

بلاتينيوم جورني — سياسة الإلغاء والتعديل والاسترداد

Platinum Journey — Cancellation, Modification & Refund Policy

1. Title, Effective Date & Identity / العنوان وتاريخ السريان وبيانات المنشأة

سياسة الإلغاء والتعديل والاسترداد

الاسم التجاري: بلاتينيوم جورني (Platinum Journey)

رقم السجل التجاري: 7052690364

رقم الترخيص (وزارة السياحة): 73107021

تاريخ السريان: 18 يونيو 2026م

تُوضَّح هذه السياسة شروط وآلية إلغاء الحجوزات وتعديلها واسترداد المبالغ عبر منصة بلاتينيوم جورني، وذلك وفقاً للائحة خدمات السفر والسياحة الصادرة عن وزارة السياحة بالملكة العربية السعودية. وتُعدُّ هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من شروط وأحكام استخدام المنصة.

Cancellation, Modification & Refund Policy

Trade name: Platinum Journey (بلاتينيوم جورني)

Commercial Registration (CR) No.: 7052690364

License No. (Ministry of Tourism): 73107021

Effective date: 18 June 2026

This policy sets out the conditions and the mechanism for cancelling and modifying bookings, and for refunding amounts paid, through the Platinum Journey platform, in accordance with the Travel & Tourism Services Regulation issued by the Ministry of Tourism of the Kingdom of Saudi Arabia. This policy forms an integral part of the platform's Terms & Conditions of use.

2. Scope & Definitions / النطاق والتعريفات

النطاق: تسري هذه السياسة على جميع الحجوزات والخدمات السياحية المُقدَّمة عبر منصة بلاتينيوم جورني.

التعريفات:

- الخدمة: الخدمة السياحية المتفق عليها والمحجوزة عبر المنصة (الرحلة أو البرنامج السياحي أو الخدمة المرتبطة بها).
- الحجز: طلب الخدمة المؤكَّد بعد سداد كامل المبلغ عبر المنصة.
- العميل / السائح: الشخص الذي يقوم بالحجز أو الاستفادة من الخدمة عبر المنصة.
- تاريخ بدء الخدمة: التاريخ المُحدَّد لبدء تقديم الخدمة المحجوزة.

Scope: This policy applies to all bookings and tourism services provided through the Platinum Journey platform.

Definitions:

- Service:** the agreed tourism service booked through the platform (the trip, tourism program, or associated service).
- Booking:** the confirmed service request after full payment is made through the platform.
- Customer / Tourist:** the person who makes the booking or benefits from the service through the platform.
- Service start date:** the scheduled date on which delivery of the booked service begins.

3. Voluntary Cancellation by the Customer / الإلغاء الاختياري من قِبَل العميل

عند رغبة العميل في إلغاء حجزه بمحض اختياره، يُحسَب الاسترداد على أساس إجمالي المبلغ المدفوع وفقاً للجدول التالي:

نسبة الاسترداد	توقيت طلب الإلغاء
استرداد كامل المبلغ (100%)	خلال (3) أيام من تاريخ الحجز
استرداد نصف المبلغ (50%)	بعد (3) أيام من تاريخ الحجز، وقبل (7) أيام أو أكثر من تاريخ بدء الخدمة
لا يوجد استرداد	أقل من (7) أيام قبل تاريخ بدء الخدمة

تُحتسب النسبة على إجمالي المبلغ المدفوع عند الحجز. ويُقصد بـ "اختياري" الإلغاء الصادر بمحض إرادة العميل ولأسباب خاصة به، ولا يشمل الحالات التي يتعذر فيها تقديم الخدمة، والتي تُعامل بموجب البند (5) أدناه.

Where the customer chooses to cancel a booking of their own accord, the refund is calculated on the **total amount paid**, according to the following schedule:

Cancellation request timing	Refund
Within 3 days of the booking date	Full refund (100%)
After 3 days of the booking date, and 7 days or more before the service start date	Half refund (50%)
Less than 7 days before the service start date	No refund

The percentage is calculated on the total amount paid at booking. "Voluntary" means a cancellation made of the customer's own free will for reasons personal to them; it does not include cases where the service cannot be provided, which are governed by Section 5 below.

4. Modifications to a Booking / تعديل الحجز

المادة الثانية والعشرون (1/أ) / Article 22(1/a) — Travel & Tourism Services Regulation

يجوز للعميل طلب تعديل حجزه (مثل تغيير الموعد أو تفاصيل الخدمة) عبر القنوات الموضحة في البند (8). وتلتزم بلاتينيوم جورني بالإقرار باستلام الطلب والرد عليه خلال **يومي عمل (2)** من تاريخ استلامه. يخضع تنفيذ التعديل لتوافر الخدمة البديلة وأي فروقات في السعر، ويخطر العميل بذلك قبل اعتماد التعديل. وفي حال تعذر تنفيذ التعديل المطلوب، يحق للعميل المضي في الحجز الأصلي أو الإلغاء وفق البند (3).

A customer may request a modification to their booking (such as a change of date or service details) through the channels set out in Section 8. Platinum Journey undertakes to acknowledge receipt of the request and respond to it within **2 business days** of receiving it.

Implementation of the modification is subject to availability and any price difference, of which the customer is notified before the modification is approved. If the requested modification cannot be carried out, the customer may proceed with the original booking or cancel under Section 3.

