOST POLICY / EGYPT LAUNCH

Refund & Cancellation Policy

Host-defined cancellation windows. WJHA-administered, evidence-based refunds for serious accommodation failures.

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

THE GOVERNING RULE

For a change of plans, the Host cancellation schedule accepted at checkout normally applies. If the stay is not delivered as promised, WJHA reviews a separate refund claim on evidence and applicable law, even where the Host selected a non-refundable rule.

01 Scope, roles and priority of terms

This Policy applies to confirmed accommodation bookings made and paid through WJHA. The Host provides the accommodation and controls voluntary Guest cancellation terms; WJHA operates the booking records, approved payment workflow and evidence-based refund review. This Policy does not automatically govern independent experiences, transportation or transactions outside approved checkout.

Priority: non-waivable Egyptian law and binding authority/court orders first; WJHA remedies for Host cancellation, materially defective or undelivered stays and other qualifying incidents second; the Host-specific cancellation schedule accepted in the Booking Summary for voluntary Guest cancellations third. A Host cannot waive mandatory rights by marking a rate non-refundable.

02 Host-configured cancellation schedule

Each Host chooses from WJHA-supported settings: any free-cancellation period, deadline measured in hours/days before local check-in, tiered percentage/fixed/first-night charges, no-show treatment and optional early-departure conditions. WJHA may reject or require correction of unlawful, ambiguous, punitive or undisclosed settings.

The complete schedule, local time zone, total charges and any non-refundable components must appear before payment and be preserved with the confirmed Booking Summary. Settings changed later apply only to future confirmations. WJHA does not impose default 24-hour, 5-day or 14-day host windows unless such a choice is actually displayed and accepted.

03 Voluntary Guest cancellation or change

Guests can cancel through the app or Support. Before final confirmation, WJHA should show the estimated refund, Host cancellation charge, service fee and any applicable refundable tax or unused variable charge. The system computes the result using the frozen Host rule and the property local time. A request to move dates or change occupancy needs Host acceptance and may require a new price and cancellation schedule.

No-show or voluntary early departure is governed by the accepted Host rule, subject to required consumer protection. A Host may voluntarily waive charges or authorize a better outcome; any agreement must be recorded through WJHA.

1 / REQUEST	2 / PROOF	3 / REVIEW	4 / DECISION	5 / FOLLOW-UP
Guest selects Cancel or Request refund	Submit issue, photos and preferred outcome	WJHA triages; Host has fair opportunity	Record reasoned remedy and settlement	Process refund and permit new evidence

04 Failed confirmation and Host-initiated cancellation

An expired offer, incomplete request, failed payment or rejected administrative review does not create a confirmed stay. Any collected booking funds must be released or refunded as required, subject only to lawful payment or fraud restrictions and properly disclosed permitted costs.

If a Host cancels without Guest breach, double-books, cannot lawfully provide access, or cannot deliver the reserved unit and the Guest does not accept an informed, lawful substitute, WJHA will arrange the refund legally due for the affected booking, ordinarily including applicable WJHA Guest service charges. The Host voluntary-cancellation penalty does not apply against the Guest. WJHA may try to find a substitute but does not guarantee a replacement, a matching rate or consequential travel costs.

05 Material listing mismatch and other qualifying stay failures

A Reservation Issue may exist where objective evidence shows a material difference from what was confirmed: a different property or materially wrong location; entire-home versus shared-room misdescription; missing bedrooms/bathrooms or a material advertised feature; significant undisclosed cleanliness or health/safety hazards; failure of essential promised utilities or access; or serious fraud affecting the stay.

Assessment depends on the actual promise, significance, duration, availability of an effective repair, use already received and impact on ordinary enjoyment or safety. Minor cosmetic variation, personal preference, normal neighborhood activity, expected disclosed conditions or a Guest-caused issue does not by itself justify a refund.

