

Updating for the involuntary refund procedures bulletin		تحديث نشرة إجراءات الإستراداد الإجباري
Date/التاريخ	Reference/الرقم المرجعي	Effective date/تاريخ التطبيق
28 January 2018	201801281	IMMEDIATELY
<p>This is an update for bulletin # 201407201 issued on 20 JUL 2014 regarding involuntary refund procedures</p> <p>Involuntary refund:-</p> <p>A refund for Tickets or EMDs partially used or unused due to certain reasons caused by SAUDIA or its operational circumstances or due to passenger exceptional cases without collecting any fees or charges under these conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flight cancellation. • Failure to operate a flight according to schedule. • Failure to stop at the passenger's destination or the stopover. • Failure to provide previously confirmed seat. • Failure to board a passenger on a connecting flight. On which his booking is confirmed. • Bad weather. • Change in the departure time (Delay or advance departure). • Passenger exceptional cases as will be listed in this Bulletin below. <p>Travel Service Providers is then authorized to refund full fare in addition to all taxes as well as non-refundable taxes such as security taxes E3, or reissue / rebook ticket with no extra charge on involuntary or exceptional cases, which in conformity with (IATA) regulations, this procedure is applied in all type of tickets including Non-Refundable or Non-Changeable tickets.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Please take into consideration : Conditions of aviation regulations as per the Consumer Protection Regulations. 		<p>تحديث للنشرة رقم 201407201 الصادرة بتاريخ 20 يوليو 2014 الخاصة بإجراءات الإستراداد الإجباري</p> <p>الإستراداد الإجباري:-</p> <p>إستراداد قيمة التذاكر أو قسائم التبادل الغير مستخدمة كلياً أو جزئياً إجبارياً لأسباب تشغيلية خارجة عن إرادة "السعودية" أو نتيجة لحالات إستثنائية تعرض لها المسافر، والتي يتم بموجبها إستراداد قيمة التذاكر / القسائم من دون استقطاع أي رسوم وذلك في الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إلغاء الرحلة. • الإخفاق في تشغيل رحلة حسب الجدول. • الإخفاق في التوقف في نقطة الضيف النهائية أو احدى نقاط التوقف حسب تذكرته (أي أنه تم نقله لنقطة أبعد أو أقرب من النقطة التي يقصدها). • الإخفاق في توفير مقعد محجوز حجزاً مؤكداً. • الإخفاق في إحقاق الراكب برحلة المواصله والتي كان لديه حجز مؤكد عليها. • سوء الأحوال الجوية. • تأخير أو تقديم تلك الرحلات. • الحالات الإستثنائية للمسافر المحددة ادناه بالنشرة. <p>حينها يكون مقدم الخدمة مخولاً بإستراداد كامل المبلغ للمسافر بالإضافة الى الضرائب الغير مستردة كالضرائب الأمنية الـ E3 ، أو إعادة الإصدار أو إعادة الحجز بدون استحصا ل أي مصاريف إضافية أو رسوم للحالات الإجبارية وبدون استحصا ل رسوم للحالات الإستثنائية، حيث أن ذلك يتمشى مع لوائح إتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) ، ويشمل هذا الإجراء جميع أنواع أسعار التذاكر بما فيها الغير قابلة للإستراداد أو التغيير.</p> <ul style="list-style-type: none"> • يجب مراعاة ماجاء في : شروط أنظمة الطيران بحسب اللائحة الخاصة بحماية المستهلك.

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact:

gdssupport@saudia.com

This bulletin is binding application and it is for distribution to Travel Service Providers only and may not be published under any circumstances or traded outside the TSP. In the case of non-compliance with this TSP will be subjected to legal accountability.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، وهي خاصة بالتوزيع إلى مقدمي خدمات السفر والسياحة فقط ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار مقدم الخدمة. وفي حال عدم التقيد بذلك سيتعرض مقدم الخدمة للمساءلة القانونية.

Exceptional cases:-

✚ Death:-

Death of the passenger or an immediate family member. As per IATA definition (immediate family) are husband, wife, children (including adopted children), parent, brother, sister, grandparent, grandchild, father-in-law, mother-in-law, brother-in-law, sister-in-law, son-in-law, daughter-in-law.

Documents required in cases of death:-

- Certified copy of Death Certificate of the passenger or one of his immediate families.
- Certificate of Power of Attorney (Under Legal certificate in KSA) or other Legal certification to confirm eligibility to obtain refund.

Procedures in cases of death:-

- Refund full fare or reissue a ticket for one of the direct beneficiaries (without fees).
- Attach all documents related to the sales report.
- All relevant documents will be retained in the Travel Service Provider's office, in order to be reviewed later in event of any queries.

