

Cancellation Policy Guest Cancellation Policy

A reservation may be canceled at any time through Ejaro's platform (website or mobile app), and depending on the circumstance, the Guest may receive no refund, partial refund, or a full refund. The amount refunded (if any) will completely depend on the following:

1. Booking time and cancellation time.
2. Length of the trip.
3. Guest no-show or delay.
4. Extenuating circumstances (flight or train delays, traffic accidents, etc.).
5. Failures in vehicle description and quality (mechanical failures only).

For more information, kindly find more details about the following below.

No Refund

Ejaro maintains a strict no-refund policy. This policy applies even in circumstances where a guest returns the vehicle prior to the agreed-upon return date and time. Furthermore, should an accident occur due to the guest's negligence, leading to an early return of the vehicle, Ejaro will not provide any refund.

Partial Refunds

Ejaro's general policy is to not offer refunds. However, exceptions to this rule may occur in certain circumstances such as flight or train cancellations, flight or train delays, lost baggage issues, safety issues, and/or any other extenuating circumstances. It is solely at Ejaro's discretion to determine whether these exceptions warrant a partial refund. To be considered for these exceptions, guests should report any potential delays on Ejaro's platform (website or mobile app), providing a detailed explanation, attaching photos, and/or presenting any form of evidence to support their claim. Only Ejaro has the authority to grant these exceptions.

Full Refund

سياسة الإلغاء سياسة إلغاء الضيف

يمكن إلغاء الحجز في أي وقت عبر منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، واعتمادًا على الظروف، قد لا يتلقى الضيف أي استرداد للمبلغ، أو استرداد جزئي أو استرداد كامل، حيث يعتمد قيمة المبلغ المسترد (إن وجد) على ما يلي:

1. وقت الحجز ووقت الإلغاء.
2. مدة الرحلة.
3. عدم حضور الضيف أو تأخيره.
4. الظروف المخففة (تأخير الرحلات الجوية أو القطارات، حوادث المرور، وما إلى ذلك).
5. أعطال في وصف السيارة والجودة (الأعطال الميكانيكية فقط).

لمزيد من المعلومات، يرجى العثور على مزيد من التفاصيل حول ما يلي أدناه.

لا يوجد استرداد

تطبق شركة إيجارو سياسة صارمة بعدم استرداد الأموال، حيث تنطبق هذه السياسة حتى في الحالات التي يعيد فيها الضيف السيارة قبل تاريخ ووقت الإرجاع المتفق عليهما، علاوة على ذلك، في حالة وقوع حادث بسبب إهمال الضيف، والذي أدى إلى إعادة السيارة مبكرًا، فلن تقدم شركة إيجارو أي استرداد للمبالغ المدفوعة.

استرداد جزئي للمبالغ

السياسة العامة لشركة إيجارو هي عدم تقديم استرداد الأموال؛ ومع ذلك، قد تحدث استثناءات لهذه القاعدة في ظروف معينة مثل إلغاء الرحلات الجوية أو القطارات، أو تأخير الرحلات الجوية أو القطارات، أو مشكلات الأمتعة المفقودة، أو مشكلات السلامة، و/أو أي ظروف مخففة أخرى، ويخضع تحديد ما إذا كانت هذه الاستثناءات تستحق استردادًا جزئيًا لتقدير إيجارو وحدها، وللحصول على هذه الاستثناءات، يجب على الضيوف الإبلاغ عن أي تأخيرات محتملة عبر منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، وتقديم شرح مفصل، وإرفاق الصور، و/أو تقديم أي شكل من أشكال الأدلة لدعم مطالباتهم، علماً بأن شركة إيجارو هي الوحيدة التي لديها السلطة لمنح هذه الاستثناءات.

استرداد كامل للمبلغ

If a cancellation arises due to discrepancies in the vehicle's condition, such as inconsistencies between the vehicle's actual state and its description on the platform, cleanliness issues, safety concerns, or any other reasons deemed acceptable by Ejaro, the decision to grant a full refund to the Guest rests solely with Ejaro. However, to qualify for this provision, the Guest will have to report the situation to Ejaro instantly, whether reporting the situation on Ejaro's platform (website or mobile app), or contacting customer support to file this claim no longer than 2 hours after the beginning of the reservation. Failure to report within this timeframe will result in the Guest being ineligible for any refund.

