

لائحة حماية حقوق المسافرين



قرار رقم 757 / 2024 بإصدار لائحة حماية حقوق المسافرين

استناداً إلى المرسوم السلطاني رقم 65 / 2006 بالموافقة على انضمام سلطنة عمان إلى اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، وإلى قانون الطيران المدني الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 2019/76، وإلى اللائحة التنفيذية لقانون الطيران المدني الصادر بالقرار رقم 2023/116، وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة الطيران المدني.

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة تقرر

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

المادة الثانية

يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الأولى

يعمل بأحكام لائحة حماية حقوق المسافرين المرفقة.

صدر في : 20 صفر 1446 هـ
الموافق : 25 أغسطس 2024م

م. سعيد بن حمود بن سعيد المعولي
وزير النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
رئيس مجلس إدارة هيئة الطيران المدني

المحتوى

- 03 الفصل الأول: تعريفات وأحكام عامة
- 08 الفصل الثاني: الحقوق والالتزامات
- 22 الفصل الثالث: المسافرون من ذوي الإعاقة
والمتطلبات الخاصة
- 25 الفصل الرابع: الأمتعة
- 28 الفصل الخامس: الجزاءات الإدارية
- 30 الملحق رقم (1): حالات القوة القاهرة

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة



المادة (1)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، يكون للكلمات والعبارات الواردة بها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون الطيران المدني ولائحته التنفيذية، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

1. السلطة المختصة: هيئة الطيران المدني.

2. الاتفاقية: اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (مونتريال 1999) التي انضمت إليها سلطنة عمان بموجب المرسوم السلطاني رقم 2006/65.

3. الناقل الجوي: الشخص الاعتباري الحاصل على ترخيص من السلطة المختصة في تشغيل خدمات النقل الجوي للمسافرين أو الأمتعة، وطاقم الخدمة والخدمات الأرضية.

4. المسافر: الشخص المتعاقد مع الناقل الجوي بموجب عقد النقل الجوي.

5. المسافر من ذوي المتطلبات الخاصة: كل مسافر يعاني من صعوبة في الحركة كبار السن، أو لأسباب صحية بموجب شهادة طبية صادرة عن مؤسسة صحية معتمدة، أو النساء الحوامل.

6. المتطوع: المسافر الذي يتنازل عن مقعده المؤكد بناء على طلب الناقل الجوي مقابل تعويض.

7. الرعاية: الخدمات المقدمة من الناقل الجوي للمسافر، والمنصوص عليها في المادة (38) من هذه اللائحة.

8. المساندة: الإرشادات والتوجيهات والمعلومات التي يقدمها الناقل الجوي للمسافر عند عدم تمكنه من الوفاء بالتزامه بموجب عقد النقل الجوي.

9. الحجز المؤكد: الحيز المخصص للمسافر من قبل الناقل الجوي على متن رحلة معينة بتاريخ محدد ودرجة محددة من خلال إشارة مميزة على تذكرة السفر أو بأي طريقة أخرى.

10. الحجز الفائض: ممارسة تجارية لبيع تذاكر السفر أكثر من الطاقة الاستيعابية للطائرة.

11. نقاط التوقف: المحطات والوجهات التي يتوقف عندها الناقل الجوي ضمن خط مسار الرحلة سواء على الطائرة نفسها أو على طائرة أخرى.

12. التشغيل بالرمز المشترك: ممارسة تجارية يقوم من خلالها ناقلان جويان أو أكثر بتسويق الرحلة نفسها تحت اسم الناقل الجوي المشغل، وهو ما يعرف بالمشاركة في الرمز (الكودشير).

13. الناقل الجوي المسوق: الناقل الجوي الذي يقوم ببيع تذاكر السفر.

14. القوة القاهرة: كل ما هو خارج عن إرادة الناقل الجوي، ويستحيل توقعه أو دفعه.

15. حقوق سحب خاصة: وحدة الحساب المعتمدة في الاتفاقية؛ لتحديد قيم التعويض في مقابل العملة المحلية.

المادة (2)

تسري أحكام هذه اللائحة على الآتي:

1. الرحلات المغادرة من مطارات سلطنة عمان سواء كان الناقل الجوي وطنيا أو أجنبيا.
 2. الرحلات القادمة إلى مطارات سلطنة عمان بواسطة ناقل جوي وطني، إذا لم يتم تعويض المسافرين أو مساعدته وفق أنظمة دولة المغادرة.
 3. الرحلات الداخلية بين مطارات سلطنة عمان.
 4. المسافر الذي يحمل تذكرة سفر صادرة بموجب برنامج المسافر الدوري أو أي برنامج تجاري آخر يقدمه الناقل الجوي أو من ينوب عنه.
- ولا تسري أحكام هذه اللائحة على المسافر مجانا أو برسوم مخفضة غير متوفرة للجمهور.

