

2023 - 1445



لائحة حماية حقوق المسافرين

(٣٦ / ٥٧٤) بتاريخ ١٨/١١/١٤٤٤ هـ الموافق ٠٧ / ٠٦ / ٢٠٢٣ م

الموضوع: الموافقة على لائحة حماية حقوق المسافرين:

إن مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.

بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً، واستناداً على الفقرة (١٢) من المادة (٦) من تنظيم الهيئة العامة للطيران المدني الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٣٣) بتاريخ ١١/٠٢/١٤٢٦ هـ التي تضمنت أن من صلاحيات مجلس إدارة الهيئة اعتماد اللوائح التنفيذية لهذا التنظيم.

وبعد الاطلاع على توصية اللجنة التنفيذية الواردة في محضر اجتماع اللجنة الثاني عشر والمنعقد بتاريخ ٠٨/١١/١٤٤٤ هـ، المتضمنة الرفع للمجلس بمناسبة الموافقة على لائحة حماية حقوق المسافرين.

واستناداً إلى مداوات ومناقشات أعضاء المجلس في هذا الشأن خلال اجتماع المجلس السادس والثلاثون /الدورة الخامسة والمنعقد يوم الأربعاء بتاريخ ١٨/١١/١٤٤٤ هـ، الموافق ٠٧/٠٦/٢٠٢٣ م.

وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة.

قرر المجلس ما يلي:

أولاً: اعتماد لائحة حماية حقوق المسافرين بالصيغة المرفقة.

ثانياً: يبلغ هذا القرار لمن يلزم لإنفاذه.

والله الموفق،،،

الفهرس

4	الباب الأول: التعريفات والأهداف والنطاق
6	المادة الأولى: تعريف المصطلحات
9	المادة الثانية: الأهداف
9	المادة الثالثة: النطاق والتطبيق
9	المادة الرابعة: العلاقة التعاقدية
10	الباب الثاني: حقوق المسافرين
12	المادة الخامسة: حقوق المسافر
13	المادة السادسة: التزامات المسافر
13	المادة السابعة: التزامات الناقل الجوي
14	المادة الثامنة: الإعلانات والأسعار
14	المادة التاسعة: تقديم الرحلات
14	المادة العاشرة: تأخير الرحلات
15	المادة الحادية عشرة: التأخير على المذرج
16	المادة الثانية عشرة: إلغاء الرحلات
17	المادة الثالثة عشرة: رفض الإركاب
17	المادة الرابعة عشرة: تخفيض الدرجة
18	المادة الخامسة عشرة: الأمتعة
19	المادة السادسة عشرة: نقاط التوقّف والرحلات المتتابعة
19	المادة السابعة عشرة: الرعاية والمساندة
20	المادة الثامنة عشرة: المسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة
21	المادة التاسعة عشرة: النقل العارض
21	المادة العشرون: القوة القاهرة
21	المادة الحادية والعشرون: الاسترداد والتعويضات
21	المادة الثانية والعشرون: تقديم الشكاوى

الفهرس

22	الباب الثالث: أحكام عامة
24	المادة الثالثة والعشرون: اختصاص إدارة حماية حقوق المسافرين
24	المادة الرابعة والعشرون: استيفاء المستندات
24	المادة الخامسة والعشرون: الغرامات
24	المادة السادسة والعشرون: التعويض على الأضرار اللاحقة
25	المادة السابعة والعشرون: نقل الحيوانات
25	المادة الثامنة والعشرون: الإعفاء من التعويض
25	المادة التاسعة والعشرون: تعديل اللائحة
25	المادة الثلاثون: النفاذ

الباب الأول: التعريفات والأهداف والنطاق



المادة الأولى: تعريف المصطلحات

أولاً: لأغراض هذه اللائحة، يُقصد بالكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة أمام كلٍ منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

1. المملكة:

المملكة العربية السعودية.

2. الهيئة:

الهيئة العامة للطيران المدني.

3. مجلس الإدارة:

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.

4. الرئيس:

رئيس الهيئة العامة للطيران المدني.

5. النظام:

نظام الطيران المدني.

6. اللائحة:

لائحة حماية حقوق المسافرين.

7. المسافر:

الركاب المتعاقد مع الناقل الجوي الذي يُشغّل رحلاتٍ خاضعةً لنطاق تطبيق هذه اللائحة.

8. إدارة حماية حقوق المسافرين:

الإدارة المختصة في الهيئة بالإشراف على كافة المسائل المتعلقة بحماية حقوق المسافرين.

9. وحدة حقوق السحب الخاصة:

وحدة الحساب المعتمدة في اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي المحررة في مونتريال عام 1999م، لتحديد قيم التعويض في مقابل العملة المحلية، ويتم تحديثها بشكلٍ دوريٍّ من قبل صندوق النقد الدولي.

10. تذكرة السفر:

مستندٌ أو سجلٌ إلكترونيٌّ صادرٌ عن الناقل الجوي يتضمن جزءاً مؤكداً لنقل المسافرٍ من نقطة المغادرة إلى نقطة الوصول على رحلةٍ معينة بتاريخ ووقت معينين ومقعد محدد ودرجة خدمة معينة.

11. النقل العارض:

النقل الجوي التجاري غير المنتظم للأشخاص والأمتعة المصاحبة لهم، على أساس المدة الزمنية، أو مسافة الرحلة، أو على أساس الرحلة عندما تُشغّل كامل حمولة الطائرة أو الطائرات لصالح المستأجر.

