

دليل المسافر – الأسئلة الشائعة

Travel Guide – FAQs

Bookings & Travel	✈ الحجوزات والسفر
Can bookings be modified?	هل الحجوزات قابلة للتعديل؟
Yes, bookings can be modified according to the terms and conditions of the airlines and hotels. Additional fees may apply.	الحجوزات قابلة للتعديل وفقاً لشروط وأحكام شركات الطيران والفنادق، وقد تترتب عليها رسوم إضافية.
Are bookings refundable?	هل الحجوزات قابلة للإلغاء؟
All bookings are strictly non-refundable (subject to terms and conditions).	جميع الحجوزات غير قابلة للإلغاء نهائياً (تخضع للشروط والأحكام).
Can I get a refund for the deposit if I decide to cancel the reservation?	هل يمكنني استرداد مبلغ العربون في حال إلغاء الحجز؟
please note that the deposit paid is used to secure the reservation and is non-refundable in case of cancellation. This policy helps ensure the seriousness of the booking and the availability of the requested service.	نعتذر، ولكن يُرجى العلم أن مبلغ العربون المدفوع يُستخدم لتأكيد الحجز ويُعد غير قابل للاسترداد في حال الإلغاء، وذلك حفاظاً على جدية الحجز وضمان توفر الخدمة المطلوبة.
Are there any exceptional circumstances under which a refund may be granted?	هل هناك حالات استرداد إستثنائية؟
In the event that a flight is cancelled by the airline, Dopamine Travel shall ensure the refund of the full amount paid by the client (cash refund), subject to the airline's refund procedures and processing timeline, which may take between 30 and 90 days. This clause does not apply to clients holding previously issued travel vouchers, and such clients shall be excluded from the provisions stated above.	في حال إلغاء الرحلة من قبل شركة الطيران، تلتزم شركة دوبامين بضمان استرداد كامل المبلغ المدفوع من قبل العميل (استرداد نقدي)، وذلك وفقاً لإجراءات شركة الطيران والمدة الزمنية الخاصة بعملية الاسترداد والتي قد تستغرق من 30 إلى 90 يوم. يُستثنى من هذا البند العملاء الذين لديهم قسائم سفر صادرة مسبقاً، ولا ينطبق عليهم ما ورد أعلاه.
Can I change the flight date?	هل يمكنني تعديل موعد رحلة الطيران؟
You must contact us at least 48 hours before the flight time to check availability. Additional fees may apply.	يجب التواصل معنا قبل موعد الرحلة بـ 48 ساعة للتحقق من الإمكانية، وقد تترتب رسوم إضافية.
Will I be compensated if my flight schedule changes or is canceled?	هل يتم تعويضي حال تم تعديل أو تغيير أو إلغاء في موعد الرحلة؟
All changes or cancellations are the responsibility of the airline. "Bravo Holidays" bears no liability or compensation obligations.	جميع التعديلات أو الإلغاءات مسؤولية شركات الطيران، ولا تتحمل "برافو للسفر والسياحة" أي مسؤولية أو تعويض.
When will I receive my tickets and booking confirmations?	متى يتم تسليم التذاكر وتأكيد الحجوزات؟
Booking documents are delivered no later than 48 hours before travel.	تُسلّم أوراق الحجوزات بحد أقصى قبل السفر بـ 48 ساعة.

