

## الأسئلة المتكررة عالمي | أهدافي

### قائمة المحتويات

2	حجوزات الطيران
2	استفسارات عامه
3	حجوزات الفنادق
5	بطاقات الهدايا
9	تعبئة الرصيد دولياً
9	التواصل

## حجوزات الطيران

الإلغاء واسترداد الأموال

لم أستلم المبلغ المسترد بعد إلغاء التذكرة؟

نوصي بشدة بإعلامنا فوراً بعد الإلغاء مباشرة مع شركة الطيران أو **ClearTrip** . تستغرق معالجة المبلغ المسترد بشكل عام ، من 5 إلى 7 أيام (من اليوم الذي نكتشف فيه الإلغاء).

ما هي رسوم إلغاء الرحلة؟

ستشمل رسوم إلغاء الرحلة رسوم إلغاء شركة الطيران ورسوم خدمة الشريك الإضافية بحوالي 5.56 ريال عماني لكل مسافر.

للحصول على رسوم إلغاء شركة الطيران ومزيد من التفاصيل ، يرجى الرجوع إلى سياسة الإلغاء المتاحة على صفحة حجز الرحلات الجوية.

أريد إلغاء حجزي

يرجى تحديد الحجز الذي ترغب في إلغائه من الحجوزات القادمة. حدد "إلغاء الحجز" من قائمة النقاط الثلاث في الزاوية اليمنى العليا.

ستتم معالجة المبلغ المسترد إلى مصدر الدفع الخاص بك في غضون 4 أيام عمل من الإلغاء.

بدلاً من ذلك ، يمكنك أيضاً الاتصال بشريك الحجز لدينا (**ClearTrip**) على

+97148754545 تقديم طلب إلغاء.

استفسارات عامه

تم تحصيل رسوم مني أكثر من المتوقع

يرجى الكتابة إلينا مع تفاصيل كيفية فرض رسوم زائدة عليك. سنبلغ شريكنا في الرحلة بالمشكلة وسنحاول حلها في أقرب وقت ممكن

أين يمكنني التحقق من حجوزاتي؟

يمكنك التحقق من حجوزاتك القادمة والملغاة والمكتملة في قسم "حجوزاتي" في الشاشة الرئيسية لرحلات الطيران.  
خطوات التحقق: انتقل إلى قسم "حجز رحلة الطيران". انقر على أيقونة علامة القطع (ثلاث نقاط) في أعلى يمين الشاشة وحدد حجوزاتي.

لماذا يتم تحصيل رسوم التسهيلات مني؟

نحن نفرض رسوم تسهيلات غير قابلة للاسترداد لجميع الحجوزات

4 ريال عماني لكل مسافر لحجوزات الاتجاه الواحد

7 ريال عماني لكل مسافر لحجوزات الذهاب والعودة

يتم فرض هذه الرسوم لمعالجة المدفوعات وتسهيل تجربة حجز سلسلة لك

أريد إعادة جدولة حجزي

يرجى الاتصال مباشرة بشركات الطيران لإعادة جدولة حجرك. بدلا من ذلك ، يمكنك الاتصال بشريك الحجز لدينا **Cleartrip** لتقديم طلب إعادة جدولة. الهاتف: +971 4 8754545

أريد تحميل تذكرتي الإلكترونية

يرجى فتح الحجز المحدد الذي ترغب في تحميل التذكرة الإلكترونية له ، من قسم "حجوزاتي". ستري خيار تحميل التذكرة الإلكترونية في الأسفل.

## حجوزات الفنادق

المشاكل المتعلقة بالخدمة

لدي مشكلة متعلقة بالخدمة

لأي نوع من طلبات إعادة الجدولة / طلب الفاتورة / الخدمات المتعلقة بالإقامة أو أي مشكلة أخرى متعلقة بالخدمة ، يرجى الكتابة إلينا على [help@gonuclei.com](mailto:help@gonuclei.com)

الإلغاء واسترداد الأموال

متى سأسترد مبلغ الإلغاء الخاص بي ستمت معالجة المبلغ المسترد إلى حساب الدفع الخاص بك في غضون 5 أيام عمل.