12. ذوو المُتطلّبات الخاصة:

الأشخاص ذوي الإعاقة والمسافرين الذين يتطلّب سفرهم القيام بترتيبات مُسبقة مع الناقل الجوي لإنهاء إجراءات سفرهم وصعودهم إلى الطائرة، ويشمل كبار السن، والنساء الحوامل، والأطفال، وأصحاب الوزن الزائد، أو الذين لديهم صعوبة مؤقتة في الحركة لأسباب طبية.

13. الأمتعة المُصاحبة:

الأمتعة التي يحملها المسافر معه في مقصورة الطائرة.

14. الأمتعة المُسجّلة:

الأمتعة التي يقبل الناقل الجوي نقلها في مخزن الطائرة المُخصّص للأمتعة.

15. الحجز الفائض:

ممارسة بيع الحجوزات من الناقل الجوي أكثر مما يمكن للطائرة استيعابه في عدد المقاعد.

16. رفض الإركاب:

رفض نقل المسافر على الرحلة المُحدّدة بالحجز بسبب الحجز الفائض.

17. القوة القاهرة:

حدثٌ أو ظرفٌ استثنائيٌّ خارجٌ عن سيطرة الناقل الجوي؛ لا يُمكنُ توقّعه أو التنبؤ به أو تجنبه خلال ممارسة النشاط الاعتيادي، ويكون هذا الحدثُ سبباً في تأخّر الرحلات أو تغيير الجدول الزمني لرحلات الناقل الجوي أو إلغائها.

18. المقصد النهائي:

النقطة التي تنتهي عندها الرحلة، سواءً كانت دون توقف أو متتابعة، وفقاً للحجز المتفق عليه.

19. الأدوات والأجهزة المساعدة:

وتشمل على سبيل المثال أي كرسى متحرك يدوي أو كهربائي أو مشاية أو عصي أو عكاز أو أطراف اصطناعية أو أية مساعدة أخرى مُصمّمة خصيصاً لمساعدة شخصٍ يعاني من إعاقة أو محدودية في الحركة وتتطلب حالته استخدام هذه الأدوات للتنقل.

20. التأخير على المذبح:

الوقت الذي تبقى فيه الطائرة على الأرض، بالنسبة للمغادرة من وقت إكمال التصعيد للطائرة حتى وقت إقلاعها وبالنسبة للوصول من وقت هبوطها على المدرج لحين إتاحة النزول للركاب.

21. سعر التذكرة:

كامل السعر المدفوع للتذكرة شاملاً الضرائب وأية رسوم أخرى، بما في ذلك الرسوم الإدارية التي يفرضها الناقل الجوي مقابل جميع الخدمات الاختيارية وغير الاختيارية المُدرجة في التذكرة.

22. مُنظَّم رحلات:

كل مرخص له يقوم بتنظيم رحلاتٍ وبرامج سفر وبيعها وتسويقها داخل المملكة أو خارجها للعموم؛ وبشكل منتظم بمقابلٍ مالي، ويشمل ذلك توفير النقل الجوي ضمن باقة السفر.

23. الرعاية:

العناية والخدمات اللازمة التي يجب على الناقل الجوي تقديمها للمسافرين بموجب هذه اللائحة.

24. المساندة:

الإرشادات والتوجيهات والمعلومات التي يلتزم الناقل الجوي بتقديمها للمسافرين عند عدم تمكنه من الوفاء بالالتزامات المناطة به بموجب عقد النقل.

ثانياً: ما لم يرد تعريفه في هذه اللائحة من مصطلحات، يُؤخذ بالتعريف المُخصَّص له في المعاهدات الدولية المنضمة إليها المملكة أو النظام، أو التشريعات ذات العلاقة.

المادة الثانية: الأهداف:

تهدف هذه اللائحة إلى:

1. المساهمة في الارتقاء بخدمات النقل الجوي وتعزيز كفاءتها.
2. تنظيم أنشطة تقديم الخدمة للمسافر من الناقل الجوي، وتحقيق التكامل المُستدام.
3. تحسين تجربة المسافر من وإلى المملكة العربية السعودية وداخلها، عبر تقديم أدوات الرعاية والمساندة اللازمة.
4. تعزيز حفظ حقوق المسافر لغاية الحصول على نقلٍ مُنظّم وآمنٍ ومراعٍ لاحتياجات المسافر.

المادة الثالثة: النطاق والتطبيق:

مع عدم الإخلال بأحكام النظام والمعاهدات الدولية التي تكون المملكة طرفاً فيها، تطبق أحكام هذه اللائحة على:

1. الرحلات المغادرة من مطارات المملكة سواءً كان الناقل الجوي وطنياً أو أجنبياً.
2. الرحلات القادمة للمملكة بواسطة ناقل جوي وطني، ما لم تطبق على المسافر أنظمة بلد المغادرة.
3. جميع المسافرين شاملاً المسافرين بتذاكر مخفضة أو الحاصلين على مزايا وفقاً لبرامج الولاء المقدمة من الناقل الجوي.
4. المسافرين ضمن باقات السفر فيما يتعلق بالنقل الجوي فقط دون غيره من الخدمات.
5. شكاوى المسافرين المتعلقة بالأمثلة للرحلات القادمة إلى المملكة بواسطة ناقلٍ جويٍ أجنبي.

