

## SGS Marketplace Terms & Conditions

## شروط وأحكام متجر إس جي إس

### Terms & Conditions:

### الشروط والأحكام:

Saudi Ground Services terms and conditions can be changed from time to time to suit various legal, business, and customer requirement in accordance with the laws and regulations applicable in the Kingdom of Saudi Arabia. By browsing or accessing our platforms, you agree and acknowledge to have read, understood, and agreed to the terms and conditions given below.

يمكن تغيير شروط وأحكام الشركة السعودية للخدمات الأرضية من وقت لآخر لتناسب مختلف المتطلبات القانونية والتجارية ومتطلبات العملاء وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية. من خلال تصفح أو الوصول إلى منصتنا، فإنك تقر بأنك قرأت وفهمت ووافقت على الشروط والأحكام الواردة أدناه.

### Definitions

### التعريف

- **"Company"** (referred to as either **"the Company"**, **"we"**, **"Us"**, **"our"** or **"SGS"** in the below terms and conditions, refers to **Saudi Ground Services**.  
• **"الشركة"** (المشار إليها باسم **"الشركة"** أو **"نحن"** أو **"لنا"** أو **"لدينا"** وما يتبعها من صيغ ضمير المتكلم أو **"إس جي إس"** في الشروط والأحكام أدناه، تشير إلى الشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- **"You"** refers to the individual person/ company creating an account with Us and/or the customer booking a reservation through Us.  
• تشير كلمة **"أنت"** وما يتبعها من صيغ ضمير المخاطب إلى الشخص / الكيان الذي ينشئ حساباً لدى الشركة و / أو العميل الذي يحجز جزءاً من خلالتنا.
- **"Account"** means a unique account created for you to access our service or parts of our service.  
• **"الحساب"** يعني حساباً فريداً تم إنشاؤه لك للوصول إلى خدمتنا أو أجزاء من خدمتنا.
- **"Terms and Conditions"** (also referred as **"Terms"**) mean these Terms and Conditions that form the entire agreement between You and the Company regarding the use of the service.  
• **"الشروط والأحكام"** (يشار إليها أيضاً باسم **"الشروط"**) تعني هذه الشروط والأحكام التي تشكل الاتفاقية الكاملة بينك وبين الشركة فيما يتعلق باستخدام الخدمة.
- **"Service/s"** The service requested by passenger through the application.  
• **"الخدمة / الخدمات"** الخدمة التي يطلبها المسافر من خلال التطبيق.
- **"Service Provider"** SGS and/or third party.  
• **"مزود الخدمة"** إس جي إس و/أو طرف الثالث.
- **"Account"** The user that was created by passenger in order to benefit from the service given by the service provider.  
• **"الحساب"** المستخدم الذي تم إنشاؤه بواسطة المسافر من أجل الاستفادة من الخدمة المقدمة من قبل مزود الخدمة.
- **"Customer"** The beneficiary of the service provided by the service provider.  
• **"العميل"** المستفيد من الخدمة التي يقدمها مزود الخدمة.
- **"Service package"** The multi services combined selected by the customer.  
• **"حزمة الخدمة"** خدمات متعددة مجمعة يختارها العميل.
- **"Booked service/s"** The services that have been reserved,  
• **"الخدمة / الخدمات المحجوزة"** الخدمات التي تم حجزها وتأكيدها

confirmed & invoiced by the service provider.

وإصدار فواتير لها من قبل مزود الخدمة.

- "The Representative/ Representatives" Staff of the service provider.

• " ممثل / ممثلين" موظفي مزود الخدمة.

### General Terms

- A booking becomes legally binding when Saudi Ground Services sends the confirmation via email.
- Bookings made using the online booking system less than 24 hours prior to your scheduled arrival/departure time will be subject to availability and additional surcharges charges.
- Charges for our services are payable in full when a booking is made. Cancellations and amendments are subject to our Amendments, Refund & Cancellation policy.
- Few of our Services are provided by third party organizations Service provider
- s. There may be specific rules and policies in place at certain airports. By using our Services, you agree to be bound by these specific rules and policies.
- Every service provider has its own terms and conditions, kindly read them before booking their services.
- We will use reasonable actions to ensure that the services are provided as advertised, but We do not warrant or guarantee this, and We are not liable for any loss to you or any co-traveller, arising directly or indirectly from the provision or non-provision (whether in whole or in part) of the advertised service.
- Any special additional wishes that are not part of the booked Service package, will be separately charged.
- Unless otherwise confirmed by Us in the terms of Service, Saudi Ground Service do not include entry to an airport lounge. Airport Lounge access may be available at selected airports subject to additional charge.
- The booking made on Saudi Ground Services is not transferable.
- All booked services provided by service provider are subject to availability.

### Acknowledgment

- These Terms and Conditions governing the use of this Service that operates between You and the Company. These