06 Full refund: ending or not using the affected stay

A Guest may request cancellation and a full refund of the affected accommodation and applicable fees where a substantiated serious failure makes the booked accommodation unavailable, unsafe or materially unusable; where check-in is denied without lawful Guest fault; or where a serious material difference reasonably justifies declining the unit.

Ordinarily the Guest should promptly inform WJHA, not use or promptly vacate the defective property when safe, and cooperate with reasonable verification. For nights already meaningfully used, the remedy may instead be a refund for unused nights plus a proportionate reduction for defective nights, unless governing law or the facts require greater relief. WJHA cannot promise a full refund in every disagreement.

07 Partial refund while continuing the stay

If the Guest reasonably remains, the Guest may request a partial refund or price reduction for a verified shortfall. A missing advertised amenity, unusable room, intermittent essential service or significant cleanliness issue may warrant an amount reflecting severity, affected nights, actual loss of benefit, prompt Host repair and evidence. There are no automatic fixed percentages.

Continuing to stay usually means the Guest has received some accommodation value and therefore does not normally receive an automatic refund of the entire stay. This does not waive statutory remedies for serious defects. WJHA records any Host-approved adjustment or its reasoned policy decision and arranges eligible payment changes.

OUTCOME GUIDE / CASE ASSESSMENT

Example situation	Likely route (subject to proof)
Host terms allow free cancellation	Host schedule: refund according to displayed cutoff
Guest cancels after cutoff without service issue	Host schedule: applicable disclosed charge
Host cannot provide lawful check-in	Service failure: refund of affected unprovided booking
Severe wrong property; Guest declines use	Potential full refund if substantiated and reasonable
Missing major feature; Guest continues stay	Proportionate partial refund may apply
Small cosmetic difference	Usually correction/support, not automatic refund

08 Illustrative outcomes - not fixed entitlements

The examples below guide consistent assessment, not an automatic award. The same facts may produce a different lawful result if evidence, duration or circumstances materially differ.

09 Request timing, evidence and safety

Tell the Host and WJHA promptly, preferably within 24 hours of discovering a serious issue; as a service target, submit the case and available evidence within 72 hours after discovery where reasonably possible. Delayed notice may affect verification or mitigation only to the extent law permits; it does not automatically forfeit a non-waivable right. For a late-discovered issue, report as soon as practicable.

Provide booking ID, the preserved listing/confirmed features, check-in details, dated photos/video, messages, receipts, affected time periods and the resolution requested. Do not take unsafe steps simply to document a hazard. For emergencies contact police, ambulance or civil defense first; WJHA Support is not an emergency responder.

10 Review process and Host right to respond

WJHA logs the claim, may seek the Host response and repair proposal, and reviews reasonably available evidence. The Host should respond promptly; in urgent check-in or safety cases WJHA may provisionally act without waiting, subject to later review. In ordinary cases the Host should have a reasonable opportunity to respond, explain, inspect safely or cure the problem where appropriate.

WJHA will communicate the decision or additional information needed and the basis for any adjustment. The parties may request a reasoned second review by presenting material new evidence. WJHA provides contractual case administration, not a court judgment about fraud or criminal liability; statutory regulator and judicial rights remain intact.

11 Payment holds, payout, refund method and recovery

An authorized bank or regulated payment provider processes eligible payments. Under the agreed booking structure WJHA ordinarily instructs Host payout after the stay is completed and completion checks, or after any voluntary-cancellation outcome is finalized. A credible dispute may justify a proportionate, time-limited hold of unsettled payout where contractually and technically allowed; mere unsupported complaints do not justify indefinite holds.

Approved refunds are generally instructed to the original payment method. Bank and processor posting times vary and are outside WJHA control. If the Host has already received funds, Host contractual obligations may require repayment or lawful, explained set-off against future payouts, subject to agreement and law. Payment handling through WJHA is not a representation that WJHA operates its own licensed escrow account.

