Of Hospitality

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

التاريخ: 1447/04/26هـ
الموافق: 2025/10/18م

تعميم اداري رقم: (06) لعام 2025م

السيد/ مدير الحجوزات المحترم،
السادة/ فريق الحجوزات المحترم،
السادة/ فريق المبيعات المحترم،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،
الموضوع: توحيد ضوابط وإجراءات إدارة الحجوزات.

انطلاقاً من حرص الإدارة على توحيد السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة الحجوزات وضمان وضوح آليات التعامل مع العملاء، نود إفادتكم بما يلي:

أولا: حجوزات المجموعات: يعتبر أي حجز يتضمن غرف 10 أو أكثر ضمن فئة حجوزات المجموعات:

الشروط والأحكام العامة:

- يتطلب فتح حساب للشركة بأوراق معتمدة من قبل قسم المالية (يجب إرفاق المستندات التأليه):
  سجل الشركة الرسمي، بيانات الشخص المسؤول بالشركة (الاسم، الإيميل، ورقم التواصل).
- يمنع تأكيد أي حجز مجموعة على حساب (Walk-in Guest) أو (Individual).

ثانيا: سياسة التسعير:

- يُسمح لفريق الحجوزات بتخفيض السعر بنسبة لا تزيد عن 5% من سعر القائمة المعلنة، بشرط أن تكون نسبة إشغال الفندق أقل من 80%.

ثالثًا: سياسة إدارة نسب الإشغال والمبيعات

- عند الوصول إلى نسبة إشغال 100% يتم إيقاف البيع فورًا الا بموافقة مدير الحجوزات.
- يُسمح بالاستمرار في البيع عبر القنوات الرقمية عند بلوغ نسبة الإشغال 100%، بشرط ألا تتجاوز الحجوزات الإضافية 10% كحد أقصى.
- عند الوصول إلى نسبة إشغال 80% يتم إيقاف أي تخفيضات في الأسعار.
- يتعين على موظفي قسم الحجوزات مراجعة جميع الحجوزات (كل موظف مسؤول عن أسواقه الخاصة) قبل 21 يومًا من تاريخ الوصول لضمان دقة البيانات وتحديث الحالات.

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة
العزيزية - شارع النور - فندق إعمار النور
KINGDOM OF SAUDI ARABIA, MAKKAH AL-MUKARAMA
AZIZIA, AL-NOOR ST. - EMAAR AL-NOOR HOTEL

رابعاً: الحجز المبدئي (Tentative Confirmation) وتاريخ انتهاء الحجز (Option Date)

يرتبط الحجز المبدئي بتاريخ انتهاء الحجز وفق المدد التالية:

- إذا كان تاريخ الدخول متبقياً عليه أقل من (**14**) يومًا، يتم إعطاءه **Option Date** لمدة يومين.
- إذا كان تاريخ الدخول متبقياً عليه (**30**) يومًا، يتم إعطاءه **Option Date** لمدة (3) أيام.
- إذا كان تاريخ الدخول متبقياً عليه (**60**) يومًا و أكثر، يتم إعطاءه **Option Date** لمدة (**7**) أيام.

خامساً: تحويل الحجز المبدئي (Tentative Confirmation) إلى حجز مؤكد (Definite Confirmation)

يتم تحويل الحجز من مبدئي (**Tentative Confirmation**) إلى مؤكد (**Definite Confirmation**) بعد استيفاء الشروط التالية:

- لتأكيد أي حجز خاص بالمجموعات، يجب الالتزام بسداد الحد الأدنى من قيمة الحجز وفقًا لما يلي:
  - تاريخ الوصول خلال 14 يوم: سداد 100% من قيمة الحجز.
  - تاريخ الوصول خلال 30 يوم: سداد 50% من قيمة الحجز.
  - تاريخ الوصول بعد أكثر من 30 يوم: سداد 25% من قيمة الحجز.
- ويستثنى من ذلك الشركات التي تم منحها أرصدة آجلة (Credit) من قبل الإدارة.

سادساً: سياسة تعديل او الغاء الحجز (Reservation Amendment & Cancellation Policy):

- يسمح بتعديل فترة الحجز وزيادة عدد الغرف حسب الإمكانية وفيما يخدم مصلحة العمل فقط.
- يسمح بتقليص عدد الغرف قبل (14) يوم أو أكثر من تاريخ الوصول، على الا تتجاوز نسبة التقليص عن (10%) من اجمالي عدد الغرف المحجوزة.

يُمنع منعًا باتًّا إلغاء أي حجز مؤكد سواء كان مسدد ام لا ، إلا في الحالات الاستثنائية وبعد الحصول على موافقة مباشرة من الإدارة عبر البريد الرسمي المعتمد.

- تُستثنى من هذه السياسة الحجوزات الخاضعة لعقود خاصة، حيث تُطبَّق عليها الشروط والأحكام المنصوص عليها في بنود العقد المبرم بين الطرفين. (في حال نص العقد على أحقية الإلغاء قبل (30) يومًا من تاريخ الوصول)
- في حال إلغاء أي حجز مؤكد نهائياً (Definite Confirmation Cancellation) فقط، تتحمل الجهة المتعاقدة كامل قيمة العقد أو فترة الحجز المتفق عليها بالكامل، وذلك بغض النظر عما إذا كانت قيمة الحجز مسددة بالكامل أو جزئيًّا أو غير مسددة.

ويُعد هذا البند نافذًا دون استثناء، ولا يجوز إجراء أي تعديل عليه إلا بموافقة مسبقة من الإدارة عبر البريد الرسمي المعتمد.

سابعاً: ضوابط العقود حسب حجم الحجز:(Contract Regulations Based on Booking Duration)

- يُلتزم بإبرام عقود رسمية لجميع الحجوزات ذات الفترات الطويلة، ويُشترط أن تتضمن العقود **جدولا زمنيًا واضحًا للدفعات المالية** بما يتناسب مع مدة الحجز، **دون النظر إلى عدد الغرف المحجوزة**.
- تهدف هذه الضوابط إلى **ضمان وضوح الالتزامات المالية والتنظيمية** بين الأطراف، وتفادي أي التباس أو إخلال مستقبلي في تنفيذ بنود الاتفاق.

ثامناً: سياسة عدم الحضور:(No-Show)

- في حال **عدم وصول العميل في الموعد المحدد للحجز**، تُطبَّق رسوم عدم الحضور، والمتمثلة في خصم كامل قيمة الحجز دون استثناء.
- تسري هذه السياسة على **جميع أنواع الحجوزات**، سواء كانت **حجوزات فردية أو جماعية**، ويُعد تطبيقها ملزمًا لكافة الفنادق التابعة دون أي استثناء.

وعليه، نأمل من الجميع الالتزام التام بما ورد أعلاه والعمل وفق هذه الإجراءات اعتبارًا من تاريخه، بما يضمن توحيد السياسات وتحقيق أعلى معايير الجودة والانضباط في إدارة الحجوزات.

وتفضلوا بقبول أطيب التحيات والتقدير،

أنس عمار
الرئيس التنفيذي