### شروط عامة

- يصبح الحجز ملزماً قانوناً عندما ترسل الشركة السعودية للخدمات الأرضية التأكيد عبر البريد الإلكتروني.
- تخضع الحجوزات التي تتم باستخدام نظام الحجز عبر الإنترنت قبل أقل من ٢٤ ساعة من الموعد المحدد للوصول / المغادرة للتوافر والرسوم الإضافية الإضافية.
- يتم دفع رسوم خدماتنا بالكامل عند إجراء الحجز. تخضع عمليات الإلغاء والتعديل لسياسة التعديلات والاسترداد والإلغاء.
- يتم توفير عدد قليل من خدماتنا من قبل منظمات الطرف الثالث مزود الخدمة
- قد تكون هناك قواعد وسياسات محددة معمول بها في بعض المطارات. باستخدام خدماتنا، فإنك توافق على الالتزام بهذه القواعد والسياسات المحددة.
- كل مزود خدمة لديه دورات تدريبية خاصة به، يرجى قراءتها قبل حجز خدماته.
- سنستخدم إجراءات معقولة لضمان تقديم الخدمات كما هو معلن عنها، لكننا لا نضمن، ولسنا مسؤولين عن أي خسارة لك أو لأي مسافر مشارك، تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن توفير أو عدم توفير (سواء كلياً أو جزئياً) للخدمة المعلن عنها.
- سيتم فرض رسوم منفصلة على أي رغبات إضافية خاصة ليست جزءاً من باقة الخدمة المحجوزة.
- ما لم نتأكد من خلاف ذلك في الخدمة، لا تشمل الخدمة الأرضية السعودية الدخول إلى صالة المطار. قد يتوفر الدخول إلى صالات المطارات في مطارات مختارة مقابل رسوم إضافية.
- الحجز الذي تم إجراؤه على الشركة السعودية للخدمات الأرضية غير قابل للتحويل.
- تخضع جميع الخدمات المحجوزة التي يقدمها مزود الخدمة لمدى التوافر.

### اعتراف

- هذه الشروط والأحكام التي تحكم استخدام هذه الخدمة التي تعمل بينك وبين الشركة. تحدد هذه الشروط والأحكام حقوق

Terms and Conditions set out the rights and obligations of the Customer regarding the use of this Service.

- Your access to and use of the Service is conditioned on Your acceptance of and compliance with these Terms and Conditions.
- By accessing or using the Service You agree to be bound by these Terms and Conditions. If You disagree with any part of these Terms and Conditions then You may not access the Service.

#### **Force Majeure Circumstances**

- Airports worldwide can witness unforeseen security restrictions being imposed by the Government, Airport Authorities, or Security Agency, due to certain security situation at the Airport or even for undisclosed reasons. In such cases, all the Airport Assistance services can be suspended without prior notice. This can lead to the inability to provide the Booked services partially or completely but in such scenarios, a refund or partial refund may be given in our discretion and/or the discretion of the service provider of Saudi Ground Services concerned but it is not guaranteed.
- In certain cases, delays and cancellations may result from factors beyond our or our service providers' control such as the weather, accidents, governmental restrictions and other events of force majeure. In such cases, our liability is limited to re-performance of the cancelled services. In exceptional circumstances, a refund or partial refund may be given in our discretion and/or the discretion of the service provider of Saudi Ground Services concerned but it is not guaranteed.
- Clients are required to realize that the immigration and customs facilities are independent units. Consequently, each unit imposes its own regulations that must be followed and fulfilled. While completing the regular procedures of these units, clients will have to carry and transfer their documents and personal belongings for the purpose of security checks. The passenger will be escorted by a greeter through this process. However, the greeter is not allowed to intervene.
- Please be noted that the availability of service and airport regulations are flexible and may be adjusted anytime without any prior notice due to the current situation.

والتزامات العميل فيما يتعلق باستخدام هذه الخدمة.

- إن وصولك إلى الخدمة واستخدامها مشروط بقبولك وامتثالك لهذه الشروط والأحكام.
- من خلال الوصول إلى الخدمة أو استخدامها، فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط والأحكام. إذا كنت لا توافق على أي جزء من هذه الشروط والأحكام، فلا يجوز لك الوصول إلى الخدمة.

#### **ظروف القوة القاهرة**

- يمكن أن تشهد المطارات في جميع أنحاء العالم قيوداً أمنية غير متوقعة تفرضها الحكومة أو سلطات المطار أو وكالة الأمن، بسبب وضع أمني معين في المطار أو حتى لأسباب غير معلنة. في مثل هذه الحالات، يمكن تعليق جميع خدمات مساعدة المطار دون إشعار مسبق. هذا يمكن أن يؤدي إلى عدم القدرة على تقديم باقة الخدمة المحجوزة جزئياً أو كلياً ولكن في مثل هذه السيناريوهات، قد يتم رد الأموال أو استرداد جزئي وفقاً لتقديرنا و / أو تقدير مزود الخدمة الخاص بالشركة المعنية ولكنه غير مضمون.
- في بعض الحالات، قد ينتج التأخير والإلغاءات بسبب عوامل خارجة عن سيطرتنا أو سيطرة مزودي الخدمة لدينا مثل الطقس والحوادث والقيود الحكومية وغيرها من أحداث القوة القاهرة. في مثل هذه الحالات، تقتصر مسؤوليتنا على إعادة أداء الخدمات الملغاة. في ظروف استثنائية، قد يتم رد الأموال أو استرداد جزئي وفقاً لتقديرنا و / أو تقدير مزود الخدمة للخدمات الأرضية السعودية ولكنه غير مضمون.
- يطلب من العملاء أن يدركوا أن مرافق الهجرة والجمارك هي وحدات مستقلة. وبالتالي، تفرض كل وحدة لوائحها الخاصة التي يجب اتباعها والوفاء بها. وأثناء استكمال الإجراءات العادية لهذه الوحدات، سيتعين على العملاء حمل ونقل وثائقهم وممتلكاتهم الشخصية لغرض التفتيش الأمني. سيتم مرافقة الراكب من قبل مستقبل الركاب خلال هذه العملية. ومع ذلك، لا يسمح لمستقبل الركاب بالتدخل.
- يرجى ملاحظة أن مدى توافر الخدمة ولوائح المطار مرنة ويمكن تعديلها في أي وقت دون أي إشعار مسبق بسبب الوضع الحالي.