Host Cancellations

In the circumstance of which a Host fails to show or cancels the reservation, the guest shall be fully refunded, the amount paid shall be on the Guest's wallet on Ejaro's platform, so they may book another reservation. Additionally, Ejaro will also aid the Guest by helping them find another reservation at the fastest possible time (if possible). If the Guest requests the amount to be transferred back to their bank account, Ejaro shall transfer the amount back in accordance with their financial transfer cycle.

Ejaro Cancellations

In some rare circumstances, Ejaro may cancel a booking due to some safety concerns or other information brought to Ejaro's attention. Ejaro's Support Team will ensure both the Guest and Host shall be informed about this cancellation, in addition to, aiding the Guest by providing a full refund and helping them book another reservation as fast as possible.

Guest Unintentional Delays

إذا كان الإلغاء بسبب اختلافات في حالة السيارة، مثل التناقضات بين الحالة الفعلية للسيارة ووصفها على المنصة، أو مشكلات النظافة، أو مخاوف تتعلق بالسلامة، أو أي أسباب أخرى تعتبر مقبولة من قبل إيجارو، فإن قرار منح استرداد كامل للضيف يقع على عاتق إيجارو فقط، ومع ذلك، للتأهل لهذا القرار، سيتعين على الضيف الإبلاغ عن الوضع لإيجارو على الفور، سواء عن طريق الإبلاغ عن الوضع عبر منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، أو الاتصال بدعم العملاء لتقديم هذا الطلب في موعد لا يتجاوز ساعتين بعد بدء الحجز، سيؤدي عدم الإبلاغ ضمن هذا الإطار الزمني إلى عدم أهلية الضيف للحصول على أي استرداد مالي.

إلغاءات المضيف

في حالة فشل المضيف في الحضور أو إلغاء الحجز، سيتم استرداد المبلغ بالكامل للضيف، وسيتم إيداع المبلغ المدفوع في محفظة الضيف في منصة إيجارو ليتسنى له حجز حجزاً آخر، بالإضافة إلى ذلك، ستساعد إيجارو الضيف في العثور على حجز آخر في أسرع وقت ممكن (إن أمكن)، وفي حال طلب الضيف إعادة تحويل المبلغ إلى حسابه البنكي، فستقوم إيجارو بإعادة المبلغ وفقاً لدورة التحويل المالي الخاصة بها.

إلغاءات إيجارو

في بعض الظروف النادرة، قد تقوم إيجارو بإلغاء الحجز بسبب بعض المخاوف المتعلقة بالسلامة أو معلومات أخرى يتم لفت انتباه إيجارو إليها. سيضمن فريق الدعم في إيجارو إبلاغ كل من الضيف والمضيف بهذا الإلغاء، بالإضافة إلى مساعدة الضيف من خلال توفير استرداد كامل للمبلغ ومساعدته في حجز حجزاً آخر في أسرع وقت ممكن.

التأخير غير المقصود من قبل الضيوف

A Guest must inform the Host about any flight or train delays within one hour of receiving the notice, and the Guest must also inform the Host of the new reservation start time. In the event of which the Host is unable to or is unwilling to accommodate the new reservation time, the reservation should be canceled via Ejaro's platform (website or mobile app), and no refund will be provided. Ejaro may grant exceptions in certain circumstances in accordance with Ejaro's Partial Refund Policy. The Guest must provide documented proof of the delay, or they will not be applicable to any exceptions, and the Guest shall be considered a no-show. Furthermore, if the Guest had lost baggage, and this had caused a delay, they should inform the Host and Ejaro within 30 minutes of receiving the news, in addition to providing the Host and Ejaro any form of evidence and documentation for this delay. This rule does not apply, if the delay should not affect the Guest's ability to show up at the agreed upon reservation time and date. If the Guest wishes to alter the reservation itself, they will be liable to follow the cancellation policy and depending on when they had requested to alter the reservation, subjected to the Host's approval.