المادة (3)

تخضع الرحلات القادمة إلى مطارات سلطنة عمان بواسطة ناقل جوي أجنبي لقوانين بلد المغادرة أو الاتفاقيات الدولية ذات الصلة بحقوق المسافرين والمصادق عليها من بلد المغادرة.

المادة (4)

تنشأ العلاقة التعاقدية بين الناقل الجوي والمسافر عند اكتمال إصدار الناقل الجوي أو من ينوب عنه تذكرة السفر.

المادة (5)

في حالة إبرام اتفاقيات التشغيل بالرمز المشترك بين الناقل الجوي المشغل والناقل الجوي المسوق يحق للمسافر الرجوع على الناقل الجوي المشغل أو المسوق للمطالبة بالتعويض عن الضرر بموجب هذه اللائحة، ويكون الناقلان الجويان مسؤولين بالتضامن عن الوفاء بالتعويض للمسافر، وفي حالة وجود نزاع بين الناقلين الجويين يكون الناقل الجوي المسوق مسؤولاً عن ذلك التعويض أمام السلطة المختصة.

المادة (6)

في حالة تقديم خدمة النقل الجوي عبر اتفاقيات تجارية أو تسويقية مثل التشغيل بالرمز المشترك، يكون الناقل الجوي ملزماً بإحاطة المسافر علماً بذلك بطريقة واضحة.

الفصل الثاني

الحقوق والالتزامات



المادة (7)

يجب على الناقل الجوي الإعلان عن حقوق المسافرين المنصوص عليها في هذه اللائحة في موقعه الإلكتروني.

المادة (8)

يجب على المسافر الالتزام بالآتي:

1. تزويد الناقل الجوي أو من ينوب عنه ببياناته الشخصية وبيانات التواصل عند إبرام عقد النقل الجوي.
2. تعليمات السلامة والانضباط الصادرة عن الطاقم الجوي على متن الطائرة.
3. الاطلاع على شروط وأحكام عقد النقل الجوي قبل إتمام عملية الحجز المؤكد.
4. الإفصاح عن أي احتياجات خاصة به، إن وجدت، قبل إتمام عملية الحجز المؤكد.
5. إنهاء إجراءات السفر في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي واتباع تعليماته.
6. التأكد من صلاحية وثائق السفر والمستندات اللازمة للدخول إلى وجهة الوصول ونقاط التوقف.

المادة (9)

لا يكون الناقل الجوي ملزماً بدفع أي تعويض للمسافر في حال إخلاله بالتزاماته المنصوص عليها في المادة (8) من هذه اللائحة.

المادة (10)

يجب على الناقل الجوي الالتزام بالآتي:

1. تزويد المسافرين بكافة شروط وأحكام عقد النقل الجوي قبل إتمام عملية الحجز.
2. تزويد السلطة المختصة بالمستندات والسجلات والمعلومات كلما اقتضى الأمر ذلك.
3. عدم قبول المسافرين غير المستوفي وثائق ومستندات السفر.
4. ضمان الشفافية في إعلانه عن أسعار تذاكر السفر عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله.
5. عدم إضافة أي رسوم غير معلن عنها على أسعار تذاكر السفر والخدمات.

المادة (11)

يتحمل الناقل الجوي في حال إخلاله بالتزامه المنصوص عليه في البند (3) من المادة (10) من هذه اللائحة، أي تبعات ناتجة عن قبوله للمسافر، ويلتزم برد قيمة تذكرة السفر كاملة وتقديم الرعاية والمساندة اللازمة للمسافر.

المادة (12)

يلتزم الناقل الجوي بالحد من الحجز الفائض، ويجوز له منع بعض المسافرين من السفر في حال امتلاء مقاعد الطائرة بالمسافرين، وعدم وجود متطوع، وذلك وفق المعايير التي يحددها الناقل الجوي.

وُيستثنى من المنع من السفر المسافرون من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة، والأقارب من الدرجة الأولى، والقصر بدون مرافقين، والعمالة المنزلية.

المادة (13)

يجب على الناقل الجوي، في حالة منع أي مسافر من السفر وفقاً لحكم المادة (12) من هذه اللائحة، القيام بالآتي:

1. تقديم معلومات كتابية للمسافر عن حقوقه.
2. إتاحة الاختيار للمسافر بين السفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو ناقل جوي آخر، على أن يتحمل الناقل الجوي فارق السعر إن وجد.
3. تمكين المسافر من السفر عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أعلى من الدرجة المتعاقد معها مع المسافر، ويكون المقعد البديل بدون مقابل.