## Onus of Customer

- You acknowledge and agree to read and abide by the Terms of Service, as these define what services are included within Saudi Ground Services for your specific journey.
- Bookings containing incorrect Customer details, flight details, terminal details and/or product selection may be considered void by Us.
- You acknowledge and accept that it is your sole responsibility to ensure that the information supplied in your Reservation Request is correct. We will not be responsible in any circumstances for incorrect, incomplete or similar information supplied at the time of booking including but not limited to dates, flight numbers, arrival or departure times.
- Further, you acknowledge and accept that it is your sole responsibility to ensure that the contact details you provide when making your Reservation Request (including but not limited to the email address and contact mobile number) are complete, valid and correct. We will not be responsible should an incorrect, incomplete or invalid number or contact details be given.
- Service provider If you require the services of the Representative for additional hours, then this must be arranged directly with the Representative on the day of the service and the customer will incur additional payment.
- The Representatives are not insured, contracted or similar, to carry or store your baggage. Unless specifically stated as being included in the terms of Service any porter charges are not included in Saudi Ground Services and you will be solely liable for such charges.
- Saudi Ground Services are only available to Customers. Prices do not include any additional travellers not named in the booking. Such persons are subject to an additional charge if they accompany the Customer(s).
- For departure services, it is your responsibility to book a time for your arrival at the airport that allows sufficient time for the service to take place and all procedures (check-in, security clearance, etc) to be completed in good time for you to catch your flight.

## Payment Terms

- Booking Confirmation will not be sent until the full

## مسؤولية العميل

- أنت تقر وتوافق على قراءة شروط الخدمة والالتزام بها، حيث تحدد هذه الشروط الخدمات المضمنة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية لرحلتك المحددة.
- قد نعتبر الحجوزات التي تحتوي على تفاصيل غير صحيحة عن العميل وتفاصيل الرحلة وتفاصيل المحطة و / أو اختيار المنتج لاغية من قبل الشركة.
- أنت تقر وتوافق على أنه من مسؤوليتك وحدك التأكد من صحة المعلومات المقدمة في طلب الحجز الخاص بك. لن نكون مسؤولين في أي حالة من الحالات عن المعلومات غير الصحيحة أو غير المكتملة أو المعلومات المماثلة المقدمة في وقت الحجز بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التواريخ وأرقام الرحلات الجوية وأوقات الوصول أو المغادرة.
- علاوة على ذلك، فإنك تقر وتوافق على أنه من مسؤوليتك وحدك التأكد من أن بيانات الاتصال التي تقدمها عند تقديم طلب الحجز الخاص بك (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول للاتصال) كاملة وصالحة وصحيحة. لن نكون مسؤولين في حالة تقديم رقم أو تفاصيل اتصال غير صحيحة أو غير كاملة أو غير صالحة.
- مزود الخدمة إذا كنت بحاجة إلى خدمات الممثل لساعات إضافية، فيجب ترتيب ذلك مباشرة مع الممثل في يوم الخدمة وسيتحمل العميل دفعات إضافية.
- لا يتم تأمين الممثلين أو التعاقد معهم أو ما شابه ذلك لنقل أمتعتك أو تخزينها. ما لم ينص على وجه التحديد على أنها مدرجة في لوائح الخدمة، فإن أي رسوم حمّل غير مدرجة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية وستكون وحدك المسؤول عن هذه الرسوم.
- الشركة السعودية للخدمات الأرضية متاحة فقط للعملاء. لا تشمل الأسعار أي مسافرين إضافيين لم يتم ذكر أسمائهم في الحجز. يخضع هؤلاء الأشخاص لرسوم إضافية إذا رافقوا العميل (العملاء).
- بالنسبة لخدمات المغادرة، تقع على عاتقك مسؤولية حجز وقت لوصولك إلى المطار يتيح وقتاً كافياً لإجراء الخدمة وإكمال جميع الإجراءات (تسجيل الوصول، التصريح الأمني، إلخ) في الوقت المناسب لك للحاق برحلتك.

## شروط الدفع

- لن يتم إرسال تأكيد الحجز حتى يتم استلام رسوم الحجز

Booking Fee has been received by Us.

كاملةً من قبلنا.

- By making a Reservation Request you expressly authorize Us upon Booking Confirmation to debit your credit card or debit card the amount as shown on your Reservation Request and the additional charges (if any) referred to in these Terms and Conditions.
- Payment terms for any services excluded from Saudi Ground Services will be payable directly to the Service provider and the payment terms of the Service provider will be applied.
- We reserve the right not to fulfil your booking if your payment method is declined for any reason or if the payment method has been used fraudulently or without the cardholder's permission or if you are under the age of 18.

- من خلال تقديم طلب الحجز، فإنك تفوضنا صراحة عند تأكيد الحجز بالخصم من بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم الخاصة بك المبلغ كما هو موضح في طلب الحجز الخاص بك والرسوم الإضافية (إن وجدت) المشار إليها في هذه الشروط والأحكام.
- سيتم دفع شروط الدفع لأي من الخدمات المستثناة من الشركة السعودية للخدمات الأرضية مباشرة إلى مزود الخدمة وسيتم تطبيق شروط الدفع الخاصة بمزود الخدمة.
- نحن نحتفظ بالحق في عدم الوفاء بحجزك إذا تم رفض طريقة الدفع الخاصة بك لأي سبب من الأسباب أو إذا تم استخدام طريقة الدفع بطريقة احتيالية أو دون إذن حامل البطاقة أو إذا كان عمرك أقل من ١٨ عاماً.