 Tours	الجولات السياحية 
What is a "Free Day"?	ما هو "اليوم الحر"؟
A day without tours, driver, or car – free for personal exploration or hotel relaxation.	هو يوم بدون جولات، بدون سائق أو سيارة، للتنزه بحرية أو الراحة في الفندق.
Can I change tours during the trip?	هل يمكنني تغيير الجولات أثناء السفر؟
Yes, subject to availability. Additional fees may apply.	نعم، وفقاً للإتاحة وقد تُطبق رسوم إضافية.
How long are the daily tours?	ما هي مدة الجولات السياحية؟
Tours typically last 6 to 8 hours per day.	تتراوح من 6 إلى 8 ساعات يومياً.
Do tours include entrance tickets to attractions?	هل تشمل الجولات تذاكر دخول المعالم؟
No, tours only include transportation. Entrance tickets are paid by the traveler.	لا، الجولات تقتصر على التوصيل فقط، ويتم دفع تذاكر الدخول من قبل العميل.
Can tour days be swapped?	هل يمكن تبديل أيام الجولات؟
Yes, depending on availability. Fees may apply.	نعم، وفقاً للإتاحة، مع احتمال تطبيق رسوم.
Hotels	الفنادق 
Check-in & Check-out Times:	مواعيد الدخول والخروج:
• Check-in: Between 2:00 PM and 3:00 PM	• تسجيل الدخول: من 2 إلى 3 ظهراً
• Check-out: Between 12:00 PM and 1:00 PM	• تسجيل الخروج: من 12 إلى 1 ظهراً
• Some hotels may charge a city tax, payable directly by the guest.	• بعض الفنادق تطلب ضريبة سياحة المدينة يتم دفعها مباشرة من قبل العميل للفندق.
• Some hotels may require a refundable deposit, paid directly by the guest and refunded to their account.	• بعض الفنادق تطلب مبلغ تأميني مسترد يتم دفعها مباشرة من قبل العميل للفندق ويتم إستردهه لحساب العميل مباشرةً
Notes:	ملاحظات
• Views, bed types, connecting rooms, and cribs are subject to availability.	• الإطلاقات، نوع السرير، الغرف المتصلة، وأسرة الأطفال حسب الإتاحة
• Triple or quad rooms may include rollaway beds or sofas.	• الغرف الثلاثية أو الرباعية قد تحتوي على أسرة قابلة للطي أو أرائك
• Children under 5 years old may not be included in the reservation. An extra bed must be requested directly from the hotel and may incur a fee.	• الأطفال تحت سن 5 سنوات قد لا يُدرجون بالحجز، ويُطلب سرير إضافي من الفندق مباشرة وقد يترتب عليه رسوم.
 Visas & Travel Documents	التأشيرات والسفر 
Can you issue visas?	هل يمكن إصدار التأشيرات عن طريقكم؟
Yes, for some countries and nationalities, with additional fees. If not possible, we provide guidance.	نعم لبعض الدول والجنسيات، وفق رسوم إضافية. وإن لم يكن ذلك ممكناً، نوفر الإرشادات اللازمة.
What is the required passport validity?	ما هي صلاحية جواز السفر المطلوبة؟

Passports must be valid for more than 6 months from the return date.	يجب أن يكون ساريًا لأكثر من 6 أشهر من تاريخ العودة.
What about residence permit validity (for residents)?	ما هي صلاحية الإقامة (للمقيمين)؟
Both passport and residence permit must be valid for over 6 months. Some nationalities/countries may require a validity of 1 year from the return date.	يجب أن يكون جواز السفر والإقامة ساريين لأكثر من 6 أشهر وبعض الدول لبعض الجنسيات يجب ان تكون ساريه لمدة عام من تاريخ العودة.
Can I get a refund if I'm denied travel?	هل يمكن استرداد المبلغ في حالة المنع من السفر؟
No, bookings are non-refundable and non-modifiable. The company holds no responsibility.	لا، الحجوزات غير قابلة للإلغاء أو التعديل ولا تتحمل الشركة المسؤولية
 Flights & Seating	 الطيران والمقاعد
Can I add baggage, select seats, or request meals?	هل يمكن إضافة وزن، اختيار مقاعد أو وجبات؟
Yes, by contacting us at least 48 hours before the flight. Additional charges may apply.	نعم، بالتواصل معنا قبل الرحلة ب 48 ساعة، وقد تُطبق رسوم.
Who can't book emergency exit seats?	ما هي متطلبات السلامة لحجز المقاعد عند مخارج الطوارئ؟
You cannot book these seats if you:	لا يسمح بالحجز لهذه المقاعد إذا كنت:
• Are under 16 years old	• دون 16 عامًا
• Travel with an infant	• تسافر مع رضيع
• Have hearing/vision impairments or mobility issues	• تعاني من مشاكل سماع/نظر أو صعوبة في الحركة
• Do not understand English	• لا تفهم الإنجليزية
• Are pregnant or accompanying someone who needs help during emergencies	• حامل أو ترافق شخصًا يحتاج المساعدة في الطوارئ
 Extra Services	 خدمات إضافية
Do you provide a SIM card?	هل يتم تقديم شريحة اتصالات؟
Most bookings do not include a SIM card, but we can coordinate purchase through customer service.	أغلب الحجوزات تكون غير متضمنة لشريحة اتصالات، ولكن يمكن التنسيق مع خدمة العملاء لشرائها
Can I change the driver?	هل يمكن تغيير السائق؟
Yes, by coordinating with customer service and depending on availability.	نعم، بالتنسيق مع خدمة العملاء ووفقًا للإتاحة.
Can you arrange a special occasion?	هل يمكن التنسيق لمناسبة خاصة؟
Absolutely! We can organize birthdays, weddings, sports events, concerts, etc., for an additional fee.	بالتأكيد! يمكننا تنظيم احتفال خاص مثل أعياد الميلاد، الزفاف، حضور مباريات أو حفلات، مقابل رسوم إضافية.
 Financial Information	 معلومات مالية