Guest No-Show

يلتزم الضيف بإبلاغ المضيف عن أي تأخير في الرحلة الجوية أو القطارات خلال ساعة واحدة من تلقي الإشعار، كما يلتزم الضيف بإبلاغ المضيف بموعد بدء الحجز الجديد، وفي حالة عدم قدرة المضيف أو عدم رغبته في استيعاب موعد الحجز الجديد، يلتزم بإلغاء الحجز عبر منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، ولن يحصل على أي استرداد، ويحق لإيجارو منح استثناءات في ظروف معينة وفقاً لسياسة الاسترداد الجزئي لإيجارو، حيث يلتزم المضيف بتقديم دليل موثق على التأخير، وإلا فلن تنطبق عليه أي استثناءات، ويعتبر الضيف غائباً، علاوة على ذلك، إذا فقد الضيف أمتعته، وتسبب ذلك في تأخير، فيجب عليه إبلاغ المضيف وإيجارو في غضون 30 دقيقة من تلقي هذا الخبر، بالإضافة إلى تزويد المضيف وإيجارو بأي شكل من أشكال الأدلة والوثائق المثبتة لهذا التأخير، علماً بأنه لا تنطبق هذه القاعدة، في حال لم يؤثر التأخير على قدرة الضيف على الحضور في وقت وتاريخ الحجز المتفق عليهما، إذا رغب الضيف في تعديل الحجز بنفسه، فسيكون مسؤولاً على اتباع سياسة الإلغاء، واعتماداً على وقت طلبه تعديل الحجز، يخضع ذلك لموافقة المضيف.

عدم حضور الضيف

Guests shall be considered no-show in the event they fail to show up at the beginning of a reservation for a period of 2 hour (grace period), or if any of the provided documents brought by the Guest appear to be false or illegal, the reservation shall be considered a Guest no-show. Furthermore, a Guest with an invalid or expired license at the beginning of the reservation shall also be considered a guest no-show. Guests who send another unauthorized individual in their place to receive the vehicle at the beginning of the reservation shall be considered a guest no-show.

No-shows or those considered no shows shall be provided with no refund, and the reservation shall be canceled. The Guest may not receive the vehicle after the reservation had been canceled throughout the previous reservation period.

However, there are exceptions to this rule, which include flight or train cancellations, flight or train delays, lost baggage issues, safety issues, and/or any other extenuating circumstance, depending on what Ejaro deems fit, and only Ejaro may provide these exceptions. To be applicable to these exceptions, Guest's should report a possible delay on Ejaro's platform (website or mobile app), with the reasoning detailed, photos attached, and/or providing any form of evidence to support this claim.

يعتبر الضيوف غائبين في حالة عدم حضورهم في بداية وقت الحجز ولمدة ساعتين من وقت البدء (فترة سماح)، أو في حال تبين أن أيًا من المستندات المقدمة التي أحضرها الضيف مزيفة أو غير قانونية، علاوة على ذلك، يعتبر الضيف الذي لديه رخصة غير صالحة أو منتهية الصلاحية في بداية الحجز غائبًا، كما يعتبر الضيوف الذين يرسلون فردًا آخر غير مصرح له بدلاً منهم لاستلام السيارة في بداية الحجز غائبين.

لن يتم استرداد الأموال في حالة عدم الحضور أو يعد بمثابة الغائب، وسيتم إلغاء الحجز، ولا يحق للضيف استلام السيارة بعد إلغاء الحجز طوال فترة الحجز السابقة.

ومع ذلك، هناك استثناءات لهذه القاعدة، والتي تشمل إلغاء الرحلات الجوية أو القطارات، وتأخير الرحلات الجوية أو القطارات، ومشاكل الأمتعة المفقودة، ومشاكل السلامة، و/أو أي ظرف مخفف آخر، اعتمادًا على ما تراه إيجارو مناسبًا، ولا يحق سوى إيجارو تقديم هذه الاستثناءات؛ ولتطبيق هذه الاستثناءات، يلتزم الضيوف بالإبلاغ عن أي تأخير محتمل على منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، مع توضيح الأسباب، وإرفاق الصور، و/أو تقديم أي شكل من أشكال الأدلة لدعم هذا الادعاء.

Cancellation Policy
Host Cancellation Policy

In the circumstance a Host wishes to cancel the reservation, they must ensure to notify the Guest as soon as possible on Ejaro's Platform (website or mobile app), to ensure the least amount of inconvenience is caused, the Guest will then have their reservation canceled and their payment refunded.