#### Saudi Ground Services Terms & Conditions Update

- Clients are required to realize that the immigration and customs facilities are independent units. Consequently, each unit imposes its own regulations that must be followed and fulfilled. While completing the regular procedures of these units, clients will have to carry and transfer their documents and personal belongings for the purpose of security checks. The passenger will be escorted by a greeter through this process. However, the greeter is not allowed to intervene.
- Kindly note that the immigration, airlines, and meet and greet service provider are three different entities, as a result, any potential delay, border rules changes, cancellation, or airlines rejection to PAX entrance into a specific country and/or boarding the plane will be accordingly applied to the meet and greet terms and conditions. The meet and greet team will not be held responsible for the decisions of the customs, airlines, or immigration.
- Please be noted that the availability of service and airport regulations are flexible and may be adjusted anytime without any prior notice due to the current situation.

#### General Amendments, Refund & Cancellation Policy

##### (a) Identification

- You are required to provide full and accurate personal information and contact details when making a Reservation Request and you must notify Us of any change in the

#### تحديث شروط وأحكام الشركة السعودية للخدمات الأرضية

- يطلب من العملاء أن يدركوا أن مرافق الهجرة والجمارك هي وحدات مستقلة. وبالتالي، تفرض كل وحدة لوائحها الخاصة التي يجب اتباعها والوفاء بها. وأثناء استكمال الإجراءات العادية لهذه الوحدات، سيتعين على العملاء حمل ونقل وثائقهم وممتلكاتهم الشخصية لغرض التفتيش الأمني. سيتم مرافقة الراكب من قبل تحية خلال هذه العملية. ومع ذلك، لا يسمح للترحيب بالتدخل.
- يرجى ملاحظة أن الهجرة وشركات الطيران ومزود خدمة الاستقبال والترحيب هي ثلاث كيانات مختلفة، ونتيجة لذلك، سيتم تطبيق أي تأخير محتمل أو تغييرات في قواعد الحدود أو الإلغاء أو رفض شركات الطيران لدخول PAX إلى بلد معين و / أو الصعود إلى الطائرة وفقاً لذلك على شروط وأحكام الاستقبال والترحيب. لن يكون فريق الاستقبال والترحيب مسؤولاً عن قرارات الجمارك أو شركات الطيران أو الهجرة.
- يرجى ملاحظة أن مدى توافر الخدمة ولوائح المطار مرنة ويمكن تعديلها في أي وقت دون أي إشعار مسبق بسبب الوضع الحالي.

#### التعديلات العامة وسياسة الاسترداد والإلغاء

##### (أ) تعريف

- يطلب منك عند تقديم طلب الحجز تقديم معلومات شخصية كاملة ودقيقة وبيانات الاتصال ويجب عليك إخطارنا بأي تغيير في المعلومات التي قدمتها (على سبيل المثال إذا قمت

information you have provided (for example if you change your mobile telephone number).

- If you provide incorrect information this may invalidate your Booking and entitlement to any refund.
- You acknowledge that our use of confirmed SGS Services are conditional upon presentation of the correct Final Booking Confirmation to the Representative.
- The VIP Greeters will be holding a NAME SIGN with passenger's name. The client must then identify himself or herself to the VIP Greeter within an appropriate amount of time (until deplaning has been completed), this will be considered as NO SHOW and full charges will be applied.

#### (b) Indemnification

You agree to indemnify and defend Saudi Ground Services and its service providers from and against any claims, causes of action, demands, recoveries, losses, damages, fines, penalties or other costs or expenses of any kind or nature including but not limited to reasonable legal and accounting fees, brought by:

- you or on your behalf in excess of the liability described above; or
- by third parties as a result of
  - your breach of this agreement or the documents referenced herein;
  - your violation of any law or the rights of a third party; or
  - your use of this Application

#### General Amendments, Termination, Refund & Cancellation Policy

The Amendments, Refund & Cancellation policy will differ from one service provider to another. It also varies for different airports and services. Kindly check them, before booking the required services.

#### (a) Amendments

You may contact Us if you wish to amend your booking at any time and, if this results in a different price to the original booking, we will make a refund or charge you extra (as applicable) to make up the difference in price. This is subject to availability and confirmation by our Service Provider.

- Any amendments made within 24 hours of commencement of Saudi Ground Services or any amendments to bookings for more than 4 people, are subject to availability and confirmation by the Service Provider and may incur additional fees.

بتغيير رقم هاتفك المحمول).

- إذا قدمت معلومات غير صحيحة، فقد يؤدي ذلك إلى إبطال حجزك وإبطال أي استحقاق لأي استرداد.
- أنت تقر بأن استخدامنا لخدمات إس جي إس المؤكدة مشروط بتقديم تأكيد الحجز النهائي الصحيح إلى الممثل.
- سيحمل مستقبل الركاب لكبار الشخصيات لافتة اسم تحمل اسم الراكب. يجب على العميل بعد ذلك التعريف بنفسه أو بنفسها إلى مستقبل ركاب الشخصيات المهمة في غضون فترة زمنية مناسبة (حتى يتم الانتهاء من الخروج)، وسيتم اعتبار ذلك عدم حضور وسيتم تطبيق الرسوم الكاملة.

