GACA®

مجلس إدارة

الهيئة العامة للطيران المدني

اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء

قرار رقم (٢٠/٣٨٠) وتاريخ ١٤٣٨/٥/٢٦هـ

الموضوع: الموافقة على اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.

إن مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.

وبعد الاطلاع على المادة (١٧٩) من نظام الطيران المدني الصادر بقرار مجلس الوزراء الموقر رقم (١٨٥) وتاريخ ١٤٢٦/٧/١٧هـ والمصادق عليه بالمرسوم الملكي الكريم رقم (م/٤٤) وتاريخ ١٤٢٦/٧/١٨هـ التي تنص على أن (يصدر مجلس الإدارة اللوائح التنفيذية والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام)، والمادة (٤) من ذات النظام التي تؤكد على أن تُعد أحكام سائر المعاهدات الدولية التي وافقت عليها المملكة جزءاً مكملاً له، والمادة (١٣٥) التي تنص على أن (تطبق المعاهدات الدولية المنضمة إليها المملكة على النقل الجوي الدولي والداخلي للأشخاص والأمتعة والبضائع).

وبعد الاطلاع على قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٢٤٩) وتاريخ ١٤٢٢/٩/١١هـ المصادق عليه بالمرسوم الملكي الكريم (م/٤٣) وتاريخ ١٤٢٢/٩/٢٢هـ القاضي بالموافقة على انضمام المملكة إلى اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي التي حررت في مونتريال بتاريخ ٢٨ مايو ١٩٩٩م.

واستناداً على ما تم من مداولة ومناقشة خلال الاجتماع بتاريخ ١٤٣٨/٥/٢٦هـ وموافقة أعضاء مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني على اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.

عليه يقرر ما يلي:

أولاً: الموافقة على اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء بصيغتها المرفقة.

ثانياً: يبلغ هذا القرار لمن يلزم لإنفاذه موجبه.

والله الموفق ،،،

(١-٢)

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

موافقة أعضاء مجلس الإدارة على اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء بتاريخ ١٤٣٨/٥/٢٦هـ.

المهندس/ عبدالله بن محمد الزامل
عضو مجلس الإدارة
التوقيع:

المهندس/ عبدالرحمن بن إبراهيم الرويتع
عضو مجلس الإدارة
التوقيع:

المهندس/ عبدالله بن عبدالعزيز الجربوع
مستشار تخطيط بوزارة الاقتصاد والتخطيط
التوقيع:

الأستاذ/ ماجد بن عبدالله البواردي
مستشار وزير التجارة
التوقيع:

المهندس/ هذلول بن حسين الهذلول
وكيل وزارة النقل للتخطيط الاستراتيجي
التوقيع

الأستاذ/ صالح بن سعد المهنا
وكيل وزارة المالية لشئون المالية والحسابات
التوقيع:

الدكتور/ حمد بن محمد السماعيل
نائب رئيس الهيئة العامة للسياحة والتراث
الوطني للاستثمار والتطوير السياحي
التوقيع:

نائب رئيس مجلس إدارة
الهيئة العامة للطيران المدني
التوقيع: شاغر

وزير النقل
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
سليمان بن عبدالله الحمدان

المعرفي

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

المحتويات

المادة الأولى : تعريف المصطلحات ٢
المادة الثانية : نطاق التطبيق ٣
المادة الثالثة : إختصاص إدارة حماية العملاء ٣
المادة الرابعة : العلاقة التعاقدية ٤
المادة الخامسة : إلتزامات العميل ٤
المادة السادسة : إلتزامات الناقل الجوي ٤
المادة السابعة : الرعاية والمساندة ٥
المادة الثامنة : رفض الإركاب ٥
المادة التاسعة : تخفيض الدرجة ٦
المادة العاشرة : إلغاء الرحلات ٧
المادة الحادية عشرة : تأخير الرحلات ٩
المادة الثانية عشرة : العملاء من ذوي الإحتياجات الخاصة ١٠
المادة الثالثة عشرة : فقدان الأمتعة ١٠
المادة الرابعة عشرة : تقديم الشكاوى ١١
المادة الخامسة عشرة : إعادة قيمة التذاكر والتعويضات ١١
المادة السادسة عشرة : القوة القاهرة ١٢
المادة السابعة عشرة : النقل المتتابع ونقاط التوقف ١٢
المادة الثامنة عشرة : الإعلانات والأسعار ١٣
المادة التاسعة عشرة : الغرامات ١٤
المادة العشرون : أحكام عامة ١٤
المادة الحادية والعشرون : صلاحية التعديل ١٤
المادة الثانية والعشرون : سريان اللائحة ١٤

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

المادة الأولى: تعريف المصطلحات:

لأغراض هذه اللائحة، يقصد بالكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة أمامها مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

١. **المملكة:** المملكة العربية السعودية.

