

# Terms & Conditions

## শর্তাবলী (T&C) সংক্ষেপ

These Terms & Conditions (T&C) govern all our services, whether accessed online or offline. They apply to individual users for personal, non-commercial purposes. If you are engaging with us as a business partner (B2B), different terms and conditions will apply.

এই শর্তাবলী আমাদের সব ধরনের পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, তা অনলাইনে হোক বা অফলাইনে। এটি ব্যক্তিগত ও অ-বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য প্রযোজ্য। যদি আপনি ব্যবসায়িক পার্টনার (B2B) হিসেবে আমাদের সঙ্গে কাজ করেন, তাহলে আলাদা শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে।

## Refund Policy: রিফান্ড পলিসি:

- **Refund Method:** Your refund will be issued using the same payment method you originally used. For example, if you paid with a credit card, the refund will be credited back to that card.
- 
- **রিফান্ড পদ্ধতি:** আপনার টাকা ফেরত একই পদ্ধতিতে দেওয়া হবে, যেমনটি আপনি পেমেন্ট করেছিলেন। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি ক্রেডিট কার্ড দিয়ে পেমেন্ট করে থাকেন, তাহলে ফেরতের টাকা সেই কার্ডেই ফেরত যাবে।
- **Mobile Financial Services (MFS) Charges:** If you made your payment using Mobile Financial Services (MFS) like Bkash, Nagad, or Rocket, you will be responsible for any service charges or cash-out fees associated with the refund. These charges vary depending on the MFS provider and will be deducted from your refund amount.
- 
- **মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (MFS) চার্জ:** যদি আপনি বিকাশ, নগদ বা রকেটের মতো মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (MFS) ব্যবহার করে পেমেন্ট করে থাকেন, তাহলে ফেরতের সঙ্গে যুক্ত যেকোনো সার্ভিস চার্জ বা ক্যাশ-আউট ফি আপনাকে বহন করতে হবে। এই চার্জ MFS পরিষেবা প্রদানকারীর উপর নির্ভর করে এবং এটি ফেরতের পরিমাণ থেকে কেটে নেওয়া হবে।

## Auto Refund & Auto Void Terms (স্বয়ংক্রিয় রিফান্ড ও স্বয়ংক্রিয় ভয়েড শর্তাবলী)

1. **Automatic Requests:** When using our Discovery Tours & Logistic app or website, you can request refunds or void your payment automatically. This feature is designed to simplify the process and expedite the handling of your requests.



**স্বয়ংক্রিয় অনুরোধ:** আমাদের **Discovery Tours & Logistic** অ্যাপ বা ওয়েবসাইট ব্যবহার করে আপনি স্বয়ংক্রিয়ভাবে টাকা ফেরতের অনুরোধ বা পেমেন্ট বাতিল করতে পারেন। এটি আপনার অনুরোধের প্রক্রিয়া সহজ ও দ্রুত করার জন্য তৈরি করা হয়েছে।

## 2. **Process for Auto Refunds:** (স্বয়ংক্রিয় রিফান্ডের প্রক্রিয়া:)

- **Eligibility:** Auto refunds are available for transactions that meet specific criteria as outlined in our refund policy.

**যোগ্যতা:** আমাদের রিফান্ড নীতি অনুযায়ী, যদি আপনার কেনা পণ্য নির্দিষ্ট শর্তাবলী পূরণ করে, তাহলে আপনি স্বয়ংক্রিয়ভাবে টাকা ফেরত পেতে পারবেন।

- **Procedure:** Once you initiate an auto refund request through the app or website, our system will process the request based on the transaction details. The refund will be made using the same payment method used for the original transaction.

**প্রক্রিয়া:** একবার আপনি অ্যাপ বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয় রিফান্ডের অনুরোধ করলে, আমাদের সিস্টেম লেনদেনের বিবরণ অনুসারে অনুরোধটি প্রক্রিয়াজাত করবে। রিফান্ড মূল লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত একই পেমেন্ট পদ্ধতির মাধ্যমে প্রদান করা হবে।

- **Processing Time:** Refunds requested through the auto refund feature will be processed in accordance with our standard refund timelines, typically within 4 to 6 weeks.

**প্রক্রিয়াকরণ সময়:** স্বয়ংক্রিয় রিফান্ড ফিচারের মাধ্যমে অনুরোধ করা রিফান্ডগুলি আমাদের স্ট্যান্ডার্ড রিফান্ড সময়সূচী অনুযায়ী প্রক্রিয়া করা হবে, যা সাধারণত ৪ থেকে ৬ সপ্তাহের মধ্যে সম্পন্ন হয়।

## 3. **Process for Auto Voids:** (স্বয়ংক্রিয় ভয়েডের প্রক্রিয়া:)

- **Eligibility:** Auto voids can be requested for transactions that are eligible based on our voiding policy. However, please note that payments for flights on the same calendar date or payments to certain low-cost carriers may not be eligible for voiding. Cancellation and Refund Policy
- **যোগ্যতা:** আমাদের বাতিলকরণ নীতির ভিত্তিতে নির্দিষ্ট লেনদেনের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিলের অনুরোধ করা যেতে পারে। তবে, একই ক্যালেন্ডার তারিখের ফ্লাইটের পেমেন্ট বা কিছু স্বল্পমূল্যের এয়ারলাইনের টিকিট বাতিল করার সুযোগ নাও থাকতে পারে। **বাতিলকরণ ও ফেরত নীতিমালা** অনুসারে বিস্তারিত শর্ত প্রযোজ্য।

## 1. **Airline Policy (এয়ারলাইনের নীতি):**

- **Policy Adherence:** We follow the refund policy set by the airline for all cancellations and refund requests. Please note that airlines have the right to change their policies at any time, and Discovery Tours & Logistic cannot influence or control these changes.

