

**Terms and conditions:** The services you are receiving is as per our agreement between Paribahan.com (an online ticketing service) & PayPos Limited.

## TERMS AND CONDITIONS OF WWW.PARIBAHAN.COM

### GENERAL TERMS (সাধারণ শর্তাবলী)

1. The ticket will be treated as cancelled if passenger fails to report at the reporting station before the departure schedule.

১) যাত্রী গাড়ি ছাড়ার সময়সূচীর আগে রিপোর্টিং স্টেশনে রিপোর্ট করতে ব্যর্থ হলে টিকিট বাতিল বলে গণ্য হবে।

2. The authority reserves the rights to change schedule/seat # in case of emergency requirements.

২) কর্তৃপক্ষ জরুরি প্রয়োজনের ক্ষেত্রে সময়সূচী/আসন # পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

3. The authority will not be held responsible for any illegal goods carrying by the passenger.

৩) যাত্রী বহনকারী কোনো অবৈধ পণ্যের জন্য কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবে না।

4. Passenger may cancel his/her tickets prior to 12 hrs from the time of journey from Paribahan Online.

৪) যাত্রী অনলাইনে পরিবহন থেকে যাত্রার সময় থেকে ১২(বাস/ লঞ্চ পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য।  
এয়ারলাইন্সের শর্ত অপারেটর থেকে অপারেটরের মধ্যে আলাদা হতে পারে) ঘণ্টার আগে তার টিকিট বাতিল করতে পারেন।

5. Each of the passengers may carry 15 KG of goods with them. More than 15 KG may be carried by paying extra charge BDT 10/KG.

৫) বাস/ লঞ্চ এর প্রত্যেক যাত্রী তাদের সাথে ১৫ কেজি পণ্য বহন করতে পারে। অতিরিক্ত মালামাল ১০ টাকা /কেজি দিয়ে সর্বোচ্চ ১৫ কেজি বেশি বহন করা যেতে পারে। এয়ারলাইন্সের শর্ত অপারেটর থেকে অপারেটরের মধ্যে আলাদা হতে পারে।

6. Passengers purchased ticket from online must bring the print ticket to departure counter to board in bus/cruise/airlines. If they fail to show the online printed ticket they might not allowed making the journey.

৬) বাস/ লঞ্চ/ এয়ারলাইন্সের এর অনলাইন থেকে টিকিট নেয়া যাত্রীদের অবশ্যই বাস/ লঞ্চ/ এয়ারলাইন্সের বোর্ডিং কাউন্টারে প্রিন্ট করা টিকিট দেখাতে হবে। যদি তারা প্রিন্ট করা টিকিট দেখাতে ব্যর্থ হয়, তবে অপারেটর তাকে যাত্রা না করতে দেবার অধিকার রাখে।

7. Paribahan.com is only the ticket reseller. It does not operate bus/cruise services of its own. Paribahan.com's advice to customers is to choose bus/cruise operators they are aware of and whose service they are comfortable with.

৭) Paribahan.com শুধুমাত্র টিকিট রিসেলার। এটি নিজস্ব বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স পরিষেবা পরিচালনা করে না। গ্রাহকদের জন্য Paribahan.com-এর পরামর্শ হল বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর বেছে নেওয়ার জন্য যার পরিষেবাতে তারা স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে এবং যাদের সেবা সম্পর্কে তারা জানে।

Paribahan.com' responsibilities include:

(Paribahan.com এর দায়িত্বের মধ্যে রয়েছে):

- Issuing a valid e-ticket (a ticket that will be accepted by the bus/cruise operators) for its' network of operations;

- তার পরিচালিত নেটওয়ার্কের মধ্যে একটি বৈধ ই-টিকিট (একটি টিকিট যা বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটরদের দ্বারা গ্রহণ করা হবে) ইস্যু করা;

- Providing customer support and information regarding ticket availability and online purchase;

- টিকিটের প্রাপ্যতা এবং অনলাইন ক্রয় সংক্রান্ত গ্রাহক সহায়তা এবং তথ্য প্রদান;

Paribahan.com' responsibilities do NOT include(Paribahan.com এর দায়িত্ব অন্তর্ভুক্ত নয়):

- The bus/cruise operator changing ticket price.

- বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর টিকিটের মূল্য পরিবর্তন করলে।

- The bus/cruise not departing / reaching on time

- বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স সময়মত ছাড়ছে না/পৌঁছাচ্ছে না।

- The bus/cruise seats etc not being up to the customer's expectation

- বাস/ক্রুজের/এয়ারলাইন্স সিট ইত্যাদি গ্রাহকের প্রত্যাশা অনুযায়ী না।

- The bus/cruise operator canceling the trip due to unavoidable reasons

- বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর অনিবার্য কারণে ট্রিপ বাতিল করছে।

- The baggage of the customer getting lost/ stolen/damaged

- গ্রাহকের লাগেজ হারিয়ে যাওয়া/চুরি যাওয়া/ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া।

- The bus/cruise operator changing a customer's seat at the last minute to accommodate a lady/child/patient or any other reason.

- বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর একজন মহিলা/শিশু/রোগী বা অন্য কোন কারণে শেষ মুহূর্তে গ্রাহকের আসন পরিবর্তন করে।

- The customer waiting at the wrong boarding point (please call the bus operator to find out the exact boarding point) boarding point if you are not a regular traveler on that particular bus/cruise.

- ভুল বোর্ডিং পয়েন্টে অপেক্ষারত গ্রাহক (সঠিক বোর্ডিং পয়েন্ট জানতে দয়া করে বাস অপারেটরকে কল করুন) বোর্ডিং পয়েন্টে আপনি যদি সেই নির্দিষ্ট বাস/ লঞ্চ/এয়ারলাইন্স নিয়মিত ভ্রমণকারী না হন।

- The bus/cruise operator changing the boarding point and/or using a pick-up vehicle at the boarding point to take customers to the bus/cruise departure point.

- বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর বোর্ডিং পয়েন্ট পরিবর্তন করে এবং/অথবা গ্রাহকদের বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স প্রস্থান পয়েন্টে নিয়ে যাওয়ার জন্য বোর্ডিং পয়েন্টে একটি পিক-আপ গাড়ি ব্যবহার করে।

8. The departure times mentioned on the ticket are only tentative timings. However the bus/cruise will not leave the source before the time that is mentioned on the ticket.

৮) টিকিটে উল্লিখিত প্রস্থানের সময়গুলি কেবলমাত্র আনুমানিক সময়। তবে বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স টিকিটে উল্লিখিত সময়ের আগে উৎস ছেড়ে যাবে না।

9. Passengers are required to furnish the following at the time of boarding the bus:

৯) বাসে ওঠার সময় যাত্রীদের নিম্নলিখিতগুলি সরবরাহ করতে হবে:

- A copy of the ticket (A print out of the e-ticket or the print out of the ticket provided on website or SMS confirmation. Failing to do so, they may not be allowed to board the bus/cruise.

- টিকিটের একটি অনুলিপি (ই-টিকেটের একটি প্রিন্ট আউট বা ওয়েবসাইটে দেওয়া টিকিটের প্রিন্ট আউট) তা করতে ব্যর্থ হলে, তাদের বাস/ক্রুজে এয়ারলাইন্স চড়তে দেওয়া হবে না।

10. Cancellation Policy: The tickets booked through Paribahan.com are only cancelable from Paribahan Online as per Cancellation Policy

১০) বাতিলকরণ নীতি: Paribahan.com-এর মাধ্যমে বুক করা টিকিটগুলি বাতিল করার নীতি অনুযায়ী শুধুমাত্র পরিবহন অনলাইন থেকে বাতিলযোগ্য।

Please note that the cancellation fee and cancellation period may differ from one bus/cruise operator to another. Please follow the terms mentioned in e-tickets.

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন বাতিলকরণ ফি এবং বাতিলকরণ সময়কাল একটি বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটর থেকে অন্য বাসে আলাদা হতে পারে। অনুগ্রহ করে ই-টিকেটে উল্লেখিত শর্তাবলী অনুসরণ করুন।

11. If purchase confirmation email/SMS gets delayed or fails because of technical reasons or as a result of incorrect ID / phone number provided by the user etc, a ticket will be considered 'purchased' as long as the ticket shows up on the confirmation page of www.paribahan.com.com If the E-mail/SMS is not received then please call our customer case or email us to info@paribahan.com for confirmation.