#### (ب) التعويض

أنت توافق على تعويض والدفاع عن الشركة السعودية للخدمات الأرضية ومقدمي خدماتها من وضد أي مطالبات أو أسباب دعوى أو مطالب أو استرداد أو خسائر أو أضرار أو غرامات أو عقوبات أو تكاليف أو نفقات أخرى من أي نوع أو طبيعة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الرسوم القانونية والمحاسبية المعقولة المقدمة من:

- أنت أو من ينوب عنك بما يتجاوز المسؤولية الموضحة أعلاه؛ أو
- من قبل أطراف ثالثة نتيجة
  - خرقك لهذه الاتفاقية أو المستندات المشار إليها هنا؛
  - انتهاكك لأي قانون أو حقوق الطرف الثالث؛ أو
  - استخدامك لهذا التطبيق

#### التعديلات العامة والإنهاء واسترداد الأموال وسياسة الإلغاء

ستختلف سياسة التعديلات واسترداد الأموال والإلغاء من مزود خدمة إلى آخر. كما أنها تختلف باختلاف المطارات والخدمات. يرجى التحقق منها قبل حجز الخدمات المطلوبة.

#### (أ) التعديلات

يمكنك الاتصال بالشركة إذا كنت ترغب في تعديل حجزك في أي وقت، وإذا أدى التعديل إلى اختلاف في السعر عن الحجز الأصلي، فسوف نقوم برد الأموال أو تحصيل رسوم إضافية منك (حسب الاقتضاء) لتعويض الفرق في السعر. يخضع هذا المدى التوافر والتأكيد من قبل مزود الخدمة لدينا.

- تخضع أي تعديلات يتم إجراؤها خلال ٢٤ ساعة من بدء الشركة السعودية للخدمات الأرضية أو أي تعديلات على الحجوزات لأكثر من ٤ أشخاص لمدى التوافر والتأكيد من قبل مزود الخدمة وقد تتحمل رسوما إضافية.

- If the prices have changed between the time of the original booking and any requested change, we reserve the right to charge the difference, to the amended booking. We will take any additional payment at the time of receiving the booking change request.
- Amendments made outside 24 hours are free of charge in certain airports, amendments within 24 hours of the service time are not allowed and will be treated as a cancellation.  
(This can differ from one service provider to another)
- The amendments do not become binding until adjusted written booking confirmation is sent and received by email.

#### Termination

We may terminate or suspend Your Account immediately, without prior notice or liability, for any reason whatsoever, including without limitation if You breach these Terms and Conditions.

##### (b) Refunds

- Any refunds made as a result of cancellation can only be made to the credit card that was used to pay the Booking Fee.
- No refund will be made in case of No Show.
- In the event of no prior notification, Saudi Ground Services will not be liable to any refund.

##### (c) Cancellation

- You may contact Us if you wish to cancel a booking, 24 hours (local time of flight) before the commencement of Saudi Ground Services. (The refund amount will depend on the Terms and Conditions of the Service Provider)

- إذا تغيرت الأسعار بين وقت الحجز الأصلي وأي تغيير مطلوب، فإننا نحتفظ بالحق في خصم الفرق من الحجز المعدل. سنأخذ أي دفعة إضافية في وقت استلام طلب تغيير الحجز.
- التعديلات التي يتم إجراؤها خارج ٢٤ ساعة مجانية في بعض المطارات، لا يسمح بالتعديلات في غضون ٢٤ ساعة من وقت الخدمة وسيتم التعامل معها على أنها إلغاء. (يمكن أن يختلف هذا من مزود خدمة إلى آخر)
- لا تصبح التعديلات ملزمة حتى يتم إرسال تأكيد الحجز الخطي المعدل واستلامه عبر البريد الإلكتروني.

#### إنهاء

يجوز للشركة إنهاء حسابك أو تعليقك على الفور، دون إشعار مسبق أو مسؤولية، لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إذا انتهكت هذه الشروط والأحكام.

##### (ب) المبالغ المستردة

- لا يمكن استرداد أي مبالغ مستردة نتيجة للإلغاء إلا إلى بطاقة الائتمان التي تم استخدامها لدفع رسوم الحجز.
- لن يتم استرداد أي مبلغ في حالة عدم الحضور.
- في حالة عدم وجود إخطار مسبق، لن تكون الشركة السعودية للخدمات الأرضية مسؤولة عن أي استرداد.

##### (ت) الإلغاء

- يمكنك الاتصال بنا إذا كنت ترغب في إلغاء الحجز قبل ٢٤ ساعة (بالتوقيت المحلي للرحلة) من بدء الشركة السعودية للخدمات الأرضية. (يعتمد مبلغ الاسترداد على شروط وأحكام مزود الخدمة)

#### Amendments, Refund & Cancellation policy for VIP Terminals/

##### Private Lounge

- This booking is non-refundable and non-transferable, and any amendments can only be accepted before 24 hours prior to the service time otherwise the service will be considered no show and will be charged in full.
- Any cancellation upon service request or confirming the service; 100% cancellation charges will be applied accordingly.
- Cancellation less than 96 hours before travel: No Refund or Credit

#### سياسة التعديل والاسترداد والإلغاء لمباني كبار الشخصيات / الصالة

##### الخاصة

- هذا الحجز غير قابل للاسترداد وغير قابل للتحويل، ولا يمكن قبول أي تعديلات إلا قبل ٢٤ ساعة من وقت الخدمة وإلا سيتم اعتبار الخدمة غير موجودة وسيتم احتسابها بالكامل.
- أي إلغاء بناء على طلب الخدمة أو تأكيد الخدمة؛ سيتم تطبيق رسوم إلغاء بنسبة ١٠٠٪ وفقاً لذلك.
- الإلغاء قبل أقل من ٩٦ ساعة من السفر: لا يمكن استرداد الأموال أو رصيد





- Booking changes less than 96 hours before travel: 50% of fee credited toward a future

- يتغير الحجز قبل أقل من ٩٦ ساعة من السفر: يتم إضافة ٥٠٪ من الرسوم إلى المستقبل

#### Governing Law

These Terms and Conditions hereby shall be governed by and interpreted in accordance with the Laws and the implemented regulations of the Kingdom of Saudi Arabia.