5. Cancellation by PJ / Service Cannot Be Provided / الإلغاء من قبل بلاتينيوم جورني أو تعذر تقديم الخدمة

المادة الثالثة والعشرون — إلزامي / Article 23 — Travel & Tourism Services Regulation

في حال تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها لأي سبب، يُخبر السائح بين أحد الأمرين التاليين دون أي اشتراط أو تحميله أي تبعات:

- (أ) الحصول على خدمة بديلة مساوية للخدمة المتفق عليها؛ أو
- (ب) استرجاع كامل المبالغ المدفوعة فوراً دون خصم أي رسوم.

ويكون الخيار للسائح وحده. ولا تُطبق على هذه الحالة جداول الاسترداد الاختياري الواردة في البند (3)، ولا تُخصم منها أي رسوم إلغاء أو إدارية أو غيرها. ويُنفذ الاسترداد في هذه الحالة فوراً إلى وسيلة الدفع نفسها المستخدمة عند الحجز، وذلك بخلاف مدة معالجة الاسترداد الاختياري المنصوص عليها في البند (7).

Where the agreed service cannot be provided for any reason, the tourist is given the choice between the following two options, with no condition and without bearing any consequence:

- (a) receiving an **equivalent alternative service** to the agreed service; or
- (b) the **immediate refund of the full amounts paid, with no deduction of any fees.**

The choice rests solely with the tourist. The voluntary-cancellation refund schedule in Section 3 does not apply to this case, and no cancellation, administrative, or other fees are deducted from it. In this case the refund is processed **immediately** to the same payment method used at booking — distinct from the voluntary-refund processing period set out in Section 7.

6. Payment & Deposit Terms / شروط الدفع والعربون

Travel & Tourism Services Regulation — Article 22(2/a) / المادة الثانية والعشرون (2/أ)

يُسَدَّدُ كامل قيمة الخدمة عند إتمام الحجز عبر المنصة. ولا تُحَصَّلُ بلاتينيوم جورني أي عربون منفصل أو مبلغ تأمين عن الحجز؛ إذ يُؤخذ الدفع كاملاً عند الحجز. وتخضع شروط استرداد المبالغ المدفوعة للبند (3) و(5) و(7) من هذه السياسة.

The full value of the service is paid upon completing the booking through the platform. **Platinum Journey does not collect any separate deposit or insurance amount** for the booking; full payment is taken at booking. The terms for refunding amounts paid are governed by Sections 3, 5, and 7 of this policy.

7. Refund Mechanism & Timeframe / آلية الاسترداد ومدته

Travel & Tourism Services Regulation — Article 23: conditions, mechanism, timeframe / الشروط والآلية والمدة الزمنية

آلية الاسترداد: يُعاد المبلغ المُستحق إلى وسيلة الدفع / البطاقة نفسها المستخدمة في الحجز الأصلي.

المدة الزمنية:

- **الاسترداد الاختياري** (بموجب البند 3): تُبدأ معالجة الاسترداد خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من اعتماد الطلب، على أن يكون ظهور المبلغ في حساب/بطاقة العميل خاضعاً لإجراءات البنك المُصدر للبطاقة.
- **الاسترداد في حالة تعذر تقديم الخدمة** (بموجب البند 5 / المادة 23): يكون فورياً ودون خصم أي رسوم، ولا تسري عليه مدة الثلاثين يوماً المذكورة أعلاه.

Refund mechanism: the amount due is returned to the **same payment method / card** used for the original booking.

Timeframe:

- **Voluntary refunds** (under Section 3): refund processing is initiated within a period not exceeding **30 days** of approval of the request; the appearance of the amount on the customer's account/card is subject to the procedures of the card-issuing bank.
- **Refunds where the service cannot be provided** (under Section 5 / Article 23): the refund is **immediate and without deduction of any fees**, and the 30-day period above does not apply.

8. How to Request a Cancellation or Refund / كيفية تقديم طلب الإلغاء أو الاسترداد

يمكن للعميل تقديم طلب الإلغاء أو التعديل أو الاسترداد عبر أيٍّ من القنوات الثلاث التالية:

1. نموذج الطلب داخل المنصة: نموذج إلغاء/استرداد إلكتروني متاح ضمن حساب العميل على منصة بلاتينيوم جورني.

2. البريد الإلكتروني: info@myplatinumjourney.com

3. واتساب: 0505954421 (واتساب فقط)

خدمة الدعم متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24/7). وتلتزم بلاتينيوم جورني بالإقرار باستلام الطلب والرد عليه خلال المدة المنصوص عليها في البند (4).

A customer may submit a cancellation, modification, or refund request through any of the following three channels:

1. **In-platform request form:** an electronic cancellation/refund form available within the customer's account on the Platinum Journey platform.

2. **Email:** info@myplatinumjourney.com
3. **WhatsApp:** 0505954421 (WhatsApp only)

Support is available 24 hours a day, 7 days a week (24/7). Platinum Journey undertakes to acknowledge receipt of the request and respond within the period stated in Section 4.

9. Contact & Inquiries / التواصل والاستفسارات

لأي استفسار بخصوص هذه السياسة أو حالة طلب قائم، يُرجى التواصل عبر:

- البريد الإلكتروني: info@myplatinumjourney.com
- واتساب: 0505954421 (واتساب فقط)

تخضع هذه السياسة لأنظمة المملكة العربية السعودية ولوائح وزارة السياحة ذات العلاقة.

For any inquiry regarding this policy or the status of an existing request, please contact us via:

- **Email:** info@myplatinumjourney.com
- **WhatsApp:** 0505954421 (WhatsApp only)

This policy is governed by the laws of the Kingdom of Saudi Arabia and the relevant regulations of the Ministry of Tourism.