✚ Pathological cases:-

Serious diseases with emergency medical conditions.

Illness of the passenger or an immediate family member. As per IATA definition (immediate family) are husband, wife, children (including adopted children), parent, brother, sister, grandparent, grandchild, father-in-law, mother-in-law, brother-in-law, sister-in-law, son-in-law, daughter-in-law.

الحالات الاستثنائية:-

✚ الوفاة:-

وفاة المسافر أو أحد أفراد عائلته المباشرين ويُعرف إتحاد النقل الجوي الدولي (أفراد العائلة المباشرين) للمسافر ليشمل الزوج، الزوجة، الأطفال (بما ذلك الأطفال بالتبني)، الوالدين، الأخ، الأخت، الجد، الجدة، الحفيد، والد الزوج أو الزوجة و أم الزوج أو الزوجة، أخ الزوج أو الزوجة، أخت الزوج أو الزوجة، أبين الزوج أو الزوجة، ابنة الزوج أو الزوجة.

الوثائق المطلوبة في حالات الوفاة:-

- نسخة مصدقة من شهادة الوفاة للمسافر أو أحد أفراد عائلته المباشرين.
- وكالة شرعية صادرة من الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية , أو من الجهات القانونية المعتمدة وذلك للتأكد من أحقية الحصول على الإسترداد لطالب عملية الاسترداد.

الإجراءات في حالات الوفاة:-

- يتم استرداد كامل مبلغ التذكرة أو إعادة إصدارها ل احد المستفيدين المباشرين (بدون رسوم).
- إرفاق جميع الوثائق ذات الصلة بتقرير المبيعات.
- الإحتفاظ بنسخ لجميع الوثائق ذات الصلة في مكتب مقدم الخدمة لتكون متاحة للإطلاع عليها في حال وجود أي إستفسار.

✚ الحالات المرضية:-

الأمراض الخطيرة ذات الحالات الطبية الطارئة.

عند مرض المسافر أو أحد أفراد عائلته المباشرين ويُعرف إتحاد النقل الجوي الدولي (أفراد العائلة المباشرين) للمسافر ليشمل الزوج، الزوجة، الأطفال (بما ذلك الأطفال بالتبني)، الوالدين، الأخ، الأخت، الجد، الجدة، الحفيد، والد الزوج أو الزوجة و أم الزوج أو الزوجة، أخ الزوج أو الزوجة، أخت الزوج أو الزوجة، أبين الزوج أو الزوجة، ابنة الزوج أو الزوجة المسافرون على نفس الرحلة.

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact:

gdssupport@saudia.com

This bulletin is binding application and it is for distribution to Travel Service Providers only and may not be published under any circumstances or traded outside the TSP. In the case of non-compliance with this TSP will be subjected to legal accountability.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، وهي خاصة بالتوزيع إلى مقدمي خدمات السفر والسياحة فقط ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار مقدم الخدمة. وفي حال عدم التقيد بذلك سيتعرض مقدم الخدمة للمساءلة القانونية.

Documents required in cases of illness:-

- Medical Report from medical practitioner certifying inability to travel due to serious medical condition.
- Medical Report should be issued from a governmental hospital or private hospital and certified by Health Affairs.

Procedures in cases of illness:-

- Refund, reissue or re-booking of the ticket is made according to the original payment method (without fees).
- Attach all documents related to the sales report.
- All relevant documents will be retained in the Travel Service Provider's office, in order to be reviewed later in event of any queries.

✚ Judicial ,criminal judgments and Stealing travel documents:-

As a result of the passenger being subjected to a judicial or criminal judgment or in case of the passenger was exposed to theft.

Documents required in case of Judicial ,criminal judgments and Stealing travel documents:-

- A certified copy of the judgment.
- A certified copy of the security authority report.

Procedure in cases of Judicial ,criminal judgments and Stealing travel documents:-

- Refund, reissue or re-booking of the ticket is made according to the original payment method (without fees).
- Attach all documents related to the sales report.
- All relevant documents will be retained in the Travel Service Provider's office, in order to be reviewed later in event of any queries.

الوثائق المطلوبة في الحالات المرضية:-

- تقرير طبي للمسافر أو لأحد أفراد عائلته المباشرين من الطبيب المتابع للحالة يثبت خطورة الحالة الصحية وعدم القدرة على السفر للمسافر أو أحد أفراد عائلته المباشرين.
- التقرير الطبي لا بد أن يكون صادراً من مستشفى حكومي أو مستشفى أهلي ومصديق من الشؤون الصحية.