Should the Host fail to appear for the reservation ("Host No-Show") within 30 minutes from the start of the reservation, they will be liable to pay a Fine equivalent to Ejaro's service fees and the insurance fees, which Ejaro will be unable to recover if the booking does not proceed. This Cancellation does not only affect the Host's reputation on Ejaro's platform, it also affects the reputation of Ejaro. Additionally, in the event of which the Host Cancels the booking within 24 Hours before the beginning of the reservation, the Host will be subjected to a pay for Ejaro's service Fee. The Host is permitted to cancel an accepted booking up to three times. However, if the Host exceeds this limit without providing a valid reason, they may be subject to removal from the platform's listings. Ejaro reserves the right to conduct investigations into the Host's actions or inactions in their dealings with Guests, and may impose fees or fines as deemed appropriate, in accordance with Ejaro's Policies and Terms of Use.

Host Action	Fine or Fee
Host No-Show	Equivalent to Ejaro's service fees and the insurance fees
Canceled booking within 24 Hours or more than 24 Hours of the reservation	Equivalent to Ejaro's service fees

Super Hosts will also have the benefit of having cancellation Fees other than no-show fees waived; however, the Host will still have this cancellation on record, In the event of which the Host has frequent cancellations with no valid reasoning behind these cancellations, the Host may lose their Super status.

Host's Percentage from Cancellations

سياسة الإلغاء
سياسة إلغاء الاستضافة

في حالة رغبة المضيف في إلغاء الحجز، يلتزم بإخطار الضيف في أقرب وقت ممكن على منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، لضمان حدوث أقل قدر من الوعاء، وسيتم بعد ذلك إلغاء حجز الضيف واسترداد المبالغ المدفوعة.

في حالة فشل المضيف في الحضور للحجز ("عدم حضور المضيف") في غضون 30 دقيقة من بدء الحجز، فسيكون مسؤولاً عن دفع غرامة تعادل رسوم خدمة إيجارو ورسوم التأمين، والتي لن تتمكن إيجارو من استردادها إذا لم يتم الحجز، لا يؤثر هذا الإلغاء على سمعة المضيف على منصة إيجارو فقط، بل يؤثر أيضاً على سمعة إيجارو، بالإضافة إلى ذلك، في حالة قيام المضيف بإلغاء الحجز خلال 24 ساعة قبل بدء الحجز، سيطلب من المضيف دفع رسوم خدمة إيجارو، ويحق للمضيف إلغاء الحجز المقبول حتى ثلاث مرات، ومع ذلك، إذا تجاوز المضيف هذا الحد دون تقديم سبب تقبله الإدارة، فقد يكون عرضة للإزالة من قوائم المنصة، وتحتفظ إيجارو بالحق في إجراء تحقيقات في تصرفات المضيف أو نقاعسه في تعاملاته مع الضيوف، وقد تفرض رسوماً أو غرامات حسب ما تراه مناسباً، وفقاً لسياسات إيجارو وشروط الاستخدام.

إجراء المضيف	غرامة أو رسوم
لم يحضر المضيف	ما يعادل رسوم خدمة إيجارو ورسوم التأمين
إلغاء الحجز خلال 24 ساعة أو أكثر من 24 ساعة من الحجز	ما يعادل رسوم خدمة إيجارو

سيستفيد المضيفون المتميزون من الإعفاء من رسوم الإلغاء وليس رسوم عدم الحضور؛ ومع ذلك، سيظل لدى المضيف هذا الإلغاء مسجلاً، وفي حالة قيام المضيف بإلغاءات متكررة دون سبب تقبله الإدارة، سيفقد المضيف حالته المتميزة.

نسبة المضيف من الإلغاءات

Hosts will receive their standard percentage, as defined in Ejaro's financial policy, of the earnings after any partial refunds have been deducted, rather than from the total value of the reservation. This applies to all non-refunded reservations, with no percentage of any associated booking fees included.

Ejaro Cancellations

In some rare circumstances, Ejaro may cancel a booking due to some safety concerns or other information brought to Ejaro's attention. Ejaro's Support Team will ensure both the Guest and Host shall be informed about this cancellation, in addition to, aiding the Guest by providing a full refund and helping them book another reservation as fast as possible (if possible).