**নীতির অনুসরণ:** আমরা সকল বাতিলকরণ ও রিফান্ড অনুরোধের জন্য এয়ারলাইনের নির্ধারিত রিফান্ড নীতিমালা অনুসরণ করি। অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন, এয়ারলাইন যে কোনো সময় তাদের নীতিমালা পরিবর্তন করার অধিকার রাখে, এবং Discovery Tours & Logistic এই পরিবর্তনগুলোর উপর কোনো প্রভাব বা নিয়ন্ত্রণ রাখতে পারে না।



## Queries and Requests (প্রশ্ন ও অনুরোধ):

- **Contact Information:** For any questions or concerns regarding refunds, cancellations, or date changes, please email us at [[officialhospitality@discoverbangla.com](mailto:officialhospitality@discoverbangla.com)]. We will only proceed with your request once we have received your approval and all necessary details.
- **যোগাযোগের তথ্য:** যদি আপনার রিফান্ড, বাতিলকরণ, বা তারিখ পরিবর্তন সম্পর্কিত কোনো প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকে, তাহলে আমাদেরকে [[officialhospitality@discoverbangla.com](mailto:officialhospitality@discoverbangla.com)] এ ইমেইল করুন। আপনার অনুমোদন এবং সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পর আমরা আপনার অনুরোধটি প্রক্রিয়া শুরু করব।

## 2. Fare Increases (ভাড়ার বৃদ্ধি):

- **Additional Charges:** If the airline increases the ticket price during the booking process, you will be required to pay the additional amount. If you choose not to pay the extra fare, we will process a refund for the amount you have already paid.

**অতিরিক্ত চার্জ:** বুকিং প্রক্রিয়ার সময় যদি এয়ারলাইন টিকিটের মূল্য বৃদ্ধি করে, তাহলে আপনাকে অতিরিক্ত পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে হবে। যদি আপনি অতিরিক্ত ভাড়া দিতে না চান, তাহলে আমরা ইতিমধ্যে পরিশোধ করা টাকার ফেরত প্রক্রিয়া করব।

## 3. Child to Adult Fare (শিশু থেকে প্রাপ্তবয়স্ক ভাড়া):

- **Fare Adjustments:** If a child's age changes to that of an adult by the new travel date (according to the airline's policy), the fare difference, any applicable adult date change fees, and other charges will apply.

**ভাড়া সামঞ্জস্য:** যদি নতুন ভ্রমণের তারিখ অনুযায়ী কোনো শিশুর বয়স এয়ারলাইনের নিয়ম অনুযায়ী প্রাপ্তবয়স্ক হিসেবে গণ্য হয়, তাহলে ভাড়ার পার্থক্য, প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য তারিখ পরিবর্তনের ফি এবং অন্যান্য চার্জ দিতে হবে।

## 4. Check-in Time (চেক-ইন সময়) :

- **Check-in Deadlines:** For international flights, check-in counters close 1.5 hours before the scheduled flight time. For domestic flights, check-in counters close 1 hour before departure.

**চেক-ইন সময়সীমা:** আন্তর্জাতিক ফ্লাইটের জন্য, নির্ধারিত ফ্লাইটের সময়ের ১.৫ ঘন্টা আগে চেক-ইন কাউন্টার বন্ধ হয়ে যায়।  
অভ্যন্তরীণ ফ্লাইটের জন্য, প্রস্থান সময়ের ১ ঘন্টা আগে চেক-ইন কাউন্টার বন্ধ হয়ে যায়।

## Void (Same-Day Cancellation) ভয়েড (একই দিনে বাতিলকরণ)

### 1. Definition of Void (ভয়েডের সংজ্ঞা):

- **Cancellation Process:** A void refers to canceling a ticket on the same day it was issued or purchased. This option allows you to cancel the ticket by paying only the Discovery Tours & Logistic charges, with no additional airline fees. Please note that this option is available only for certain airlines and does not apply to Low-Cost Carriers (LCCs).



**বাতিলকরণ প্রক্রিয়া:** ভয়েড বলতে টিকিট ইস্যু বা ক্রয়ের একই দিনে বাতিল করার প্রক্রিয়াকে বোঝায়। এই অপশনটি ব্যবহার করে আপনি শুধুমাত্র Discovery Tours & Logistic এর চার্জ পরিশোধ করে টিকিট বাতিল করতে পারবেন, কোনো অতিরিক্ত এয়ারলাইন ফি ছাড়াই। দয়া করে মনে রাখবেন, এই অপশনটি শুধুমাত্র নির্দিষ্ট এয়ারলাইনের জন্য প্রযোজ্য এবং লো-কস্ট ক্যারিয়ার্স (LCCs)-এর জন্য প্রযোজ্য নয়।

## Refunds (রিফান্ড)

### 1. Voluntary Refund (স্বেচ্ছামূলক রিফান্ড):

- **Cancellation by Passenger:** If you choose to cancel your ticket after purchase, it is considered a voluntary refund. The airline will charge a refund fee in addition to the Discovery Tours & Logistic service fee.

**যাত্রীর দ্বারা বাতিলকরণ:** যদি আপনি টিকিট কেনার পরে এটি বাতিল করতে চান, তাহলে এটি স্বেচ্ছায় রিফান্ড হিসাবে বিবেচিত হবে। এয়ারলাইন একটি রিফান্ড ফি চার্জ করবে, যা Discovery Tours & Logistic এর সার্ভিস ফি ছাড়াও প্রযোজ্য হবে।

### 2. Involuntary Refund (অনিচ্ছাকৃত রিফান্ড):

- **Cancellation by Airline:** If the airline cancels or changes your flight due to its own issues, you will receive a full refund. However, refunds may not be provided for cancellations or delays caused by external factors such as adverse weather conditions, natural disasters, strikes, or security threats.

**এয়ারলাইনের দ্বারা বাতিলকরণ:** যদি এয়ারলাইন তাদের নিজস্ব কারণে আপনার ফ্লাইট বাতিল বা পরিবর্তন করে, তাহলে আপনি সম্পূর্ণ রিফান্ড পাবেন। তবে, খারাপ আবহাওয়া, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, ধর্মঘট বা নিরাপত্তা হুমকির মতো বাহ্যিক কারণগুলির জন্য বাতিল বা বিলম্বের ক্ষেত্রে রিফান্ড পাওয়া নাও যেতে পারে।

## Re-Issue (Ticket Changes) পুনঃইস্যু (টিকিট পরিবর্তন)

### 1. Definition of Re-Issue (পুনঃইস্যুর সংজ্ঞা):

- **Changing Flight Details:** If you need to change your flight date or time after purchasing a ticket, it is known as a re-issue. You will need to pay a re-issue fee along with any fare difference for the new flight.