٢. **الهيئة:** الهيئة العامة للطيران المدني.

٣. **مجلس الإدارة:** مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.

٤. **رئيس المجلس:** رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.

٥. **الرئيس:** رئيس الهيئة العامة للطيران المدني.

٦. **النظام :** نظام الطيران المدني.

٧. **اللائحة:** اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.

٨. **إدارة حماية العملاء:** هي الإدارة المختصة في الهيئة بالإشراف على كافة الأمور المتعلقة بحماية حقوق العملاء.

٩. **العميل:** هو الراكب المتعاقد مع الناقل الجوي الذي يشغل رحلات خاضعة لنطاق تطبيق هذه اللائحة.

١٠. **العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة:** هم الركاب المحتاجين لمساعدة وعناية خاصة لإنهاء إجراءات سفرهم وصعودهم إلى الطائرة.

١١. **الرعاية:** الرعاية والخدمات اللازمة التي يجب على الناقل الجوي تقديمها للعملاء بموجب هذه اللائحة.

١٢. **المتطوع:** الراكب الذي يستجيب لطلب الناقل الجوي متطوعاً للتنازل عن مقعده ويقبل بمحض إرادته التعويض المعروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقعده المحجوز حجزاً مؤكداً.

١٣. **الناقل الجوي:** هو كل من له الشخصية القانونية المعتبرة نظاماً والمرخص له العمل في قطاع النقل الجوي وفق أنظمة المملكة ويقوم بتشغيل خطوط جوية منتظمة أو غير منتظمة لنقل الركاب والبريد والبضائع أو أي منها.

١٤. **الحجز المؤكد:** الحيز الذي يطلبه الراكب من الناقل الجوي على رحلة معينة بتاريخ معين ودرجة خدمة معينة ويؤكدها الناقل الجوي بإشارة مميزة على تذكرة السفر أو بأي طريقة أخرى يستخدمها الناقل الجوي لذلك مفادها أن الحيز محجوز لصالح العميل.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

١٥. **موعد الإقلاع**: الموعد المحدد لمغادرة الرحلة وفقاً لجدول الرحلات المعتمد من الهيئة والمعلن من الناقل الجوي.

١٦. **تأخير الرحلات** : تأخير الرحلة عن موعد الإقلاع المعتمد من الهيئة والمعلن عنه من الناقل الجوي.

١٧. **حالة السفر**: تواجد العميل في نطاق خدمة الناقل الجوي من لحظة استلامه بطاقة صعود الطائرة إلى لحظة مغادرته من الطائرة واستلام أمتعته.

١٨. **القوة القاهرة**: الحدث أو الظرف الاستثنائي الذي لا يمكن للناقل الجوي توقعه أو التنبؤ به ولا يمكن تجنبه باتخاذ كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو انه استحال على الناقل الجوي اتخاذ مثل هذه التدابير.

١٩. **قسيمة تبادلية**: هي قسيمة إلكترونية أو يدوية تثبت حق العميل المالي لدى الناقل الجوي.

٢٠. **وحدة حقوق سحب خاصة**: المعيار النقدي لصندوق النقد الدولي ، ويتم تحويلها بما يعادل الريال السعودي.

المادة الثانية: نطاق التطبيق:

مع عدم الإخلال بأحكام المعاهدات الدولية المنضمة إليها المملكة وتعديلاتها، تطبق أحكام هذه اللائحة على:

١. الرحلات المغادرة من مطارات المملكة سواءً كان الناقل الجوي وطنياً أو أجنبياً.

٢. الرحلات القادمة بواسطة ناقل جوي وطني، مالم يتم تعويض المسافر أو مساعدته وفق أنظمة دولة المغادرة.

المادة الثالثة: اختصاص إدارة حماية العملاء:

تطبيق أحكام اللائحة ووضعها موضع التنفيذ، ولها في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصلاحيات التالية:

١. إصدار التعليمات والآليات اللازمة لتطبيقها.