المادة الرابعة: العلاقة التعاقدية:

1. تنشأ العلاقة التعاقدية بين الناقل الجوي والمسافر وتكون خاضعةً لأحكام هذه اللائحة بمجرد إصدار الحجز.
2. عند إتمام الرحلة، أو أي جزء منها، من خلال ناقلٍ فعليٍّ، يكون الناقل الفعلي مسؤولاً عن تطبيق أحكام هذه اللائحة تجاه المسافر في حدود التقل الذي قام به، في حين يكون الناقل المتعاقد مسؤولاً عن كامل النقل.
3. تقع على الناقل الجوي مسؤولية توفير الخدمات المنصوص عليها في هذه اللائحة، ولا يجوز له الاحتجاج بعدم توفرها، أو عدم إمكان توفرها، ما لم يُخطِر المسافر بذلك عند إجراء الحجز.

الباب الثاني: حقوق المسافرين



المادة الخامسة: حقوق المسافر:

يلتزم الناقل الجوي بتوفير الحقوق الآتية للمسافر:

1. الشفافية:

يُقدّم للمسافر جميع المعلومات اللازمة المتعلقة بإتمام عملية الحجز وفقاً لعقد النقل الجوي، وكذلك المتعلقة بألية معالجة تأخير الرحلات أو إلغائها، أو رفض الإركاب، أو تأخر الأمتعة أو تلفها، وغير ذلك، وفقاً للتفصيل الوارد في هذه اللائحة. بالإضافة إلى الإعلان عن مكوثات سعر التذكرة بشكل واضح وغير مُضلل، بما في ذلك ما يتعلق بالحملات الترويجية المُخفّضة.

2. فعالية قنوات التواصل:

يُمكنُ المسافر من التواصل بشكل سريع وفعال مع الناقل الجوي، لإتمام عملية الحجز وإجراءات السفر، والحصول على الرعاية والمساندة اللازمة عند الحاجة داخل وخارج المطار.

3. الالتزام بالمواعيد المُحدّدة في جدول الرحلات:

الالتزام بمواعيد وقت المغادرة والوصول المُفَرَّزة في جدول الرحلات؛ والمُبَيَّنَة في الحجز.

4. عدم رفض الإركاب:

الالتزام بإركاب المسافر على الرحلة وفقاً للحجز، وتوفير الرعاية والمساندة اللازمة عند تعذر ذلك وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

5. تسليم الأمتعة المُسجّلة:

تسليم الأمتعة المُسجّلة في ذات الوجهة المتفق عليها في الحجز؛ سليمة ودون تأخير.

6. برامج الولاء:

توضيح شروط وأحكام برامج الولاء للمسافر، والالتزام بجميع الوعود والمزايا المُضمّنة بها، شريطة ألا يؤدي ذلك لمخالفة أحكام هذه اللائحة.

7. الرعاية والمساندة:

تقديم الرعاية والمساندة اللازمة في الحالات التي تقتضي ذلك، وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

8. التعويض:

تعويض المسافر في الحالات التي تقتضي التعويض، وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

المادة السادسة: التزامات المسافر:

يلتزم المسافر بما يأتي:

1. الاطلاع على شروط وأحكام عقد النقل المُعلنة من قبل الناقل الجوي قبل إنشاء الحجز.
2. تزويد الناقل الجوي بمعلومات التواصل الصحيحة الخاصة به عند الحجز.
3. الحضور للمطار في الوقت المُحدّد من الناقل الجوي؛ لإنهاء إجراءات السفر، والتواجد عند بوابة المغادرة وفق التعليمات المُعلنة من الناقل الجوي.
4. استكمال كافة مستندات ومتطلبات السفر النظامية، وفقاً لأنظمة وتعليمات دولة المغادرة ودولة الوصول ودول نقاط التوقف.
5. الإفصاح عن أية إعاقة أو متطلّباتٍ خاصة - إن وجدت - أثناء إنشاء الحجز.
6. الالتزام بالذوق العام، وعدم القيام بأي عملٍ من شأنه التأثير على سلامة الرحلة أو تعطيل إقلاعها في الوقت المحدد لها، أو ما يمكن معه أن يُعتبر راكباً مشاغباً وفقاً للمادة (168) من النظام.

المادة السابعة: التزامات الناقل الجوي:

يلتزم الناقل الجوي بما يأتي:

1. التأكد من استيفاء المسافر للمستندات والوثائق اللازمة للدخول إلى المملكة أو الخروج منها إلى المقصد النهائي، أو المطارات التي يتم النقل عبرها.
2. توضيح شروط وأحكام عقد النقل الجوي بشكلٍ مُبسّطٍ ومقروءٍ للمسافر باللغتين العربية والإنجليزية، على أن يتضمن ما يأتي:
 - أ. أسعار التذاكر.
 - ب. جداول الرحلات.
 - ج. مزايا برامج الولاء.
 - د. الخدمات المُتاحة للمسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلّبات الخاصة.
 - هـ. آلية التواصل في حالات التأخير، أو الإلغاء، أو رفض الإركاب، أو تلف الأمتعة، أو تأخرها.
 - و. آلية الحصول على الرعاية والمساندة والتعويض في حالات تأخر الرحلات أو إلغائها أو رفض الإركاب.
3. نشر هذه اللائحة بهدف التوعية في موقعه الإلكتروني ونقاط البيع الخاصة به، بالإضافة إلى سياساته والإجراءات الخاصة والمتعلقة بتطبيق أحكام هذه اللائحة باللغتين العربية والإنجليزية.
4. إبلاغ المسافر فور توفّر المعلومات المتعلقة بتقديم موعد الرحلة، أو رفض الإركاب، أو إلغاء الرحلة، أو تأخرها، ويشمل الإبلاغ أي تأخيراتٍ إضافيةٍ وفقاً للتفصيل الوارد في هذه اللائحة، ويلتزم ببيان ما يلي:
 - أ. سبب التقديم أو رفض الإركاب أو التأخير أو الإلغاء.
 - ب. خيارات التعويض المُستحقة للمسافر.
 - ج. نوع الرعاية والمساندة التي يوقرها الناقل الجوي للمسافر.
5. التواصل مع المسافر في الحالات المتعلقة بالرعاية والمساندة والتعويض، ولا يُعفى من ذلك حال عدم اشتراك المسافر في خدمة الرسائل النصية المدفوعة.