By using our site, you consent to our Privacy Policy.

#### Collecting of Information you provide

The following types of personal information you provide to us such as:

1. Information that you enter when you create a profile on our application—for example, your name, National/Muqem ID, Birthday, Address information, Driving Information, Bank information and others.
2. Information that you enter when you register a company on our application—for example, Company name, Owner information, company's customer support and others.
3. Information relating to any packages you track which include the package Tracking Number.
4. Information contained in any communications that you send to us by email or through our application, subscribe to our newsletter, respond to a survey, fill out a form, inquire or request about materials being ordered and similar situations in which you have chosen to provide personal information to us.
5. Any other personal information that you send to us.

If you do not want your personal information collected, do not provide it to us. The database and its contents remain at our company and stay with data processors or servers acting on our behalf and responsible to us. Your personal data will not be passed on by us or by our agents for use by third parties in any form whatsoever unless we have obtained your consent or are legally required to do so.

#### Information we collect

You can visit all public areas of our application without providing any personal information about yourself, but our application collects, stores, and uses only non-personal information such as:

1. Information about your computer including your IP address, geographical location, browser type and version, and operating

#### القانون الواجب التطبيق

تخضع هذه الشروط والأحكام وتفسر وفقا للقوانين واللوائح المنفذة في المملكة العربية السعودية.

باستخدام موقعنا، فإنك توافق على سياسة الخصوصية الخاصة بنا.

#### جمع المعلومات التي تقدمها

الأنواع التالية من المعلومات الشخصية التي تقدمها لنا مثل:

١. المعلومات التي تدخلها عند إنشاء ملف تعريف على تطبيقنا - على سبيل المثال، اسمك، والهوية الوطنية / الإقامة، وتاريخ الميلاد، وبيانات العنوان، ومعلومات القيادة، والمعلومات المصرفية وغيرها.
٢. المعلومات التي تدخلها عند تسجيل شركة في التطبيق الخاص بنا - على سبيل المثال، اسم الشركة ومعلومات المالك ودعم عملاء الشركة وغيرها.
٣. المعلومات المتعلقة بأي حزم تقوم بتتبعها والتي تتضمن رقم تتبع الحزمة.
٤. المعلومات الواردة في أي طرق تواصل ترسلها إلينا عبر البريد الإلكتروني أو من خلال تطبيقنا، أو الاشتراك في نشرتنا الإخبارية، أو الرد على استطلاع، أو ملء نموذج، أو الاستفسار أو الطلب حول المواد التي يتم طلبها والمواقف المماثلة التي اخترت فيها تقديم معلومات شخصية لنا.
٥. أي معلومات شخصية أخرى ترسلها إلينا.

إذا كنت لا تريد جمع معلوماتك الشخصية، فلا تقدمها لنا. تبقى قاعدة البيانات ومحتوياتها في شركتنا وتبقى مع معالجي البيانات أو الخوادم التي تعمل نيابة عنا ومسؤولة أمامنا. لن يتم تمرير بياناتك الشخصية من قبلنا أو من قبل وكلائنا لاستخدامها من قبل أطراف ثالثة بأي شكل من الأشكال ما لم نحصل على موافقتك أو يطلب منا قانونا القيام بذلك.

#### المعلومات التي نجمعها

يمكنك زيارة جميع المناطق العامة في تطبيقنا دون تقديم أي معلومات شخصية عن نفسك، ولكن تطبيقنا يجمع ويخزن ويستخدم فقط المعلومات غير الشخصية مثل:

١. معلومات حول جهاز الكمبيوتر الخاص بك بما في ذلك عنوان المتصفح الخاص بك والموقع الجغرافي ونوع المتصفح وإصداره



system.

2. Information about your visits to and use of this Application including the referral source, length of visit, page views, and Application navigation paths.
3. Information that is generated while using our application, including when, how often, and under what circumstances you use it.
4. Some parts of the application use embedded pixel or JavaScript technologies to facilitate your use of the Application and to track general traffic.

### Cookies

A cookie is a small file, which is placed on your computer's hard drive. Once the file is added, the cookie helps analyses web traffic or lets you know when you visit a particular site. Cookies allow web applications to respond to you as an individual. The web application can tailor its operations to your needs, likes and dislikes by gathering and remembering information about your preferences.

### Using of Data

SGS only uses your information to conduct business with you, to better understand your needs and interests, to improve our service and to personalize communications and your web experience, always provided you have given your explicit consent, where required by statutory law (e.g. when we send marketing e-mails to you):

- Internal record keeping.
- We may use the information to improve our products and services which leads to the satisfaction of our customers.
- We may use the information to customize the Application according to your interests.
- If you have given your consent, we may periodically send promotional emails about new products, special offers or other information that we think you may find interesting using the email address which you have provided.
- communicating with you where you have submitted a query to us
- For business development and marketing purposes.
- To obtain general statistics regarding the use of the site and its specific web pages and to evaluate how our visitors use and navigate our site on an aggregate basis.
- To provide services to you, your company or your company's customers.

ونظام التشغيل.

