

**Sales Procedures for Travel Agencies**
**إجراءات المبيعات لوكالات السفر والسياحة**

Update Institutional Quarantine mechanism for Guests Arriving to KSA		تحديث آلية الحجر المؤسسي للضيوف القادمين الى المملكة	
Date   التاريخ 27 MAY 2021	Reference   الرقم المرجعي 202105271	Effective date   تاريخ التطبيق Immediately	
Affected bulletin   النشرات المتأثرة <a href="#">202105201</a>			

Procedures		الإجراءات	
Effective date	20 MAY 2021	20 مايو 2021	بداية التطبيق
Forms of payment	All Forms of Payments Accredited by SAUDIA	جميع طرق الدفع المعتمدة من قبل السعودية	طرق الدفع
Purchase period	72 hours or more before the date of travel	72 ساعة أو أكثر قبل موعد السفر	فترة شراء الباقية
Issuing of Quarantine Packages through SAUDIA Holidays Web Site	<b>First Method</b> <b>(Optimal method :Directly through SAUDIA Holidays Web Site):</b> Advise the Guests to purchase the Institutional Quarantine Packages from SAUDIA special Web Site and review conditions and rules. <a href="https://www.saudia.com/quarantine">https://www.saudia.com/quarantine</a> (Payment options available for the Guests holding Credit Cards & MADA Cards only)  The guest should be informed that his quarantine package is purchased on the same arrival date and for the first arrival destination. Failure to commit to this rule may subject to offload the guest and lose the value of the package.	<b>الطريقة الأولى</b> <b>(الأمثل: عن طريق موقع العطلات مباشرة):</b> توجيه الضيوف الى الشراء من الموقع الخاص بباقات الحجر المؤسسي والاطلاع على الشروط والاحكام من موقع السعودية. <a href="https://www.saudia.com/quarantine">https://www.saudia.com/quarantine</a> (الدفع حالياً متاح للضيوف فقط بالبطاقة الائتمانية وبطاقات مدى)  يجب تبليغ الضيف التأكد من شراء الباقية بحيث يكون تاريخ حجز الفندق في نفس يوم الوصول وللوجهة الأولى القادم إليها. في حين انه عدم الالتزام بذلك قد يترتب عليه عدم تصعيد الضيف وفقدان ثمن الباقية.	<b>اصدار باقات الحجر عن طريق موقع العطلات مباشرة</b>
The Procedures to issue EMD -Deposit amount and Packages through SAUDIA Holidays	<b>Second Method:</b> <b>(Issuing EMD Deposit Amount)</b> Agencies Offices can issue institutional Quarantine Packages by collecting Deposit Amount by issuing DEPO EMD and deposit the amount into Electronic Deposit Wallet by following the below steps: 1- Agencies specify the amount for the package/s and determine the amount through SAUDIA Packages Web Site.  2- Agencies should create an account through SAUDIA Holidays Web Site on the link : <a href="https://holidaysbysaudia.com/ar-SA/static/jeddah_quarantine_package">https://holidaysbysaudia.com/ar-SA/static/jeddah_quarantine_package</a>	<b>الطريقة الثانية:</b> <b>(اصدار قسيمة مقدم مالي)</b> من الممكن اصدار باقات الحجر المؤسسي عن طريق استحصال قيمة مقدم مالي من خلال إصدار قسيمة تبادل آلية يودع في المحفظة الالكترونية في موقع عطلات السعودية وذلك بالقيام بالخطوات التالية: 1- يقوم موظف الوكالة بتحديد المبلغ المطلوب لعدد باقة او باقات ، وللتعرف على المبالغ يمكنه الرجوع الى موقع الباقات على الانترنت. 2- يقوم المكتب بانشاء حساب من خلال موقع عطلات السعودية عبر الرابط: <a href="https://holidaysbysaudia.com/ar-SA/static/jeddah_quarantine_package">https://holidaysbysaudia.com/ar-SA/static/jeddah_quarantine_package</a> ويكون الحساب تحت مسؤولية مدير مكتب الوكالة. (يجب ان يكون الحساب بمعرف خاص بالوكالة)	<b>اللية خطوات اصدار قسيمة مقدم مالي ، وإصدار الباقات عن طريق العطلات.</b>

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is for private internal distribution only and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها او تداولها خارج إطار وكالات السفر والسياحة.