المادة (14)

لا يستحق المسافر تعويضاً عن المنع من السفر في الحالات الآتية:

1. إخلاله بالتزاماته المنصوص عليها في المادة (8) من هذه اللائحة.
2. إذا قام الناقل الجوي بتوفير رحلة مشابهة في أقل من (2) ساعتين من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة؛ وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة اللازمة وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

المادة (15)

إذا منع الناقل الجوي أي مسافر من السفر، وتم توفير رحلة مشابهة خلال (2) ساعتين إلى (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر (50%) خمسين في المائة من قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة اللازمة على النحو المنصوص عليه في هذه اللائحة.

المادة (16)

إذا منع الناقل الجوي أي مسافر من السفر، وتم توفير رحلة مشابهة لمدة تزيد على (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بالتعويض عن المنع من الصعود وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

المادة (17)

يلتزم الناقل الجوي في حالة منع أي مسافر من السفر، ورغبته في إنهاء عقد النقل الجوي بالآتي:

1. رد قيمة تذكرة السفر في حالة عدم استخدامها، وتعويض المسافر بما يعادل (100%) مائة في المائة من تلك القيمة.
2. رد قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، وتعويض المسافر بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر.

المادة (18)

لا يجوز للناقل الجوي تأخير الرحلات عن مواعيدها أو إلغاء الرحلات المنتظمة، عدا في حالات القوة القاهرة ومقتضيات السلامة والأمن.

المادة (19)

في حال تأخر الرحلة وقيام المسافر بتمديد إقامته مقابل أجر، يتحمل الناقل الجوي تكاليف تمديد الإقامة حتى موعد الإقلاع البديل.

المادة (20)

في حال تأخير الرحلة لمدة تقل عن (6) ست ساعات، يكون الناقل الجوي مسؤولاً عن أي تكاليف مالية يتكبدها المسافر بسبب هذا التأخير وذلك وفقاً لأحكام الاتفاقية، مع تقديم الرعاية والمساندة.

المادة (21)

في حال تأخر الرحلة لمدة تزيد على (6) ست ساعات، يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بالتعويض عن تأخير الرحلة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

المادة (22)

إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة الدولية خلال مدة لا تتجاوز (14) أربعة عشر يوماً من الموعد المقرر للمغادرة، فعليه القيام بالآتي:

1. أن يوضح للمسافر حقوقه من الرعاية والمساندة.

2. أن يعرض على المسافر الرحلات البديلة المتاحة مع تعويضه على النحو الآتي:

أ. (108) مائة وثمانية وثمانون ريالاً عمانية عن جميع الرحلات التي لا تتجاوز مسافتها (1500 كم) ألفاً وخمسمائة كيلومتر.

ب. (173) مائة وثلاثة وسبعون ريالاً عمانياً عن الرحلات التي تتراوح مسافتها بين (1500 كم) ألف وخمسمائة كيلومتر و(3500 كم) ثلاثة آلاف وخمسمائة كيلومتر.

ج. (260) مائتان وستون ريالاً عمانياً عن الرحلات التي تزيد مسافتها على (3500 كم) ثلاثة آلاف وخمسمائة كيلومتر.

وفي جميع الأحوال، يعتد عند حساب المسافة بالمسافة الجوية بين مطار المغادرة ومطار الوجهة النهائية للرحلة.

المادة (23)

يحق للمسافر عند إلغاء الرحلة وعدم قبوله للرحلة البديلة، إنهاء عقد النقل الجوي واسترداد قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم متضمناً أي رسوم إضافية قام بدفعها، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في التعويض وفقاً للمادة (22) من هذه اللائحة.

وفي جميع الأحوال، يعفى الناقل الجوي من تقديم الرعاية والمساندة للمسافر.

المادة (24)

لا يستحق المسافر أي تعويض إذا تم إبلاغه من قبل الناقل الجوي عن إلغاء الرحلة الدولية قبل (14) أربعة عشر يوماً على الأقل من التاريخ المقرر للمغادرة، ويحق له طلب رحلة بديلة أو إنهاء عقد النقل الجوي، ويعفى الناقل الجوي من تقديم الرعاية والمساندة.

وفي حال إنهاء عقد النقل الجوي، يسترد المسافر قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم متضمناً أي رسوم إضافية قام بدفعها عند إتمام الحجز كرسوم اختيار المقعد، والأمتعة.