What currencies are used while traveling?	ما هي العملات المستخدمة أثناء السفر؟
• European destinations: Euro (€)	• الوجهات الأوروبية: العملة المستخدمة هي اليورو. (€)
• Other destinations: US Dollar (\$)	• الوجهات الأخرى: العملة الأساسية هي الدولار الأمريكي. (\$)
You can coordinate with customer service to exchange currency at a local exchange center in your destination country.	يمكنك التنسيق مع خدمة العملاء لتحويل العملة في أحد مراكز الصرافة حسب الدولة التي تنوي زيارتها
Support & Contact	التواصل والدعم
Do you have a support team?	هل لديكم فريق دعم؟
Yes! We're with you before, during, and after your trip.	نعم، نحن معك قبل، أثناء، وبعد رحلتك!
Terms and Conditions	الشروط والاحكام
All products & services detailed in Bravo Travel website or quoted by email or WhatsApp and sold to our esteemed clients are bound to stipulated terms and conditions and the same shall govern the contract between the company- Bravo Travel and its Clients. The booking with Bravo Travel is made:	جميع المنتجات والخدمات المفصلة على موقع برافو للسفر والسياحة أو المقتبسة عبر البريد الإلكتروني أو الواتساب والمباعة لعملائنا الكرام تخضع للشروط والأحكام المنصوص عليها، وتُعد هذه الشروط جزءًا ملزمًا يحكم العقد بين شركة برافو للسفر والسياحة وعملائها. يُعتبر الحجز مع برافو للسفر والسياحة ساريًا عندما يتم:
Bravo Travel shall decide the prices of the respective tours from time to time and the relevant price list will be furnished on online and offline tools for references.	تقوم شركة برافو للسفر والسياحة بتحديد أسعار الجولات المعنية من وقت لآخر، وسيتم توفير قائمة الأسعار ذات الصلة عبر الأدوات الإلكترونية وغير الإلكترونية للرجوع إليها.
To ensure the confirmation of all Tour Package inclusions (such as air tickets, hotels, etc.), strict adherence to the stated payment policy is essential. Failure to comply with this policy will result in the forfeiture of any initial payments made. The initial payment acts as confirmation of the package and enables us to secure the hotel and flight tickets.	لضمان تأكيد جميع مكونات الباقية (مثل تذاكر الطيران، الفنادق، إلخ)، يجب الالتزام الصارم بسياسة الدفع المحددة. عدم الامتثال لهذه السياسة سيؤدي إلى فقدان أي مدفوعات أولية تم دفعها. يعتبر الدفع الأولي تأكيداً للحزمة ويتيح لنا تأمين الحجز للفندق وتذاكر الطيران.
Delaying full or partial payment might result in booking cancellation or a delayed penalty of 50AED/day.	قد يؤدي تأخير الدفع الكامل أو الجزئي إلى إلغاء الحجز أو فرض غرامة تأخير بقيمة 50 درهم إماراتي يوميًا
Early check in, late check out, connecting rooms and bedding type are special requests subject to hotel availability and cannot be guaranteed from our side.	تعد طلبات مثل تسجيل الوصول المبكر، وتسجيل المغادرة المتأخر، وغرف متصلة، ونوع الأسرة طلبات خاصة تخضع لتوافر الفندق ولا يمكن ضمانها من جانبنا.
Clients wishing to cancel must inform Bravo Travel and Tourism LLC in writing signed by the lead passenger on the booking form.	يجب على العملاء الذين يرغبون في إلغاء الحجز إبلاغ شركة برافو للسفر والسياحة ذ.م.م. كتابياً بتوقيع المسافر الرئيسي على نموذج الحجز.
Cancellation will take effect on the date the cancellation request is received by Bravo Travel and Tourism LLC and the following general cancellation charges will apply. Unless the policy of the actual	سيتم تفعيل الإلغاء اعتباراً من تاريخ استلام طلب الإلغاء من قبل شركة برافو للسفر والسياحة ذ.م.م. وسيتم تطبيق رسوم الإلغاء العامة التالية. ما لم