6. تزويد الهيئة، دون تأخير، بجميع المعلومات والسجلات والإثباتات والمستندات اللازمة للرحلات المعينة - بما فيها التسجيلات المسموعة والمرئية والسجلات الإلكترونية والتقارير - التي تطلبها.
7. يلتزم الناقل الجوي بتوفير نظام يختص بحماية حقوق المسافرين تعتمد الهيئة، على أن يتضمن النظام آلية مناسبة لمعالجة المشاكل التي تواجه المسافر، وأن يضمن توفير الموارد اللازمة لدعم المسافر عند حدوث أي اضطراب تشغيلي.

المادة الثامنة: الإعلانات والأسعار:

1. يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن أية رسوم تُضاف إلى السعر المُعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة؛ شاملاً أية ضرائب مُستحقة.
2. يلتزم الناقل الجوي بإيضاح الرسوم المترتبة على أية تغييرات أو تعديلات يرغب المسافر بها عند إجرائه للحجز أو التعديل عليه.
3. لا يجوز للناقل الجوي تقديم معلوماتٍ مضللةٍ عن أسعار الخدمات وآليات تقديمها عند الإعلان عنها.

المادة التاسعة: تقديم الرحلات:

1. يُحظر على الناقل الجوي تقديم الرحلات عن مواعيدها؛ ما لم تقتض دواعي الأمن والسلامة ذلك، وفق تقارير مُعتمدة من الهيئة.
2. يُخَيَّر المسافر بين قبول الرحلة التي تم تقديمها أو الحصول على رحلةٍ بديلةٍ مناسبة له.
3. يعامل الفارق الزمني بين الرحلة الأصلية والرحلة البديلة التي قَبِل بها المسافر وفقاً لأحكام تأخير الرحلات الواردة في هذه اللائحة.
4. يحق للمسافر فسخ التعاقد مع الناقل الجوي عند تقديم الرحلة عن موعدها، وتُعَدُّ الرحلة في حكم المُلغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في هذه اللائحة، وتُطبَّق عليها أحكام التعويض.

المادة العاشرة: تأخير الرحلات:

1. يلتزم الناقل الجوي بجدول الرحلات المُعلن ومواعيد الرحلات المُبيّنة في الحجز، ما لم تقتض دواعي الأمن والسلامة خلاف ذلك، وفق تقارير معتمدة من الهيئة.
2. يلتزم الناقل الجوي بإبلاغ المسافر بتأخر الرحلة وبحد أدنى (45) دقيقة قبل وقت المغادرة؛ على أن يُحدِّد في الإبلاغ؛ الوقت الجديد للمغادرة.
3. يلتزم الناقل الجوي بتحديث حالة الرحلة وأية تأخيرات إضافية كل (30) دقيقة، وتُعامل مُدَد التأخير المُتتابة لذات الرحلة على أنها مدة مُتصلة.
4. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (3-ج) من المادة السابعة عشر من هذه اللائحة، يتحمَّل الناقل الجوي تكاليف تمديد إقامة المسافر، وحتى موعد السفر الجديد، في حال تأخر الرحلة أثناء تواجد المسافر في مقر إقامةٍ مقابل أجر، سواءً كان هذا المقر فندقاً أو أية وحدة سكنية أخرى تؤدي الأغراض نفسها، ويتم إبلاغه بموعد الإقلاع البديل، وتقديم المساندة اللازمة لذلك.

5. تُعالج حالات التأخير في المغادرة ومددها بتقديم الرعاية والمساندة المتعلقة بها؛ على أساس الفارق الزمني بين الوقت الفعلي والمجدول للمغادرة.
6. يُحتسب التعويض الناتج عن التأخير على أساس وقت وصول الرحلة الفعلي للمسافر مقارنةً بوقت الوصول المُحدّد في الحجز. ويُمنح التعويض وفقاً للآتي:
 - أ. ما يعادل (50) وحدة حقوق سحب خاصة إذا كان إجمالي مدة التأخير للرحلة ثلاث ساعات إلى ست ساعات.
 - ب. ما يعادل (150) وحدة حقوق سحب خاصة إذا كان إجمالي مدة التأخير للرحلة أكثر من ست ساعات.
7. يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بفسخ التعاقد في حال تأخر مغادرة الرحلة لمدة تزيد عن (2) ساعتين واسترداد كامل قيمة التذكرة فقط، دون خصم أية رسوم.
8. في حال امتداد تأخير الرحلة لأكثر من (5) خمس ساعات؛ يحق للمسافر اعتبار الرحلة على أنها ملغاة، والحصول على التعويض وفقاً لأحكام الإلغاء الواردة في هذه اللائحة.