**ফ্লাইটের বিবরণ পরিবর্তন:** যদি আপনি টিকিট কেনার পরে ফ্লাইটের তারিখ বা সময় পরিবর্তন করতে চান, তাহলে এটি পুনঃইস্যু হিসেবে বিবেচিত হবে। আপনাকে পুনঃইস্যু ফি এবং নতুন ফ্লাইটের জন্য ভাড়ার পার্থক্য পরিশোধ করতে হবে।

## Successive Refund (ধারাবাহিক রিফান্ড)

### 1. Definition of Successive Refund:

- **Refunds for Multiple Passengers:** If you request a refund for one passenger within a booking that includes multiple passengers (PNR), this is termed a successive refund. Once this refund is processed, you can also claim refunds for the other passengers on the same PNR. Without initiating a successive refund, the other passengers will not be able to claim refunds at a later time.



একাধিক যাত্রীর জন্য রিফান্ড: যদি আপনি একাধিক যাত্রীর (PNR) বুকিংয়ে একজন যাত্রীর জন্য রিফান্ডের আবেদন করেন, এটি ধারাবাহিক রিফান্ড নামে পরিচিত। একবার এই রিফান্ড প্রক্রিয়া সম্পন্ন হলে, আপনি একই PNR-এ থাকা অন্যান্য যাত্রীদের জন্যও রিফান্ড দাবি করতে পারবেন। ধারাবাহিক রিফান্ড ছাড়া, অন্যান্য যাত্রীরা পরবর্তীতে রিফান্ড দাবি করতে পারবে না।

## Successive Re-Issue (ধারাবাহিক পুনঃইস্যু)

### 1. Definition of Successive Re-Issue (ধারাবাহিক পুনঃইস্যুর সংজ্ঞা):

- **Changes for Multiple Passengers:** If you request changes (such as name or date changes) for one passenger in a booking with multiple passengers (PNR), this is known as a successive re-issue. Once the change is made for one passenger, you can also make changes for the other passengers on the same PNR. Without initiating a successive re-issue, the other passengers will not be able to make changes later.

For further assistance or clarification, feel free to reach out to our customer service team.

**একাধিক যাত্রীর জন্য পরিবর্তন:** যদি একাধিক যাত্রীর টিকিট একসাথে বুক করা হয় (PNR), এবং আপনি শুধু একজন যাত্রীর জন্য রিফান্ডের আবেদন করেন, তাহলে এটি **ধারাবাহিক রিফান্ড** বলা হয়। একবার এই রিফান্ড প্রক্রিয়া সম্পন্ন হলে, আপনি একই বুকিংয়ের (PNR) অন্য যাত্রীদের জন্যও রিফান্ড নিতে পারবেন। তবে, **ধারাবাহিক রিফান্ড ছাড়া, অন্য যাত্রীরা পরবর্তীতে রিফান্ডের জন্য আবেদন করতে পারবে না।**

যেকোনো সহায়তা বা স্পষ্টতার জন্য আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

## Important Information for Booking Flights (ফ্লাইট বুকিংয়ের জন্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য):

### 1. Document Upload (নথি আপলোড)

- **Requirement:** When booking a flight with Discovery Tours & Logistic, you must upload a clear copy of your passport and visa. This is necessary to complete your booking process.

**আবশ্যিকতা:** Discovery Tours & Logistic থেকে ফ্লাইট বুকিং করতে হলে, আপনাকে আপনার **পাসপোর্ট ও ভিসার স্পষ্ট কপি আপলোড করতে হবে।** এটি আপনার বুকিং নিশ্চিত করার জন্য দরকার।

- **Deadline:** If you do not provide these documents within the required time frame, your booking may be canceled.

**সময়সীমা:** নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে এই নথিগুলি (**পাসপোর্ট ও ভিসার স্পষ্ট কপি**) প্রদান না করলে আপনার বুকিং বাতিল হতে পারে।

### 2. Correct Details (সঠিক বিবরণ)

- **Name Entry:** Ensure that you enter your surname and given name exactly as they appear on your passport. This is crucial because once the ticket is issued, no changes can be made to the name on the ticket.



**নাম এন্ট্রি:** আপনার পাসপোর্টে যেমন আছে ঠিক সেভাবেই আপনার নাম (surname এবং given name) লিখুন। এটি খুব গুরুত্বপূর্ণ, কারণ একবার টিকিট ইস্যু হয়ে গেলে নাম পরিবর্তন করা সম্ভব নয়।

### 3. Check Requirements (প্রয়োজনীয়তা পরীক্ষা করুন)

- **Transit Visa:** Before purchasing your ticket, verify if you need a transit visa or an airport transit visa based on your nationality and the airline's policies. Different countries and airlines have different requirements.

For more details 01713 444 368

**ট্রানজিট ভিসা:** আপনার জাতীয়তা এবং এয়ারলাইনের নীতির উপর ভিত্তি করে আপনাকে ট্রানজিট ভিসা বা বিমানবন্দর ট্রানজিট ভিসার প্রয়োজন কিনা তা নিশ্চিত করুন। বিভিন্ন দেশ এবং এয়ারলাইনের শর্তাবলী ভিন্ন হতে পারে।

বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ করুন: ০১৭১৩ ৪৪৪ ৩৬৮

### 4. Fare Rules (ভাড়া বিধি):

- **Review Rules:** Examine the fare rules associated with your ticket to understand if it is refundable, changeable, or non-refundable/non-changeable. This information will help you make an informed decision before purchasing.

**নিয়মগুলি পর্যালোচনা করুন:** আপনার টিকিটের সাথে সংযুক্ত ভাড়ার নিয়মগুলি পরীক্ষা করুন যাতে এটি ফেরতযোগ্য, পরিবর্তনযোগ্য বা অপরিবর্তনীয় কিনা তা বোঝা যায়। এই তথ্য আপনাকে টিকিট কেনার আগে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে।

### 5. Document Issues (নথি সংক্রান্ত সমস্যা)

- **Responsibility:** Discovery Tours & Logistic is not responsible for any problems that arise from incorrect or fake documents provided by agents or passengers. Issues with documents could result in deportation or denial of entry.