booking has higher charges than the cancelation policy of the actual booking will be applicable.	تكن سياسة الحجز الفعلي تحتوي على رسوم أعلى، فيتم تطبيق سياسة الإلغاء الخاصة بالحجز الفعلي.
In case of cancellation request from 61 days or more before departure: A 20% cancellation fee of the total booking amount will apply	في حالة طلب الالغاء في الفتره من 61 يومًا أو أكثر قبل المغادرة، سيتم تطبيق رسوم الغاء 20% من إجمالي قيمة الحجز.
In case of cancellation request from 25 to 60 days before departure: A 50% cancellation fee of the total booking amount will apply.	في حالة طلب الالغاء في الفتره من 25 إلى 60 يومًا قبل المغادرة، سيتم تطبيق رسوم الغاء 50% من إجمالي قيمة الحجز.
In case of cancellation request from 0 to 24 days before departure: A 100% cancellation fee of the total booking amount will apply.	في حالة طلب الالغاء في الفتره من 0 إلى 24 يومًا قبل المغادرة، سيتم تطبيق رسوم الغاء 100% من إجمالي قيمة الحجز.
Pick up time of tours and final departure will be accurately determined by a guide or company representative.	يتم تحديد وقت بدأ الجولات وموعد المغادرة النهائي بدقة من قبل مرشد أو ممثل الشركة.
All confirmed bookings are non-refundable (Flight, Hotels, car rental, transfers & ground services).	جميع الحجوزات المؤكدة غير قابلة للاسترداد (الطيران، الفنادق، تأجير السيارات، النقل والخدمات الأرضية)
In case of unavailability of mentioned hotels, alternate accommodation will be arranged in a similar category.	في حالة عدم توفر الفنادق المذكورة، سيتم ترتيب إقامة بديلة في فئة مشابهة
Missed or delayed flights can lead to changes in itinerary and at the client's expense should the case arise.	قد تؤدي الرحلات المفقودة أو المتأخرة إلى تغييرات في جدول الرحلات وعلى نفقة العميل إذا حدث ذلك.
Sequences of sightseeing tours could be changed according to the guide's vision.	قد يتم تغيير تسلسل جولات المعالم السياحية وفقًا لرؤية المرشد.
The client is fully responsible for making sure he has all required documents and visas for travel	العميل مسؤول بالكامل عن التأكد من أن لديه جميع الوثائق والتأشيرات المطلوبة للسفر.
Responsibility:	المسؤولية:
It is understood that we act as agents only for all services covered hereby. Further, we shall not be responsible for any visa-related issue, PCR-related issue, loss injury or damage, resulting from acts of God, dangers, fire, breakdown of machinery, equipment or vehicles, the act of government authority, wars, civil disturbances riots, thefts, pilferage, epidemics, quarantines or any delays or changes including any extra.	من المفهوم أننا نعمل كوسطاء فقط لجميع الخدمات المغطاة بموجب هذه الاتفاقية. علاوة على ذلك، لا تتحمل أي مسؤولية عن أي مسائل تتعلق بالتأشيرات، أو مشاكل تتعلق باختبارات PCR، أو أي خسارة أو إصابة أو ضرر ينجم عن قوى خارجة عن إرادتنا مثل الكوارث الطبيعية، المخاطر، الحرائق، تعطل الآلات أو المعدات أو المركبات، أعمال السلطات الحكومية، الحروب، الاضطرابات المدنية، الشغب، السرقة، السرقات الصغيرة، الأوبئة، الحجر الصحي أو أي تأخيرات أو تغييرات بما في ذلك أي نفقات إضافية.