يرجى ملاحظة أن المبلغ المسترد سيكون صافيا من أي رسوم إلغاء يفرضها الفندق / شريك الحجز.

## ما هي رسوم الإلغاء لحجزي

تختلف سياسة الإلغاء من فندق لآخر. بالنسبة للحجز المؤكد ، يتم ذكر سياسة الإلغاء على شاشة الإلغاء ويمكن اشتقاق الرسوم على ذلك الاساس.

## أريد إلغاء حجزي

يرجى تحديد الحجز الذي ترغب في إلغائه من قسم الحجوزات القادمة في وحدة الفنادق. حدد "إلغاء" الحجز' من أيقونة علامة الحذف (ثلاث نقاط) في أعلى يمين الصفحة وتأكيذ الإلغاء.

اضغط على زر "تأكيد الإلغاء" في الجزء السفلي لإلغاء حجرك. نطلب منك قراءة سياسة الإلغاء المذكورة في الصفحة قبل إلغاء الحجز

## استفسارات عامه

هل الوقت المذكور هو التوقيت المحلي للمستخدم أم التوقيت المحلي للفندق؟

في صفحة تفاصيل الطلب ، سيكون تاريخ إنشاء الطلب بالتوقيت المحلي للمستخدم سيكون تسجيل الوصول والمغادرة بالتوقيت المحلي للفندق

## لقد حجزت فندقتي ولكن لم أتلق أي تأكيد

يرجى التواصل مع شريك حجز الفنادق **Cleartrip** لتلقي رسالة تأكيد بالبريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة. للتواصل: +971 4 8754545

## كيف يمكنني الاتصال بشريك الفندق

يرجى التواصل مع شريك الحجز **Cleartrip** للحصول على التفاصيل رقم الاتصال: +971 4 8754545

## أريد إعادة جدولة حجزي

يرجى التواصل مع شريك الحجز **Cleartrip** للحصول على التفاصيل رقم الاتصال: +971 4 8754545

يرجى ملاحظة أن إعادة الجدولة تعتمد على التوافر في الفندق، وبالتالي لا يمكننا ضمان الحجز نفسه.

أين يمكنني التحقق من حجوزاتي؟

يمكنك التحقق من حجوزاتك من خلال زيارة قسم "حجوزاتي" في خيار الفنادق.

خطوات التحقق: قم بزيارة قسم الفنادق في الصفحة الرئيسية. انقر على أيقونة علامة القطع (ثلاث نقاط) في الأعلى على يمين الشاشة وحدد حجوزاتي.

لدي مشكلة متعلقة بالخدمة

لأي نوع من طلبات إعادة الجدولة / طلب الفاتورة / سوء سلوك الموظفين / مشكلة نظافة الفندق / مكيفات لا تعمل / خدمة الفندق ليست جيدة أو أي مشكلة أخرى متعلقة بالخدمة ، يرجى الكتابة إلينا على

[help@gonuclei.com](mailto:help@gonuclei.com)

## بطاقات الهدايا

هل سأحصل على بطاقة هدايا مطبوعه؟

لن تحصل على بطاقة هدايا مطبوعه . هذه بطاقة هدايا إلكترونية سيتم تسليمها لك أو للمستلم على البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول.

ما هي بطاقات الهدايا ذات العلامات التجارية التي يمكنني شراؤها

نحن نقدم لك خيارات شراء بطاقات الهدايا من مجموعة واسعة من أفضل العلامات التجارية الموجودة في الهند والولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وجميع دول الشرق الأوسط ، مما يتيح لك الاستمتاع بخيارات الهدايا الفاخرة. يمكنك التحقق من جميع بطاقات الهدايا بالنقر فوق الزر "عرض الكل" في الصفحة الأولى.

كم عدد بطاقات الهدايا التي تقدمونها

نقدم لك حاليا أكثر من 3000 بطاقة هدايا من أفضل العلامات التجارية.

شراء بطاقات الهدايا

ما هي تفاصيل المستلم المطلوبة عندما أرغب في إهداء البطاقة لشخص ما؟

نحتاج إلى الاسم وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف والرسالة التي تريد إرسالها إلى المستلم. مطلوب عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف لإرسال بطاقة الهدايا الإلكترونية على القنوات.