12 Fees, taxes and related costs

Refund calculations distinguish accommodation fare, disclosed Host charges, WJHA service fees, lawful taxes, paid/unused extras and payment-provider costs. If the Host fails to provide the agreed accommodation, applicable service fees and amounts paid for undelivered services will be returned as legally required. If the Guest cancels voluntarily, only costs that are lawfully retained under the accepted schedule and disclosures may be deducted.

WJHA does not automatically reimburse alternative hotel prices, transport, lost income, emotional distress or other consequential expenses; mandatory legal liability and express written commitments always take precedence. A discretionary goodwill credit is separate from a legally owed cash refund and will not replace it without lawful consent.

13 Exceptional events and official restrictions

Official evacuation orders, legal closures, disasters or objectively impossible access may call for an exception to the normal Host schedule, depending on law, timing, affected services and recoverability. WJHA examines the facts and may facilitate lawful refunds, date changes or credits without promising a particular event outcome.

Routine changes of plan, ordinary weather, transport delay or failure to obtain ordinary travel documents generally follow the accepted Host rule unless law or a displayed special policy provides otherwise.

14 Fraud, abuse and payment disputes

WJHA may require identity or booking evidence, check relevant message and gateway logs, report suspected fraud to appropriate parties, suspend suspicious activity and coordinate authorized chargebacks. Refund requests must be truthful; fabricated evidence, overlapping reimbursement requests or coercive reviews may lead to denial, lawful account restrictions or referral to competent authorities.

Off-platform transfers are not covered by WJHA contractual payment-control procedures, without prejudicing any non-waivable rights arising from WJHA's own conduct. A separate card or bank dispute may temporarily affect the payment balance and must not produce a double refund.

15 Changes, consumer rights and contact

This Policy is incorporated into Guest and Host Terms and the Booking Summary. WJHA may revise it prospectively upon appropriate notice; the conditions accepted for a confirmed booking remain recorded except where mandatory law or a lawful later mutual amendment requires otherwise. Egyptian Consumer Protection Law No. 181/2018, applicable tourism/accommodation rules, data-protection rules and the jurisdiction of authorities/courts remain unaffected.

WJHA: [FULL LEGAL NAME], [COMMERCIAL REGISTRATION], [TAX NUMBER], [REGISTERED ADDRESS]. Refund requests: [IN-APP SUPPORT / SUPPORT EMAIL] and [SUPPORT PHONE]. Include your Booking ID and requested remedy.

> LEGAL REVIEW REQUIRED: confirm license/role of payment provider, actual settlement/hold mechanics, company and support details, host cancellation editor and accepted-rule audit log, taxes, approved Arabic text and Egyptian consumer-law consistency. Do not publish a protection promise that the operational payment contract cannot perform.

القواعد والشروط / النسخة العربية

سياسة الإلغاء واسترداد المبالغ

يحدد المضيف شروط الإلغاء الاختياري؛ وتدير وجهة استرداد المبالغ وفق الحالات المثبتة والأحكام القانونية.

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

القاعدة الأساسية

في الإلغاء الاختياري تسري عادة شروط المضيف التي قبلها الضيف عند الدفع. أما عند عدم تقديم الإقامة كما وُصفت، فتراجع وجهة طلب الاسترداد بصورة مستقلة وفق الأدلة والقانون حتى لو اختار المضيف شرط «غير قابل للاسترداد».

01 النطاق والأدوار وأولوية القواعد

تطبق هذه السياسة على حجوزات الإقامة المؤكدة والمدفوعة عبر وجهة. يقدم المضيف الإقامة ويحدد شروط إلغاء الضيف الاختياري، بينما تدير وجهة سجلات الحجز والمدفوعات عبر القنوات المعتمدة ومراجعة طلبات الاسترداد المدعومة بالأدلة. ولا تنطبق تلقائياً على التجارب أو النقل الذي يقدمه طرف مستقل أو المدفوعات خارج القنوات المعتمدة.