٢. معلومات حول زيارتك لهذا التطبيق واستخدامه بما في ذلك مصدر الإحالة ومدة الزيارة ومشاهدات الصفحة ومسارات التنقل في التطبيق.
٣. المعلومات التي يتم إنشاؤها أثناء استخدام تطبيقنا، بما في ذلك متى وعدد المرات وتحت أي ظروف تستخدمها.
٤. نستخدم بعض أجزاء التطبيق تقنيات البكسل أو جافا سكريبت المضمنة لتسهيل استخدامك للتطبيق وتتبع حركة المرور العامة.

### ملف تعريف الارتباط

ملف تعريف الارتباط هو ملف صغير، يتم وضعه على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بك. بمجرد إضافة الملف، يساعد ملف تعريف الارتباط في تحليل حركة المرور على الويب أو يتيح لك معرفة متى تزور موقعنا معينا. تسمح ملفات تعريف الارتباط لتطبيقات الويب بالرد عليك كفرد. يمكن لتطبيق الويب تخصيص عملياته وفقا لاحتياجاتك وما يعجبك وما لا يعجبك من خلال جمع وتذكر المعلومات حول تفضيلاتك.

### استخدام البيانات

تستخدم إس جي إس معلوماتك فقط لإجراء الأعمال التجارية معك، ولفهم احتياجاتك واهتماماتك بشكل أفضل، وتحسين خدماتنا وتخصيص الاتصالات وتجربتك على الويب، شريطة أن تكون قد أعطيت موافقتك الصريحة، حيثما يقتضي القانون التشريعي ذلك (على سبيل المثال، عندما نرسل رسائل بريد إلكتروني تسويقية إليك):

- حفظ السجلات الداخلية.
- قد نستخدم المعلومات لتحسين منتجاتنا وخدماتنا مما يؤدي إلى رضا عملائنا.
- قد نستخدم المعلومات لتخصيص التطبيق وفقا لاهتماماتك.
- إذا كنت قد أعطيت موافقتك، فقد نرسل رسائل بريد إلكتروني ترويجية بشكل دوري حول المنتجات الجديدة أو العروض الخاصة أو غيرها من المعلومات التي نعتقد أنك قد تجدها مثيرة للاهتمام باستخدام عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمته.
- التواصل معك في المكان الذي قدمته فيه استفسارا إلينا
- لأغراض تطوير الأعمال والتسويق.
- للحصول على إحصاءات عامة بشأن استخدام الموقع وصفحات الويب الخاصة به وتقييم كيفية استخدام زوارنا لموقعنا والتنقل فيه على أساس إجمالي.
- لتقديم الخدمات لك أو لشركتك أو لعملاء شركتك.

- To provide services to you as a freelancer captain.

- لتقديم الخدمات لك ككابتن مستقل.

### Security of information

### أمن المعلومات

We will always limit the amount of data that is collected to a bare minimum but do understand that the data we have needs to be well protected. The data is only accessible with a specific user and password combination. Our employees have clear guidelines to prevent potential data leaking and the unauthorized transmission of personal data:

سنحد دائما من كمية البيانات التي يتم جمعها إلى الحد الأدنى ولكننا نفهم أن البيانات التي لدينا تحتاج إلى حماية جيدة. لا يمكن الوصول إلى البيانات إلا من خلال مجموعة محددة من المستخدمين وكلمات المرور. لدى موظفينا إرشادات واضحة لمنع تسريب البيانات المحتمل والنقل غير المصرح به للبيانات الشخصية:

1. We will take reasonable technical and organizational precautions to prevent the loss, misuse, or alteration of your personal information.
2. We will store all the personal information you provide on our secure (password- and firewall-protected) servers.
3. All electronic financial transactions entered through our Application will be protected by encryption technology.
4. You acknowledge that the transmission of information over the internet is inherently insecure, and we cannot guarantee the security of data sent over the internet.
5. You are responsible for keeping the password you use for accessing our Application confidential; we will not ask you for your password (except when you log in to our Application).

١. سنأخذ الاحتياطات التقنية والتنظيمية المعقولة لمنع فقدان معلوماتك الشخصية أو إساءة استخدامها أو تغييرها.
٢. سنقوم بتخزين جميع المعلومات الشخصية التي تقدمها على خوادمنا الآمنة (المحمية بكلمة مرور وجدار حماية).
٣. سيتم حماية جميع المعاملات المالية الإلكترونية التي يتم إدخالها من خلال تطبيقنا بواسطة تقنية التشفير.
٤. أنت تقر بأن نقل المعلومات عبر الإنترنت غير آمن بطبيعته، ولا يمكننا ضمان أمن البيانات المرسلة عبر الإنترنت.
٥. أنت مسؤول عن الحفاظ على سرية كلمة المرور التي تستخدمها للوصول إلى تطبيقنا؛ لن نطلب منك كلمة المرور الخاصة بك (إلا عند تسجيل الدخول إلى تطبيقنا).

### Shared of Data

### مشاركة البيانات

SGS may share your personal information as follows:

يجوز لـ إس جي إس مشاركة معلوماتك الشخصية على النحو التالي:

- Business Transfers: SGS reserves the right, under consideration of statutory law, to disclose or transfer your personal information in connection with the sale or transfer of all or a portion of our business or assets.
- Companies who work on our behalf: SGS contracts with other companies to perform business support functions on our behalf, which may involve limited access to your personal information. SGS requires these companies to use the information only to provide the contracted services; they are prohibited from transferring the information to another party except as needed to provide those services. Some examples of these business support functions include email delivery, customer survey execution, customer support, purchasing trends, retargeting, and remarketing.
- We will disclose your data to third parties if we are under a duty

- عمليات نقل الأعمال: تحتفظ إس جي إس بالحق، بموجب القانون التشريعي، في الكشف عن معلوماتك الشخصية أو نقلها فيما يتعلق ببيع أو نقل كل أو جزء من أعمالنا أو أصولنا.
- الشركات التي تعمل نيابة عنا: تتعاقد إس جي إس مع شركات أخرى لأداء وظائف دعم الأعمال نيابة عنا، والتي قد تنطوي على وصول محدود إلى معلوماتك الشخصية. تطلب إس جي إس من هذه الشركات استخدام المعلومات فقط لتوفير الخدمات المتعاقد عليها؛ يحظر عليهم نقل المعلومات إلى طرف آخر باستثناء ما هو مطلوب لتقديم تلك الخدمات. تتضمن بعض الأمثلة على وظائف دعم الأعمال هذه تسليم البريد الإلكتروني وتنفيذ استطلاع آراء العملاء ودعم العملاء واتجاهات الشراء وإعادة الاستهداف وتجديد النشاط التسويقي.
- سنكشف عن بياناتك لأطراف ثالثة إذا كنا ملزمين بالكشف عن بياناتك أو مشاركتها من أجل الامتثال لأي التزام قانوني، أو من أجل

to disclose or share your data in order to comply with any legal obligation, or in order to enforce or apply any terms of use of this web site or any terms and conditions, the supply of our goods or services to you, or other agreements we may have with you; to protect the rights, property, or safety of SGS, our customers, or other third parties. This may also include exchanging information with other companies and organizations for the purposes of fraud protection and credit risk reduction.

- Law Enforcement: We may disclose your personal data in response to a court order, or a request for cooperation from a law enforcement or other government agency, to establish or exercise its legal rights, to defend legal claims, or as otherwise required or permitted by applicable laws and/or regulations.

Other than as set out above, we will not transfer, disclose, sell, distribute, or lease your personal information to third parties unless we have your permission to do so or are otherwise required or permitted to do so by law.

### Third Party

Our applications may, from time to time, contain links to Applications operated by third parties. Please note that this privacy statement only applies to the personal information that we collect through our applications and we cannot be responsible for personal information collected and stored by third parties. Third party applications have their own terms and conditions and privacy policies, and you should read these carefully before you submit any personal information to these applications. We do not endorse or otherwise accept any responsibility or liability for the content of such third-party Applications or third-party terms and conditions or policies.

### Change in Policy

We may update this policy from time to time by publishing a new version on our application. You should check this page occasionally to ensure you understand any changes to this policy.

### Rights

If you believe that any information, we are holding on you is incorrect or incomplete, please write to or email us as soon as possible at the address below. We will promptly correct any information found to be incorrect.

إنفاذ أو تطبيق أي شروط استخدام لهذا الموقع أو أي شروط وأحكام، أو توريد سلعنا أو خدماتنا إليك، أو غيرها من الاتفاقيات التي قد تكون لدينا معك؛ لحماية حقوق أو ممتلكات أو سلامة إس جي إس أو عملائنا أو الجهات الخارجية الأخرى. وقد يشمل ذلك أيضا تبادل المعلومات مع الشركات والمؤسسات الأخرى لأغراض الحماية من الاحتيال والحد من مخاطر الائتمان.

- إنفاذ القانون: يجوز لنا الكشف عن بياناتك الشخصية استجابة لأمر من المحكمة، أو طلب للتعاون من جهة إنفاذ القانون أو وكالة حكومية أخرى، لإنشاء أو ممارسة حقوقها القانونية، أو للدفاع عن المطالبات القانونية، أو كما هو مطلوب أو مسموح به بموجب القوانين و/أو اللوائح المعمول بها.

بخلاف ما هو منصوص عليه أعلاه، لن نقوم بنقل معلوماتك الشخصية أو الكشف عنها أو بيعها أو توزيعها أو تأجيرها إلى أطراف ثالثة ما لم نحصل على إذن منك للقيام بذلك أو ما لم يُطلب منا أو يسمح لنا بذلك بموجب القانون.

### الطرف ثالث

قد تحتوي بياناتنا، من وقت لآخر، على روابط إلى التطبيقات التي تديرها أطراف ثالثة. يرجى ملاحظة أن بيان الخصوصية هذا ينطبق فقط على المعلومات الشخصية التي نجعلها من خلال تطبيقاتنا نحن غير مسؤولين عن المعلومات الشخصية التي يتم جمعها وتخزينها من قبل الأطراف الثالثة. لدى الطرف الثالث شروط وأحكام وسياسات خصوصية خاصة به، ويجب عليك قراءتها بعناية قبل إرسال أي معلومات شخصية إلى هذه التطبيقات. نحن لا نؤيد أو نقبل بأي شكل آخر أي مسؤولية أو التزام عن محتوى تطبيقات الطرف الثالث أو شروط وأحكام أو سياسات الطرف الثالث.

### التغيير في السياسة

قد نقوم بتحديث هذه السياسة من وقت لآخر عن طريق نشر إصدار جديد عبر التطبيق الخاص بنا. يجب عليك مراجعة هذه الصفحة من حين لآخر للتأكد من فهمك لأي تغييرات تطرأ على هذه السياسة.

### الحقوق

إذا كنت تعتقد أن أي معلومات نحفظ بها عنك غير صحيحة أو غير كاملة، يرجى الكتابة إلينا أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني في أقرب وقت ممكن على العنوان أدناه. سنقوم على الفور بتصحيح أي معلومات يتبين أنها غير صحيحة.