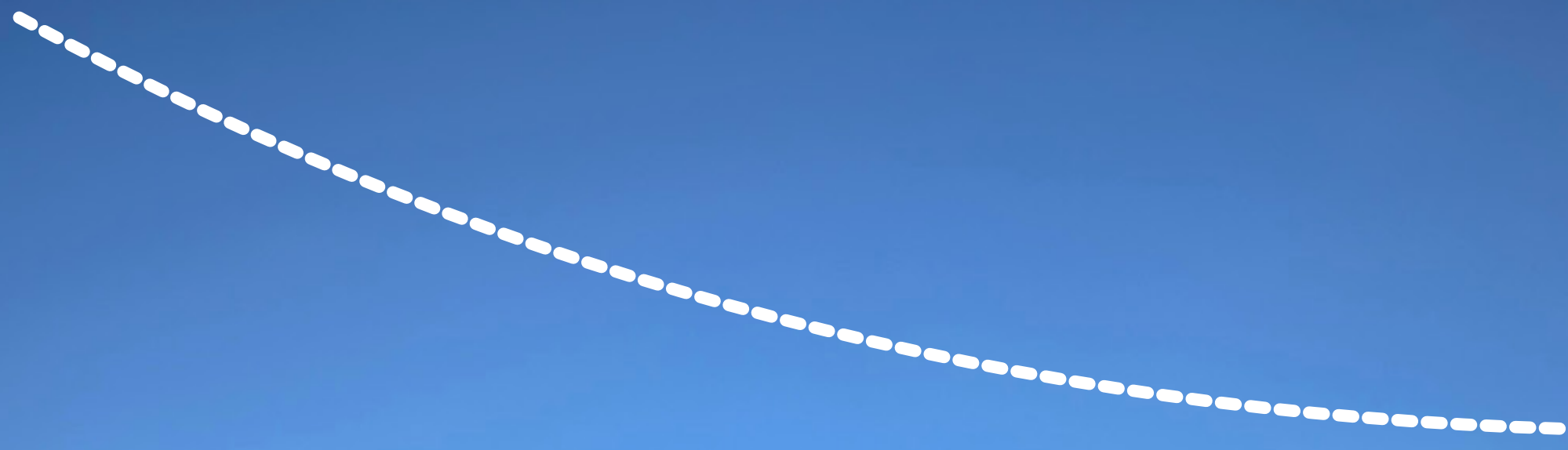


اعرف حقوقك



واطلع على لائحة حماية حقوق المسافرين



الأمّعة

المفقودة أو المتأخرة أو التالفة



في حالة فقدان أمّعتك أو تلفها أو تأخيرها، يتعين على الناقل الجوي تعويضك وفقاً
للائحة حماية حقوق المسافرين؛ التي تغطي الأمّعة في الرحلات الداخلية والدولية

● عند مكتب خدمات الأمّعة

يتوجب على شركات النقل
الجوي أن توضح للمسافرين
حقوقهم في التعويض

تأكد من الحصول على
الرقم المرجعي لبلاغ عن فقدان
الأمّعة قبل مغادرة المطار

أبلغ عن
الحالة فوراً.

● عند فقدان المتعلقات الثمينة

يمكن للمسافرين الحصول على تعويض عن قيمة المتعلقات الثمينة، من خلال تعبئة نموذج الإفصاح المعد
لهذا الغرض من قبل الناقل الجوي قبل تسليمها كأمتعة مسجلة، وللناقل الجوي الحق بتقييم الأمّعة
المفصوح عنها ورفض القيمة المفصوح عنها في حينه بحال كانت القيمة المعلنة تفوق مصلحة المسافر

● أحكام تنظيمية بشأن الأمّعة

الأمّعة التالفة

يعوض المسافر عن تلف أو تضرر أمّعته بما
لا يتجاوز 1288 وحدة حقوق سحب خاصة

الأمّعة المفقودة

يعوض المسافر عن الأمّعة المفقودة بـ 1288
وحدة حقوق سحب خاصة

الأمّعة المتأخرة

يعوض المسافر في حال تأخر أمّعته عن وقت الوصول المحدد بالحجز، بما يعادل 148 وحدة حقوق
سحب خاصة وذلك عن اليوم الأول، وما يعادل 60 وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير
اعتباراً من اليوم الثاني وبحد أقصى للتعويض يبلغ 1288 وحدة حقوق سحب خاصة

