

رقم المعاملة : ٩٥٥٦/٥/٧  
مرفقات :

التاريخ : ١٤٤٥/٠٤/١٥  
٢٠٢٣/١٠/٣٠

تعميم  
GACA Circular

**To:** All Airlines operating in the airports of the Kingdom of Saudi Arabia.

**Subject:**  
Regulations and conditions for receiving airline customers' complaints

**Reference:**  
1. Article no. (23) of the Civil Aviation Law  
2. Article no. (22) of Passenger Rights Protection Regulation  
3. Point (1/A) of Article no. (23) of Passenger Rights Protection Regulation

**Instructions:**  
1. All airlines must comply with the guidelines and conditions of receiving customer complaints issued pursuant to Article (22) of the Passenger Rights Protection Regulations.  
2. This circular is effective from November 20<sup>th</sup>, 2023

Failure to comply with circulars issued by GACA is an explicit violation of Government orders; legal procedures will be initiated against the violators who will be held accountable.

**Attachments:**  
Regulations and conditions for receiving airline customers' complaints

**إلى:** جميع شركات الطيران العاملة بمطارات المملكة العربية السعودية.

**الموضوع:**  
ضوابط وشروط استقبال شكاوى عملاء الناقلات الجوية.

**المرجع:**  
١. المادة (٢٣) من نظام الطيران المدني  
٢. المادة (٢٢) من لائحة حماية حقوق المسافرين  
٣. الفقرة (١-أ) من المادة (٢٣) من لائحة حماية حقوق المسافرين

**التعليمات:**  
١. يجب على جميع شركات الطيران الالتزام بـضوابط وشروط استقبال شكاوى العملاء الصادرة بموجب المادة (٢٢) من لائحة حماية حقوق المسافرين.  
٢. يسري العمل بهذا التعميم اعتباراً من تاريخ ٢٠ نوفمبر ٢٠٢٣م

إن عدم الالتزام بالتعاميم التي تصدرها الهيئة يعد مخالفة صريحة للأوامر الحكومية وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالف وتحمله المسؤولية المترتبة على ذلك.

**المرفقات:**

ضوابط وشروط استقبال شكاوى عملاء الناقلات الجوية.

طبيب

نائب الرئيس للجودة وتجربة المسافر

V.P Quality and Passenger Experience

طبيب