المادة الحادية عشرة: التأخير على المدرج:

1. يلتزم الناقل الجوي طوال فترة تأخر الطائرة على المدرج بتوفير الآتي:
 - أ. الوصول إلى دورات المياه إذا كانت الطائرة مُجهزة بذلك.
 - ب. التهوية المناسبة، والتبريد، أو التدفئة.
 - ج. الطعام والشراب.
 - د. تمكين المسافر من الاتصال بأشخاص خارج الطائرة.
2. يلتزم الناقل الجوي بإتاحة خيار النزول من الطائرة للمسافر إذا بلغت مدة تأخر الطائرة على المدرج قبل المغادرة أو الوصول (3) ثلاث ساعات، ما لم يخالف ذلك دواعي الأمن والسلامة.
3. تُعطى الأولوية في النزول من الطائرة عند إتاحتها للمسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة، وذوي المتطلبات الخاصة، والمساعد أو المرافق لهم، سواءً كان شخصاً أو حيواناً.
4. يحق للمسافر إذا اختار النزول من الطائرة قبل المغادرة مُطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها مُلغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في هذه اللائحة.

المادة الثانية عشرة: إلغاء الرحلات:

1. لا يجوز للناقل الجوي إلغاء الرحلات المنتظمة إلا في حالات القوة القاهرة، أو لدواعي الأمن والسلامة، وفق تقارير معتمدة من الهيئة.
2. يُراعى الناقل الجوي عند إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلة ما يأتي:
 - أ. أن يعرض على المسافر الرحلات البديلة المتاحة.
 - ب. أن يوضح للمسافر حقوقه في الرعاية والمساندة والتعويض.
3. إذا قبل المسافر برحلة بديلة فلا يستحق تعويض إلغاء الرحلات، وتطبق أحكام تأخير الرحلات الواردة في هذه اللائحة على الفارق الزمني بين الرحلة الأصلية والرحلة البديلة.
4. يحق للمسافر فسخ التعاقد عند إلغاء الرحلة وعدم قبوله الرحلة البديلة، ويُعفى الناقل الجوي من تقديم الرعاية والمساندة المنصوص عليها في المادة السابعة عشرة من هذه اللائحة.
5. يترتب على فسخ التعاقد عند إلغاء الرحلة استرداد كامل قيمة التذكرة متضمناً أية رسوم إضافية قام المسافر بدفعها لإتمام الحجز، كرسوم اختيار المقعد، والأمتعة، وغيرها.
6. يستحق المسافر التعويض عند إلغاء الرحلة من الناقل الجوي، وفق الأحكام الآتية:
 - أ. استرداد قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة وتعويض المسافر بما يُعادل (50%) من قيمة خط السير غير المستخدم، إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال الفترة من 60 يوماً إلى قبل 14 يوماً من وقت المغادرة.
 - ب. استرداد قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة وتعويض المسافر بما يُعادل (75%) من قيمة خط السير غير المستخدم، إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال الفترة من 14 يوماً إلى قبل 24 ساعة من وقت المغادرة.
 - ج. استرداد قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة وتعويض المسافر بما يُعادل (150%) من قيمة خط السير غير المستخدم، إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة خلال الفترة من 24 ساعة إلى حين وقت المغادرة.
7. عند إلغاء رحلة تدرج ضمن الرحلات المُخفّضة نتيجة لعروض أعلنها الناقل الجوي، يتم التعويض وفق أعلى قيمة سعرية للدرجة التي تم حجزها وفق التعرفة المعتمدة.
8. في حال إلغاء رحلة في المطارات التي لا تتوفر فيها رحلات مستمرة بشكل يومي، يجب على الناقل الجوي توفير وسيلة نقل أخرى بعد موافقة المسافر لتأمين وصوله إلى مقصده أو إلى أقرب مطار يمكن أن يغادر منه لنقطة الوصول.

المادة الثالثة عشرة: رفض الإركاب:

1. يلتزم الناقل الجوي ببذل الجهد اللازم للحد من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض.
2. يلتزم الناقل الجوي بترقية درجة الإركاب للمسافر إلى الدرجة الأعلى دون مقابل، عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة.
3. تُطبَّق الأحكام المتعلقة بحالة تخفيض الدرجة الواردة في المادة الرابعة عشرة من هذه اللائحة، عند توفر مقعداً على درجةٍ تقل عن الدرجة التي حجز عليها المسافر وقبوله به.
4. يجوز للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرضٍ يُقدِّمه لهم.
5. عند رفض إركاب مسافرٍ بسبب الحجز الفائض، يجب على الناقل الجوي القيام بما يأتي:
 - أ. أن يُوضَّح للمسافر حقوقه بطريقةٍ مكتوبةٍ وواضحةٍ، وأن يُقدِّم له الرعاية والمساندة اللازمة في هذا الشأن.
 - ب. أن يُتيح للمسافر حق الاختيار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو لناقلٍ جوي آخر، على أن يتحمَّل الناقل الجوي فارق تكلفة الإركاب إن وجدت.
6. في حال قبول المسافر المرفوض إركابه للرحلة البديلة، تُعامل المدة الزمنية بين الرحلة التي رفض الإركاب عليها وبين الرحلة البديلة؛ وفقاً لأحكام تأخير الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة.
7. للمسافر حق رفض الإركاب وفسخ التعاقد، ويلتزم الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى تقديم تعويض يعادل (200%) من تلك القيمة.
8. يُعفى الناقل الجوي من التعويض عن رفض الإركاب في حال توفيره رحلة بديلة خلال ساعتين من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
9. يُستثنى من رفض الإركاب الفئات الآتية:
 - أ. المسافرون من الأشخاص ذوي الإعاقة.
 - ب. ذوو المتطلبات الخاصة.
 - ج. الأقارب من الدرجة الأولى، بالإضافة للعمالة المنزلية المرافقة.
 - د. القاصر الذي ليس لديه مُرافق.
 - هـ. مجموعات السفر.