هل يمكنني شراء أكثر من بطاقة هدايا واحدة في طلب واحد

لا ، لا يمكنك شراء أكثر من 1 بطاقة هدايا في طلب واحد.

ما هو الحد الأدنى لشراء بطاقة هدايا؟

يختلف الحد الأدنى للمبلغ لبطاقة الهدايا بناء على العلامة التجارية. تقبل بعض العلامات التجارية بطاقات الهدايا التي تبدأ من ر.ع 5/- . يمكنك الاطلاع على صفحة الحد الأدنى لمبلغ بطاقة هدايا بطاقة الهدايا.

هل يمكنني شراء بطاقة هدايا لنفسي؟

نعم ، يمكنك شراء بطاقة هدايا لنفسك عن طريق تحديد "اشتر بنفسك" في صفحة تفاصيل بطاقة الهدايا ويمكنك المتابعة عن طريق إدخال اسمك ،

البريد الإلكتروني ورقم الهاتف.

أين يمكن للمستلم التحقق من تفاصيل بطاقة الهدايا التي أهديتها؟

سيحصل المستلمون على تفاصيل بطاقة الهدايا على البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المقدمين أثناء شراء بطاقة الهدايا.

كيف أعرف ما إذا تم تسليم بطاقة هدايا إلى المستلم؟

سيحصل المستلمون على تفاصيل بطاقة الهدايا على البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المقدمين أثناء شراء بطاقة الهدايا. ستلقى أيضا بريدا إلكترونيا بمجرد إرسال التفاصيل إلى المستلم

أين يمكنني رؤية رقم التعريف الشخصي ورقم بطاقة الهدايا لبطاقة الهدايا التي تم شراؤها لنفسي؟

يمكنك رؤية رقم بطاقة الهدايا ورقم التعريف الشخصي لبطاقة الهدايا المشتراة بالنقر فوق البطاقة المحددة في قسم بطاقتي. ستلقى أيضا بريدا إلكترونيا ورسالة نصية قصيرة تحتوي على التفاصيل المطلوبة بمجرد شراء البطاقة. الخطوات الواجب اتباعها انقر فوق قائمة 3 نقاط في الزاوية اليمنى العليا → انقر فوق بطاقتي → حدد بطاقة هدايا محددة.

هل يمكنني رؤية الرصيد الحالي لبطاقة هدايا تم شراؤها لشخص ما؟

لن تتمكن من رؤية الرصيد الحالي للبطاقة المهداة لشخص آخر. يمكنك رؤية الرصيد الحالي لبطاقات الهدايا التي يتم شراؤها لنفسك.

أين يمكنني التحقق من الرصيد الحالي لبطاقة الهدايا التي تم شراؤها لنفسني؟

يمكنك التحقق من الرصيد الحالي والتفاصيل الأخرى للبطاقة عن طريق تحديد بطاقة معينة في صفحة بطاقتي.

هل يمكنني إلغاء بطاقة هدايا؟

لا يمكن إلغاء بطاقات الهدايا بمجرد شرائها وتسلمها

أين يمكنني استرداد بطاقة الهدايا الخاصة بي؟

يعتمد استخدام بطاقة الهدايا أو بطاقة الهدايا الإلكترونية على شروط وأحكام العلامة التجارية يتم قبول بطاقات الهدايا في جميع متاجر التجزئة المشاركة

منافذ لعلامة تجارية معينة سيتم تحديد أي قيود أو حالات خاصة في "الشروط والأحكام"

هل يمكنني استخدام مبلغ بطاقة الهدايا جزئياً؟

يمكنك استخدام بطاقة الهدايا جزئياً بناء على العلامة التجارية التي توفر بطاقة الهدايا ويمكن رؤيتها في الشروط والأحكام

انتهاء صلاحية بطاقة الهدايا

متى ستبدأ صلاحية بطاقتي؟

تبدأ صلاحية بطاقة الهدايا من وقت شراء بطاقة الهدايا بنجاح

هل سأسترد الأموال بعد انتهاء صلاحية البطاقة؟

يجب استخدام مبلغ بطاقة الهدايا قبل تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة لن تتمكن من استرداد الأموال بمجرد انتهاء صلاحية البطاقة

**ين يمكنني التحقق من حجوزاتي؟**

يمكنك التحقق من حجوزاتك من خلال زيارة قسم "حجوزاتي"

خطوات التحقق: في الصفحة الرئيسية للفئة ، انقر فوق رمز علامة الحذف (ثلاث نقاط) في أعلى يمين الشاشة وحدد "حجوزاتي".