১১) প্রযুক্তিগত কারণে বা ব্যবহারকারীর দ্বারা প্রদত্ত ভুল আইডি/ফোন নম্বর ইত্যাদির ফলে যদি ক্রয় নিশ্চিতকরণ ইমেল/এসএমএস বিলম্বিত হয় বা ব্যর্থ হয়, তাহলে টিকিট নিশ্চিতকরণ পৃষ্ঠায় প্রদর্শিত হওয়াকে একটি টিকিট 'ক্রয় করা' বলে বিবেচিত হবে। www.paribahan.com.com যদি ই-মেইল/এসএমএস না পাওয়া যায় তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের গ্রাহকের ক্ষেত্রে কল করুন অথবা নিশ্চিতকরণের জন্য আমাদের support@paribahan.com-এ ইমেল করুন।

12. Email/SMS service will not apply to customers purchasing tickets at the respective bus/cruise counters. It will apply for purchase through online and our agent points and purchasing through call center.

১২) ইমেল/এসএমএস পরিষেবা সংশ্লিষ্ট বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স কাউন্টারে টিকিট কেনা গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য হবে না। এটি অনলাইন এবং আমাদের এজেন্ট পয়েন্ট এবং কল সেন্টারের মাধ্যমে কেনাকাটার জন্য প্রযোজ্য হবে।

13. Passenger cannot claim www.paribahan.com liable for any situation, occurrence etc. happen due to failure of any responsibility of passenger or the bus/cruise operators.

১৩) যাত্রী বা বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটরদের কোনো দায়বদ্ধতার ব্যর্থতার কারণে যে কোনো পরিস্থিতি, ঘটনা ইত্যাদির জন্য যাত্রী www.paribahan.com কে দায়ী করতে পারবে না।

14. www.paribahan.com holds the right to update or change any terms time to time without any prior notice.

১৪) www.paribahan.com কোনো পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই সময়ে সময়ে যেকোনো শর্তাবলী আপডেট বা পরিবর্তন করার অধিকার রাখে।

15. Any kind of ticket cancellation might not be allowed during Public Holidays journey as per bus company decision.

১৫) বাস কোম্পানির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সরকারি ছুটির দিনের যাত্রার কোনো ধরনের টিকিট বাতিল করা নাও যেতে পারে।

16. Tickets of international routes are not allowed for cancel, refund or change.

১৬) বাসের ক্ষেত্রে আন্তর্জাতিক রুটের টিকিট বাতিল, ফেরত বা পরিবর্তনের জন্য অনুমোদিত নয়।

17. Passenger is not allowed to carry (i.e. hand carry or in luggage space) raw/dry fish, raw meat, live chicken, pet, animal or any other items that hampers the environment or disturbs other passengers.

১৭) যাত্রী কাঁচা/শুটকি মাছ, কাঁচা মাংস, জীবিত মুরগী, পোষা প্রাণী অথবা অন্য কোনো পণ্য সাথে নিতে (হাতে অথবা লাগেজ স্পেসে) পারবে না, যা কিনা পরিবেশকে ক্ষতিগ্রস্ত করে অথবা অন্য যাত্রীদের বিরক্ত করে।

**EID NOTICE:** EID TICKETS ARE NON-REFUNDABLE AND CAN NOT BE CHANGES. DUE TO UNAVOIDABLE CIRCUMSTANCES (i.e. MECHANICAL FAILURE OR WORST TRAFFIC JAM) SCHEDULE MIGHT BE DELAYED. IN SUCH CONDITION PARIBAHAN.COM OR HIS BUS/CRUISE OPERATORS WILL NOT BE RESPONSIBLE.