ترتيب الأولوية: أحكام القانون المصري الآمرة وقرارات الجهات والمحاكم المختصة أولاً؛ ثم قواعد وجهة لمعالجة إلغاء المضيف والإقامة غير المقدمة أو المعيبة جوهرياً والحوادث المستوفية للشروط؛ ثم جدول الإلغاء الذي حدده المضيف وقبله الضيف في ملخص الحجز عند الإلغاء الاختياري. ولا تسقط عبارة «غير قابل للاسترداد» الحقوق القانونية الإلزامية.

02 جدول الإلغاء الذي يحدده المضيف

يختار المضيف من الخيارات المتاحة لدى وجهة: فترة الإلغاء المجاني إن وجدت، والمواعيد المقاسة بالساعات أو الأيام قبل الدخول وفق توقيت العقار، والخصومات المتدرجة كنسبة أو مبلغ ثابت أو قيمة ليلة، وأحكام عدم الحضور أو المغادرة المبكرة. ويجوز لوجهة رفض الشروط غير القانونية أو المبهمة أو التعسفية أو غير المعلنة وطلب تعديلها.

يجب عرض الجدول كاملاً والتوقيت المحلي والإجمالي والمبالغ غير القابلة للاسترداد قبل الدفع وحفظ النسخة المقبولة مع الحجز المؤكد. وتسري التعديلات اللاحقة على الحجوزات المستقبلية فقط. ولا تفرض وجهة افتراضياً مواعيد ٢٤ ساعة أو ٥ أو ١٤ يوماً إلا إذا اختيرت بالفعل وعُرضت وقُبلت.

03 الإلغاء الاختياري أو تعديل الحجز

يقدم الضيف الإلغاء من التطبيق أو الدعم. وقبل إتمام الطلب ينبغي لوجهة عرض قيمة الاسترداد التقديرية وخصم المضيف ورسوم الخدمة والضرائب والمصاريف المتغيرة القابلة للرد. ويحسب النظام النتيجة وفق جدول المضيف المحفوظ وتوقيت العقار. ويتطلب تغيير التواريخ أو عدد الأفراد قبول المضيف، وقد يستلزم سعراً وجدول إلغاء جديدين.

تخضع حالات عدم الحضور والمغادرة الاختيارية المبكرة لجدول المضيف المقبول، مع مراعاة حماية المستهلك الإلزامية. ويجوز للمضيف التنازل طوعاً عن الخصومات أو منح معاملة أفضل بشرط تسجيل الاتفاق داخل وجهة.

١ / الطلب	٢ / الأدلة	٣ / المراجعة	٤ / القرار	٥ / المتابعة
إلغاء الحجز أو طلب الاسترداد	تقديم الصور والأسباب والحل المطلوب	فحص وجهة وإتاحة رد المضيف	تسجيل سبب التسوية وتنفيذها	تنسيق الاسترداد وقبول الأدلة الجديدة

04 فشل تأكيد الحجز أو إلغاء المضيف

لا يتحول العرض المنتهي أو الطلب غير المكتمل أو الدفع الفاشل أو الرفض الإداري إلى إقامة مؤكدة. ويتعين الإفراج عن الأموال المحصلة أو ردها كما يوجب القانون، مع مراعاة قيود الدفع أو التحقيق المشروع في الاحتيال والتكاليف المسموح بها والمعلنة بصورة صحيحة.

إذا ألغى المضيف دون خطأ من الضيف أو حدث حجز مزدوج أو تعذر الدخول القانوني أو توفير الوحدة المؤكدة ولم يقبل الضيف بديلاً مشروعاً عن علم، فترتب وجهة رد المبلغ الواجب عن الحجز المتأثر، شاملاً عادة رسوم خدمة الضيف لدى وجهة عند انطباق ذلك. ولا يجوز تطبيق جزاء الإلغاء الاختياري للمضيف ضد الضيف. وقد تساعد وجهة في البحث عن بديل دون ضمان توافره أو سعر مماثل أو مصاريف سفر تبعية.

