

إعادة الحجز وإلغاء رحلتك واسترداد الأموال

تغيير الحجز

هل يمكنني تغيير حجوزاتي عبر الإنترنت؟

نعم، يمكنك تغيير حجوزاتك عبر الإنترنت للتذاكر المشتراة من كاثي باسيفيك.

ملاحظة ١: في حالة حدوث خطأ في النظام، يرجى الاتصال [بخدمة العملاء](#) لطلب المساعدة.

ملاحظة ٢: قد لا يُسمح بإعادة الحجز، أو قد يترتب على ذلك اقتضاء رسوم إضافية، وفقاً لقواعد الأسعار الخاصة بتذكريك.

ملاحظة ٣: يمكن إجراء تغييرات على التاريخ و/أو الرحلة لخط سير الرحلة الذي يتضمن نفس المسارات.

[المزيد عن تغيير الحجز](#)

[العودة إلى المواضيع](#)

لا يمكنني العثور على زر "تغيير الرحلة (الرحلات)" في تفاصيل حجز رحلتي في إدارة الحجز. ماذا ينبغي عليّ أن أفعل؟

يحدث ذلك عندما يكون الحجز المعني غير مؤهل لإجراء التغييرات عبر الإنترنت. يرجى الاتصال [بمكتب حجوزات](#) كاثي باسيفيك لطلب المساعدة.

كيف يمكنني إجراء تغييرات على حجوزاتي؟

يمكنك إجراء تغييرات عبر [إدارة الحجز](#) في حالة إجراء حجوزاتك على موقعنا الإلكتروني. سيظهر زر "تغيير الرحلة (الرحلات)" أسفل تفاصيل الحجز الخاصة بك، بمجرد أن يتحقق نظامنا من أهليتك.

كيف أعرف ما إذا تم تغيير تاريخ و/أو وقت الرحلة بنجاح؟

ستتلقى رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني بعد وقت قصير من إكمال طلب التغيير.

هل يمكنني تغيير التواريخ و/أو الرحلات لبعض المسافرين تحت نفس الحجز؟

نعم، يمكنك تغيير التواريخ و/أو الرحلات لبعض المسافرين ضمن الحجز المتضمن لعدة مسافرين. ما عليك سوى اتباع الخطوات التالية لتقسيم حجزك وإجراء التغييرات:

١. سجل الدخول إلى [إدارة الحجز](#)
٢. انتقل إلى "تغيير الرحلات" وحدد المسافر (المسافرين) الذي ترغب في تغيير تذكرته (تذاكرهم).
٣. حدد التواريخ (التواريخ) والرحلة (الرحلات) ذات الصلة
٤. أدخل معلومات الاتصال الخاصة بالمسافر المعني (المسافرين المعنيين)
٥. يتم إنشاء مرجع حجز جديد، وسيُلقَى عنوان (عناوين) البريد الإلكتروني المحدث رسالة تأكيد الحجز المقسم عبر البريد الإلكتروني

هل يمكنني تغيير حجوزاتي عبر الإنترنت في حالة قمت بشراء تذاكر عبر وكيل السفر؟

إذا اشتريت تذكرتك من خلال وكيل سفر أو موقع إلكتروني لطرف ثالث، يرجى الاتصال بهم مباشرةً لتنظيم التغيير الخاص بك.

هل يمكنني تغيير حجوزاتي عبر الإنترنت إذا قمت بإنجاز إجراءات السفر عبر الإنترنت؟

يتعين عليك إلغاء عملية إنجاز إجراءات السفر عبر [إدارة الحجز](#) قبل إجراء أي تغييرات على حجوزاتك عبر الإنترنت.

هل يمكنني تغيير حجوزاتي عبر الإنترنت إذا كان خط سير رحلتي يتضمن رحلات متصلة مع شركات طيران أخرى؟

يمكنك إجراء تغييرات على حجوزاتك بشرط إجراء حجوزاتك مباشرةً من خلال قنوات كاثي باسيفيك (إما من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول لـ كاثي باسيفيك).