٢. الإشراف على إرشاد العملاء و الجهات العاملة في قطاع النقل الجوي في كل ما يتعلق بحقوق العملاء وآلية التعامل معها.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

٣. استلام شكاوى العملاء ضد الناقلين الجويين فيما يدخل في نطاق حماية حقوق العملاء ومراجعتها وتحليلها وطلب أي معطيات من الناقلين الجويين لحل الإشكاليات المرتبطة بتلك الشكاوى.

٤. وضع السياسات ذات الصلة بحقوق العملاء وفق هذه اللائحة واعتمادها من صاحب الصلاحية.

٥. اقتراح أي تعديل في أحكام اللائحة إلى الرئيس للنظر في إحالتها لمجلس الإدارة.

٦. إحالة مخالفات أحكام اللائحة للجنة المشار إليها في المادة (١٧٤) من النظام للبت فيها.

المادة الرابعة: العلاقة التعاقدية:

تنشأ العلاقة التعاقدية بين الناقل الجوي والعميل عند اكتمال إصدار الناقل الجوي الحجز المؤكد. ويكون الناقل الجوي مسؤولاً عن العميل من لحظة تواجد العميل في نطاق خدمة الناقل الجوي بما في ذلك حالة السفر.

المادة الخامسة: التزامات العميل:

يجب على العميل أن يلتزم بما يلي:

١. الإطلاع على شروط وأحكام عقد النقل قبل إتمام عملية الحجز المؤكد.

٢. الإفصاح عن أي احتياجات خاصة به، إن وجدت، قبل إتمام عملية الحجز المؤكد.

٣. الحضور للمطار في الوقت المحدد من الناقل الجوي لإنهاء إجراءات السفر واتباع تعليمات الناقل الجوي المعلنة لذلك.

٤. إستكمال كافة مستندات ومتطلبات السفر النظامية.

المادة السادسة: التزامات الناقل الجوي:

يجب على الناقل الجوي الالتزام بما يلي:

١. تطبيق كافة أحكام اللائحة.

٢. تزويد الهيئة دون تأخير بجميع المعلومات والسجلات والمستندات اللازمة التي تطلبها لغرض تطبيق أحكام اللائحة.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

٣. تقديم تقارير شهرية لإدارة حماية العملاء عن الرحلات المتأخرة والملغاة وحالات رفض الاركاب والشكاوى التي تلقاها من العملاء. ويعد عدم تقديمه التقارير الشهرية، إقراراً ضمنياً منه بعدم اتخاذه وموظفيه الاحتياطات اللازمة لتلافي الأضرار التي تعرض لها العميل.

٤. التقيد بالأنظمة والتعليمات والتعاميم الصادرة من قبل الهيئة والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

٥. تقديم أي تغيير أو إضافة أو حذف أو تعديل لأي سياسة تمس حقوق العملاء للهيئة لاعتمادها.

٦. إيضاح شروط وأحكام عقد النقل للعميل قبل إتمام عملية الحجز المؤكد بأي وسيلة.

٧. التأكد من استيفاء العميل كافة مستندات ومتطلبات السفر النظامية وفق ما لديه من تعليمات في هذا الشأن.

المادة السابعة: الرعاية والمساندة:

يجب على الناقل الجوي، في حالة قيامه برفض إركاب أو إلغاء رحلة أو تأخيرها، أن يقدم الرعاية والمساندة للعملاء في أي مرحلة من مراحل الرحلة وذلك على النحو التالي:

١. مرطبات ومشروبات ابتداء من الساعة الأولى.

٢. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (٣) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

٣. سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (٦) ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

المادة الثامنة : رفض الاركاب:

١. يلتزم الناقل الجوي بالحد من عدد الركاب المرفوضين على الرحلة.

٢. يجب على الناقل الجوي عدم رفض إركاب أي عميل على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أعلى من درجة الاركاب المتفق عليها مع العميل، ويلتزم بترقية درجة الاركاب إلى الدرجة الأعلى دون مقابل.

٣. يجب على الناقل الجوي، في حالة رفض إركاب أي عميل بسبب عدم توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة، أن يقوم، وبصورة فورية، بالتالي:

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
GACA Board of Directors

أ -تقديم معلومات وافية للعميل عن حقوقه عند رفض الاركاب بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم في هذا الشأن.

ب -إتاحة حق الاختيار للعميل بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الاركاب إن وجد.