المادة (25)

إذا ألغى الناقل الجوي إحدى الوجهات المحددة في خط سير لرحلة فتتابعة ضمن الحجز المؤكّد، فعليه إبلاغ المسافر بذلك، ويجوز للمسافر طلب إعادة جدولة الرحلة، أو إنهاء عقد النقل الجوي ويتم التعويض عنها وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

المادة (26)

في حال إلغاء الرحلة الدولية، وقبول المسافر الرحلة البديلة، أو إعادة تحويل مسار رحلته الأصلية إلى الوجهة النهائية، لا يستحق المسافر أي تعويض، شريطة ألا يتجاوز موعد وصوله إلى وجهته النهائية الموعد المقرر في عقد النقل الجوي بأكثر من (2) ساعتين.

المادة (27)

يكون الناقل الجوي مسؤولاً عن الضرر الناتج عن إعادة تحويل مسار الرحلة الدولية إلى مطار بديل بخلاف الوجهة النهائية المتفق عليها في عقد النقل الجوي وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقية.

المادة (28)

في حال توفير رحلة بديلة أو إعادة تحويل مسار الرحلة الدولية يتم تخفيض التعويض المنصوص عليه في المادة (22) من هذه اللائحة بنسبة (50%) خمسين في المائة إذا لم يتجاوز وقت الوصول الوقت المقرر لها عن الآتي:

1. (3) ثلاث ساعات لجميع الرحلات الدولية التي لا تتعدى مسافتها (1500 كم) ألفاً وخمسمائة كيلومتر.

2. (4) أربع ساعات لجميع الرحلات الدولية التي تتراوح مسافتها بين (1500 كم) ألفاً وخمسمائة كيلومتر و(3500 كم) ثلاثة آلاف وخمسمائة كيلومتر.

3. (5) خمس ساعات لجميع الرحلات الدولية التي تتجاوز مسافتها (3500 كم) ثلاثة آلاف وخمسمائة كيلومتر.

المادة (29)

يكون الناقل الجوي مسؤولاً عن الضرر الناتج عن تقديم موعد الرحلة بخلاف الموعد المقرر في عقد النقل الجوي عند إلغاء الرحلات الدولية أو تغيير مسارها خلال مدة لا تتجاوز (14) أربعة عشر يوماً من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، ويتم تعويض المسافر وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقية.

المادة (30)

إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة الداخلية خلال (24) أربع وعشرين ساعة من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، ولم يتمكن الناقل الجوي من توفير رحلة بديلة خلال (4) أربع ساعات من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر ما يُعادل قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم بالإضافة إلى تعويض يعادل (100%) مائة في المائة من تلك القيمة، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة.

المادة (31)

إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة الداخلية قبل (24) أربع وعشرين ساعة إلى (7) سبعة أيام من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة؛ فيجب عليه توفير رحلة بديلة للمسافر وتعويضه بما يُعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر. وفي حالة اختيار المسافر إنهاء عقد النقل الجوي، فعلى الناقل الجوي إعادة قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم وتعويضه بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر، ويعفى الناقل الجوي من تقديم الرعاية والمساندة.

المادة (32)

إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة الداخلية قبل أكثر من (7) سبعة أيام من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، فإنه يجب عليه توفير رحلة بديلة خلال (24) أربع وعشرين ساعة من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، ويُعفى في هذه الحالة من تقديم الرعاية والمساندة. وفي حالة اختيار المسافر إنهاء عقد النقل الجوي؛ فيجب على الناقل الجوي إعادة قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم.

وإذا تجاوزت الرحلة البديلة (24) أربعاً وعشرين ساعة من الموعد الأصلي المقرر للمغادرة، يتعين على الناقل الجوي تعويض المسافر ما يُعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر.

المادة (33)

يكون تعامل الناقل الجوي مع المسافرين في حال إلغاء الرحلة الداخلية وأثناء وجوده في المطار، على النحو الآتي:

1. إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أعلى لذات الناقل الجوي، ففي هذه الحالة يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق تكلفة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم.

2. إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أدنى، يلتزم الناقل الجوي بإعادة الفارق بين قيمة التذكرة المدفوعة وأدنى درجات الحجز في الدرجة التي تم السفر عليها، بالإضافة إلى تعويض المسافر بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة التذكرة الأصلية.

وفي جميع الأحوال، يلتزم الناقل الجوي بتقديم الرعاية والمساندة للمسافر حتى موعد المغادرة على الرحلة البديلة.