ঈদের বিজ্ঞপ্তি: ঈদের টিকেট ফেরতযোগ্য নয় এবং পরিবর্তন করা যাবে না। অনিবার্য পরিস্থিতির কারণে (যেমন যান্ত্রিক ব্যর্থতা বা সবচেয়ে খারাপ ট্রাফিক জ্যাম) সময়সূচী বিলম্বিত হতে পারে। এমন অবস্থায় PARIBAHAN.COM বা তার বাস/লঞ্চ/এয়ারলাইন্স অপারেটররা দায়ী থাকবে না।

IF ANY TRIP IS CANCELLED, PASSENGER WILL GET REFUND ONLY COUNTER FARE PRICE. PARIBAHAN.COM ONLINE TRANSACTION FEES WILL BE DEDUCTED FROM TOTAL PAID AMOUNT AND WILL NOT BE REFUNDED.

যদি কোনো ট্রিপ বাতিল করা হয়, তবে যাত্রী শুধুমাত্র কাউন্টার ভাড়ার মূল্য ফেরত পাবেন। PARIBAHAN.COM অনলাইন লেনদেনের ফি মোট প্রদত্ত পরিমাণ থেকে কেটে নেওয়া হবে এবং ফেরত দেওয়া হবে না।

#### **REFUND POLICY OF PARIBAHAN.COM**

Before buying a ticket, customers are requested to read the following cancellation and refund policies carefully. (টিকিট কেনার আগে, গ্রাহকদের নিম্নলিখিত বাতিলকরণ এবং ফেরত নীতিগুলি মনোযোগ সহকারে পড়ার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।)

#### **Cancellation Policy (বাতিলকরণ নীতি)**

Tickets bought through Paribahan.com can be cancelled as per the cancellation policy below. However, as a ticket selling agent, Paribahan.com is bound to comply with the terms set by the operator/event organizer/vendor whose ticket it is selling. So, if the operator/event organizer denies refund even though claim was made within the terms mentioned here, Paribahan.com will be unable to issue such refund.

Paribahan.com এর মাধ্যমে কেনা টিকিট নীচের বাতিলকরণ নীতি অনুযায়ী বাতিল করা যেতে পারে। টিকিট বিক্রির এজেন্ট হিসেবে, Paribahan.com যে অপারেটর/ইভেন্ট অর্গানাইজার/বিক্রেতার টিকিট বিক্রি করছে তার দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলী মেনে চলতে বাধ্য। সুতরাং, এখানে উল্লেখিত শর্তাবলীর মধ্যে দাবি করা সত্ত্বেও যদি অপারেটর/ইভেন্ট আয়োজক অর্থ ফেরত অস্বীকার করে, তাহলে Paribahan.com এই ধরনের টিকিট মূল্য ফেরত দিতে অক্ষম হবে।

#### **Auto cancellation (স্বয়ংক্রিয় বাতিলকরণ)**

- The ticket will be treated as cancelled if passenger fails to report at the reporting station before the departure schedule.
- যাত্রী ছাড়ার সময়সূচীর আগে রিপোর্টিং স্টেশনে রিপোর্ট করতে ব্যর্থ হলে টিকিট বাতিল বলে গণ্য হবে।

#### **Failure to Pay (অর্থ প্রদানে ব্যর্থতা)**

- No ticket will be activated unless the customer has paid the full amount mentioned on the screen.

- গ্রাহক স্ক্রিনে উল্লিখিত সম্পূর্ণ অর্থ প্রদান না করলে কোনো টিকিট সক্রিয় হবে না।
- For mobile payments, it is the responsibility of the customer to input transaction ID (if applicable), PIN, OTP properly within time to confirm his ticket by himself. Paribahan.com sometimes does the verification for the customer as a courtesy, but it is not Paribahan.com's responsibility or service promise.
- মোবাইল পেমেন্টের জন্য, গ্রাহকের দায়িত্ব হল তার টিকিট নিজেই নিশ্চিত করার জন্য ট্রানজ্যাকশন আইডি (যদি প্রযোজ্য হয়), পিন, ওটিপি সঠিকভাবে ইনপুট করা। Paribahan.com মাঝে মাঝে সৌজন্য হিসাবে গ্রাহকের জন্য যাচাইকরণ করে, তবে এটি Paribahan.com-এর দায়িত্ব বা পরিষেবার প্রতিশ্রুতি নয়।
- Tickets will be automatically canceled if customer does not confirm payment within 30 minutes. For mobile payments customer must complete payment and also verify transaction within this stipulated time. During Eid sales month, Paribahan.com will not do any verification on behalf of the customers.
- গ্রাহক ৩০ মিনিটের মধ্যে পেমেন্ট নিশ্চিত না করলে টিকিট স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিল হয়ে যাবে। মোবাইল পেমেন্টের জন্য গ্রাহককে অবশ্যই পেমেন্ট সম্পূর্ণ করতে হবে এবং এই নির্ধারিত সময়ের মধ্যে লেনদেন যাচাই করতে হবে। ঈদের বিক্রির মাসে পরিবহন ডটকম গ্রাহকদের পক্ষ থেকে কোনো যাচাই-বাছাই করবে না।