05 الاختلاف الجوهري عن الإعلان والإخلال بالإقامة

توجد مشكلة حجز محتملة إذا أثبتت الأدلة الموضوعية فرقاً جوهرياً عما تم تأكيده؛ مثل عقار أو موقع مختلف بصورة مؤثرة، أو عرض مكان كامل واتضح أنه مشترك، أو نقص مؤثر في عدد الغرف أو الحمامات أو مرفق رئيسي مُعلن، أو قذارة أو مخاطر صحية أو أمنية جسيمة غير معلنة، أو تعطل خدمات أساسية مُتعهد بها أو منع الدخول أو احتيال خطير يؤثر في الإقامة.

يعتمد التقييم على الوصف المتفق عليه وجسامة النقص ومدته وإمكان إصلاحه بصورة فعالة والانتفاع الذي حصل عليه الضيف والتأثير في الانتفاع المعتاد أو السلامة. ولا ينشأ حق تلقائي في الاسترداد بسبب اختلاف شكلي بسيط أو تفضيل شخصي أو ظروف محيطة معلنة أو مشكلة تسبب فيها الضيف.

06 الاسترداد الكامل وإنهاء الإقامة المتأثرة

يجوز للضيف طلب إنهاء الإقامة واسترداد قيمتها المتأثرة بالكامل ورسومها المستحقة إذا ثبت إخلال جسيم يجعل العقار غير متاح أو خطراً أو غير صالح للانتفاع المعقول، أو مُنع الدخول دون خطأ مشروع منه، أو ثبت اختلاف جوهري خطير يبرر رفض الوحدة.

ينبغي عادة إبلاغ وجهة سريعاً وعدم استخدام العقار المعيب أو مغادرته فوراً عندما يكون ذلك آمناً، والتعاون في التحقق المعقول. وقد تؤدي الاستفادة الفعلية من ليال سابقة إلى قصر الرد على الليالي غير المستخدمة مع تخفيض متناسب عن الليالي المعيبة، ما لم تستلزم الوقائع أو القانون حماية أكبر. ولا تعِد وجهة باسترداد كامل في كل خلاف.

07 الاسترداد الجزئي مع استمرار الإقامة

إذا واصل الضيف الإقامة بصورة معقولة، جاز له طلب رد جزئي أو تخفيض السعر عن نقص ثابت. وقد يبرر غياب مرفق مُعلن أو عدم صلاحية غرفة أو انقطاع خدمة أساسية أو مشكلة نظافة مهمة تخفيضاً يراعي الخطورة والليالي المتأثرة والمنفعة المفقودة والإصلاح السريع من المضيف والأدلة. ولا توجد نسبة استرداد ثابتة تلقائية.

يعني الاستمرار في الإقامة عادة الحصول على بعض المنفعة، لذلك لا يترتب تلقائياً رد قيمة الإقامة كلها. ولا يعد ذلك تنازلاً عن الحقوق القانونية المتعلقة بالعيوب الجسيمة. وتوثق وجهة التسوية التي وافق عليها المضيف أو القرار المسبب الذي اتخذته بموجب السياسة وتنسق تعديل الدفع المؤهل.

دليل النتائج بحسب نوع الحالة

الحالة التوضيحية	المسار المرجح بعد مراجعة الأدلة
إلغاء مجاني ضمن مهلة المضيف	رد وفق الموعد المحدد في جدول المضيف
إلغاء بعد المهلة دون إخلال بالخدمة	تطبق الخصومات المعلنة الخاصة بالمضيف
تعذر الدخول المشروع بسبب المضيف	رد قيمة الإقامة المتأثرة غير المقدمة
عقار مختلف اختلافاً جسيماً ورفضه الضيف	قد يستحق رداً كاملاً عند ثبوت السبب
نقص مرفق رئيسي مع مواصلة الإقامة	قد يستحق استرداداً جزئياً متناسباً
اختلاف شكلي طفيف	معالجة أو دعم دون رد تلقائي

08 نتائج توضيحية لا تعني استحقاقاً ثابتاً

تساعد الأمثلة الآتية على اتساق المراجعة ولا تقرر مبالغ تلقائية. وقد تختلف النتيجة المشروعة لنفس الظاهر بحسب الأدلة والمدة والظروف الفعلية.