Guest No-Show

سيحصل المضيفون على النسبة المئوية القياسية، كما هو محدد في السياسة المالية لإيجارو، من الأرباح بعد خصم أي مبالغ مستردة جزئياً، وليس من القيمة الإجمالية للحجز؛ ينطبق ذلك على جميع الحجوزات غير المستردة، دون تضمين أي نسبة مئوية من أي رسوم حجز مرتبطة.

إلغاءات من قبل إيجارو

في بعض الظروف النادرة، قد تقوم إيجارو بإلغاء الحجز بسبب بعض المخاوف المتعلقة بالسلامة أو معلومات أخرى يتم لفت انتباه إيجارو إليها، سيضمن فريق الدعم في إيجارو إبلاغ كل من الضيف والمضيف بهذا الإلغاء، بالإضافة إلى مساعدة الضيف من خلال توفير استرداد كامل للمبلغ ومساعدته لحجز حجراً آخر في أسرع وقت ممكن (إن أمكن).

عدم حضور الضيف

Guests shall be considered no-show in the event they fail to show up at the beginning of a reservation for a period of 2 hours (grace period), or if any of the provided documents brought by the Guest appear to be false or illegal, the reservation shall be considered a Guest no-show. Furthermore, a Guest with an invalid or expired license at the beginning of the reservation shall also be considered a guest no-show. Guests who send another unauthorized individual in their place to receive the vehicle at the beginning of the reservation shall be considered a guest no-show.

Guest No-shows will not be eligible for a refund of the total booking value, and the reservation shall be canceled. The Guest may not receive the vehicle after the reservation had been canceled throughout the previous reservation period.

However, there are exceptions to this rule, which include flight or train cancellations, flight or train delays, lost baggage issues, safety issues, and/or any other extenuating circumstance, depending on what Ejaro deems fit, and only Ejaro may provide these exceptions. To be applicable to these exceptions, Guest's should report a possible delay on Ejaro's platform (website or mobile app), with the reasoning detailed, photos attached, and/or providing any form of evidence to support this claim.

Hosts must report the no show within 5 hours of the no-show, and if the Host had failed to do so, they will not be receiving a share of the reservation's earnings, in addition to having a fine imposed on them.

Host Cancellations due to Host Inaction

Should a Guest choose to cancel a booking due to the Host's lack of action (for example, not cleaning the vehicle), this cancellation will be treated as a Host cancellation. The Host will then be required to pay a Fine equivalent to Ejaro's service fees and insurance fees, which Ejaro cannot recoup if the booking does not go ahead. However, such cancellations will only be allowed 3 times within a month. If the Host surpasses this limit without a valid explanation, they may face removal from the platform's listings. Ejaro retains the right to investigate the Host's actions or lack thereof in their interactions with Guests, and may levy fees or fines as seen fit, in line with Ejaro's Policies and Terms of Use.

يعتبر الضيوف غائبين في حالة عدم حضورهم في بداية وقت الحجز ولمدة ساعتين من وقت البدء (فترة سماح)، أو في حال تبين أن أيًا من المستندات المقدمة التي أحضرها الضيف مزيفة أو غير قانونية، علاوة على ذلك، يعتبر الضيف الذي لديه رخصة غير صالحة أو منتهية الصلاحية في بداية الحجز غائبًا، كما يعتبر الضيوف الذين يرسلون فردًا آخر غير مصرح له بدلاً منهم لاستلام السيارة في بداية الحجز غائبين.

لن يتم استرداد الأموال من قيمة الحجز الإجمالية في حالة عدم الحضور أو يعد بمثابة الغائب، وسيتم إلغاء الحجز، ولا يحق للضيف استلام السيارة بعد إلغاء الحجز طوال فترة الحجز السابقة.

ومع ذلك، هناك استثناءات لهذه القاعدة، والتي تشمل إلغاء الرحلات الجوية أو القطارات، وتأخير الرحلات الجوية أو القطارات، ومشاكل الأمتعة المفقودة، ومشاكل السلامة، و/أو أي ظرف مخفف آخر، اعتمادًا على ما تراه إيجارو مناسبًا، ولا يحق سوى لإيجارو تقديم هذه الاستثناءات؛ ولتطبيق هذه الاستثناءات، يلتزم الضيوف بالإبلاغ عن أي تأخير محتمل على منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، مع توضيح الأسباب، وإرفاق الصور، و/أو تقديم أي شكل من أشكال الأدلة لدعم هذا الادعاء.