**أريد إلغاء حجزي**

نطلب منك قراءة سياسة الإلغاء المذكورة في صفحة تفاصيل الحدث قبل إلغاء الحجز إذا كان مسموحاً بإلغائه ، نوصيك بالاتصال بشريك الحجز لدينا Headout في [support@headout.com](mailto:support@headout.com) لمزيد من التفاصيل.

**ما هي رسوم الإلغاء لحجزي؟**

تختلف سياسة الإلغاء والرسوم لكل حجز يرجى التنسيق مع شريك الحجز Headout في [support@headout.com](mailto:support@headout.com)

**متى سأحصل على استرداد الإلغاء الخاص بي**

ستتم معالجة المبلغ المسترد إلى حساب الدفع الخاص بك في غضون 5 أيام عمل. يرجى ملاحظة أن المبلغ المسترد سيكون صافيا من أي رسوم إلغاء يفرضها شريك حجز Headout

**لدي مشكلة متعلقة بالخدمة**

لأي نوع من طلبات إعادة الجدولة أو أي مشكلة أخرى متعلقة بالخدمة ، يرجى الكتابة إلى شريك الحجز Headout على

[support@headout.com](mailto:support@headout.com)

## تعبئة الرصيد دولياً

يظهر التطبيق إعادة الشحن بنجاح، ولكن لم يتم تلقي الخدمة؟

يرجى التحقق من الرقم المستخدم لإعادة الشحن والتحقق من بريدك الإلكتروني لتأكيد النجاح / الفشل من المشغل. تحقق أيضا من حساب الهاتف المحمول المدفوع مسبقا، يتم تنشيط بعض الخطط فقط بعد انتهاء صلاحية الخطة الحالية.

إذا كنت لا تزال تواجه مشكلة، فيرجى الكتابة إلينا في غضون 5 أيام من المعاملة ، وسنقوم بمعالجة استرداد أموالك في غضون 7 أيام عمل.

لن يكون البنك بأي شكل من الأشكال مسؤولا عن إدخال تفاصيل العميل / رقم الهاتف المحمول بشكل خاطئ."

أين يمكنني رؤية سجل إعادة الشحن الخاص بي؟

يمكنك التحقق من قسم "معاملاتي" في الشاشة الرئيسية لإعادة الشحن. خطوات التحقق: انتقل إلى قسم "إعادة الشحن". انقر على أيقونة علامة القطع (ثلاث نقاط) في أعلى يمين الشاشة وحدد معاملاتي.

### فشل إعادة الشحن بشكل متكرر

يرجى التحقق من إدخال رقم الهاتف المحمول الصحيح واختيار مبلغ صالح لمشغل الاتصالات المعني. إذا قمت بتغيير مشغل الاتصالات المحمول الخاص بك مؤخرا، فنحن نقترح عليك تحديد المشغل والبلد يدويا. تفشل عمليات إعادة الشحن أيضا بسبب مشكلات/ الضغط في مشغل الاتصالات. نقترح أيضا أن تحاول مرة أخرى بعد مرور بعض الوقت.

## التواصل

عناوين البريد الإلكتروني لكل فئة:

البريد الإلكتروني لمركز اتصال صحار الدولي : [sohar.support@gonuclei.com](mailto:sohar.support@gonuclei.com)

بطاقات الهدايا: [gift@yougotagoft.com](mailto:gift@yougotagoft.com)

الفنادق والطيران: [support@gonuclei.com](mailto:support@gonuclei.com)

الخبرات : [bookings@headout.com](mailto:bookings@headout.com)