

تعميم
GACA Circular

To: All air carriers operating in the airports of the Kingdom of Saudi Arabia.

Subject: An update to the method of handling cases of flights tickets that canceled due to the COVID-19 pandemic.

Reference:

1. Article (23, 134) of Civil Aviation Act.
2. Article (3, 6, 10, 15, 16) of Customer Protection Rights Regulation.
3. GACA Circular No. (4/61435) dated in 12/04/2021

Instructions:

All air carriers which canceled any of their flights due to Covid-19 pandemic, shall handle passengers' flight cancellation cases as follows:

1. If the passenger decides to terminate the contract, the air carrier shall refund the ticket price (the unused sector(s)) according to the same method of payment.
2. In case of the issuance of an exchanging voucher for the passenger, to allow the passenger either to reuse or refund the voucher value, upon passenger's desire, at no extra charges/fees for reuse or refund.
3. in case the passenger accepts flight rescheduling:
 - rescheduling shall be at no extra charges/fees for the same flight sector(s)
 - Upon passenger's request of changing flight sector(s), the air carrier is only entitled to apply price difference at no extra charges/fees for rescheduling/reissuance of the ticket.

Note: Circular No. (61435/4) shall be suspended, and this circular shall be applicable as of the date of its issuance.

إلى: جميع الناقلات الجوية العاملة بمطارات المملكة العربية السعودية.

الموضوع: تحديث آلية معالجة تذاكر السفر للرحلات الجوية الملغاة بسبب جائحة كوفيد-١٩.

المرجع:

١. المادة (٢٣، ١٣٤) من نظام الطيران المدني.
٢. المادة (٣، ٦، ١٠، ١٥، ١٦) من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.
٣. تعميم الهيئة رقم (٤ / ٦١٤٣٥) وتاريخ ٣٠/٠٨/١٤٤٢ هـ.

التعليمات:

يجب على الناقلات التي قامت بإلغاء أي رحلة جوية بسبب جائحة كوفيد-١٩، معالجة أوضاع المسافرين الملغاة رحلاتهم على النحو التالي:

١. في حالة اختيار المسافر فسخ التعاقد، أن يُعيد له قيمة التذاكر (خط السير غير المستخدم) حسب وسيلة الدفع.
٢. في حالة إصدار قسيمة تبادلية للمسافر، أن يتاح له إما إعادة استخدامها أو استردادها، بحسب رغبة المسافر، دون دفع أي مبالغ أو رسوم إضافية مقابل إعادة الاستخدام أو الاسترداد.
٣. في حالة قبول العميل (المسافر) بإعادة جدولة رحلته:
 - ألا يترتب على ذلك تحصيل أي مبالغ أو رسوم إضافية إذا كانت على نفس خط السير.
 - إذا طلب المسافر تغيير خط السير، فيحق للناقل الجوي تحصيل فرق السعر فقط دون إضافة أي رسوم أخرى بغرض إعادة الجدولة أو الإصدار.

ملاحظة: يوقف العمل بالتعميم رقم (٤ / ٦١٤٣٥)، ويسري العمل بهذا التعميم اعتباراً من تاريخه.

مدير عام الجودة وحماية المسافرين