## Sales Procedures for Travel Agencies

## إجراءات المبيعات لوكالات السفر والسياحة

<p>The account must be under the responsibility of Agencies Office manager. (The account must be identified by Agencies domain).</p> <p>3- The employee issue DEPO EMD for the amount and add in the FE endorsement Box the note <b>Quarantine E-wallet credit</b> and any additional information if needed .</p> <p><b>Example :</b> FE <b>Quarantine E-wallet credit</b> / 24 passenger / 3 star hotel Jeddah</p> <p>4- Agencies Staff send by e-mail a copy of the EMD and user name which created in SAUDIA Holidays Web Site to the Saudia Holidays Department and Command Center.</p> <p>The e-mail <a href="mailto:SVHolidays@saudia.com">SVHolidays@saudia.com</a> <a href="mailto:CommandCenter@saudia.com">CommandCenter@saudia.com</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• It takes up to 72 hours to reflect the amount in e- Wallet.</li> </ul> <p>5- Saudia Holidays employee will ensure the issuance of the EMD and coordinate to reflect the amount in SAUDIA Holidays (e-wallet Credit) and change the EMD status to (F) By sending a request to technical support unit.</p> <p>6- Agencies office employee uses SAUDIA Holidays Website, specified for the previously mentioned institutional Quarantine, to create Package Booking for each passenger by using the same user name and select the (e- Wallet Credit) form of payment and confirm adding the PNR number or ticket number with all flight information when completing the package procedures issuing steps.</p>	<p>3- يقوم الموظف بإصدار قسيمة EMD من نوع (DEPO) بالمبلغ المطلوب لإصدار القسائم، ويضاف للقسيمة في خانة التظهيرات الجملة Quarantine E-wallet credit بالإضافة إلى أي معلومات إضافية إن لزم.</p> <p><b>مثال :</b> FE <b>Quarantine E-wallet credit</b> / 24 passenger / 3 star hotel Jeddah</p> <p>4- يقوم الموظف بإرسال صورة من القسيمة بالإضافة إلى اسم المستخدم الخاص بالمكتب ( User Name) الذي تم إنشائه في موقع العطلات بالايمل إلى إدارة العطلات ومركز القيادة، <b>الايمل:</b> <a href="mailto:SVHolidays@saudia.com">SVHolidays@saudia.com</a> <a href="mailto:CommandCenter@saudia.com">CommandCenter@saudia.com</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قد يستغرق عكس المبلغ في المحفظة إلى 72 ساعة.</li> </ul> <p>5- يقوم موظف عطلات السعودية بالتأكد من إصدار ال EMD والتنسيق لعكس المبلغ لحساب المحفظة في موقع عطلات السعودية ثم تحويل حالة القسيمة إلى (F) عبر إرسال طلب إلى وحدة الدعم الفني.</p> <p>6- يقوم موظف الوكالة باستخدام موقع العطلات والخاص بباقات الحجر المؤسسي المشار إليه سابقاً بإنشاء حجوزات الباقات اللازمة لكل مسافر باستخدام نفس اسم المستخدم واختيار طريقة الدفع "المحفظة الإلكترونية" مع ضرورة التقيد بإضافة رقم الحجز أو التذكرة مع كافة معلومات الرحلة خلال خطوات إصدار الباقة.</p>
---	--

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is for private internal distribution only and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج إطار وكالات السفر والسياحة.

General conditions:	شروط وأحكام عامة :-
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. If the passenger tested Positive in PCR or one of his accompanying in PNR, the Team can change the booking and package and deal with it as involuntary case.</li> <li>2. If the Guest purchased the package offered by Saudia and not recorded in the PNR, it can be added manually in PNR after presenting the (voucher) to the employee by the station agent through communicating with the Command Center for verification.</li> <li>3. If a human or electronic error occurred, the Command center team will handle the case as involuntary and communicate with the concerned entities whether departments or contractors.</li> <li>4. If the guest has a domestic connecting flight: Example :KRT – RUH –BHH – the guest can change the connecting booking from RUH to BHH without fees or difference and treated as involuntary case to undergo the institutional Quarantine in RUH city.</li> <li>5. voluntary refund is not permitted after issuing the package</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. في حال كانت نتيجة فحص PCR إيجابية للمسافر أو إحدى المرافقين بسجل الحجز فإنه يمكن للفريق تعديل الحجز و الباقي والتعامل معها كحالة إجبارية.</li> <li>2. في حال قام الضيف بشراء الباقي المقدمة من قبل "السعودية" ولم تسجل في سجل الحجز فإنه يتم اضافة الباقي يدويا في سجل الحجز بعد تزويد الموظف بالقسيمة (voucher) من قبل موظف المحطة بالتواصل مع مركز القيادة للتحقق.</li> <li>3. في حال وجود أي خطأ آلي أو بشري سيتم تناول الحالة كحالة إجبارية من قبل فريق مركز القيادة بجدة ويتم التواصل مع الجهات المعنية لاحتواء الحالة من إدارات أو متعهدين.</li> <li>4. في حال كان لدى الضيف رحلة مواصلة داخلية مثال: حجز من الخرطوم / الرياض / بيشة يحق للضيف تعديل حجز المواصلة من الرياض إلى بيشة من غير رسوم أو فروقات ويعامل معاملة الحالة الإجبارية لتطبيق الحجر المؤسسي في مدينة الوصول الأولى في المثال (الرياض).</li> <li>5. لا يسمح بالإسترداد الاختياري للباقي بعد الإصدار.</li> </ol>

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is for private internal distribution only and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج إطار وكالات السفر والسياحة.