ج -إذا رفض الناقل الجوي إركاب العميل، وقرر العميل فسخ التعاقد، يلتزم الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة (خط السير غير المستخدم)، بالإضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة.

هـ -لا يستحق العميل تعويضاً عن رفض الاركاب على الرحلة في الحالات التالية:

١. عدم التزامه بأحكام المادة الخامسة من هذه اللائحة.
٢. إذا قام الناقل الجوي بتوفير نقل جوي مشابه خلال (٦) ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

و - يجوز للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم لهم.

المادة التاسعة : تخفيض الدرجة:

١. لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة رفضاً للإركاب.
٢. يلتزم الناقل الجوي بعدم رفض إركاب أي عميل على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من درجة الاركاب المتفق عليها مع العميل. ويجب عليه في هذه الحالة إبلاغ العميل بتوفر مقاعد بديلة على الدرجة الأدنى. وتتم المعالجة وفق الآتي:

أ -إذا وافق العميل على تخفيض درجة الاركاب ، يجب تعويضه عن كامل فرق السعر بين درجة الاركاب 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 تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة، ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة الاركاب.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

ب -إذا قرر العميل فسخ التعاقد، يجب إعادة قيمة التذكرة (خط السير غير المستخدم)، بالإضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة، ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن رفض الاركاب.

ج -تقديم الرعاية والخدمات المنصوص عليها في المادة السابعة من هذه اللائحة.

المادة العاشرة : إلغاء الرحلات:

١. في غير حالات القوة القاهرة، لا يجوز للناقل الجوي إلغاء الرحلات المنتظمة.

٢. يجب على الناقل الجوي إبلاغ العميل بإلغاء الرحلة قبل موعد إقلاعها، مع مراعاة الآتي:

أ -بالنسبة للرحلات الدولية:

١) إذا أبلغ الناقل الجوي العميل بإلغاء الرحلة قبل (١٤) يوماً من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة للسفر، يُعفي الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة، ويجب عليه إعادة قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة للعميل وتعويضه بما يُعادل (١٠٠٪) من قيمة خط السير غير المستخدم.

٢) إذا أبلغ الناقل الجوي العميل بإلغاء الرحلة من (١٤) يوماً إلى (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخيّر العميل بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، أو فسخ التعاقد وفقاً للفقرة (٦) من هذه المادة.

ب -بالنسبة للرحلات الداخلية:

١) إذا أبلغ الناقل الجوي العميل بإلغاء الرحلة قبل (٧) أيام من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، يُعفي الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة، ويجب عليه إعادة قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة للعميل وتعويضه بما يُعادل (١٠٠٪) من قيمة خط السير غير المستخدم.

٢) إذا أبلغ الناقل الجوي العميل بإلغاء الرحلة من (٧) أيام إلى (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخيّر العميل بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، أو فسخ التعاقد وفقاً للفقرة (٦) من هذه المادة.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني GACA General Authority of Civil Aviation GACA Board of Directors

٣. إذا أبلغ الناقل الجوي العميل بإلغاء الرحلة (الدولية أو الداخلية) من (٢٤) ساعة إلى (٤) ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة ولم يتمكن الناقل الجوي من توفير رحلة بديلة خلال (٦) ست ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، و إضطرار العميل للحجز على ناقل جوي آخر، يجب على الناقل الأصلي إعادة قيمة التذكرة (خط السير غير المستخدم) بالإضافة لتعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة، وذلك دون الإخلال بحق العميل في متطلبات الرعاية والمساندة المنصوص عليها في المادة السابعة من هذه اللائحة.

٤. في حال اختيار العميل لرحلة بديلة عن الرحلة التي تم إلغاؤها وفقاً للفقرات (٢/أ/٢) (٢/ب/٢) من هذه المادة، وترتب على ذلك تمديد إقامة العميل في الفندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة، يتحمل الناقل الجوي تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات والمواصلات من وإلى المطار عن المدة الإضافية لكل عميل حتى موعد السفر الجديد.

٥. إذا ألغيت الرحلة أثناء تواجد العميل في المطار، فإنه يتعين على الناقل الجوي تأمين رحلة بديلة للتي تم إلغاؤها والتعامل مع العميل وفقاً للتالي:

أ -إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أي درجة يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة.