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



إلغاء الرحلات

لا يحق للناقل الجوي إلغاء الرحلات المجدولة إلا في حالات القوة القاهرة أو لدواعي الأمن والسلامة وفق تقارير معتمدة من قبل الهيئة العامة للطيران المدني

● ماذا تفعل عند إلغاء الرحلة؟

يتوجب على شركات النقل الجوي أن توضح للمسافرين حقوقهم في الرعاية والمساندة بالإضافة إلى التعويض

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به

● اعرف حقوقك

يجب على الناقل الجوي، عند إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلة، مراعاة الآتي:

- أن يعرض على المسافر الرحلات البديلة المتاحة.
- أن يوضح للمسافر حقوقه في الرعاية والمساندة والتعويض.

● أحكام تنظيمية بشأن إلغاء الرحلات

فسخ التعاقد

في حال عدم قبول المسافر بالرحلة البديلة، يحق له فسخ التعاقد واسترداد قيمة التذكرة بما في ذلك أي رسوم إضافية دفعها المسافر، بالإضافة إلى التعويض المستحق وفق أحكام محددة

التعويضات

- يحق للمسافر استرداد قيمة التذكرة أو قيمة الجزء المتبقي من الرحلة، بالإضافة إلى الحصول على تعويض بما يعادل 50% من خط السير غير المستخدم، وذلك إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال فترة من 60 إلى 14 يوماً قبل موعد المغادرة.
- يحق للمسافر استرداد قيمة التذكرة بالإضافة إلى الحصول على تعويض يعادل 75% من خط السير غير المستخدم، وذلك إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال فترة من 14 يوماً إلى 24 ساعة قبل موعد المغادرة.
- يحق للمسافر استرداد قيمة التذكرة بالإضافة إلى الحصول على تعويض يعادل 150% من خط السير غير المستخدم، وذلك إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال 24 ساعة إلى حين وقت المغادرة.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



تقديم الرحلات

يلتزم الناقل الجوي بجدول الرحلات المعلن ما لم يكن هذا التقديم يعود لأسباب الأمن والسلامة وفق تقارير معتمدة من قبل الهيئة العامة للطيران المدني.

● ماذا تفعل عند تقديم موعد الرحلة؟

يتوجب على شركات النقل الجوي أن توضح للمسافرين حقوقهم في المساندة بالإضافة إلى التعويض:

- ما يعادل **50 وحدة** حقوق سحب خاصة، إذا كان إجمالي مدة تقديم الرحلة **3 ساعات** فأكثر.
- ما يعادل **150 وحدة** حقوق سحب خاصة، إذا كان إجمالي مدة تقديم الرحلة أكثر من **6 ساعات**.

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به.

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى.

● اعرف حقوقك

يتوجب على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين قبول الرحلة التي تم تقديمها أو الحصول على رحلة بديلة مناسبة، ويعامل الفارق الزمني وفق أحكام تأخير الرحلات الواردة في اللائحة

● أحكام تنظيمية بشأن تقديم الرحلات

التعويضات

- يحق للمسافر اعتبار الرحلة ملغاة والحصول على التعويض وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في اللائحة.

فسخ التعاقد

- يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بفسخ التعاقد.
- يحق للمسافر استرداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

Flight Gate Status

HK4701 A56 Boarding

HT964 D15 Delayed

HK4701 B56 Boarding

HK4701 C12 Cancelled

HK4701 D15 Boarding

HK4701 E4 Delayed



تأخير الرحلات

يلتزم الناقل الجوي بجدول الرحلات المعلن ما لم يكن هذا التأخير يعود لأسباب الأمن والسلامة وفق تقارير معتمدة من قبل الهيئة العامة للطيران المدني.