#### **Ticket cancellation eligibility (টিকিট বাতিলের যোগ্যতা)**

##### **Regular Time (Non-Eid Period) নিয়মিত সময় (ঈদ ব্যাতিত)**

To be eligible for refund, customer needs to cancel the ticket from paribahan.com before the applicable time before the departure. And must report the cancelation to the support center (i.e Call 09613 555 000 or email to support@paribahan.com) of paribahan.com.

ফেরত পাওয়ার জন্য যোগ্য হতে, গ্রাহককে প্রস্থানের প্রযোজ্য সময়ের আগে paribahan.com থেকে টিকিট বাতিল করতে হবে। এবং বাতিলকরণের বিষয়ে অবশ্যই paribahan.com-এর সহায়তা কেন্দ্রে (যেমন 09613 555 000 নম্বরে কল করুন বা support@paribahan.com-এ ইমেল করুন) রিপোর্ট করতে হবে।

Operator	Hours before trip time	Remarks
Paribahan Online	12	Excluding 12:00 AM to 06:00 AM

Note: If the ticket is partially cancelled then it won't be cancel any more. ( দ্রষ্টব্য: যদি টিকিটটি একবার আংশিকভাবে বাতিল করা হয়, তবে এটি আর পুনরায় বাতিল হবে না। )

### **During Eid (ঈদের সময়)**

- For eid tickets, customers are eligible for refund ONLY if the operator cancels the trip and cannot provide an alternative arrangement.
- ঈদের টিকিটের জন্য, গ্রাহকরা শুধুমাত্র তখনই ফেরত পাওয়ার যোগ্য যদি অপারেটর ট্রিপ বাতিল করে এবং বিকল্প ব্যবস্থা না দিতে পারে।

### **Refund Policy (প্রত্যর্পণ নীতি)**

#### **Regular Time (Non-Eid Period) নিয়মিত সময় (নন-ইদ পিরিয়ড)**

- No ticket will be refunded unless it has been cancelled as per the cancellation policy above.
- উপরের বাতিলকরণ নীতি অনুযায়ী বাতিল করা না হলে কোনো টিকিট এর মূল্য (আংশিক বা পূর্ণ) ফেরত দেওয়া হবে না।
- In case of technical problem or any failed transaction due to network failure, time delay on complete payment, input transaction ID/validation of transaction (in case of mobile payment) or any other situation where payment is successful but ticket is not generated on that case, no refunds will be processed without a written request in the correct format (as outlined below) sent to [refund@paribahan.com](mailto:refund@paribahan.com) within the timeframe requirement given above
- প্রযুক্তিগত সমস্যা বা নেটওয়ার্ক ব্যর্থতার কারণে কোনো ব্যর্থ লেনদেনের ক্ষেত্রে, অর্থপ্রদানে সময়, লেনদেন আইডি/লেনদেনের বৈধতা (মোবাইল অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে) ইনপুটে বিলম্ব বা অন্য কোনো পরিস্থিতিতে যেখানে অর্থপ্রদান সফল হয় কিন্তু টিকিট তৈরি হয় না, এমন ক্ষেত্রে উপরে প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে সঠিক বিন্যাসে (নিচে উল্লেখ করা হয়েছে) লিখিত অনুরোধ [support@paribahan.com](mailto:support@paribahan.com)-এ পাঠানো ছাড়া কোনও অর্থ ফেরত দেয়া করা হবে না।
- Refund Request Format (ফেরত অনুরোধ বিন্যাস):
  - o Ticket # (required if a ticket was issued) টিকিট # (টিকিট ইস্যু করা হলে প্রয়োজনীয়)
  - o Mobile number used while buying the ticket টিকিট কেনার সময় ব্যবহৃত মোবাইল নম্বর
  - o Category (e.g Bus/Cruise)
  - o Date of payment পরিশোধের তারিখ
  - o Method of Payment (e.g., bkash, card etc.) অর্থপ্রদানের পদ্ধতি (যেমন, বিকাশ, কার্ড ইত্যাদি)
  - o Mobile payment trxID (for mobile payments) মোবাইল পেমেন্ট trxID (মোবাইল পেমেন্টের জন্য)
  - o Card type (e.g. VISA) and last 4 digits (for card payments) কার্ডের ধরন (যেমন ভিসা) এবং শেষ ৪টি সংখ্যা (কার্ড পেমেন্টের জন্য)

o Where refund should be given to (যেখানে ফেরত দেওয়া উচিত):

☑ Personal MFs Account Number (If paid through Agent account) OR ব্যক্তিগত MFs অ্যাকাউন্ট নম্বর (যদি এজেন্ট অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়) বা

☑ For cards, refund will be given only to the card used for purchases কার্ডের জন্য, শুধুমাত্র ক্রয়ের জন্য ব্যবহৃত কার্ডে ফেরত দেওয়া হবে

☑ For bank transfer, refund will be given only to the bank account used for purchases ব্যাংক ট্রান্সফারের জন্য, শুধুমাত্র কেনাকাটার জন্য ব্যবহৃত ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ফেরত দেওয়া হবে

☑ OR Bank details (if paid through card/online banking/DBBL mobile banking) with Account Number, Bank Account Name, Bank Name, Branch Name and Routing Code.

☑ No cash refund given

☑ For cards, refund will be given only to the card used for purchases

### **During Eid (ঈদের সময়)**

- Customers MUST claim refund at the operator's counters in case of trip cancellations.
- ট্রিপ বাতিলের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের অবশ্যই অপারেটরের কাউন্টারে টিকিট মূল্য ফেরত দাবি করতে হবে।

### **Timeline of refund (ফেরতের সময়সীমা)**

#### **Regular Time (Non-Eid Period) নিয়মিত সময় (ঈদ ব্যতীত)**

- Upon receiving refund requests accurately through email (support@paribahan.com) in the format outlined above, Paribahan.com will process refund within 15 business days (excluding holidays / weekends), subject to verification by the transportation operator/event organizer.
- উপরে বর্ণিত বিন্যাসে সঠিকভাবে অর্থ ফেরতের অনুরোধ ইমেইলে (support@paribahan.com) পাওয়ার পর, পরিবহন অপারেটর/ইভেন্ট সংগঠকের দ্বারা যাচাই সাপেক্ষে, Paribahan.com ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে (ছুটি/সপ্তাহান্ত ব্যতীত) ফেরত প্রক্রিয়া করবে।
- For clarity, timing commitment starts from the time of receiving the ACCURATE information, mistakes will cause delays
- স্পষ্টতার জন্য, সময়ের প্রতিশ্রুতি সঠিক তথ্য পাওয়ার সময় থেকে শুরু হয়, ভুল তথ্য গুলি বিলম্বের কারণ হবে।



- Further if the operator/event organizer takes time to verify eligibility or denies refund, Paribahan.com will not be able to fulfill the request.

- এছাড়াও অপারেটর/ইভেন্ট সংগঠক যদি যোগ্যতা যাচাই করতে সময় নেয় বা ফেরত দিতে অস্বীকার করে, Paribahan.com অনুরোধটি পূরণ করতে পারবে না।

o In case of payments through bKash, credit card, debit card or internet banking, after Paribahan.com processes the refund, the payment gateway or bank may take up to 1 week to 2 weeks to credit the amount to customer account, which is beyond Paribahan.com's responsibility. Once Paribahan.com has processed the refund, customers are requested to enquire at their respective bank(s) about the status of the refund.

MFs (মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস), ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড বা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে পেমেন্টের ক্ষেত্রে, Paribahan.com রিফান্ড প্রক্রিয়া করার পরে, পেমেন্ট গেটওয়ে বা ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অর্থ জমা করতে ১ সপ্তাহ থেকে ২ সপ্তাহ পর্যন্ত সময় নিতে পারে। যা Paribahan.com এর দায়িত্বের বাইরে। একবার Paribahan.com রিফান্ড প্রক্রিয়া করার পরে, গ্রাহকদের তাদের নিজ নিজ ব্যাঙ্কে রিফান্ডের অবস্থা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করার জন্য অনুরোধ করা হয়।

### **During Eid (ঈদের সময়)**

- Customer must claim refund from bus operator's counter before trip time
- ট্রিপ সময়ের আগে গ্রাহককে বাস অপারেটরের কাউন্টার থেকে ফেরত দাবি করতে হবে

### **Amount of refund (ফেরতের পরিমাণ)**

- Fees charged by payment gateways, credit / debit cards, mobile payment gateways (e.g. bKash) are non-refundable due to the policies of the respective organizations, which is beyond Paribahan.com's control.

- পেমেন্ট গেটওয়ে, ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল পেমেন্ট গেটওয়ে (যেমন বিকাশ) দ্বারা চার্জ করা ফি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নীতির কারণে ফেরতযোগ্য নয়, যা Paribahan.com-এর নিয়ন্ত্রণের বাইরে।

- Paribahan.com convenience fee is refundable only in case of trip cancellations by operators during non-aid times. For Eid tickets, convenience fee is non-refundable even if the operator has cancelled the trip. This fee is also non-refundable if the passenger cancels the tickets due to a change of decision to travel.

- Paribahan.com সুবিধার ফি শুধুমাত্র অপারেটরদের দ্বারা ঈদ বহির্ভূত সময়ে ট্রিপ বাতিলের ক্ষেত্রে ফেরতযোগ্য। ঈদের টিকিটের জন্য, অপারেটর ট্রিপ বাতিল করলেও সুবিধার ফি ফেরতযোগ্য নয়। ভ্রমণের সিদ্ধান্ত পরিবর্তনের কারণে যাত্রী টিকিট বাতিল করলে এই ফিও ফেরতযোগ্য নয়।

- As per policy of an operator, Paribahan.com may deduct a certain percentage (%) of the ticket price towards cancellation fee, where-ever applicable.
- অপারেটরের নীতি অনুযায়ী, Paribahan.com টিকিটের মূল্যের একটি নির্দিষ্ট শতাংশ (%) যেখানে-যেখানে প্রযোজ্য তাদের জন্য টিকিট বাতিল ফি, কাটতে পারে।
- For refunds through mobile payment gateways (e.g. bKash), a fee is charged by the mobile payment company which will be deducted from the eligible refund amount. Similar condition will apply if the bank charges any such additional fee.
- মোবাইল পেমেন্ট গেটওয়ের (যেমন বিকাশ) মাধ্যমে রিফান্ডের জন্য, মোবাইল পেমেন্ট কোম্পানি একটি ফি চার্জ করে যা যোগ্য রিফান্ডের পরিমাণ থেকে কেটে নেওয়া হবে। ব্যাঙ্ক যদি এই ধরনের অতিরিক্ত ফি নেয় তাহলে একই শর্ত প্রযোজ্য হবে।

### Special circumstances (বিশেষ পরিস্থিতিতে)

- If a customer has sent payment to Paribahan.com but the e-ticket is not confirmed or generated, i.e., there is no transaction ID or tickets booked/reserved by the mobile number of the mobile payment account, he can claim for refund in the similar procedure as above, without the ticket number. Such refunds will be given 7 business days (excluding Friday and Saturday) AFTER the event/trip has taken place. This is applicable for eid times also.
- যদি একজন গ্রাহক Paribahan.com-এ অর্থপ্রদান করে থাকেন কিন্তু ই-টিকিট নিশ্চিত বা জেনারেট না হয়, অর্থাৎ, মোবাইল পেমেন্ট অ্যাকাউন্টের মোবাইল নম্বর দ্বারা কোনো লেনদেন আইডি বা টিকিট বুক করা/সংরক্ষিত না থাকে, তাহলে তিনি টাকা ফেরতের জন্য দাবি করতে পারেন। টিকিট নম্বর ছাড়া উপরের মত অনুরূপ পদ্ধতিতে। এই ধরনের অর্থ ফেরত দেওয়া হবে ইভেন্ট/ট্রিপ হওয়ার ৭ কার্যদিবস (সরকারী ছুটি বাদে) পরে। এটি ঈদের সময়ও প্রযোজ্য।
- If a customer has made an excess or less payment for a ticket accidentally, he is eligible for refund but he must claim for the refund within 24 hours of making the payment
- যদি কোনও গ্রাহক দুর্ঘটনাক্রমে টিকিটের জন্য অতিরিক্ত বা কম অর্থ প্রদান করে থাকেন, তবে তিনি ফেরত পাওয়ার যোগ্য তবে অর্থপ্রদান করার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে তাকে অবশ্যই ফেরতের জন্য দাবি করতে হবে।
- If a customer has reserved a ticket and made a payment, however, for some reason, the ticket purchase process was not successful and a ticket was not issued, a customer can claim refund as per the policy above. Ticket number is not required, but mobile # used for booking and other information are required.

যদি একজন গ্রাহক একটি টিকিট সংরক্ষিত করে থাকেন এবং অর্থ প্রদান করেন, তবে, কোনো কারণে, টিকিট কেনার প্রক্রিয়া সফল হয়নি এবং একটি টিকিট ইস্যু করা হয়নি, সেক্ষেত্রে একজন গ্রাহক উপরের নীতি অনুযায়ী ফেরত দাবি করতে পারেন। এমন দাবীর জন্য টিকিট নম্বরের প্রয়োজন নেই, তবে বুকিং এবং

অন্যান্য তথ্যের জন্য যে মোবাইল # ব্যবহার করা হয়েছে তা দিতে হবে। ২৪ ঘন্টার মধ্যে তাকে অবশ্যই ফেরতের জন্য দাবি করতে হবে।

- In case of card payments, last 4 digits of the card, type of card is also needed. It is to be noted that for reasons beyond Paribahan.com's control, card payment may sometimes require time to post on the payment gateway's panel which Paribahan.com uses to verify payment. Paribahan.com can only verify payment after it has been posted on the said panel.

- কার্ড পেমেন্টের ক্ষেত্রে, কার্ডের শেষ ৪ সংখ্যা, কার্ডের ধরনও জানাতে হবে। উল্লেখ্য যে, কার্ড পেমেন্টের জন্য কখনও কখনও পেমেন্ট গেটওয়ের প্যানেলে পোস্ট করতে সময় লাগতে পারে যা Paribahan.com পেমেন্ট যাচাই করতে ব্যবহার করে এবং এটা Paribahan.com-এর নিয়ন্ত্রণের বাইরের। Paribahan.com উল্লিখিত প্যানেলে পোস্ট করার পরেই পেমেন্ট যাচাই করতে পারে।

- In case of BKash payments, full mobile number will be required. It is to be noted that for reasons beyond Paribahan.com's control, payment may require some times to post on the payment gateway's panel which Paribahan.com uses to verify payment. Paribahan.com can only verify payment after it has been posted on the said panel.

- বিকাশ পেমেন্টের ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ মোবাইল নম্বর প্রয়োজন হবে। উল্লেখ্য যে, পেমেন্টের জন্য কখনও কখনও পেমেন্ট গেটওয়ের প্যানেলে পোস্ট করতে সময় লাগতে পারে যা Paribahan.com পেমেন্ট যাচাই করতে ব্যবহার করে এবং এটা Paribahan.com-এর নিয়ন্ত্রণের বাইরের। Paribahan.com উল্লিখিত প্যানেলে পোস্ট করার পরেই পেমেন্ট যাচাই করতে পারে।

**Note:** Terms and conditions of refund policy might time to time update or changed without any notice.

**দ্রষ্টব্য:** টাকা ফেরত নীতির শর্তাবলী সময়ে সময়ে আপডেট হতে পারে বা কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তিত হতে পারে।