ب - إذا كانت الرحلة البديلة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة إركاب أدنى، يلتزم الناقل الجوي المتعاقد بإعادة فرق قيمة الدرجة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم تخفيض درجة الاركاب عليها، إضافة إلى تعويض العميل بما يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

ج -وفي جميع الأحوال يلتزم الناقل الجوي بتأمين الرعاية المنصوص عليها في المادة السابعة من هذه اللائحة حتى موعد المغادرة على الرحلة البديلة.

٦. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (٤) من هذه المادة، إذا قرر العميل فسخ التعاقد مع الناقل الجوي بسبب إلغاء الرحلة، فإن على الناقل الجوي أن يقوم بإعادة قيمة التذكرة (خط السير غير المستخدم) بالإضافة لتعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

٧. استثناءً مما ورد في الفقرات السابقة من هذه المادة، فإنه في حالة إلغاء رحلات في المطارات التي لا تتوفر فيها رحلات أخرى منتظمة ومستمرة بشكل يومي، يترتب على الإلغاء ما يلي:

أ - على الناقل الجوي أن يؤمن رحلة بديلة للرحلة الملغاة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز (٦) ست ساعات من موعد إقلاع الرحلة الملغاة.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

ب - في حال كان الفرق بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة مدة تتجاوز (٦) ست ساعات، يلتزم الناقل الجوي بتقديم الرعاية المنصوص عليها في المادة السابعة من هذه اللائحة إلى موعد إقلاع الرحلة البديلة.

ج - على الناقل الجوي وبعد موافقة العميل أن يوفر وسيلة نقل برية لتأمين وصول العميل إلى مقصده أو إلى أقرب مطار يمكن أن يغادر منه لنقطة الوصول، وعلى أن يعيد كامل قيمة التذكرة لذلك الجزء من الرحلة للعميل حسب درجة الشراء، إضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

د - في الحالتين المنصوص عليهما في الفقرتين (٧/ب) و (٧/ج) من هذه المادة، إذا قرر العميل فسخ التعاقد، فإنه يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو الجزء المتبقي منها للعميل إضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة .

المادة الحادية عشرة : تأخير الرحلات:

١. لا يجوز للناقل الجوي تأخير الرحلات عن مواعيدها، ما لم تقتضي دواعي الأمن والسلامة ذلك وفق تقارير ميدانية معتمدة من الهيئة.

٢. يجب على الناقل الجوي إبلاغ العميل بتأخر الرحلة قبل وقت الإقلاع بحد أقصى (٤٥) دقيقة وعلى أن يحدد في الإبلاغ الوقت الجديد للإقلاع.

٣. في حال تأخر الرحلة أثناء تواجد العميل في الفندق، يجب على الناقل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للعميل حتى موعد الإقلاع البديل، وإبلاغ العميل بموعد الإقلاع البديل و إرشاده بما سيتم.

٤. في حال تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد عن (٦) ست ساعات، فإنه يحق للعميل مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة العاشرة من هذه اللائحة.

٥. في حال امتداد التأخير عن الموعد الجديد للإقلاع لمدة تتجاوز (٦) ست ساعات، يتعين على الناقل الجوي تمديد الرعاية الواجب عليه تقديمها للعميل والمنصوص عليها في المادة السابعة من هذه اللائحة.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

المادة الثانية عشرة : العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة:

١. لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكره مؤكدة الحجز له.

٢. على الناقل الجوي مراعاة احتياجات العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة - وبدون مقابل - بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ - توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات أثناء الصعود للطائرة والنزول منها.

ب -توفير منصات المعاينة من قبل الناقل الجوي لاستقبال العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ج -التأكد من توفر خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها .

د - على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديداً في حالة فقدان البصر أو الصمم عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها أو تغييرها.

هـ -تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها العميل أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية والتعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

٣. في حالة رفض الاركاب أو تخفيض الدرجة للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة، فإن على الناقل الجوي الالتزام بالآتي:

أ - تأمين أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة مغادرة من المطار لجهة المقصد موافقة في موعدها للرحلة الأصلية.

ب -في حالة عدم توفير الناقل الجوي الرحلة المناسبة للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة المنصوص عليها في الفقرات أعلاه، يعوض العميل بما يعادل (٢٠٠٪) من قيمة إجمالي تذكرة السفر.