المادة الرابعة عشرة: تخفيض الدرجة:

1. لا يُعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة رفضاً للإركاب حال موافقة المسافر.
2. يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر عند قبول تخفيض الدرجة عن كامل فرق السعر بين درجة الإركاب الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تخفيض درجة الإركاب من الرحلة، وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويضه تعويضاً يعادل (50%) من تلك القيمة، ولا يُعد هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو أضرار ناتجة عن تخفيض درجة الإركاب.
3. إذا قرَّر المسافر فسخ التعاقد يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى تقديم تعويض يعادل (200%) من قيمة التذكرة.

المادة الخامسة عشرة: الأمتعة:

1. للمسافر الحق في نقل الأمتعة وفقاً للمنصوص عليه في الحجز، بما في ذلك الأمتعة المصاحبة في مقصورة الطائرة والأمتعة المسجلة، بشرط استيفائها لشروط وأحكام عقد النقل الجوي من حيث العدد المسموح به والأبعاد والوزن.
2. يلتزم الناقل الجوي بتسجيل الأمتعة على المسافر وفقاً للعدد المسموح به لكل مسافر دون زيادة؛ ما لم تكن أمتعة زائدة يتم احتساب قيمة شحنها بشكل منفصل.
3. على الناقل الجوي أن يتيح للمسافر آليات التسجيل والإفصاح المطلوبة رقمياً وورقياً في حال استدعت الحاجة التعامل مع الأمتعة بطريقة استثنائية، مثل الأمتعة الإضافية أو الأمتعة كبيرة الحجم أو الأمتعة ذات القيمة العالية التي تتطلب إفصاحاً.
4. يستحق المسافر تعويضاً من الناقل الجوي في حال تأخرت أمتعته عن الوصول للمقصد النهائي وفقاً لما يأتي:
 - أ. ما يعادل (148) وحدة حقوق سحب خاصة، عند تأخر وصول الأمتعة عن وقت الوصول المحدد بالحجز، وذلك عن اليوم الأول.
 - ب. ما يعادل (60) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير؛ اعتباراً من اليوم الثاني وبحد أقصى (1288) وحدة حقوق سحب خاصة.
5. تُعامل حالات فقدان أو تلف أو تضرر الأمتعة وفقاً لما يأتي:
 - أ. يُعوّض المسافر عن فقدان أمتعته بـ (1288) وحدة حقوق سحب خاصة.
 - ب. يُعوّض المسافر عن تلف أو تضرر أمتعته بما لا يتجاوز (1288) وحدة حقوق سحب خاصة.
 - ج. يُعفى الناقل الجوي من تقديم التعويض في حال كان التضرر أو التلف ناتجاً عن خلل كامن أو عيب ذاتي في الأمتعة.
 - د. إذا لم تصل الأمتعة المسجلة خلال (21) واحد وعشرين يوماً من التاريخ الذي كان يجب وصولها فيه، يحق للمسافر أن يطالب الناقل الجوي بمعاملة تلك الأمتعة على أنها مفقودة.
6. يلزم المسافر حال رغبته في رفع مستوى التعويض نتيجة احتواء الأمتعة على متعلقات ثمينة أو مرتفعة القيمة، أن يفصح للناقل الجوي عنها وعن قيمتها قبل تسليمها له كأمتعة مسجلة من خلال النماذج المعدة لذلك من قبل الناقل الجوي، ويُحتسب التعويض وفقاً للقيمة المعلنة في نموذج الإفصاح.
7. تُعامل بشكل مستقل كل قطعة إضافية، كالأمتعة الزائدة، بالتعويض المقرر وفقاً لأحكام هذه المادة.
8. تنطبق أحكام هذه المادة على الحالات التي يتم فيها قبول الأمتعة من قبل الناقل الجوي، ثم تستلزم الظروف إعادة تسليمها للمسافر لعدم تمكنه من السفر لأي سبب كان.

المادة السادسة عشرة: نقاط التوقف والرحلات المتتابعة:

1. لأغراض هذه اللائحة، يُعد النقل الذي يقوم به عددٌ من الناقلين المتتابعين نقلاً واحداً لا يتجزأ إذا ما اتفق المسافر والناقل الجوي على اعتباره عملية نقل واحدة، سواءً كان الاتفاق بشأنه قد أُبرم في صورة عقد واحد أو سلسلة من العقود.
2. عند تقديم الخدمة من خلال ترتيبات تجارية أو تحالفات استراتيجية كالتشغيل بموجب الرمز المشترك، فإن الناقل المتعاقد يلتزم بأن يُعلن للمسافر بوضوح، من خلال نقطة البيع، عن الناقل أو الناقلات التي يرتبط معها المسافر بعلاقة تعاقدية لإتمام تلك الرحلة.
3. يلتزم الناقل الجوي بتوضيح كافة نقاط التوقف التي يتضمنها مسار الرحلة المتتابعة، سواءً كانت على ذات الطائرة أو على طائرة أخرى، وتحديد الناقل الفعلي لكل جزء في الرحلة.
4. إذا أُلغى الناقل الجوي إحدى الوجهات المحددة في خط سير لرحلةٍ مُتتابعةٍ ضمن الحجز المؤكّد، فعليه إبلاغ المسافر، وللمسافر إعادة جدولة الرحلة بما يتلاءم معه، أو فسخ التعاقد والمطالبة بمعاملة الرحلة على أنها مُلغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في هذه اللائحة.
5. لا يجوز للناقل إضافة نقاط توقف لم يتم الإشارة لها في الحجز المؤكّد، مع الالتزام بإيضاح ما إذا كانت الرحلة بدون توقف أو فيها نقاط توقف، وذلك عند إنشاء الحجز.
6. يحق للمسافر طلب التعويض على أساس (100) وحدة حقوق سحب خاصة لكل نقطة توقف إضافية لم يُعلن عنها الناقل الجوي عند إنشاء الحجز، ولا يُعفى من تقديم التعويضات حال تأخر وصول الرحلة.
7. عند إشعار المسافر بإضافة نقطة توقف بعد إصدار التذكرة، يحق للمسافر فسخ التعاقد واسترداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم.
8. يُستثنى من أحكام هذه المادة نقاط التوقف التي تُضاف لأغراض الأمن والسلامة أو معالجة حالة طائرة على متن الطائرة، على أن يتم تسجيلها بتقارير معتمدة من الهيئة.