المادة (34)

يلتزم الناقل الجوي بتمكين المسافرين من السفر عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من الدرجة المتفق عليها، وذلك على النحو الآتي:

1. إذا وافق المسافر على تخفيض الدرجة، يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر فرق السعر بين قيمة فئة الدرجة التي تم الاتفاق عليها في عقد النقل الجوي وبين أقل قيمة في فئة الدرجة التي تم السفر عليها عن الجزء الذي تم تخفيض الدرجة فيه، بالإضافة إلى التعويض بما يعادل (50%) خمسين في المائة من تلك القيمة.

2. إذا قرر المسافر إنهاء عقد النقل الجوي، يتعين على الناقل الجوي إعادة قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى التعويض بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة.

وفي جميع الأحوال، لا يعتبر تخفيض الدرجة على ذات الرحلة منعاً للسفر.

المادة (35)

يجب على الناقل الجوي توضيح كافة نقاط التوقف التي يتضمنها مسار الرحلة للمسافر، سواءً كانت على رحلة الناقل الجوي المتعاقد معه أو على ناقل جوي آخر.

المادة (36)

يحق للمسافر طلب التعويض على أساس (100) مائة وحدة حقوق سحب خاصة لكل نقطة توقّف إضافية لم يُعلن عنها الناقل الجوي عند إبرام عقد النقل الجوي، وفي جميع الأحوال لا يُعفى الناقل الجوي من دفع تعويضات عن تأخّر وصول الرحلة على النحو المنصوص عليه في هذه اللائحة.

وتُستثنى من ذلك نقاط التوقّف التي تُضاف لأغراض الأمن والسلامة أو معالجة حالة طارئة على متن الطائرة، شريطة أن يتم تسجيلها بتقارير معتمدة من السلطة المختصة في بلد نقطة التوقف.

المادة (37)

عند إشعار المسافر بإضافة نقطة توقّف بعد إصدار تذكرة السفر، يحق للمسافر إنهاء عقد النقل الجوي واسترداد قيمة التذكرة دون خصم أي رسوم.

المادة (38)

يلتزم الناقل الجوي في حال إلغاء الرحلة أو تأخيرها بتقديم الرعاية والمساعدة للمسافر وذلك بتوفير الآتي:

1. مرطبات ومشروبات ابتداء من الساعة (2) الثانية من مدة التأخير.
2. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (3) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة.
3. سكن ملائم ووسيلة نقل من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة.

المادة (39)

إذا لم يلتزم الناقل الجوي بتقديم الرعاية والمساندة اللازمة للمسافر وفقاً للمادة (38) من هذه اللائحة، فيجب عليه تعويض المسافر على النحو الآتي:

1. (10) عشر وحدات سحب خاصة مقابل عدم تقديم المرطبات والمشروبات.
 2. (30) ثلاثون وحدة حقوق سحب خاصة مقابل عدم تقديم الوجبة الملائمة.
 3. (100) مائة وحدة حقوق سحب خاصة مقابل عدم تقديم السكن الملائم ووسيلة النقل من وإلى المطار.
- وفي جميع الأحوال، لا يُعفى الناقل الجوي من دفع التعويضات الأخرى المنصوص عليها في هذه اللائحة.

المادة (40)

يكون رد قيمة تذكرة السفر أو دفع التعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة نقداً أو عن طريق تحويل بنكي أو شيك مصادق عليه من مصرف معتمد أو بموجب وثيقة تثبت حق المسافر؛ وذلك بناء على رغبة المسافر. ويجب على الناقل الجوي رد قيمة تذكرة السفر ودفع التعويضات خلال (14) أربعة عشر يوم عمل من تاريخ أحقية المسافر لقيمة تذاكر السفر أو التعويض.

المادة (41)

في حالة رد قيمة تذكرة السفر أو دفع التعويضات بموجب الوثيقة المنصوص عليها في المادة (40) من هذه اللائحة، يحق للمسافر صرفها نقداً من أي مكتب من مكاتب الناقل الجوي، أو استخدامها لشراء منتجات وخدمات الناقل الجوي.

المادة (42)

يجب على الناقل الجوي إشعار المسافر بأي تطورات خاصة بإلغاء أو تأخر بالرحلة الجوية في حال وجود قوة قاهرة؛ وعلى الناقل الجوي في هذه الحالة تقديم الرعاية والمساعدة للمسافر بما لا يزيد على (3) ثلاث ليالٍ. ولا يكون الناقل الجوي ملزمًا بدفع أي تعويض وفقًا لأحكام هذه اللائحة إذا أثبت أن إلغاء الرحلة أو تأخرها كان بسبب قوة قاهرة وفقًا لما هو منصوص عليه في الملحق رقم (1) المرفق بهذه اللائحة.

المادة (43)

يجب على الناقل الجوي وضع آلية لتسليم الشكاوى، واعتمادها من السلطة المختصة، على أن تنشر تلك الآلية في الموقع الإلكتروني للناقل الجوي.