عند سداد رسوم إضافية لتغيير الحجوزات، هل يتعين عليّ الدفع بنفس بطاقة الائتمان المستخدمة في الحجوزات الأصلية؟

لا، لا يشترط عليك الدفع بنفس بطاقة الائتمان. ومع ذلك، قد يُطلب منك إبراز بطاقة (بطاقات) الائتمان الفعلية المستخدمة لشراء التذاكر لغرض التحقق عند إنجاز إجراءات السفر.

هل يمكنني تقديم طلبات حجز المقاعد عندما أقوم بتغيير حجوزاتي عبر الإنترنت؟

وفقاً لقواعد الأسعار الخاصة بتذكريك، يمكنك حجز مقاعدك المفضلة مجاناً (باستثناء منتجات احجز مقعدك) عند تغيير الحجوزات.

وبدلاً من ذلك، يستطيع العملاء حجز مقاعدهم عبر [إدارة الحجز](#). للاطلاع على التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قسم "[الحجز والإدارة - طلب المقعد](#)" ضمن الأسئلة الشائعة.

لمعرفة المزيد حول احجز مقعدك، يرجى الرجوع إلى صفحة منتج "[احجز مقعدك](#)".

لم أستلم إيصال التذكرة الإلكترونية بعد تغيير حجوزاتي عبر الإنترنت. ماذا ينبغي عليّ أن أفعل؟

ينبغي إرسال التذكرة الإلكترونية المعدلة إلى عنوان البريد الإلكتروني المقدم في غضون ساعة. يمكن أيضاً العثور على التذكرة الإلكترونية في [إدارة الحجز](#). يرجى الاتصال [بخدمة العملاء](#) لدينا لطلب المساعدة إذا لم تتمكن من إيجاد التذكرة الإلكترونية.

هل يمكنني إلغاء رحلة لمسافرين محددين فقط ضمن نفس الحجز؟

لا، لا يمكنك إلغاء الحجز جزئياً عبر الإنترنت. إذا كنت بحاجة إلى إلغاء حجز لمسافرين محددين، يرجى الاتصال [بخدمة العملاء](#). وبدلاً من ذلك، يمكنك إلغاء الحجز بالكامل وإعادة الحجز للمسافرين المتبقين.

إلغاء رحلتك واسترداد أموالك

كيف يمكنني طلب الإلغاء واسترداد الأموال؟

بالنسبة للتذاكر المشتراة من كاثي باسيفيك، يرجى معالجة عمليات الإلغاء واسترداد الأموال من خلال [إدارة الحجز](#).

بالنسبة للتذاكر المشتراة من خلال وكلاء السفر، يرجى الاتصال بوكيل السفر الخاص بك.

للحصول على تذاكر الاسترداد والتذاكر الأخرى وللاستفسارات الإضافية، يرجى الاتصال [بخدمة العملاء](#) لدينا.

[المزيد عن إلغاء رحلتك واسترداد أموالك](#)

[العودة إلى المواضيع](#)

هل يمكنني استرداد أموال من تذكرة مستخدمة جزئياً؟

وفقاً لقواعد الأسعار، سيتم رد قيمة التذاكر المؤهلة لاسترداد جزئي إلى بطاقة الائتمان أو الحساب البنكي المستخدم لشراء التذكرة الأصلية. سيتصل بك موظفونا لتقديم التفاصيل، عند الضرورة.

ما المدة التي سيستغرقها استرداد أموال مقابل تغييرات الحجز المنفذة عبر الإنترنت؟

عادةً ما يستغرق قيامنا بمعالجة طلبك لاسترداد الأموال مدة تصل إلى ٧ أيام تقويمية.

ومع ذلك، إذا كان حجزك يتضمن [خدمات مشتركة بين عدة شركات طيران | أو | رحلات مشتركة بين عدة شركات طيران] أو في حالة الحاجة لمعلومات إضافية لمعالجة استرداد أموالك (مثلاً، انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان المستخدمة في عملية الشراء وكان هناك حاجة لتقديم تفاصيل حسابك المصرفي بدلاً من ذلك)، ستستغرق المعالجة وقتاً أطول.