يلتزم المضيفين بالإبلاغ عن عدم حضور الضيوف خلال 5 ساعات من عدم الحضور، وفي حال مخالفة ذلك، فلن يحصل المضيف على حصة من أرباح الحجز، بالإضافة إلى فرض الغرامات المالية.

إلغاءات المضيف بسبب عدم اتخاذ المضيف أي إجراء

إذا اختار المضيف إلغاء الحجز بسبب عدم اتخاذ المضيف أي إجراء غير متخذ من قبل المضيف (على سبيل المثال، عدم تنظيف السيارة)، فسيتم التعامل مع هذا الإلغاء باعتباره إلغاءً من المضيف، وسيطلب من المضيف بعد ذلك دفع غرامة تعادل رسوم خدمة إيجارو ورسوم التأمين، والتي لا يمكن لإيجارو استردادها إذا لم يتم الحجز، ومع ذلك، لن يُسمح بمثل هذه الإلغاءات إلا 3 مرات خلال شهر واحد، وفي حال تجاوز المضيف هذا الحد دون تفسير صالح، فقد يواجه الإزالة من قوائم المنصة، وتحتفظ إيجارو بالحق في التحقيق في تصرفات المضيف أو عدم اتخاذه أي إجراء في تفاعلاته مع الضيوف، وقد تفرض رسومًا أو غرامات حسب ما تراه مناسبًا، بما يتماشى مع سياسات إيجارو وشروط الاستخدام.

Host Compensation to Ejaro Cancellations

While Ejaro generally doesn't offer compensation for canceled reservations, we may, at our discretion, compensate Hosts in certain situations. Hosts will not receive compensation if Ejaro cancels a reservation due to safety concerns, or if the Host or Guest requires investigation. However, if Ejaro cancels a reservation within six hours of its start time, or 24 hours prior if booked at least 48 hours in advance, the Host may be eligible for compensation. It's important to remember that this compensation isn't guaranteed and is solely determined by Ejaro.

Guest Unintentional Delays

A Guest must inform the Host about any flight or train delays within one hour of receiving the notice, and the Guest must also inform the Host of the new reservation start time. In the event of which the Host is unable to or is unwilling to accommodate the new reservation time, the reservation should be canceled via Ejaro's platform (website or mobile app), and the Guest will receive credit added to their Ejaro wallet, not cash refund, however, the Guest must provide documented proof of the delay, or they will not be applicable to the full refund and the Guest shall be considered a no-show. Furthermore, if the Guest had lost baggage, and this had caused a delay, they should inform the Host and Ejaro within 30 minutes of receiving the news, in addition to providing the Host and Ejaro a form of evidence and documentation for this delay. This rule does not apply, if the delay should not affect the Guest's ability to show up at the agreed upon reservation time and date. If the Guest wishes to alter the reservation themselves, they will be liable to follow the cancellation policy and depending on when they had requested to alter the reservation. The Host will not receive any earnings from the canceled reservation.

Cancellation Fee

تعويض المضيف عن إلغاءات من قبل إيجارو

قد تقوم إيجارو بتعويض المضيفين في مواقف معينة وذلك وفقاً لتقديرنا ، علماً بأنه لا تقدم إيجارو التعويض بشكل عام عن الحجوزات الملغاة؛ غير أن لن يحصل المضيف تعويضاً في حال قامت إيجارو بالإلغاء الحجز لأسباب الأمن والسلامة أو أن كان يتطلب الأمر إجراء التحقيق في المضيف أو الضيف؛ ومع ذلك، في حال قامت إيجارو بإلغاء الحجز في غضون ست ساعات من وقت بدء الحجز، أو قبل 24 ساعة إذا تم الحجز قبل 48 ساعة على الأقل، فقد يكون المضيف مؤهلاً للحصول على تعويض، كما ننوه مرة أخرى أن هذا التعويض غير مضمون ويتم تحديده وفق تقدير إيجارو فقط.