المادة (44)

يجب على المسافر في حال وقوع ضرر عليه وفقًا لأحكام هذه اللائحة أن يتقدم بشكوى إلى الناقل الجوي، وعلى الناقل الجوي البت في الشكوى خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديمها، وفي حال مضي تلك المدة دون البت في الشكوى، يعتبر رفضاً للشكوى.

وبجوز للمسافر التظلم من ذلك لدى السلطة المختصة، وعلى السلطة المختصة البت في التظلم خلال (60) ستين يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم، وفي حال مضي تلك المدة، يعتبر رفضاً للتظلم.

المادة (45)

لا يحق للمسافر المطالبة بالتعويض عن الضرر بموجب أحكام هذه اللائحة، في حال مضي (2) عامين من التاريخ المقرر لوصوله وفقاً لعقد النقل الجوي.

المادة (46)

مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية الجزائية أو المدنية، يكون الناقل الجوي مسؤولاً عن وفاة المسافر أو تعرضه لإصابة جسدية، سواء وقعت الوفاة أو الإصابة أثناء عملية صعود المسافر إلى الطائرة ابتداءً من بوابات المغادرة إلى متن الطائرة، أو على متن الطائرة، أو أثناء عملية نزول المسافر ومغادرته للطائرة وصولاً إلى صالة المطار.

الفصل الثالث

المسافرون من ذوي الإعاقة والمتطلبات الخاصة



المادة (47)

يجب على الناقل الجوي الالتزام بالإعلان عن سياسته وإجراءاته فيما يتعلق بنقل المسافرين من ذوي الإعاقة والمسافرين من ذوي المتطلبات الخاصة في موقعه الإلكتروني.

المادة (48)

يجب على المسافر من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة الإفصاح للناقل الجوي بشكل واضح عن حالته وعن الأجهزة والمعدات اللازمة عند إجراء الحجز المؤكد.

المادة (49)

يحظر على الناقل الجوي مطالبة المسافر من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة بالتوقيع على أي تنازلات عن حقوقه أو الخدمات المستحقة له بموجب أحكام هذه اللائحة.

المادة (50)

يلتزم الناقل الجوي بالسماح للمسافر من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة باصطحاب الأجهزة والمعدات اللازمة للحركة بموجب عقد النقل الجوي. وفي حال وجود حيوانات مساعدة للمسافر، فيجب عليه الحصول على الموافقة المسبقة من الناقل الجوي على اصطحاب الحيوان.

المادة (51)

يلتزم الناقل الجوي بضمان وصول الأجهزة والمعدات المساعدة على الحركة مع المسافرين من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة، وفي حال تلفها أو فقدها يتم التعويض عنها بقيمة المثل.

المادة (52)

في حال عدم وصول الكرسي المتحرك للمسافر من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة على ذات الرحلة، يلتزم الناقل الجوي بضمان توفير كرسي متحرك بديل مع تعويض المسافر وفقا لما هو منصوص عليه في الفصل الرابع من هذه اللائحة.

المادة (53)

يلتزم الناقل الجوي في حال إخلاله بالتزامه في توفير الرحلة البديلة للمسافر من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة المنصوص عليها في هذا الفصل بتعويض المسافر بما يعادل (200%) مائتين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر لحجزه المؤكد.

الفصل الرابع

الأمّنة



المادة (54)

للمسافر الحق في نقل أمتعته وفقا لعقد النقل الجوي من حيث العدد المسموح به والأبعاد والأوزان.

المادة (55)

يلتزم المسافر بالإفصاح عن أمتعته الثمينة قبل تسليمها للناقل الجوي، وفي حال فقد أو تلف هذه الأمتعة بعد موافقة الناقل الجوي على نقلها، يتم تعويضه وفقا للقيمة المعلنة في نموذج الإفصاح.

المادة (56)

يلتزم الناقل الجوي بتسجيل أمتعة المسافر وفقا للعدد المسموح به دون زيادة، على أن يتم احتساب قيمة شحن الأمتعة الزائدة على العدد المسموح به بشكل منفصل. وعلى الناقل الجوي أن يتيح للمسافر آليات التسجيل والإفصاح، في حال تطلب التعامل مع أمتعته بطريقة استثنائية، كالأمتعة كبيرة الحجم.

المادة (57)

تعتبر الأمتعة المسجلة مفقودة في حال عدم تسليمها للمسافر خلال (21) واحد وعشرين يوما من التاريخ المقرر لوصولها فيه بموجب عقد النقل الجوي.