**দায়িত্ব:** এজেন্ট বা যাত্রীদের দ্বারা সরবরাহ করা ভুল বা জাল নথি থেকে উদ্ভূত কোনো সমস্যার জন্য Discovery Tours & Logistic দায়ী নয়। নথির সাথে সমস্যার কারণে প্রবেশ নিষেধ বা বহিষ্কার হতে পারে।

### 6. No Responsibility for Mistakes (ভুলের জন্য কোনো দায়বদ্ধতা নেই)

- **Post-Purchase Issues:** Once you have purchased your ticket, Discovery Tours & Logistic is not liable for any mistakes related to names, documents, fare policies, airline policies, or country-specific restrictions.

**ক্রয়ের পর সমস্যা:** একবার আপনি টিকিট কিনে ফেললে, নাম, নথি, ভাড়া নীতি, এয়ারলাইন নীতি, বা দেশ-নির্দিষ্ট বিধিনিষেধ সম্পর্কিত কোনো ভুলের জন্য Discovery Tours & Logistic দায়ী নয়।



### 7. Passport Validity (পাসপোর্টের বৈধতা):

- **Validity Requirement:** Your passport must be valid for at least 6 months from the date of travel. If your passport does not meet this requirement, we are not responsible if you are unable to travel due to passport validity issues.

**বৈধতার প্রয়োজনীয়তা:** আপনার পাসপোর্টটি ভ্রমণের তারিখ থেকে কমপক্ষে ৬ মাস বৈধ হতে হবে। যদি আপনার পাসপোর্ট এই প্রয়োজনীয়তা পূরণ না করে, তবে পাসপোর্টের বৈধতার সমস্যার কারণে আপনি ভ্রমণ করতে না পারলে আমরা দায়ী থাকব না।

### 8. Name Formatting (নামের ফরম্যাটিং):

- **Long Names:** For long names, use a short form for the given name and the full surname.

**দীর্ঘ নাম:** দীর্ঘ নামের ক্ষেত্রে, দেওয়া নামের একটি সংক্ষিপ্ত রূপ এবং সম্পূর্ণ পদবি ব্যবহার করুন।

- **Single Name Passports:** If your passport lists only one name, use "FNU" (First Name Unknown) as the given name for airlines like Biman or Sri Lankan Air. For Saudi Airlines, follow the visa details provided.

**একক নামের পাসপোর্ট:** যদি আপনার পাসপোর্টে শুধুমাত্র একটি নাম থাকে, তবে Biman বা Sri Lankan Air এর জন্য দেওয়া নামের স্থানে "FNU" (First Name Unknown) ব্যবহার করুন। Saudi Airlines এর জন্য, ভিসার বিস্তারিত অনুসরণ করুন।

### 9. Ticket Restrictions (টিকিট সীমাবদ্ধতা)

- **Ticket Types (টিকিটের ধরন):**

- **Air India & Saudi Airlines:** We do not issue one-way tickets for Air India and Saudi Airlines (labour tickets).

**Air India & Saudi Airlines:** আমরা Air India এবং Saudi Airlines (শ্রমিক টিকিট) এর জন্য একমুখী টিকিট ইস্যু করি না।

- **Labour Tickets:** We also do not issue labour tickets to Malaysia and Middle Eastern countries.

**শ্রমিক টিকিট:** আমরা মালয়েশিয়া এবং মধ্যপ্রাচ্যের দেশগুলিতে শ্রমিক টিকিটও ইস্যু করি না।





## 10. Ticket Issuance

- **Delivery Time:** After payment is completed, your e-ticket will be sent to your email within 24 hours on working days or within 48 hours on weekends and holidays.

**ডেলিভারির সময়:** পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়ার পর, আপনার ই-টিকিট কাজের দিনে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে অথবা ছুটি এবং সপ্তাহান্তে ৪৮ ঘণ্টার মধ্যে আপনার ইমেইলে পাঠানো হবে।

## 11. Seat Selection সিট নির্বাচন (টিকিট ইস্যু)

- **Non-Refundable:** Once you purchase a seat, it is non-refundable and cannot be transferred to another person.

**অফেরতযোগ্য:** একবার সিট কেনার পর তা ফেরতযোগ্য নয় এবং অন্য কাউকে হস্তান্তর করা যাবে না।

- **Seat Changes:** You may change your seat to a similar seat on the same flight, subject to airline availability. Emergency exit seats have specific requirements that must be met.

**সিট পরিবর্তন:** আপনি একই ফ্লাইটে অনুরূপ সিটে পরিবর্তন করতে পারেন, তবে তা এয়ারলাইনের উপলব্ধতার উপর নির্ভরশীল। জরুরি প্রস্থানের সিটের জন্য নির্দিষ্ট শর্ত পূরণ করতে হবে।

- **No Refunds:** No refunds are given for seat selections. Additionally, seat selection is not available for infants.

**ফেরত নেই:** সিট নির্বাচনের জন্য কোনো অর্থ ফেরত দেওয়া হবে না। এছাড়াও, নবজাতকের জন্য সিট নির্বাচন উপলব্ধ নয়।

If you have any further questions or need assistance with your booking, please contact our customer support team.

যদি আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে বা বুকিং নিয়ে সহায়তা প্রয়োজন হয়, আমাদের গ্রাহক সহায়তা টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

## Combo Fare Booking Information (কম্বো ফেয়ার বুকিং তথ্য)

### Combo Fare Details

- **Definition:** A Combo Fare includes flights from different airlines on a single itinerary. Each flight in the Combo Fare is governed by the terms and conditions of the respective airline.

