

حقوقك كمسافر

حرصاً من الهيئة العامة للطيران المدني بالمملكة العربية السعودية على الشفافية والوضوح وتقديم أفضل الخدمات للمسافرين الكرام ولحماية حقوقهم، أصدرت اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في مجال النقل الجوي لتحقيق التوازن بين حقوق الناقل الجوي والمسافر (العميل). حيث تعتبر إدارة حماية العملاء بالهيئة هي صاحبة الاختصاص في تطبيق وتفسير أحكام هذه اللائحة ووضعها موضع التنفيذ والإشراف على تنفيذها وهي صلة الوصل بين الناقل الجوي والمسافر. كما أن أحكام هذه اللائحة تنطبق على كل ناقل جوي داخلي أو دولي للأشخاص أو الأمتعة أو البضائع في الرحلات القادمة إلى المملكة أو المغادرة منها، فيما لا يتعارض مع أحكام المعاهدات الدولية.

عند وجود أي شكوى من قبل المسافر، عليه التوجه إلى الناقل الجوي أولاً لحل الشكوى، وعند عدم الاستجابة للشكوى (بناءً على اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك)، على المسافر أن يتواصل مع إدارة حماية العملاء والموضح رقم هاتفها وبريدها الإلكتروني في الأسفل.



عند عدم حل الشكوى

من قبل الناقل الجوي، لا تتردد بالاتصال على إدارة حماية العملاء باستخدام أحد الوسائل التالية:

تويتر
@cp_gaca

بريد إلكتروني
eserv@gaca.gov.sa

حماية العملاء
800 116 8888

تأخير الرحلات



عند حصول تأخر في موعد اقلاع الرحلة أثناء تواجد المسافر (العميل) في مرافق المطار

يتوجب على الناقل الجوي في هذه الحالة:

- 1 تواجد موظفي الناقل الجوي للإجابة عن استفسارات المسافرين.
- 2 إذا كان التأخير يتراوح بين 1-3 ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، فعلى الناقل تقديم مرطبات للمسافر.
- 3 إذا كان التأخير يتراوح بين 3-6 ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، فعلى الناقل الجوي توفير وجبات ساخنة للمسافر.
- 4 إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز 6 ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، فعلى الناقل الجوي توفير سكن فندقي للمسافر.

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة



- 1 لا يجوز رفض إركاب هذه الفئة إلا لدواعي الأمن والسلامة.
- 2 تقديم الرعاية والخدمة الكاملة والتسهيلات اللازمة بكل يسر وسهولة.
- 3 توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجاناً.
- 4 تقديم الرعاية اللازمة التي يحتاجها المسافر (العميل) في حال الغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها.

واجبات المسافر

- 1 الإلتزام بشروط التذكرة والحضور في الوقت المحدد والإلتزام بتعليمات مشغلي المطارات.
- 2 التأكد من الحصول على تأشيرات الدخول للدول التي يقصد السفر إليها علاوة على صلاحيتها.
- 3 إشعار الناقل الجوي عند الحاجة لتوفير خدمات خاصة بالمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة عند إجراء الحجز.
- 4 إشعار موظفي الناقل الجوي في المطار عن وجود متعلقات ثمينة في حقائب الشحن المصاحبة.
- 5 إشعار الناقل الجوي في حالة وجود أي حيوانات مصاحبة عند إجراء الحجز.
- 6 عدم وضع الأدوية أو الأوراق الرسمية أو المجوهرات أو المعادن الثمينة في الأمتعة المشحونة.
- 7 الإلتزام بتعليمات الناقل الجوي بخصوص وزن الأمتعة المصاحبة.
- 8 لا يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بالتعويض للرحلات المواصله مالم يكن الحجز متصل.

فقدان الأمتعة



يتوجب على الناقل الجوي في هذه الحالة:

- 1 أن يعرض الناقل للمسافر بما لا يتجاوز (١١٣١) وحدة حقوق سحب خاصة في حال فقدان أو تأخير أو تلف الأمتعة المصاحبة (الوحدة تساوي ما يعادل ٥.١٩ ريال تقريباً وهي متغيرة يومياً).
- 2 في حال رغبة المسافر رفع مستوى التعويض عليه الإفصاح عن قيمة الأمتعة قبل صعوده للطائرة من خلال النماذج المعدة من قبل الناقل.

الرحلات العارضة (غير المجدولة)



- 1 على الشركات المشغلة للرحلات الجماعية والعطلات والرحلات العارضة الإلتزام بتقديم المعلومات الدقيقة حول الحجوزات والمواعيد.
- 2 الإلتزام التام بكافة البنود التعاقدية مع توفير البديل المناسب.

القوة القاهرة والكوارث



- 1 يحق للناقل الجوي تعليق الرحلات في مثل هذه الحالات أو تأخير والغاء الرحلات ولا يكون الناقل مسؤولاً عن تعويض المسافرين.
- 2 أن يقدم الناقل الجوي قدر الإمكان الرعاية والمساعدة للملثمة في هذه الحالات.
- 3 يقوم الناقل الجوي بتوفير خط هاتفي مجاناً للمسافرين للاتصال والمتابعة.
- 4 أن يقوم الناقل الجوي قدر الإمكان بإشعار المسافر بموعد الرحلة البديلة.

حقوق عامة



- 1 تذكرة السفر هي بمثابة العقد المبرم بين الناقل الجوي والمسافر وهي نافذة بمجرد دفع قيمتها ويتوجب على المسافر الإطلاع على كافة شروطها التعاقدية.
- 2 على الناقل الجوي توفير المعلومة المطلوبة للمسافر بشكل دقيق وسريع.
- 3 على الناقل الجوي تقديم الخدمة بأسلوب راق واحترافي عبر جميع مقدمي الخدمات.

رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض



يتوجب على الناقل الجوي في هذه الحالة:

- 1 ترقية درجة الإركاب على ذات الرحلة أو رحلة بديلة.
- 2 الإستضافة بالصالات الخاصة بتلك الدرجة (إن وُجدت).
- 3 تأمين مقعد على ناقل آخر في أقرب موعد مع تحمل الناقل الجوي لفرق السعر (إن وُجد).
- 4 عند تنزيل الدرجة، يجب تعويض المسافر (العميل) عن كامل فرق السعر.

إلغاء الرحلة



- 1 في حال إشعار الناقل الجوي للمسافر بإلغاء الرحلة قبل ٧ أيام أو أكثر من التاريخ المحدد للرحلة، يلتزم الناقل بإعادة ثمن التذاكر كاملاً للمسافر.
- 2 في حال إشعار الناقل الجوي للمسافر بإلغاء الرحلة قبل أقل من ٧ أيام من التاريخ المحدد للرحلة، يتعين على الناقل أن يُخبر المسافر بين رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي منها.
- 3 يقوم الناقل بتوفير الرعاية اللازمة في حال قبول المسافر الانتظار حتى موعد الرحلة البديلة.