09 مواعيد الإبلاغ والأدلة والسلامة

أبلغ المضيف ووجهة سريعاً، ويفضل خلال ٢٤ ساعة من اكتشاف المشكلة الجدية؛ وكهدف إجرائي قدم البلاغ والأدلة المتاحة خلال ٧٢ ساعة من الاكتشاف متى أمكن. قد يؤثر التأخير في التحقق أو المعالجة في الحدود التي يسمح بها القانون فقط، ولا يسقط تلقائياً حقاً لا يجوز التنازل عنه. وإذا ظهرت المشكلة لاحقاً فأبلغ بها بمجرد الإمكان.

قدم رقم الحجز ونسخة الوصف المؤكد وتفاصيل الدخول وصوراً أو فيديو مؤرخاً والمراسلات والإيصالات والفترات المتأثرة والحل المطلوب. لا تعرض نفسك للخطر لجمع دليل. اتصل أولاً بالشرطة أو الإسعاف أو الحماية المدنية في الطوارئ؛ دعم وجهة ليس جهة استجابة طارئة.

10 المراجعة وحق المضيف في الرد

تسجل وجهة الشكوى وقد تطلب رد المضيف وخطة المعالجة وتراجع الأدلة المتاحة بصورة معقولة. وعلى المضيف الرد سريعاً؛ وفي مشكلات الدخول أو السلامة العاجلة قد تتخذ وجهة إجراء مؤقتاً دون انتظار ثم تتيح مراجعة لاحقة. وفي الحالات العادية ينبغي منح المضيف فرصة معقولة للرد والتوضيح والمعاينة الآمنة أو الإصلاح إذا كان مناسباً.

تبلغ وجهة الأطراف بالقرار أو المعلومات المطلوبة وأسباب التسوية. ويجوز طلب مراجعة ثانية مدعومة بأدلة جديدة مؤثرة. تدير وجهة الحالة تعاقدياً ولا تصدر حكماً قضائياً في الاحتيال أو المسؤولية الجنائية؛ وتبقى حقوق التقاضي والشكوى للجهات الرقابية قائمة.

11 إيقاف الصرف والاسترداد وآلية الدفع والاسترجاع

يعالج بنك أو مزود خدمات دفع مخوّل المدفوعات المؤهلة. تصدر وجهة عادةً تعليمات صرف مستحقات المضيف بعد اكتمال الإقامة والتحقق من انتهائها أو بعد تحديد نتيجة الإلغاء الاختياري. وقد تسمح الشكوى الجدية بإيقاف مؤقت ومتناسب لصرف مبالغ لم تُسوَّ بعد متى سمح العقد والقانون والتقنية، ولا تبرر الادعاءات غير المدعمة الحجز إلى أجل غير محدد.

تُرسل تعليمات المبالغ المستردة المعتمدة عادة إلى وسيلة الدفع الأصلية، وقد تختلف مواعيد القيد البنكي خارج سيطرة وجهة. وإذا سبق دفع المبلغ للمضيف فقد يلتزم برده أو بالمقاصة المشروعة والمفسرة من مستحقات لاحقة وفق الاتفاق والقانون. ولا يعني تنظيم المدفوعات أن وجهة تدير حساب ضمان مصرفياً مرخصاً باسمها.