**কম্বো ফেয়ার সংজ্ঞা:** কম্বো ফেয়ার মানে একটি একক যাত্রাপথে বিভিন্ন এয়ারলাইনের ফ্লাইট অন্তর্ভুক্ত থাকে। কম্বো ফেয়ারের প্রতিটি ফ্লাইট সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইনের নিয়ম ও শর্তাবলীর অধীনে পরিচালিত হয়।

- **Handling Issues:** If any flight within your Combo Fare cannot be booked or issued, each flight will be handled separately. This means that voids, refunds, or changes will be processed according to the individual airline's policies.





**সমস্যা মোকাবিলা:** যদি আপনার কন্সো ফেয়ারের কোনো ফ্লাইট বুক বা ইস্যু করা না যায়, প্রতিটি ফ্লাইট আলাদাভাবে পরিচালিত হবে। এই কারণে void, refund, বা পরিবর্তনগুলি সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইনের নীতি অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

- **Flight Rates:** Flight prices are subject to change based on the airlines' policies and availability. The rates you see at the time of booking may vary from the final price due to these factors.

**ফ্লাইটের মূল্য:** ফ্লাইটের মূল্য এয়ারলাইনের নীতি ও প্রাপ্যতা উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে। বুকিংয়ের সময় আপনি যে মূল্য দেখছেন তা চূড়ান্ত মূল্যের সাথে ভিন্ন হতে পারে।

- **Responsibility:** Each airline is responsible for its flights. Any changes or cancellations must be managed directly with the relevant airline. Discovery Tours & Logistic is not liable for any issues that arise from combining flights with different airlines.

**দায়িত্ব:** প্রতিটি এয়ারলাইন তাদের ফ্লাইটের জন্য দায়ী। কোনো পরিবর্তন বা বাতিলের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন সরাসরি ব্যবস্থাপনা করবে। বিভিন্ন এয়ারলাইনের ফ্লাইট কন্সাইন করার জন্য উদ্ভূত সমস্যার জন্য Discovery Tours & Logistic দায়ী নয়।

- **Refunds and Changes:** Refunds, cancellations, and date changes will be processed in accordance with both the airline's policies and Discovery Tours & Logistic's policies, including any applicable convenience fees.

**ফেরত ও পরিবর্তন:** ফেরত, বাতিল এবং তারিখ পরিবর্তনগুলি এয়ারলাইন এবং Discovery Tours & Logistic এর নীতি অনুযায়ী পরিচালিত হবে, এতে প্রযোজ্য সুবিধা ফি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

- **Eligibility:** Combo Fares are available for domestic and selected international flights through the Discovery Tours & Logistic App or website during promotional periods.

**যোগ্যতা:** কন্সো ফেয়ার শুধুমাত্র অফারের সময়ে Discovery Tours & Logistic অ্যাপ বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ ও নির্দিষ্ট আন্তর্জাতিক ফ্লাইটের জন্য পাওয়া যাবে।

- **Liability:** Discovery Tours & Logistic is not responsible for problems that occur due to the combination of flights from different airlines.

**দায়বদ্ধতা:** বিভিন্ন এয়ারলাইনের ফ্লাইট কন্সাইনের কারণে সৃষ্ট কোনো সমস্যার জন্য Discovery Tours & Logistic দায়ী নয়।

- **Travel Insurance:** We recommend purchasing travel insurance to cover any unexpected issues that may arise during your trip.

**ট্রাভেল ইন্সুরেন্স:** আপনার ভ্রমণের সময় উদ্ভূত যে কোনো অনাকাঙ্ক্ষিত সমস্যার জন্য আমরা ট্রাভেল ইন্সুরেন্স নেওয়ার পরামর্শ দিচ্ছি।

- **Changes:** Any modifications to your Combo Fare booking should be made through Discovery Tours & Logistic, the platform where you made the original booking.

**পরিবর্তন:** আপনার কন্সো ফেয়ার বুকিংয়ে কোনো পরিবর্তন করতে হলে আপনি যেখানে বুকিং করেছেন সেই প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে পরিবর্তন করতে হবে।



- **Airport Issues:** We are not responsible for issues related to immigration or boarding at the airport when traveling on a Combo Fare with flights from different airlines.

**এয়ারপোর্ট সমস্যা:** বিভিন্ন এয়ারলাইনের ফ্লাইট কন্সাইন করে ভ্রমণের সময় ইমিগ্রেশন বা বোর্ডিং সংক্রান্ত সমস্যার জন্য আমরা দায়ী নই।

## Singapore Airlines TripOns

- **Refund Policy:** Trips that include TripOn services with Singapore Airlines are non-refundable. This means that once you book a TripOn service, you will not be able to get a refund for it.

**ফেরত নীতি:** Singapore Airlines সহ TripOn পরিষেবা যুক্ত ভ্রমণ ফেরতযোগ্য নয়। একবার আপনি TripOn পরিষেবা বুক করলে, এর জন্য আপনি কোনো ফেরত পাবেন না।

- **Transit Flights:** To use TripOn services for a transit flight, you must possess a valid Singapore Visa. Ensure that you meet all visa requirements before making your booking.

**ট্রানজিট ফ্লাইট:** ট্রানজিট ফ্লাইটের জন্য TripOn পরিষেবা ব্যবহার করতে হলে আপনার বৈধ Singapore ভিসা থাকতে হবে। বুকিং করার আগে নিশ্চিত করুন যে আপনি সমস্ত ভিসা প্রয়োজনীয়তা পূরণ করেছেন।

## Special Note for Biman Bangladesh Airlines (বিশেষ নোট Biman Bangladesh Airlines এর জন্য)

- **Umrah Visa Travel:** For Umrah visa travel with Biman Bangladesh Airlines, your ticket must be issued under specific RBD codes (U, A, D, or C). Tickets issued under other RBD codes will not be valid for Umrah visa travel.

**Umrah ভিসা ট্রাভেল:** Umrah ভিসা নিয়ে ভ্রমণের জন্য আপনার টিকিট নির্দিষ্ট RBD কোড (U, A, D, বা C) এর অধীনে ইস্যু করতে হবে। অন্য RBD কোডের অধীনে ইস্যু করা টিকিট Umrah ভিসা নিয়ে ভ্রমণের জন্য বৈধ হবে না।

- **Applicable Routes:** This requirement applies to flights to the following destinations:
  - Jeddah (JED)
  - Medina (MED)
  - Riyadh (RUH)
  - Dammam (DMM)

**প্রযোজ্য রুট:** এই প্রয়োজনীয়তা নিম্নলিখিত গন্তব্যগুলির জন্য প্রযোজ্য:

- Jeddah (JED)
- Medina (MED)
- Riyadh (RUH)
- Dammam (DMM)

## Hotel Booking Information (হোটেল বুকিং তথ্য)

- **Multiple Listings:** Hotels may list their rooms on various platforms, leading to potential discrepancies in availability.