المادة السابعة عشرة: الرعاية والمساندة:

1. يلتزم الناقل الجوي عند قيامه برفض إركاب، أو إلغاء رحلة، أو تأخيرها؛ بتوفير الرعاية للمسافرين، على أن تُقدّم على النحو الآتي:
 - أ. مُرطبات ومشروبات ابتداءً من الساعة الأولى.
 - ب. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (3) ثلاث ساعات من وقت المغادرة.
 - ج. سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار لكل مسافر إذا تجاوزت مدة التأخير (6) ست ساعات من وقت المغادرة.
2. يلتزم الناقل الجوي بتقديم المساندة اللازمة أثناء فترة الرعاية.

3. يتعينُ على الناقل الجوي تعويض المسافر حال عدم تقديمه لأي من خدمات الرعاية المُستَحَقَّة للمسافر وفقاً للآتي:
 - أ. (10) وحدات سحب خاصة عند عدم تقديم المُرطِّبات والمشروبات.
 - ب. (30) وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم الوجبة الملائمة.
 - ج. (100) وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم السكن الفندقي والمواصلات من وإلى المطار.
4. التعويض المالي لا يُعفي الناقل الجوي من الالتزام بالرعاية والمساندة اللازمة.

المادة الثامنة عشرة: المسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة:

1. يجب على المسافر من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة الإفصاح للناقل الجوي بشكلٍ واضحٍ عن حالته عند إنشاء الحجز وتقديم ما يثبت ذلك للناقل الجوي، ويستثنى من ذلك كبار السن.
2. يلتزم الناقل الجوي بالسماح للمسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة باصطحاب الأجهزة والمعدات اللازمة للحركة مجاناً، بالإضافة للوزن المسموح به للمسافر، واعتبارها كأمتعة ذات أولوية.
3. في حال وجود حيوانات مساعدة للمسافر، فعلى الناقل الجوي الموافقة على اصطحابه دون رسومٍ إضافية؛ شريطة تقديم شهادةٍ خطيةٍ من قبل جهةٍ مُختصة تثبت أن الحيوان قد تم تدريبه على مساعدة المسافر من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة.
4. في حال كانت الأدوات والأجهزة المساعدة ذات قيمة مرتفعة، يجب على المسافر الإفصاح عن ذلك للناقل الجوي.
5. في حال تلف أو تضرر الأدوات والأجهزة المساعدة، يتم التعويض عنها بقيمة الضرر الناشئ عن ذلك.
6. تُستثنى الأجهزة والمعدات اللازمة المُتعلِّقة بالمسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة في جميع الأحوال التي تتطلب من الناقل الجوي القيام بعملية تخفيف وزن الطائرة من خلال إنزال بعض الأمتعة، ويجب على الناقل الجوي ضمان وصولها مع المسافر.
7. يلتزم الناقل الجوي بتأمين كرسيّ بديل مباشرة حال عدم وصول الكرسيّ المتحرك على ذات الرحلة، وللمسافر حق الحصول على تعويض قدره (100) وحدة حقوق سحب خاصة حال عدم توفير كرسي بديل وتسري أحكام الأمتعة المسجلة المتعلقة بالتعويض والنصوص عليها في هذه اللائحة عن التأخير في وصول الكرسي المتحرك.
8. يُعوّض المسافر من الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي المتطلبات الخاصة في حال رفض إركابه بعد إصدار تذكرة حجز مؤكّدة بما يعادل (200%) من إجمالي قيمة التذكرة بالإضافة لاسترداد كامل قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم.

المادة التاسعة عشرة: النقل العارض:

1. مع عدم الإخلال بالأنظمة والأحكام المتعلقة بالحج والعمرة وأنظمة وزارة السياحة، تنطبق جميع أحكام هذه اللائحة على النقل العارض.
2. على الناقل الجوي عند التعاقد مع المسافر من خلال مُنظّم رحلات، أن يُقدّم للمسافر جميع خدمات الرعاية والمساندة، وأن يقوم بتعويضه في الحالات التي تقتضي التعويض.
3. يكون استرداد قيمة تذاكر السفر في الأحكام التي تقتضي الاسترداد من خلال مُنظّم الرحلات الذي قام بعملية الحجز.