12 الرسوم والضرائب والتكاليف المرتبطة

يفصل حساب الاسترداد بين سعر الإقامة ورسوم المضيف المعلنة ورسوم وجهة والضرائب القانونية والإضافات المدفوعة أو غير المستخدمة وتكاليف مزود الدفع. وإذا لم يقدم المضيف الخدمة المتفق عليها تُرد رسوم الخدمة والمبالغ الخاصة بالخدمات غير المقدمة حيث يوجب القانون. وعند الإلغاء الاختياري لا تُخصم إلا التكاليف والجزاءات التي يجوز الاحتفاظ بها قانوناً وبموجب الجدول المقبول والإفصاحات.

لا ترد وجهة تلقائياً فرق سعر فندق بديل أو الانتقالات أو الدخل الفائت أو الضرر المعنوي أو المصروفات التبعية؛ وتظل المسؤولية القانونية الآمرة والتعهدات المكتوبة الصريحة مقدمة. وتُعد القسيمة المجانية اختيارية ومختلفة عن الاسترداد النقدي المستحق، ولا تحل محله دون موافقة قانونية.

13 الظروف الاستثنائية والقيود الرسمية

قد تستلزم أوامر الإخلاء الرسمية أو الإغلاق القانوني أو الكوارث أو استحالة الوصول الموضوعية استثناءً من جدول المضيف المعتاد، بحسب القانون والوقت والخدمات المتأثرة وإمكان استعادة الأموال. تفحص وجهة الوقائع وقد تساعد في استرداد مستحق أو تغيير المواعيد أو إصدار رصيد دون ضمان نتيجة معينة.

أما تغيير الخطط المعتاد أو الطقس الموسمي أو تأخر وسائل النقل أو عدم استخراج الوثائق الاعتيادية فتخضع غالباً لجدول المضيف المقبول ما لم ينص القانون أو سياسة خاصة معروضة على خلاف ذلك.

14 الاحتيال وإساءة الاستخدام والاعتراضات البنكية

يجوز لوجهة طلب أدلة الهوية والحجز وفحص سجلات الرسائل والدفع ذات الصلة والإبلاغ عن الاحتيال المشتبه فيه للجهات المختصة وتعليق النشاط المريب والتنسيق بشأن الاعتراضات البنكية المصرح بها. يجب تقديم طلبات الاسترداد بصدق؛ وقد يؤدي اصطناع الأدلة أو طلب تعويض مزدوج أو ابتزاز التقييمات إلى الرفض أو تقييد الحساب بصورة مشروعة أو إبلاغ السلطات المختصة.

لا تخضع التحويلات خارج وجهة لإجراءات التحكم التعاقدية في المدفوعات، مع عدم الإخلال بالحقوق القانونية الناشئة عن فعل وجهة نفسها. وقد تؤثر منازعة البطاقة أو البنك في الرصيد مؤقتاً ولا يجوز أن تؤدي إلى استرداد مزدوج.

15 التعديلات وحقوق المستهلك والتواصل

تدخل هذه السياسة ضمن شروط الضيف والمضيف وملخص الحجز. ويجوز تعديلها للمستقبل مع الإخطار المناسب، بينما تُحفظ الشروط المقبولة للحجز المؤكد إلا في الحدود التي يوجبها القانون أو تعديل مشروع بموافقة الأطراف. لا تمس السياسة قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ أو قواعد الإقامة والسياحة وحماية البيانات والاختصاصات الرقابية والقضائية.

وجهة: [اسم الشركة القانوني]، [السجل التجاري]، [الرقم الضريبي]، [العنوان المسجل]. طلبات الاسترداد: [الدعم داخل التطبيق / البريد الإلكتروني] و[رقم الهاتف]. أرفق رقم الحجز والحل المطلوب.

> للمراجعة القانونية قبل النشر: التحقق من ترخيص مزود الدفع وآلية التسوية والإيقاف الفعلية، وإكمال بيانات الشركة والدعم، وحفظ قواعد المضيف المقبولة لكل حجز، والمعالجة الضريبية، واعتماد النص العربي والتأكد من عدم تقديم التزامات لا يستطيع نظام الدفع تنفيذها.

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