**একাধিক তালিকা:** হোটেলগুলি বিভিন্ন প্ল্যাটফর্মে তাদের রুম তালিকাভুক্ত করতে পারে, যার ফলে প্রাপ্যতা ক্ষেত্রে পার্থক্য দেখা দিতে পারে।



- **Hotel Ratings:** Ratings on our site are based on customer reviews provided by our suppliers and may change over time.

**হোটেলে রেটিং:** আমাদের সাইটে প্রদত্ত রেটিংগুলি আমাদের সরবরাহকারীদের দেওয়া গ্রাহক পর্যালোচনার উপর ভিত্তি করে থাকে এবং সময়ের সাথে সাথে পরিবর্তিত হতে পারে।

- **Cancellation by Us:** We reserve the right to cancel a hotel reservation if our platform is used for illegal activities, such as reselling or providing false information.

**আমাদের দ্বারা বাতিল:** আমাদের প্ল্যাটফর্ম অবৈধ কাজে ব্যবহার করা হলে, যেমন পুনরায় বিক্রয় বা মিথ্যা তথ্য প্রদান, আমরা যে কোনো হোটেল বুকিং বাতিল করার অধিকার সংরক্ষণ করি।

- **Contact for Issues:** For questions about refunds, cancellations, or date changes, email us at [officialhospitality@discoverbangla.com]

•

- **সমস্যার জন্য যোগাযোগ:** ফেরত, বাতিল, বা তারিখ পরিবর্তন সম্পর্কে প্রশ্নের জন্য, অভ্যন্তরীণ বুকিংয়ের জন্য [Domestic Hotels Email Address] বা আন্তর্জাতিক বুকিংয়ের জন্য [International Hotels Email Address] এ ইমেইল করুন।

- **Hotel Rates:** All hotel rates displayed in our platform is subject to change at any time without prior notice.

**হোটেলে ভাড়া:** আমাদের প্ল্যাটফর্মে দেখানো হোটেল ভাড়া যেকোনো সময় পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই পরিবর্তন হতে পারে।

- **Booking Problems:** In rare cases where a hotel is fully booked but still available for booking, we may cancel your reservation and provide a refund.

**বুকিং সমস্যা:** এমন কিছু বিরল ক্ষেত্রে যেখানে একটি হোটেল পুরোপুরি বুক করা হয়েছে কিন্তু তা বুকিংয়ের জন্য এখনও উপলব্ধ রয়েছে, আমরা আপনার সংরক্ষণ বাতিল করতে এবং আপনাকে ফেরত প্রদান করতে পারি।

- **Special Requests:** Inform the hotel of any special requests at check-in. We cannot guarantee fulfillment of special requests after booking confirmation.

**বিশেষ অনুরোধ:** চেক-ইনের সময় হোটেলকে আপনার বিশেষ অনুরোধ সম্পর্কে জানাতে হবে। বুকিং নিশ্চিত হওয়ার পরে বিশেষ অনুরোধ পূরণের নিশ্চয়তা আমরা দিতে পারি না।

- **Refunds:** If your hotel booking is refundable before finalizing your reservation. Refunds for refundable bookings will be processed within 7-10 working days, depending on the hotel's and bank's policies.

**ফেরত:** আপনার হোটেল বুকিং ফেরতযোগ্য কিনা তা নিশ্চিত করুন। ফেরতযোগ্য বুকিংয়ের জন্য ফেরতগুলি হোটেল এবং ব্যাংকের নীতি অনুযায়ী ৭-১০ কার্যদিবসের মধ্যে প্রক্রিয়া করা হবে।

## Holiday Packages (হলিডে প্যাকেজ)

- **Rates Validity:** The rates for holiday packages are valid only for the dates and room types specified at the time of booking. Rates may not apply during trade fairs, exhibitions, or special events, and a surcharge may be added.



**রেটের বৈধতা:** হলিডে প্যাকেজের রোট শুধুমাত্র বুকিংয়ের সময় উল্লেখিত তারিখ এবং রুমের প্রকারের জন্য বৈধ। বাণিজ্য মেলা, প্রদর্শনী বা বিশেষ ইভেন্টের সময় রোট প্রযোজ্য নাও হতে পারে এবং সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত চার্জ প্রয়োগ করা হতে পারে।

- **No Changes Allowed:** Once your holiday package is confirmed, you cannot make changes to the booking, including modifications to names, dates, or hotel selections.

**কোনো পরিবর্তন করা যাবে না:** একবার আপনার হলিডে প্যাকেজ নিশ্চিত হলে, বুকিংয়ে কোনো পরিবর্তন করা যাবে না, যেমন নাম, তারিখ বা হোটেল নির্বাচন পরিবর্তন।

- **Cancellation Policy:** By confirming a holiday booking, you agree to the following cancellation terms:
  - **30 Days Before Travel Date:** 50% of the total holiday cost is refundable.
  - **15 Days Before Travel Date:** 25% of the total holiday cost is refundable.
  - **7 Days Before Travel Date:** No refund is available.

**বাতিল নীতি:** হলিডে বুকিং নিশ্চিত করার মাধ্যমে, আপনি নিম্নলিখিত বাতিলের শর্তাবলী মেনে চলতে সম্মত হন:

- ভ্রমণের তারিখের ৩০ দিন আগে: মোট হলিডে খরচের ৫০% ফেরতযোগ্য।
- ভ্রমণের তারিখের ১৫ দিন আগে: মোট হলিডে খরচের ২৫% ফেরতযোগ্য।
- ভ্রমণের তারিখের ৭ দিন আগে: কোনো অর্থ ফেরতযোগ্য নয়।
- **Contact for Queries:** For any questions regarding refunds, cancellations, or date changes, email us at [\[officialhospitality@discoverbangla.com\]](mailto:officialhospitality@discoverbangla.com).
- **প্রশ্নের জন্য যোগাযোগ:** ফেরত, বাতিল বা তারিখ পরিবর্তনের বিষয়ে প্রশ্নের জন্য, আমাদের [\[officialhospitality@discoverbangla.com\]](mailto:officialhospitality@discoverbangla.com) এ ইমেইল করুন।

Feel free to contact our customer support if you need further assistance or clarification on any of the policies.