وفي حال تلف الأمتعة يجب على المسافر إبلاغ الناقل الجوي بذلك خلال (24) أربع وعشرين ساعة من وقت الوصول المقرر في عقد النقل الجوي.

وفي جميع الأحوال، يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر عن كل قطعة من الأمتعة المسجلة وفقا للمادتين (60) و(61) من هذه اللائحة.

المادة (58)

يجب على الناقل الجوي تسليم المسافر أمتعته في حال عدم تمكنه من السفر بعد تسجيل الأمتعة لدى الناقل الجوي، وفي حال فقد أو تلف أو تأخير وصول تلك الأمتعة، يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر وفقا للمادتين (60) و(61) من هذه اللائحة.

المادة (59)

يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر في حال تأخرت أمتعته عن الوصول للوجهة النهائية عن وقت الوصول المقرر في الحجز المؤكد بما يعادل (148) مائة وثمانين وأربعين وحدة حقوق سحب خاصة عن اليوم الأول.

كما يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر عن أي تكاليف مالية يتحملها المسافر بسبب تأخر أمتعته وبعده أقصى (1288) ألف ومائتين وثمانين وثمانين وحدة حقوق سحب خاصة.

المادة (60)

يستحق المسافر تعويضا من الناقل الجوي في حال تلف أو فقد أمتعته بما يعادل (20) عشرين وحدة حقوق سحب خاصة عن كل كيلو جرام وبعده أقصى (1288) ألف ومائتين وثمانين وثمانين وحدة حقوق سحب خاصة عن كل قطعة من تلك الأمتعة.

المادة (61)

يعفى الناقل الجوي من دفع التعويض في حال كانت أمتعة المسافر قابلة للتلف بطبيعتها أو كان يتعين حفظها بطريقة خاصة، ولم يفصح المسافر عن ذلك. كما يعفى من دفع تعويض في حال فقدان أو تلف الأمتعة المحمولة مع المسافر على متن الطائرة، ما لم يكن الضرر ناتجا عن خطأ الناقل الجوي.

الفصل الخامس

الجزاءات الإدارية



المادة (62)

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في قانون الطيران المدني المشار إليه، يفرض على كل من يخالف أحكام هذه اللائحة ذات الجزاءات المنصوص عليها في المادة (62) من قانون الطيران المدني المشار إليه.

الملحق رقم (1)

حالات القوة القاهرة



م.	الفئة	الواقعة
1	حرب/اضطرابات سياسية	انقطاع غير متوقع ناجم عن وقوع حرب أو عدم الاستقرار السياسي من أي نوع بحيث ينصح بعدم السفر.
2	مزود الوقود	حين يكون تزويد الطائرات بالوقود محدودًا أو غير متوفر خلال وقت قصير أو دون إخطار مسبق.
3	الأعمال غير المشروعة	الأفعال غير المشروعة التي تعرض سلامة وأمن الأشخاص والممتلكات للخطر، وتؤثر تأثيراً خطيراً على تشغيل الخدمات الجوية والمطارات والملاحة الجوية.
4	التخريب	أعمال التخريب التي تمس الطائرة التي من المقرر أن تقوم بالرحلة.
5	الأسباب الأمنية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إغلاق مطار المغادرة أو مطار الوصول دون إخطار مسبق لأسباب أمنية. ▪ اكتشاف قنبلة أو إنذار بوجود قنبلة على متن الطائرة أو في مطار المغادرة أو مطار الوصول. ▪ اختطاف الطائرة. ▪ إزالة الأمتعة المتروكة لدواعٍ أمنية خطيرة. ▪ إنزال أحد الركاب المثيرين للشغب من الطائرة لأسباب أمنية.
6	العوامل الجوية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الأحوال الجوية غير المتوافقة مع التشغيل الآمن للرحلة في مطار المغادرة أو مطار الوصول. ▪ إغلاق مطار المغادرة أو مطار الوصول بسبب الأحوال الجوية السيئة. ▪ الأحوال الجوية التي قد تؤدي إلى فرض قيود على قدرة مطار الوصول أو مطار المغادرة. ▪ الأضرار التي تلحق الطائرات وتؤثر على سلامة الطيران أو الطائرة مما يتطلب تقييماً فورياً و / أو إصلاح الأضرار الناجمة عن الظواهر المناخية كالصواعق، والبرد والعواصف الرعدية والاضطرابات الجوية الشديدة (إلخ).