أين يمكنني طلب المساعدة عندما أواجه مشاكل في تغيير الحجزات؟

يمكنك الاتصال [بمكتب حجوزات](#) كاثي باسيفيك أو [خدمة العملاء](#).

ما الفترة الزمنية التي أستطيع خلالها إلغاء الحجز دون غرامة؟

بغض النظر عن أي شروط وأحكام حجز و/أو قواعد أسعار واردة على خلاف ذلك، بالنسبة للحجوزات المنفذة عبر الإنترنت عبر [موقعنا الإلكتروني في الولايات المتحدة](#)، [افتح نافذة جديدة](#)، وقبل سبعة أيام من المغادرة، يجوز لك إلغاء الحجوزات المدفوعة خلال ٢٤ ساعة بعد تاريخ إنشاء الحجز لاسترداد كامل المبلغ من خلال [إدارة الحجز](#).

لا تنطبق سياسة استرداد الأموال لمدة سبعة أيام المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك التايواني على الحجوزات المنفذة مع شركة طيران دولية. لتغيير التذاكر والإلغاء واسترداد الأموال، ينبغي للعملاء الرجوع إلى الشروط والأحكام و/أو قواعد الأسعار لكل حجز.

يستطيع أعضاء كاثي الذين اشترؤوا تذكرتهم من خلال كاثي باسيفيك - على موقعنا الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول - إلغاء تذكرتهم مجاناً خلال ٢٤ ساعة من خلال [إدارة الحجز](#). قم بزيارة [الإلغاء المجاني خلال ٢٤ ساعة](#) لمعرفة المزيد.

كم من الوقت سيستغرق استرداد أموالي إذا قمت بإلغاء تذكرتي غير المستخدمة بالكامل أو المستخدمة جزئياً؟

عادةً ما يستغرق قيامنا بمعالجة طلبك لاسترداد الأموال مدة تصل إلى ٧ أيام تقويمية. للمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة [صفحة تغيير رحلتك أو إلغاؤها أو استرداد أموالك](#).

يرجى العلم أن الوقت اللازم لوصول المبلغ المسترد الفعلي إلى حسابك سيعتمد على البنوك الفردية ومقدمي خدمات الدفع.

بالنسبة للتذاكر المشتراة من كاثي باسيفيك وتذكرة الاسترداد، يرجى معالجة عمليات الإلغاء واسترداد الأموال عبر إدارة الحجز.

بالنسبة للتذاكر المشتراة من خلال وكلاء السفر، يرجى الاتصال بوكيل السفر الخاص بك.

ومع ذلك، إذا كان حجزك يتضمن رحلات مشتركة بين عدة شركات طيران أو في حال كان هناك حاجة لمعلومات إضافية لمعالجة استرداد أموالك (مثلاً، انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان المستخدمة في عملية الشراء وكان هناك حاجة لتقديم تفاصيل حسابك المصرفي بدلاً من ذلك)، ستستغرق المعالجة وقتاً أطول.

متى ستستغرق معالجة استرداد أموالي مدة أكثر من سبعة أيام؟

عادةً ما يستغرق قيامنا بمعالجة طلبك لاسترداد الأموال مدة تصل إلى ٧ أيام تقويمية.

ومع ذلك، إذا كان حجزك يتضمن [خدمات مشتركة بين عدة شركات طيران | أو | رحلات مشتركة بين عدة شركات طيران] أو في حالة الحاجة لمعلومات إضافية لمعالجة استرداد أموالك (مثلاً، انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان المستخدمة في عملية الشراء وكان هناك حاجة لتقديم تفاصيل حسابك المصرفي بدلاً من ذلك)، ستستغرق المعالجة وقتاً أطول.

[العودة إلى الحجز والإدارة](#)