المادة الثالثة عشرة : فقدان الأمتعة:

١. يجب على الناقل الجوي تعويض العميل بما لا يقل عن (٣٥٠) وحدة حقوق سحب خاصة وبما لا يتجاوز (١١٣١) وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة لكل عميل يحمل تذكرة سفر.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

٢. إذا رغب العميل في رفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات ثمينة أو مرتفعة القيمة، فإن عليه أن يفصح للناقل الجوي عنها وعن قيمتها قبل صعود الطائرة من خلال النماذج المعدة لذلك من قبل الناقل الجوي.

٣. يجب على الناقل الجوي تعويض العميل عن تلف أو فقدان الأمتعة خلال (٣٠) ثلاثون يوماً من تاريخ استلام الناقل الجوي المطالبة بالتعويض.

٤. يجب على الناقل الجوي تعويض العميل عن تأخر أمتعته بما يعادل (٢٠) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير وبحد أقصى (١٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة للرحلات الداخلية، و(٤٠) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير للرحلات الدولية وبحد أقصى (٢٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة وذلك عند استلام الأمتعة المتأخرة.

٥. تعامل كل قطعة إضافية (الأمتعة الزائدة) يتم إصدار بطاقة تعريف لها من قبل الناقل الجوي بمقابل مادي، على حده وفقاً لأحكام هذه المادة.

المادة الرابعة عشرة : تقديم الشكاوى:

١. يجب على الناقل الجوي أن يضع آلية معلنة لاستلام الشكاوى والرد عليها وفقاً لنماذج يتم اعتمادها من الهيئة.

٢. في حالة الرغبة في التقدم بشكوى لإدارة حماية العملاء، يجب على العميل أن يسجل شكواه بداية لدى الناقل الجوي للحصول على رقم مرجعي لها.

٣. يجب على الناقل الجوي تزويد العميل برقم مرجعي لشكواه.

٤. يجب أن يتقدم العميل إلى إدارة حماية العملاء بالهيئة بشكواه ضد الناقل الجوي لمخالفة أحكام هذه اللائحة خلال ستين يوماً من تاريخ وقوع المخالفة محل الشكوى.

٥. عدم رد الناقل الجوي على شكوى العميل خلال (١٥) يوماً من تاريخ إخطاره بها من قبل الهيئة، يعتبر إقراراً منه بصحة الشكوى.

المادة الخامسة عشرة : إعادة قيمة التذاكر و التعويضات:

١. يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذاكر أو دفع التعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة نقداً أو عن طريق تحويل بنكي أو شيك مصرفي أو قسائم تبادلية حسب رغبة العميل، خلال (١٠) أيام عمل بحد أقصى من تاريخ إقرار الناقل الجوي بحق العميل.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

٢. في حالة استخدام قسيمة تبادلية، يحق للعميل ما يلي:

أ. صرفها نقداً من أي مكتب من مكاتب الناقل الجوي.

ب. إعادة استخدامها دون دفع أي رسوم إضافية مقابل إعادة الاستخدام.

٣. يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسات وإجراءات التعويض عن الأمتعة المتأخرة / التالفة / والمفقودة على موقعه الإلكتروني الرسمي وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات والمطارات بعد اعتمادها من الهيئة.

٤. التعويض عن الأضرار اللاحقة المترتبة على عدم التزام الناقل الجوي بشروط وأحكام عقد النقل المبرم بينه وبين العميل، يتم رفع دعوى قضائية بشأنها لدى المحكمة المختصة لتقدير مدى الضرر ومقدار التعويض.

المادة السادسة عشرة : القوة القاهرة:

١. في حالات القوة القاهرة:

أ. يجب على الناقل الجوي إشعار العميل بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة ابتداءً من الإعلان عن الحالة وعلى مدار الساعة وحتى إنتهائها، وتقديم الإرشادات اللازمة حيالها.

ب. يُعفى الناقل الجوي من التعويضات الواردة في هذه اللائحة.

ج. يقدم الناقل الجوي خدمات الرعاية والمساندة الملائمة في هذه الحالات.

٢. لا يجوز للناقل الجوي الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة لأحكام هذه اللائحة عائدة لخلل فني بالطائرة أو لظروف تشغيلية أو جدولة أو سوء تقدير من جانبه أو من جانب أحد موظفيه، أو أن تكون ناتجة عن إهمال أو تقصير منه أو من وكلائه.