م.	الفئة	الواقعة
7	إغلاق المطار	إغلاق مطار الوصول أو مطار المغادرة لأسباب غير متعلقة بالأمن أو الأحوال الجوية.
8	الأسباب الطبية	تعرض أحد الركاب أو أفراد الطاقم لمرض أو للوفاة على متن الطائرة أو أثناء الرحلة.
9	حوادث الطيران	ارتطام الطيور بالطائرة خلال الرحلة والتسبب في إضرار الطائرة، مما يتطلب إجراء فحوصات إجبارية على الفور واحتمال الحاجة لإصلاحها.
10	عيوب التصنيع	اكتشاف عيوب التصنيع الخفية من قبل الناقل الجوي للطائرة التي من المقرر أن تقوم بالرحلة.
11	عيوب غير متوقعة تؤثر على سلامة الرحلة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الأضرار التي تلحق بالهيكل الأولي أو الثانوي للطائرة (مثل الهيكل المعدني أو المركب) بسبب أطراف ثالثة على الأرض قبل مغادرة الرحلة الجوية، مما يتطلب إجراء تقييم فوري و / أو إصلاح الأضرار المحتملة (مثل حصول حادث تصادم بين إحدى مركبات المطار وبين الطائرة). ▪ حصول أضرار للطائرة خلال الرحلة السابقة ناتجة عن أجسام خارجية، مما يتطلب إجراء تقييم و / أو إصلاح فوري. ▪ أي مسائل تقنية قد تجبر الطيار على العودة بالطائرة أو تغيير مسارها. ▪ تعطل نظام الهواء الدافع/نظام التحكم البيئي على متن الطائرة (والتي تمت صيانتها كما ينبغي) إما قبل المغادرة مباشرة أو في أثناء الرحلة. ▪ التعطل المبكر لقطع الغيار ذات العمر المحدود (المشار إليها في بيانات الصيانة المعمول بها، والواردة ضمن دليل صيانة الطائرة، أو وثيقة تخطيط الصيانة، أو تقرير مجلس الإدارة بشأن مراجعة الصيانة قبل حلول التاريخ المقرر للمعاينة/الإزالة/الاستبدال (بعد أن كان قد تمت صيانة تلك الأجزاء وفقا لبرنامج الصيانة المطلوب).

م.	الفئة	الواقعة
		<ul style="list-style-type: none"> تعمل في الأجزاء الخاضعة لمراقبة مؤشرات الأداء، أي الأجزاء التي لا تحتاج عادة إلى إجراء صيانة غير مجدولة أو للاستبدال أثناء الخدمة التشغيلية العادية (مثل أجهزة قياس حرارة زيت المروحة)، ويكون التعطل السابق لأوانه لمثل هذه الأجزاء أثناء الخدمة التشغيلية العادية بعد أن تمت صيانتها وفق برنامج الصيانة المطلوب غير قابل للتنبؤ به). تعمل في الأنظمة اللازمة أو الضرورية في الطائرة (مثل نظام التبريد، ونظام إلكترونيات الطيران، ونظام التحكم في الطيران، أو أي من اللوحات أو الشرائح، أو الدفات، أو عاكسات التوجه أو تروس الهبوط) سواء مباشرة قبل المغادرة أو أثناء الرحلة، بعد صيانة تلك النظم وفقا لبرنامج الصيانة المطلوب). أي عيوب فنية أخرى تظهر قبل المغادرة مباشرة أو في أثناء الرحلة (بعد صيانة النظام أو جزء منه وفقا لبرنامج الصيانة المطلوب) والتي تتطلب إجراء التحقيق و / أو الإصلاح قبل أن تصبح الطائرة صالحة للطيران خلال الرحلة المقررة. حصول دخان أو حريق أو أبخرة على متن الطائرة ما لم يكن سبب المشكلة هو جزء لا تتم صيانتها وفقا لبرنامج الصيانة المطلوب أو بسبب عدم اتباع إجراءات التشغيل المناسبة.
12	الإضرابات	الإضرابات التي تؤثر على عمل الناقل الجوي، مثل الإضرابات التي ينفذها مراقبو الحركة الجوية.
13	إدارة الحركة الجوية	<ul style="list-style-type: none"> إذا قام قسم مراقبة الحركة الجوية بتعليق أو تقييد العمليات من مطار المغادرة أو إلى مطار الوصول. إذا قام قسم مراقبة الحركة الجوية بتعليق أو تقييد العمليات المتجهة إلى داخل أو إلى خارج جزء من المجال الجوي، والذي يجب على الناقل الجوي أن يسافر من خلاله من أجل تسيير الرحلة.
14	مسائل تتعلق بحمولة الطائرة	قيود الوزن أو التوازن التي تنطبق على الطائرات من قبل السلطات المعتمدة لأسباب تتعلق بالتشغيل أو السلامة.

نرتقي هـام السماء
Elevate Beyond the Sky