● ماذا تفعل عند تأخر موعد الرحلة؟

يتوجب على شركات النقل الجوي أن توضح للمسافرين حقوقهم في الرعاية والمساندة بالإضافة إلى التعويض

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به

● اعرف حقوقك

يتوجب تقديم الرعاية والمساندة للمسافرين في حالات تأخير المغادرة ويحتسب التعويض على أساس، وقت وصول الرحلة الفعلي للمسافر، مقارنة بوقت الوصول المحدد في الحجز، وفقاً للآتي:

• ما يعادل 150 وحدة حقوق سحب خاصة إذا كان إجمالي مدة تأخير الوصول للرحلة أكثر من 6 ساعات.

• ما يعادل 50 وحدة حقوق سحب خاصة إذا كان إجمالي مدة تأخير الوصول للرحلة 3 ساعات فأكثر.

● أحكام تنظيمية بشأن تأخير الرحلات



حق الرعاية والمساندة

ساعة واحدة
توفير المشروبات

3 ساعات
وجبة مناسبة

6 ساعات
الإقامة والتنقلات

فسخ التعاقد

- يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بفسخ التعاقد حال تأخر مغادرة الرحلة لمدة تزيد عن الساعتين.
- يحق للمسافر استرداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم.

التعويضات

- في حال امتداد تأخير الرحلة لأكثر من 5 ساعات؛ يحق للمسافر اعتبار الرحلة ملغاة والحصول على التعويض وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في اللائحة.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

رفض الإركاب

بسبب الحجز الفائض



يلتزم الناقل الجوي ببذل الجهد اللازم للحد من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض.

● ماذا تفعل عند رفض الناقل الجوي للإركاب بسبب الحجز الفائض؟

يتوجب على شركات النقل الجوي أن توضح للمسافرين حقوقهم في الرعاية والمساندة بالإضافة إلى التعويض

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به

● اعرف حقوقك

يعفى الناقل الجوي من التعويض عن رفض الإركاب، حال توفيره رحلة بديلة خلال **ساعتين** من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة

يتوجب على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين السفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو لناقل جوي آخر دون تحمله أي تكلفة إضافية

يلتزم الناقل الجوي بترقية درجة الإركاب للمسافر إلى الدرجة الأعلى دون مقابل، عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة

● أحكام تنظيمية بشأن رفض الإركاب



يستثنى من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض الحالات التالية:

- الأشخاص من ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة.
- الأقارب من الدرجة الأولى، والعمالة المنزلية المرافقة.
- القاصر الذي ليس لديه مرافق.

فسخ التعاقد

- يحق للمسافر فسخ التعاقد، واسترداد قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم.

التعويضات

- في حال فسخ التعاقد، يستحق المسافر تعويضاً يعادل 200% من تلك القيمة.
- في حال قبول المسافر للرحلة البديلة، يستحق المسافر تعويضاً بواقع 50 وحدة حقوق سحب إذا وصل متأخراً لأكثر من 3 ساعات، و 150 وحدة حقوق سحب خاصة إذا وصل متأخراً لأكثر من 6 ساعات، بالإضافة إلى الرعاية والمساندة.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً). حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

المسافرون

من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة

يلتزم الناقل الجوي بالسماح للمسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة باصطحاب الكراسي المتحركة والأدوات والمعدات اللازمة للحركة مجاناً، واعتبارها كأمتعة ذات أولوية

ماذا تفعل عند عدم حصولك على الخدمات اللازمة؟

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى.

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به

من الجيد معرفة

أنه يجب على المسافر من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة الإفصاح للناقل الجوي بشكل واضح عن حالته عند إنشاء الحجز وتقديم ما يثبت ذلك للناقل الجوي

أحكام تنظيمية بشأن المسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة

التعويضات

- يعوّض المسافر من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة في حال رفض إركابه بعد إصدار تذكرة حجز مؤكدة بما يعادل 200% من إجمالي قيمة التذكرة، بالإضافة لاسترداد كامل قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم.

يلتزم الناقل الجوي

- بتوفير كرسي متحرك بديل في حال عدم وصول الكرسي المتحرك على ذات الرحلة، وللمسافر حق الحصول على تعويض قدره 100 وحدة حقوق سحب خاصة حال عدم توفير ذلك دون الإخلال بالتعويضات المنصوصة عليها في المادة الخامسة عشرة المتعلقة بالأمتعة.