الإجراءات في الحالات المرضية:-

- يتم إستراداد قيمة التذكرة أو إعادة اصدارها أو إعادة الحجز عليها وفقاً لطريقة الدفع الأصلية (بدون رسوم).
- ارفاق جميع الوثائق ذات الصلة بتقرير المبيعات.
- الإحتفاظ بنسخ لجميع الوثائق ذات الصلة في مكتب مقدم الخدمة لتكون متاحة للإطلاع عليها في حال وجود أي إستفسار.

✚ الإحكام القضائية والجناحية وسرقة مستندات السفر:-

نتيجة لتعرض المسافر لحكم قضائي أو جنائي أو لسرقة مستنداته قبل السفر وينتج عن ذلك عدم القدرة على السفر.

الوثائق المطلوبة في الحالات الخاصة بالإحكام القضائية والجناحية وسرقة مستندات السفر:-

- صورة مصدقة من الحكم القضائي.
- صورة مصدقة من محضر الجهة الامنية.

الإجراءات في الحالات الخاصة بالإحكام القضائية والجناحية وسرقة مستندات السفر:-

- يتم إستراداد قيمة التذكرة أو إعادة اصدارها أو إعادة الحجز عليها وفقاً لطريقة الدفع الأصلية (بدون رسوم).
- ارفاق جميع الوثائق ذات الصلة بتقرير المبيعات.
- الإحتفاظ بنسخ لجميع الوثائق ذات الصلة في مكتب مقدم الخدمة لتكون متاحة للإطلاع عليها في حال وجود أي إستفسار.

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact:

gdssupport@saudia.com

This bulletin is binding application and it is for distribution to Travel Service Providers only and may not be published under any circumstances or traded outside the TSP. In the case of non-compliance with this TSP will be subjected to legal accountability.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، وهي خاصة بالتوزيع إلى مقدمي خدمات السفر والسياحة فقط ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار مقدم الخدمة. وفي حال عدم التقيد بذلك سيتعرض مقدم الخدمة للمساءلة القانونية.

Important points

- In case that other cases were found which were not mentioned in this bulletin , an authorization request must be sent to the following email:- gdssupport@saudia.com
- In the case of an exception was issued to an exceptional case and the passenger requested reissuing the ticket with additional charges, Passenger must pay the fare difference.
- In the case of exceptions to some stations due to majeure force as (bad weather, strikes,...) Passenger must pay any non-refundable taxes
- In case of involuntary refund for partial used ticket, The NUC and applicable taxes will be deducted only from the line used and the remaining amount will be refunded.

Example:-

Passenger bought a round trip ticket (AMM – JED – AMM) on V/C class, first sector was used and then SAUDIA canceled the return flight. If passenger requests a refund, the NUC value for sector (AMM – JED) will be deducted and remaining amount in addition to non-refundable taxes will be refunded with no fee.

نقاط مهمة

- في حالة ظهور حالات مشابهة اخرى يتوجب استئناؤها ولم يتم ذكرها بالنشرة، يجب ارسال طلب تفويض على البريد الإلكتروني التالي:-
gdssupport@saudia.com
- في حالة صدور استثناء لحالة إستثنائية وطلب المسافر خدمة (إعادة الإصدار) وترتب على ذلك زيادة بالاسعار يتم استحصال فرق السعر من المسافرين.
- في حالة صدور استثناءات لبعض المحطات نتيجة لقوة القاهرة كـ (سوء الأحوال الجوية ، الإضرابات....) يتم استرداد المبلغ بدون تحصيل الرسوم ويتم فقط تحميل المسافر لأي ضرائب غير مُستردة.
- في حالة طلب الإسترداد (الإجمالي) لتذكرة مستخدمة جزئياً يتم خصم قيمة الـ NUC والضرائب الخاصة بالخط المستخدم فقط وإعادة المبلغ المتبقي.

مثال:-

مسافر اشترى تذكرة على خط سير (عَمَان – جدة - عَمَان) ذهاب وعودة على درجة الـ V/C وتم استخدام خط السير الأول للرحلة ومن ثم قامت "السعودية" بإلغاء رحلة العودة وقام المسافر بتقديم طلب إسترداد، عندها يتم خصم قيمة الـ NUC لخط سير (عَمَان – جدة) واسترداد المبلغ المتبقي بالإضافة للضرائب الغير مُستردة وبدون رسوم.

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact:

gdssupport@saudia.com

This bulletin is binding application and it is for distribution to Travel Service Providers only and may not be published under any circumstances or traded outside the TSP. In the case of non-compliance with this TSP will be subjected to legal accountability.

تعتبر هذه النشرة مُلزمة التطبيق، وهي خاصة بالتوزيع إلى مقدمي خدمات السفر والسياحة فقط ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار مقدم الخدمة. وفي حال عدم التقيد بذلك سيتعرض مقدم الخدمة للمساءلة القانونية.