المادة العشرون: القوة القاهرة:

1. يلتزم الناقل الجوي في حالات القوة القاهرة بالآتي:
 - أ. إشعار المسافر بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة؛ ابتداءً من وقت الإعلان عن الحالة، وعلى مدار الساعة، وحتى انتهائها.
 - ب. تقديم خدمات المساندة الملائمة في هذه الحالات وفقاً للمتطلبات المبينة في هذه اللائحة.
2. لا يجوز للناقل الجوي الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة لأحكام هذه اللائحة عائدة لخللٍ في الطائرة، أو لظروف تشغيلية، أو جدولة، أو سوء تقدير من جانبه أو من جانب أحد موظفيه، أو أن تكون ناتجة عن إهمالٍ أو تقصيرٍ منه أو من وكلائه.
3. للمسافر حق فسخ التعاقد حال امتداد القوة القاهرة لأكثر من (3) ساعات للرحلات الداخلية أو أكثر من (6) ساعات للرحلات الدولية وللمسافر حق استرداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم.
4. يُعفى الناقل الجوي في حالات القوة القاهرة من التعويضات الواردة في هذه اللائحة، وفق تقارير معتمدة من الهيئة.

المادة الحادية والعشرون: الاسترداد والتعويضات:

1. يلتزم الناقل الجوي بإتمام عملية الاسترداد و/أو التعويض المنصوص عليها في هذه اللائحة خلال مدة لا تتجاوز (15) يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل المطالبة.
2. تكون آلية استرداد سعر التذكرة وفق وسيلة الدفع المستخدمة لشراء التذكرة، ما لم تتعارض مع الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

المادة الثانية والعشرون: تقديم الشكاوى:

يجب على الناقل الجوي أن يضع آلية مُعلنة وواضحة لاستقبال الشكاوى من المسافرين وإشعارهم باستلامها وبطريقة معالجتها والرد عليها، على أن تعتمد هذه الآلية من قبل الهيئة.

الباب الثالث: أحكام عامة



المادة الثالثة والعشرون: اختصاص إدارة حماية حقوق المسافرين:

1. تختص إدارة حماية حقوق المسافرين في الهيئة بتطبيق وتفسير نصوص وأحكام هذه اللائحة، والرقابة على تنفيذها، ويجوز لها في سبيل ذلك القيام بما يأتي:
 - أ. إصدار السياسات والتعليمات والضوابط والآليات اللازمة لتطبيقها.
 - ب. الإشراف على إرشاد المسافرين في كل ما يتعلق بحقوقهم وآلية التعامل معها، وذلك في نطاق أحكام اللائحة.
 - ج. استلام شكاوى المسافرين ضد الناقلات الجوية فيما يدخل في نطاق حماية حقوقهم، ومراجعتها وتحليلها ومعالجتها وفق سياسة تصدرها الهيئة.
2. يلتزم الناقل الجوي بتقديم التقارير لإدارة حماية حقوق المسافرين في الهيئة، وفقاً لما تُقرره بشأن الحالات الخاضعة لهذه اللائحة وكيفية معالجتها.
3. يلتزم الناقل الجوي بتمكين إدارة حماية حقوق المسافرين في الهيئة من الوصول إلى جميع الأنظمة التقنية ذات العلاقة دون قيد أو شرط، وذلك بغرض التدقيق والتأكد من تطبيق أحكام هذه اللائحة.

المادة الرابعة والعشرون: استيفاء المستندات:

يتحمل الناقل الجوي المسؤولية الناجمة عن التقصير في التأكد من استيفاء المسافر للمستندات والوثائق اللازمة للدخول إلى المملكة أو الخروج منها إلى المقصد النهائي أو المطارات التي يتم النقل عبرها، ويدخل في ذلك تحمّل تكاليف إعادة المسافر إلى النقطة التي غادر منها وسكنه إذا استلزم الأمر، وتقديم الرعاية والمساندة.

المادة الخامسة والعشرون: الغرامات:

مع عدم الإخلال بالتعويضات المستحقة للمسافرين المنصوص عليها في هذه اللائحة، يُعاقب الناقل الجوي بغرامة مالية لا تزيد عن (50.000) خمسين ألف ريال عند مخالفة أحكام هذه اللائحة وما يصدر بموجبها وفقاً للمادة (169) من النظام.

المادة السادسة والعشرون: التعويض على الأضرار اللاحقة:

يجوز للمسافر رفع دعوى قضائية لدى المحكمة المختصة لتقدير مدى الضرر، ومقدار التعويض عن الأضرار اللاحقة المترتبة على عدم التزام الناقل الجوي بشروط وأحكام عقد النقل المُبرم بينه وبين المسافر.

المادة السابعة والعشرون: نقل الحيوانات:

1. على الناقل الجوي بيان أحكام نقل الحيوانات الأليفة للمسافر قبل قبول نقلها على رحلاته.
2. في حال إلغاء نقل الحيوان الذي أصدرت له تذكرة لنقله، فإن الناقل الجوي يتحمل التكاليف المترتبة على ذلك الإلغاء بما لا يتجاوز ثلاثمائة (300) وحدة حقوق سحب خاصة.

المادة الثامنة والعشرون: الإعفاء من التعويض:

يُعفى الناقل الجوي من التعويض المالي المرتبط بحالات تقديم الرحلات أو تأخيرها المرتبطة بأمن وسلامة النقل الجوي، وذلك وفق تقارير معتمدة من الهيئة، ولا يُعفى من واجب المساندة.

المادة التاسعة والعشرون: تعديل اللائحة:

لمجلس الإدارة صلاحية تعديل هذه اللائحة.

المادة الثلاثون: النفاذ:

يسري العمل بهذه اللائحة بعد (90) تسعين يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية، وتُحلُّ محلَّ اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء الصادرة بقرار المجلس رقم (380/20) وتاريخ 1438/5/26هـ، ويُلغى كل ما يتعارض مع أحكامها



الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

www.gaca.gov.sa