যদি আপনার আরও সহায়তা বা নীতিসমূহ সম্পর্কে কোনো স্পষ্টকরণের প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের গ্রাহক সহায়তার সাথে যোগাযোগ করুন।

## Visa Services (ভিসা সার্ভিস)

### Processing (প্রসেসিং)

- **Application Handling:** We handle visa applications for popular travel destinations. For countries where personal submission is required, such as embassy interviews, you will need to attend these appointments yourself.

**আবেদন প্রক্রিয়া:** আমরা জনপ্রিয় ভ্রমণ গন্তব্যগুলির জন্য ভিসা আবেদন প্রক্রিয়া পরিচালনা করি। যেসব দেশে ব্যক্তিগতভাবে আবেদন জমা দিতে হয়, যেমন দূতাবাসের সাক্ষাৎকার, সেই ক্ষেত্রে আপনাকে নিজেই অ্যাপয়েন্টমেন্টে উপস্থিত হতে হবে।

- **Embassy Discretion:** Visa approval is solely at the discretion of the embassy or consulate. We do not have control over the decision-making process and cannot guarantee that a visa will be granted.

**দূতাবাসের বিবেচনা:** ভিসা অনুমোদন দূতাবাস বা কনস্যুলেটের একক বিবেচনার উপর নির্ভরশীল। আমরা এই সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় কোনো নিয়ন্ত্রণ রাখি না এবং ভিসা মঞ্জুর হবে তা আমরা গ্যারান্টি দিতে পারি না।



### Documents (ডকুমেন্টস)

- **Accuracy and Truthfulness:** To increase your chances of obtaining a visa, it is crucial to provide accurate and truthful information in your application. Ensure that all documents are correct and complete.

**সঠিকতা এবং সত্যতা:** আপনার ভিসা পাওয়ার সম্ভাবনা বাড়াতে, আবেদনে সঠিক ও সত্য তথ্য প্রদান করা গুরুত্বপূর্ণ। নিশ্চিত করুন যে সমস্ত ডকুমেন্ট সঠিক এবং সম্পূর্ণ।

- **Passport Validity:** Your passport must be valid for at least 6 months from the date of your visa application. This is a standard requirement to prevent any issues related to passport validity.

**পাসপোর্টের বৈধতা:** আপনার পাসপোর্ট ভিসা আবেদনের তারিখ থেকে অন্তত ৬ মাসের জন্য বৈধ থাকতে হবে। এটি একটি সাধারণ প্রয়োজনীয়তা, যাতে পাসপোর্টের বৈধতা সংক্রান্ত কোনো সমস্যা না হয়।

### Fees (ফি)

- **Service Charges:** Our service charge for processing visa applications is BDT 6,000. This fee applies to visas for the UK, USA, Canada, Australia, New Zealand, and Schengen countries.

**সার্ভিস চার্জ:** ভিসা আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য আমাদের সার্ভিস চার্জ হলো ৬,০০০ টাকা। এই ফি UK, USA, Canada, Australia, New Zealand, এবং Schengen দেশগুলির ভিসার জন্য প্রযোজ্য।

- **Non-Refundable Fees:** Both the visa fees and our service charges are non-refundable, regardless of whether the visa application is successful or not. This policy ensures that processing costs are covered even if the visa is not granted.

**অফেরতযোগ্য ফি:** ভিসা ফি এবং আমাদের সার্ভিস চার্জ উভয়ই অফেরতযোগ্য, ভিসা আবেদন সফল হোক বা না হোক। এই নীতি প্রক্রিয়াকরণের খরচকে কভার করে, এমনকি ভিসা না পাওয়ার ক্ষেত্রেও।

### Important Notes on Transit or Airport Transit Visa (ট্রানজিট বা এয়ারপোর্ট ট্রানজিট ভিসার গুরুত্বপূর্ণ নোট)

#### What is a Transit Visa?( ট্রানজিট ভিসা কী?)

- **Definition:** A transit visa allows travelers to pass through a country on their way to another destination. It is necessary if you have a layover in a country before continuing to your final destination.

**সংজ্ঞা:** ট্রানজিট ভিসা যাত্রীদের অন্য একটি গন্তব্যে যাওয়ার পথে একটি দেশ অতিক্রম করতে দেয়। এটি প্রয়োজনীয় যখন আপনার গন্তব্যে যাওয়ার আগে কোনও দেশে লেআভার থাকে।

- **Example:** If you are traveling from South Asia (e.g., Bangladesh, India) to the US and need to stop in the Schengen Zone, you will require a Schengen transit visa.

**উদাহরণ:** যদি আপনি দক্ষিণ এশিয়া (যেমন, বাংলাদেশ, ভারত) থেকে যুক্তরাষ্ট্রে ভ্রমণ করেন এবং শেঙ্গেন অঞ্চলে একটি স্টপ থাকে, তাহলে আপনার একটি শেঙ্গেন ট্রানজিট ভিসা প্রয়োজন।

(বাংলা: একটি ট্রানজিট ভিসা যাত্রীদের অন্য একটি দেশে যাওয়ার পথে একটি দেশ অতিক্রম করতে দেয়। উদাহরণস্বরূপ, দক্ষিণ এশিয়া থেকে মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রে যাওয়ার সময় শেঙ্গেন অঞ্চলে স্টপ থাকলে, ট্রানজিট ভিসা লাগবে।)



### Specific Transit Visas (নির্দিষ্ট ট্রানজিট ভিসা)

- **London (Heathrow) Direct Airside Transit Visa (DATV):** Most passengers transiting through Heathrow Airport require a DATV. Exceptions include travelers with valid visas for the US, Canada, Australia, or Japan. However, if you need to change airports from Heathrow to Gatwick, a transit visa is necessary.

**লন্ডন (হিথ্রো) ডিরেক্ট এয়ারসাইড ট্রানজিট ভিসা (DATV):** বেশিরভাগ যাত্রীদের হিথ্রো বিমানবন্দর দিয়ে ট্রানজিট করার জন্য DATV প্রয়োজন। তবে যুক্তরাষ্ট্র, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, বা জাপানের বৈধ ভিসা থাকলে কিছু ব্যতিক্রম রয়েছে। কিন্তু যদি হিথ্রো থেকে গ্যাটউইক বিমানবন্দরে যেতে হয়, তাহলে একটি ট্রানজিট ভিসা প্রয়োজন।

- **US Visa Requirement:** For flights overflying the US en route to Canada, or vice versa, a US visa is required for most international travelers.

**যুক্তরাষ্ট্র ভিসা প্রয়োজনীয়তা:** কানাডায় যাওয়ার পথে যুক্তরাষ্ট্রের আকাশপথ অতিক্রম করলে বা তার বিপরীত ক্ষেত্রে, বেশিরভাগ আন্তর্জাতিক যাত্রীর জন্য যুক্তরাষ্ট্রের ভিসা প্রয়োজন।

### Transit Zone (ট্রানজিট জোন)

- **Definition:** The transit zone is a designated area within an international airport where passengers can wait for their connecting flight without passing through immigration.

**সংজ্ঞা:** ট্রানজিট জোন হল একটি আন্তর্জাতিক বিমানবন্দরের নির্দিষ্ট এলাকা যেখানে যাত্রীরা তাদের সংযোগকারী ফ্লাইটের জন্য অপেক্ষা করতে পারে, এবং ইমিগ্রেশন অতিক্রম করতে হয় না।

- **Leaving the Transit Zone:** If you leave the transit zone, a transit visa is required. Nationals from certain countries, such as Iran, Syria, and Guinea, must obtain a transit visa regardless of their stay in the transit zone.

**ট্রানজিট জোন ছেড়ে যাওয়া:** যদি আপনি ট্রানজিট জোন ছেড়ে যান, তাহলে একটি ট্রানজিট ভিসা প্রয়োজন। কিছু দেশের জাতীয়দের, যেমন ইরান, সিরিয়া, এবং গিনি, ট্রানজিট জোনে অবস্থান করলেও একটি ট্রানজিট ভিসা প্রয়োজন। (বাংলা: ট্রানজিট জোন থেকে বের হলে ট্রানজিট ভিসা দরকার হয়। নির্দিষ্ট দেশের যাত্রীদের জন্য ট্রানজিট ভিসা বাধ্যতামূলক।)

### Transit vs. Transfer Passengers (ট্রানজিট বনাম ট্রান্সফার যাত্রী)

- **Transit Passenger:** You remain on the same aircraft and do not need to check in again.

**ট্রানজিট যাত্রী:** আপনি যখন একই বিমানেই থাকেন তখন পুনরায় চেক ইন করার প্রয়োজন হয় না।

- **Transfer Passenger:** You switch to a different aircraft or airline and usually need to check in again. Verify with your airline if a visa is required for transferring flights.

**ট্রান্সফার যাত্রী:** আপনি একটি ভিন্ন বিমান বা এয়ারলাইন পরিবর্তন করেন এবং সাধারণত পুনরায় চেক ইন করতে হয়। আপনার এয়ারলাইন থেকে নিশ্চিত করুন ট্রান্সফার ফ্লাইটের জন্য ভিসা প্রয়োজন কিনা। (বাংলা: ট্রানজিট যাত্রী একই বিমানে থাকেন, তবে ট্রান্সফার যাত্রী ভিন্ন বিমানে উঠেন। পুনরায় চেক ইন করার প্রয়োজন হতে পারে।)



### Flight Types (ফ্লাইটের ধরন)

- **Direct Flight:** Travels from point A to point B without changing flight numbers but may include stops for new passengers.

**ডিরেক্ট ফ্লাইট:** এটি ফ্লাইট নম্বর পরিবর্তন না করে A পয়েন্ট থেকে B পয়েন্টে যায়, তবে নতুন যাত্রীদের নিতে থামতে হতে পারে।

- **Connecting Flight:** Involves a stop at point C between point A and point B. A transit visa is often required for such stops.

**কানেক্টিং ফ্লাইট:** এটি A পয়েন্ট থেকে B পয়েন্টে যাওয়ার আগে C পয়েন্টে স্টপ করে। এমন স্টপের জন্য প্রায়ই একটি ট্রানজিট ভিসার প্রয়োজন হয়।

- **Non-Stop Flight:** Travels directly from point A to point B without any stops.

**নন-স্টপ ফ্লাইট:** এটি কোনো স্টপ ছাড়াই A পয়েন্ট থেকে B পয়েন্টে সরাসরি চলে।

*(বাংলা: ডিরেক্ট ফ্লাইটের সময় যাত্রী পরিবর্তন হতে পারে, কিন্তু ট্রানজিট ভিসা প্রয়োজন নাও হতে পারে। কানেক্টিং ফ্লাইটে প্রায়ই ট্রানজিট ভিসা*

*দরকার হয়।)*

**Contact Us:** For questions or suggestions, contact us anytime between 9.30 AM and 06.00 AM daily.

যোগাযোগ করুন: প্রশ্ন বা পরামর্শের জন্য প্রতিদিন সকাল ৯.৩০ টা থেকে রাত ৬.০০ টা পর্যন্ত আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Feel free to ask if you need any further assistance!

যদি আরও কোনো সহায়তা প্রয়োজন হয় তবে আমাকে জানান!

### Cruise Cancellation Policy

Cabin Type : Inside, Ocean View, Balcony, Suite

From Days	To Days	Percentage (%)
Day of Re-confirmation	101	0
100	46	30
45	30	50
29	15	70
14	0	100

\*\* No show 100% of the total cruise cost, port taxes & all taxes will be charged as cancellation charges