التأخير غير المقصود من قبل الضيوف

يلتزم الضيف إبلاغ المضيف بأي تأخير في الرحلة الجوية أو القطارات خلال ساعة واحدة من تلقي الإشعار، كما يلتزم الضيف بإبلاغ المضيف بموعد بدء الحجز الجديد؛ في حالة عدم قدرة المضيف أو عدم رغبته في تلبية موعد الحجز الجديد، يلتزم بإلغاء الحجز عبر منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، وسيحصل الضيف على رصيد مضاف إلى محفظة إيجارو الخاصة بهم، وليس استرداد نقدي ومع ذلك، يلتزم الضيف بتقديم دليل موثق على التأخير، وإلا فلن يكون من حقه استرداد المبلغ بالكامل وسيُعتبر الضيف غائباً عن الحجز، وعلاوة على ذلك، إذا فقد الضيف أمتعته، وتسبب هذا في حدوث تأخير، فيلتزم بإبلاغ المضيف وإيجارو في غضون 30 دقيقة من تلقي هذا الخبر، بالإضافة إلى تزويد المضيف وإيجارو بنموذج من الأدلة والوثائق لهذا التأخير. لا تنطبق هذه القاعدة، إذا لم يؤثر التأخير على قدرة الضيف على الحضور في وقت وتاريخ الحجز المتفق عليهما، وفي حال رغب الضيف في تعديل الحجز بنفسه، فسيكون مسؤولاً عن اتباع سياسة الإلغاء، واعتماداً على وقت طلبه تعديل الحجز، لن يتلقى المضيف أي أرباح من الحجز الملغاة.

رسوم الإلغاء

If you need to cancel a reservation please do so as early as possible, as canceling a booking can greatly affect the Guest's plans and doing so you also affect Ejaro's and their Host's reputation. Cancellations made more than 48 hours before the start of the rental period will not incur any charges. However, cancellations made less than 48 hours but more than 24 hours before the start of the rental period will incur a cancellation fee equivalent to Ejaro's service fee. Cancellations made less than 24 hours before the start of the rental period will also incur a cancellation fee equivalent to Ejaro's service fee. Furthermore, having frequent cancellations may also affect your vehicle's search results as you have become a less reliable Host with your commitment to your reservations.

However, being a Super Host, Ejaro may remove specific cancellation fees as they deem fit due to your remarkable standards, Ejaro may also downgrade your title the more the frequent your cancellations have become, we urge Hosts to commit to their bookings as soon as they had accepted, or if they must cancel their bookings, do so as soon as possible to provide the Guest enough time to find a replacement.

Moreover, Ejaro may charge additional fees, or remove the Host's Super title in the case of which they request the Guest to cancel the booking, refuse cancellation of the reservation to avoid incurring the cancellation fee, canceling the reservation with the intention of requesting a higher value for the booking.

Cases that Ejaro may excuse Cancellation fees

في حال حاجتكم لإلغاء الحجز، نأمل منكم القيام بذلك في أقرب وقت ممكن، حيث أن إلغاء الحجز يمكن أن يؤثر بشكل كبير على خطط الضيف، وبالتالي يؤثر على سمعة إيجارو ومضيفه، علماً بأنه لن يتم فرض أي رسوم على عمليات الإلغاء التي تتم قبل أكثر من 48 ساعة من بدء فترة الإيجار؛ ومع ذلك، فإن عمليات الإلغاء التي تتم قبل أقل من 48 ساعة ولكن أكثر من 24 ساعة من بدء فترة الإيجار ستترتب عليها رسوم إلغاء تعادل رسوم خدمة إيجارو، كما ستترتب على عمليات الإلغاء التي تتم قبل أقل من 24 ساعة من بدء فترة الإيجار رسوم إلغاء تعادل رسوم خدمة إيجارو. علاوة على ذلك، قد تؤثر عمليات الإلغاء المتكررة أيضاً على نتائج البحث عن سيارتكم حيث أصبحتم مضيقاً أقل موثوقية بسبب التزامكم بحجوزاتكم.

ومع ذلك، باعتباركم مضيفاً متميزاً، قد تقوم إيجارو بإزالة رسوم الإلغاء المحددة حسب ما تراه مناسباً نظراً لمعاييركم المتميزة، وقد تقوم إيجارو أيضاً بتخفيض لقبكم كلما زادت وتيرة إلغائكم، ونحن نحث المضيفين على الالتزام بحجوزاتهم بمجرد قبولها، أو إذا كان عليهم إلغاء حجوزاتهم، فيتعين عليهم القيام بذلك في أقرب وقت ممكن لتوفير الوقت الكافي للضيف للعثور على بديل.