يلتزم الناقل الجوي

- ضمان وصول الأجهزة والمعدات الخاصة المتعلقة بالمسافر من ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة في الوقت المحدد.
- في حالات وجود حيوانات مساعدة مصاحبة للمسافر، يجب على الناقل الجوي الموافقة على اصطحابها دون أي رسوم إضافية، شريطة تقديم شهادة خطية من قبل جهة مختصة تثبت أن الحيوان قد تم تدريبه لمساعدة المسافر من ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



تخفيض الدرجة

يتعين على الناقل الجوي تعويض المسافر حال تخفيض الدرجة، وفقاً للائحة حماية حقوق المسافرين

ماذا تفعل عند تخفيض الدرجة؟

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى

اتصل بالناقل الجوي أو قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص به أو استخدم التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص به

● من الجيد معرفة

انه لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة رفضاً للإركاب حال موافقة المسافر.

● أحكام تنظيمية بشأن تخفيض درجة الإركاب

التعويضات

- في حال فسخ التعاقد يستحق المسافر تعويضاً يعادل 200% من قيمة التذكرة.
- في حال قبول المسافر بتخفيض الدرجة، يلتزم الناقل بتعويض المسافر عن كامل فرق السعر بين الدرجة الأصلية والدرجة الجديدة حسب الأقل سعراً على الدرجة الجديدة، إضافة إلى تعويض يعادل 50% عن فرق السعر.

فسخ التعاقد

- يحق للمسافر فسخ التعاقد واسترداد قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

نقاط

التوقف والرحلات المتتابعة

لا يحق للناقل الجوي إضافة نقطة توقف لم يتم الإشارة لها في الحجز المؤكد، مع الالتزام بإيضاح ما إذا كانت الرحلة بدون توقف أو فيها نقاط توقف، وذلك عند إنشاء الحجز

• ماذا تفعل عند إضافة نقاط توقف أو إلغاء إحدى الجهات لخط سير الرحلات المتتابعة؟

يتوجب على شركات النقل الجوي أن توضح للمسافرين حقوقهم في الرعاية والمساندة بالإضافة إلى التعويض

تأكد من الحصول على الرقم المرجعي للشكوى

• أحكام تنظيمية بشأن نقاط التوقف والرحلات المتتابعة

التعويضات

- إذا أضاف الناقل الجوي نقطة توقف غير متفق عليها، باستثناء أغراض الأمن والسلامة، يستحق المسافر 100 وحدة حقوق سحب خاصة لكل نقطة توقف.
- يستحق المسافر 50 وحدة حقوق سحب خاصة إذا وصل متأخراً لأكثر من 3 ساعات، و 150 وحدة حقوق سحب خاصة إذا وصل متأخراً لأكثر من 6 ساعات.

فسخ التعاقد

- في حال إضافة نقاط التوقف غير متفق عليها، يحق للمسافر فسخ التعاقد.
- في حال إلغاء إحدى الجهات لخط سير الرحلات المتتابعة، يحق للمسافر فسخ التعاقد واسترداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم، وطلب معاملة الرحلة وفق أحكام الإلغاء، أو قبول إعادة جدولة الرحلة بما يتلائم معه دون الإخلال بالتعويضات المتعلقة بتأخير الرحلات.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

تأخير الرحلة على المدرج

● يلتزم الناقل الجوي طوال فترة تأخر الطائرة على المدرج بتوفير الآتي:



توفير الطعام والمشروبات



توفير التهوية المناسبة، التبريد أو التدفئة.



تمكين المسافر للاتصال
بأشخاص خارج الطائرة



إتاحة الوصول إلى دورات المياه إذا
كانت الطائرة مجهزة بذلك

● اعرف حقوقك

- التعويض المالي لا يعفى الناقل الجوي من الالتزام بتقديم الرعاية والمساندة.
- يلتزم الناقل الجوي بإتاحة النزول من الطائرة إذا بلغت مدة تأخر الطائرة على المدرج 3 ساعات من موعد المغادرة أو الوصول، ما لم يخالف ذلك دواعي الأمن والسلامة.