المادة السابعة عشرة : النقل المتتابع ونقاط التوقف:

١. لأغراض هذه اللائحة، يعتبر النقل الذي يقوم به عدد من الناقلين المتتابعين بموجب ترتيبات تجارية أو تحالفات تسويقية نقلاً واحداً لا يتجزأ سواء كان الاتفاق بشأنه قد أُبرم في صورة عقد واحد أو سلسلة من العقود، ولا يفقد صفته الدولية لمجرد وجوب تنفيذ أحد العقود أو سلسلة منها تنفيذا كاملا داخل إقليم دولة ما.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

٢. في حالة تقديم الخدمة من خلال ترتيبات تجارية أو تحالفات تسويقية مثل التشغيل بموجب الرمز المشترك، فإنه يجب على الناقل الجوي أن يقوم بإعلان ذلك للعميل بطريقة واضحة عند تقديم خدمة السفر.

٣. يجب على الناقل الجوي أن يوضح للعميل كافة نقاط التوقف التي يتضمنها مسار الرحلة، سواءً كانت على نفس الطائرة أو على طائرة أخرى.

٤. يجب على الناقل الجوي أن يعلن بوضوح للعميل، من نقطة البيع، عن الناقلة التي ستقوم بالتشغيل فعلياً لكل جزء من الرحلة وكذلك عن الناقلة أو الناقلات التي يرتبط معها المشتري بعلاقة تعاقدية لإتمام تلك الرحلة.

المادة الثامنة عشرة : الإعلانات والأسعار:

١. يجب على الناقل الجوي الالتزام بمبدأ الشفافية المطلقة في إعلاناته عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله.

٢. يجب على الناقل الجوي الالتزام بالإعلان عن سياسته وإجراءاته باللغة العربية مع أي لغة أخرى مختارة من قبله عن طريق الوسائل الإعلامية والإعلانية المتاحة بالإضافة إلى إبرازها في مكاتب المبيعات والمطارات.

٣. لا يجوز للناقل الجوي تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات وآليات تقديمها عن الإعلان عنها.

٤. يجب على الناقل الجوي إتاحة جميع أسعار الخدمات المقدمة للعملاء للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي.

٥. يجب على الناقل الجوي الإعلان عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة، على أن يكون ذلك واضحاً في المادة الإعلانية ذاتها.

٦. تعتبر الأسعار المعلن عنها هي الأسعار الإجمالية ولا يحق للناقل الجوي إضافة أية رسوم أخرى على هذه الأسعار مالم يضمن ذلك صراحة في مواده الإعلانية.

٧. يجب على الناقل الجوي عند إجراء الحجز، إيضاح الرسوم المترتبة على طلب العميل إجراء أي تغييرات أو تعديلات على حجزه بعد تأكيده.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors

المادة التاسعة عشرة : الغرامات:

مع عدم الإخلال بالتعويضات المستحقة للعملاء وفقاً لأحكام هذه اللائحة، يعاقب الناقل الجوي بغرامة مالية لا تزيد عن (٥٠,٠٠٠) خمسين ألف ريال لمخالفته أحكام هذه اللائحة أو التعليمات الصادرة بموجبها.

المادة العشرون : أحكام عامة:

١. يجب على الناقل الجوي الإعلان عن حقوق العملاء وفقاً لعقد النقل الجوي المعتمد من قبل الهيئة في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة للعملاء ومن ذلك على وجه الخصوص:

أ -الموقع الإلكتروني الرسمي للناقل الجوي.

ب -مكاتب المبيعات.

ج -منصات المعاينة.

د -عند منطقة إستلام الأمتعة بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها.

٢. في حال عدم قبول نقل الحيوان الذي أصدرت له تذكرة لنقله فإن الناقل الجوي يتحمل المصاريف المترتبة على ذلك الإلغاء بما لا يتجاوز ثلاثمائة (٣٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة.

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات

المادة الحادية والعشرون : صلاحية التعديل:

لمجلس الإدارة صلاحية تعديل أحكام هذه اللائحة.

المادة الثانية والعشرون : سريان اللائحة:

١. يسري العمل بهذه اللائحة خلال(٩٠) تسعون يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية، وتلغي لائحة حماية العملاء الصادرة بقرار المجلس رقم (ت/٣٥٦) وتاريخ ١٤٣٧/٠٩/٠٨هـ وكل ما سبقها.

٢. تنشر اللائحة في الجريدة الرسمية.

مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
GACA Board of Directors