علاوة على ذلك، قد تفرض إيجارو رسوماً إضافية، أو تزيل لقب ("سوبر") الخاص بالمضيف في حالة طلبهم من الضيف إلغاء الحجز، أو رفض إلغاء الحجز لتجنب تكبد رسوم الإلغاء، أو إلغاء الحجز بقصد طلب قيمة أعلى للحجز.

الحالات التي يحق لإيجارو الإعفاء منها رسوم الإلغاء

- In the event of circumstances stemming from issues during a previous Ejaro reservation, for instance, vehicle damage or a late return, you are compelled to cancel an impending trip. Kindly remember, a cancellation cannot be made just for facilitating the extension of an existing guest's booking.
- There might also be certain uncontrollable events due to which a booking might need to be called off. These could include a verifiable natural calamity, death in the family, or any severe injury (God forbid).
- In situations where an impacted traveler re-books a journey with you in the next 24 hours following your booking cancellation, it can prompt Ejaro to automatically dismiss the cancellation review.
- First-time cancellations by hosts are also a valid consideration. If a cancellation is your first in the last 15 reservations you have booked, it will be taken into account.
- There might be a situation where a reservation is reserved instantly, but you might harbor legitimate concerns about your vehicle's safety or your own. In such cases, please select the cancellation reason stating, "I'm uncomfortable with this trip" to urgently inform us of your situation.

● في حالة حدوث ظروف ناجمة عن مشكلات أثناء حجز سابق في إيجارو، على سبيل المثال، تلف السيارة أو التأخر في العودة، فأنت ملزم بإلغاء الرحلة الوشيكة، كما نود تذكيركم بأنه لا يمكن إجراء الإلغاء لمجرد تسهيل تمديد حجز ضيف موجود.

● قد تكون هناك بعض الأحداث التي لا يمكن السيطرة عليها والتي قد تتطلب إلغاء الحجز، وقد تشمل هذه الأحداث كارثة طبيعية يمكن التحقق منها، أو وفاة أحد أفراد الأسرة، أو أي إصابة خطيرة (لا سمح الله)

● في الحالات التي يقوم فيها مسافر متأثر بإعادة حجز رحلة معكم خلال الـ 24 ساعة التالية لإلغاء الحجز، فقد يؤدي ذلك إلى مطالبة إيجارو برفض مراجعة الإلغاء تلقائياً.

● كما أن إلغاء الحجز لأول مرة من قبل المضيفين يعد أمراً مقبولاً، إذا كان الإلغاء هو الأول من بين آخر 15 حجزاً قمت بحجزها، فسيتم أخذه في الاعتبار.

● قد يكون هناك موقف يتم فيه حجز الحجز على الفور، ولكن قد تكون لديك مخاوف مشروعة بشأن سلامة سيارتك أو سلامتك. في مثل هذه الحالات، يرجى تحديد سبب الإلغاء، مع ذكر "لا أشعر بالارتياح لهذه الرحلة" لإبلاغنا بموقفك على وجه السرعة.

Additionally, Ejaro may also provide exceptions for reasons outside of what had been detailed above, kindly file for a request, with your reasoning and documentation, and Ejaro will take into account your commitment to your reservations, title, and the case taking its decision for applying exceptions.

بالإضافة إلى ذلك، قد تقدم إيجارو أيضًا استثناءات لأسباب خارجة عما تم تفصيله أعلاه، يرجى تقديم طلب، مع أسبابك ووثائقك، وسوف يأخذ إيجارو في الاعتبار التزامك بحجوزاتك، والملكية، واتخاذ القضية قرارها لتطبيق الاستثناءات.

The host by using Ejaro's services and retaining on Ejaro's platform (website or mobile app) have accepted all of Ejaro's terms of service, policies, fees, and fines, and indemnify Ejaro of all liabilities.

من خلال استخدام خدمات إيجارو والاحتفاظ بها على منصة إيجارو في الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، فإن المضيف قد قبل جميع شروط خدمة إيجارو وسياساتها ورسومها وغراماتها، ويعوض إيجارو عن جميع المسؤوليات.