● أحكام تنظيمية بشأن تأخر الرحلة على المدرج

التعويضات

- استرداد قيمة التذكرة.
- الحصول على تعويض من خط السير غير المستخدم.

فسخ التعاقد

- يحق للمسافر إذا اختار النزول من الطائرة قبل مغادرتها فسخ التعاقد ومطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة بأنها ملغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في اللائحة.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



الرعاية والمساندة

يلتزم الناقل الجوي عند قيامه بأي من حالات رفض الإركاب، إلغاء الرحلة أو تأخيرها، بتوفير الرعاية والمساندة للمسافرين

● ماذا تفعل عند عدم تقديم الرعاية؟

التوجه إلى ممثل الناقل الجوي بالمطار، والمطالبة بالتالي:

- مرطبات ومشروبات ابتداءً من الساعة الأولى.
- وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير 3 ساعات من وقت المغادرة.
- سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار، إذا تجاوزت مدة التأخير 6 ساعات من وقت المغادرة.

● اعرف حقوقك

- التعويض المالي لا يُعفي الناقل الجوي من الالتزام بالرعاية والمساندة اللازمة.

● أحكام تنظيمية بشأن الرعاية والمساندة

يتعين على الناقل الجوي تعويض المسافرين في حال عدم تقديم لأي من خدمات الرعاية المستحقة للمسافر، وفقاً للآتي:

- 10 وحدات حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم المرطبات والمشروبات.
- 30 وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم وجبة ملائمة.
- 100 وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم السكن الفندقي والمواصلات من وإلى المطار.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



ضوابط وشروط تقديم الشكاوى

● اعرف حقوقك

لتقديم شكوى ضد الناقل الجوي:

- يتعين على المسافر تقديم شكواه أولاً ضد الناقل الجوي في حال عدم الالتزام بما نصت عليه لائحة حماية حقوق المسافرين، مع مراعاة أن يتم ذلك خلال مدة لا تتجاوز **60 يومًا** من تاريخ الواقعة محل الشكوى.
- يلتزم الناقل الجوي بمعالجة الشكوى في غضون **7 أيام** كحد أقصى.
- بعد انقضاء المدة المخصصة للناقل الجوي لمعالجة الشكوى خلال **7 أيام**؛ يحق للمسافر تصعيد شكواه إلى الهيئة شريطة ألا يتجاوز المدة النظامية وفق ما ورد في الفقرة الأولى، مع مراعاة عند تصعيد الشكوى إلى الهيئة تقديم الرقم أو الرمز المرجعي للشكوى لدى الناقل الجوي، أو ما يثبت استلام الناقل الجوي للشكوى مالم يتعذر ذلك لأسباب تعود إلى الناقل الجوي مع إثبات ذلك، مع إيضاح وقائع الشكوى وتحديد طلباته.
- **لا يحق للمسافر** تقديم ذات الشكوى على الناقل الجوي في بلدين مختلفين، وإلا تعد غير مقبولة.

● التزامات المسافر

- الاطلاع على شروط وأحكام عقد النقل قبل إنشاء الحجز.
- تزويد الناقل الجوي بمعلومات التواصل الصحيحة عند إنشاء الحجز.
- استيفاء كافة مستندات ومتطلبات السفر النظامية وفقاً لأنظمة وتعليمات دولة المغادرة ودولة الوصول ودول نقاط التوقف.
- الحضور للمطار في الوقت المحدد لإنهاء إجراءات السفر والتواجد عند بوابة المغادرة وفق تعليمات الناقل.
- الإلتزام بالذوق العام، وعدم التأثير على الرحلة أو تعطيل إقلاعها.

حقوق السحب الخاصة: 1 وحدة حقوق سحب خاصة = 5.1 ريال (تقريباً).
حقوق السحب الخاصة هي وحدة نقدية قابلة للتغيير، ويتم تحديثها يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.



المسافر أولاً
KNOW YOUR RIGHTS



ولمعرفة المزيد عن حقوقك كمسافر يرجى الاطلاع على لائحة حماية حقوق المسافرين
عبر الموقع الإلكتروني (www.gaca.gov.sa)
ولمزيد من الاستفسارات يمكنكم التواصل معنا عبر القنوات التالية: