## شروط و أحكام "طيران ناس" للنقل

إن شروط و أحكام "طيران ناس" للنقل صحيحة وقت النشر، على اي حال تحتفظ طيران ناس بالحق في إعادة النظر في جزء من هذه الشروط و الاحكام من دون سابق إنذار.

الرجاء **قراءة شروط و أحكام النقل و أنظمة "طيران ناس"** لأنه سيطلب منك الموافقة على أنك قد قرأت و فهمت هذه الأنظمة قبل المواصلة في إجراءات حجزكم.

## شروط و أحكام النقل

### الفهرس


1. تعريفات
2. الإستخدامات
   - عام
   - الرحلات المستأجرة
   - الرحلات المشاركة
   - التعدي على القانون
   - الأحكام السائدة على الأنظمة
   - صلاحية الشروط
3. الأسعار
   - أنظمة الأسعار
   - أنواع الأسعار
   - أسعار تذاكر الرضع
   - أسعار تذاكر الأطفال
4. الضرائب و الرسوم الإدارية
   - الرسوم و الضرائب المفروضة من قبل الحكومات و السلطات و المطارات
   - الرسوم الإضافية
5. العملات ، طرق الدفع و المهلة الزمنية للدفع
   - عملة الدفع
   - طرق الدفع
   - المهلة الزمنية للدفع
6. الحجوزات ، مواعيد الرحلات و الرحلات المواصلة
   - الحجوزات
     - عام
     - صلاحية الحجز
     - تأكيد الحجز
   - جدول الرحلات
   - الرحلات المواصلة
     - رحلات المواصلة المغادرة من المملكة (الربط بين الرحلات المحلية من داخل المملكة العربية السعودية والرحلات الدولية المغادرة من المملكة)
     - رحلات المواصلة القادمة إلى المملكة (الربط بين الرحلات الدولية القادمة إلى المملكة والرحلات المحلية داخل المملكة)
     - تأخير أو إلغاء رحلات المواصلة
     - رحلات المواصلة للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية
7. الحج و العمرة
   - رحلات الحج و قوانين التأشيرة
   - قوانين الأمتعة في الحج
   - ماء زمزم
   - إصدار بطاقة الصعود للحجاج
8. فترة السماح ، التغيرات ، الإلغاءات و حفظ الرصيد
   - فترة السماح للحجز
   - التغييرات والإلغاءات
   - إستخدام رصيدك الإئتماني
9. الامتعة
   - الوزن المسموح به للأمتعة
   - الأمتعة المحمولة في اليد

- الأمتعة المشحونة
- جمع و تسليم الأمتعة المشحونة
- الأمتعة الزائدة
- الحق في رفض الأمتعة
- الحق في تفتيش الأمتعة
- السوائل ، المواد المتطايره و الهلامية
- ماء زمزم
- العملة النقدية و المقتنيات الثمينة
- الأمتعة الغير مطابقة للمقاييس
- المواد القابلة للكسر ( الهشه) ، المواد القابلة للتلف و المواد الثمينة
- المواد الممنوعة
- المواد الخطرة
    - المواد الخطرة
    - الأسلحة
- المواد المحظورة
- نقل الحيوانات
- نقل الجثث و بقايا الانسان
- الحدود الجمركية للتبغ للرحلات المتجهة للسعودية
- المواد المستبعدة من الأمتعة من قبل رجال الأمن
- خدمة الشحن "طيران ناس"

10. **نقل ذوي الاحتياجات الخاصة**

المسافرين الذين يتطلبون مساعدة خاصة

- النساء الحوامل
- الرضع
- الأطفال من دون مرافق
- المسافرون الصغار من دون مرافق

11. **اختيار المقاعد**
12. **طلب الوجبات**
13. **تسجيل الحضور و بطاقات صعود الطائرة**

- وقت تسجيل الحضور
- وقت الحضور لمجموعات الركاب ، الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة ، الركاب ذوي الأمتعة الغير مطابقة للمقاييس
- اثبات الهوية
- تعريف الدفع بالبطاقات الإئتمانية
- صلاحية وثائق السفر
- المواعيد النهائية لإغلاق بوابات السفر
- رفض الركاب من صعود الطائرة
- الرحلات المواصلة و نقل الأمتعة
- بطاقات الصعود الالكترونية

14. **اسباب رفض الاركاب و حدود النقل**
15. **السلوك على متن طائراتنا**

- السلوك الغير مقبول
- التكاليف المترتبة على تحويل مسار الرحلة نظرا لسلوك غير مقبول
- الاجهزة الالكترونية

16. **تعديل جدول الرحلات**

- عام
- تغييرات الجدول الهامة
- الإبلاغ عن تغيير الجدول

17. **استرجاع مبالغ التذاكر ، الضرائب ، الرسوم الادارية**

- عام
- استرجاع المبالغ الالزاميه
    - منع الإركاب بسبب الحجوزات الفائضة
    - التأخيرات و الإلغاءات بسبب طيران ناس

18. **ترتيبات الخدمات من قبل طرف ثالث**

- عام
- صالة رجال الأعمال

19. **الإجراءات الادارية**

- وثائق السفر
- رفض الدخول
- التفتيش الجمركي

- الفحص الأمني

20. **المسؤولية تجاه الأضرار**
    - عام
    - مسؤوليتنا تجاه العميل
    - مسؤوليتنا تجاه الأمتعة المتضررة
21. **مهلة التقدم بمطالبة**
    - إشعار المطالبات
    - قيود الاجراءات
    - التنازلات
22. **قوانين وأحكام طيران ناس**
23. **تفسيرات**
24. **إختيار القانون و السلطة القضائية**
25. **معلوماتك الشخصية**
26. **تواصل معنا**
    - وحدة خدمة العملاء
    - مركز الاتصال الموحد
    - اسم الشركة و عنوانها

**المادة الاولى : التعاريف**

**نحن ، لنا ، نحن ( ضمائر المتكلم)** عند استخدامها في هذه الشروط و الاحكام يقصد بها "طيران ناس" و عنواننا هو : ص ب 305161 الرياض 11361 المملكة العربية السعودية.

**انت ، لكم ، انتم (ضمائر المخاطب)** تعني الشخص / الاشخاص الذين تمت اجراءات الحجز لمصلحتهم و الذين سيتم نقله/نقلهم على متن الطائرة. باستثناء طاقم الطائرة . ( اطلع ايضا لتعريف الحجز و العملاء)

**الرسوم الاضافية** تشير الى الرسوم الاضافية الناجمة عن الخدمات المطلوبة من قبلكم منا.

**اماكن التوقف المتفق عليها** هي المحطات غير محطة المغادرة او محطة الوصول ، المبينة في جداول الرحلات لدينا كمحطات توقف مجدولة على خط سيركم.

**دلالة شركة الطيران** هي الحرفين أو ثلاثة أحرف أو حرف و رقم التي ترمز إلى شركة طيران معينة

**وكيل خدمات معتمد** هو الوكيل الذي يمثلنا في المبيعات او خدمة النقل الجوي على متن طائراتنا

**الأمتعة** هي ممتلكاتكم الشخصية المنقولة معكم على الرحلة ، و هي الأمتعة المشحونه و الأمتعة المحمولة معكم داخل الطائرة.

**ايصال الأمتعة** هي الوثيقة التي تعطى لك من قبل وكلائنا المعتمدين في المكاتب المطارات كدليل على نقل الأمتعة خاصتكم في الشحن.

**بطاقة تعريف الأمتعة** هي البطاقة التي تصدر فقط لتعريف الأمتعة المشحونة خاصتكم ، و التي تعلق على الأمتعة المشحونة اثناء السفر.

**الحجز** هو حجز الرحلة الذي قمت به للسفر معنا ، و الذي يخولك للسفر بين محطات التوقف المتفق عليها اذا تم تأكيد الحجز؛ اي عند اتمام دفع كافة الرسوم المتعلقة بالحجز.

**رقم الحجز** هو الرقم الخاص الصادر من قبلنا لك لمعرفة الحجز الذي قمت به و الذي قمت بتأكيده

**يوم عمل** تعني اليوم الذي تفتح فيه البنوك في المملكة العربية السعودية أبوابها للأعمال التجارية ( عدا يومي الجمعه و السبت).

**الأمتعة المحمولة** هي الأمتعة والممتلكات الشخصية المحمولة داخل الطائرة، غير الأمتعة المشحونه.

**الناقل** هو الذي يوفر النقل و خدماته للعميل الذي عمل الحجز له.

**انظمة الناقل** هي الانظمة غير شروط و احكام النقل و التي نشرت من قبلنا و المنفذة في تاريخ الحجز و التي تنظم النقل للعملاء و/او الأمتعة و تشمل الرسوم و الضرائب المفروضة؛ ويمكن الإطلاع عليها في موقعنا الالكتروني و في مكاتبنا عند طلبكم لها.

**الموعد النهائي لتسجيل الحضور** يشير الى المهلة الزمنية المحدده من قبلنا لانهاء اجراءات التسجيل و اخذ بطاقة صعود الطائرة.

**شروط النقل** تعني عامة شروط و احكام النقل للعملاء و الأمتعة.

**شروط العقد** تعني الشروط الواردة ضمن الحجز أو مرفقة معه و التي تبين شروط النقل و الاشعارات.

**الموعد النهائي للرحلة** : يشير الى التحقق من الموعد النهائي للمهلة التي وضعناها والتي يجب الانتهاء من الإجراءات المطلوبة للحضور والحصول على بطاقة الصعود إلى الطائرة **المشاركة بالرمز لشركات الطيران**

:هو ترتيب مجال الطيران حيث تشترك اثنين أو أكثر من شركات الطيران في نفس الرحلة. وبالتالي، تنشر كل شركة طيران وتقوم بتسويق الرحلة تحت اسمها ورقم الرحلة الخاصة بها كجزء من جدول رحلاتها.

**الرحلات المواصلة** – "طيران ناس" قد يقدم رحلات مواصلة عبر محطة توقف او اكثر للبيع كرحلات مواصلة.

**الاتفاقية** تعني ما ينطبق على الاتفاقيات التالية

- الاتفاقية الخاصة بتوحيد بعض قوانين النقل الجوي و الموقعة في وارسو في 12 اكتوبر 1929 ( و المشار اليها ادناه باتفاقية وارسو)
- اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بتاريخ 28 سبيتمبر 1955
- و اتفاقية وارسو المعدلة بموجب برتوكول الاضافي رقم 1 في مونتريال عام 1975
- و اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بموجب برتوكول الاضافي رقم 2 في مونتريال عام 1975
- و اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بموجب البرتوكول الاضافي رقم 4 في مونتريال عام 1975
- اتفاقية جوادالاخارا التكميلية في عام 1961
- الاتفاقية الموقعه في مونتريال لتوحيد بعض القوانين المتعلقة بالنقل الجوي في 28 مايو 1999

**الرصيد الائتماني** يرمز الى المبلغ المحفوظ للعميل و الذي يمكن ان يستخدمه كاملا او جزئيا للدفع لحجوزاته المستقبلية و الصالحة للاستعمال لمدة سنة من تاريخ اصدار الرصيد الائتماني. يطبق فقط على الحجوزات التي تتم عبر مركز الاتصال الموحد 920001234 أو عبر موقعنا الالكتروني **www.flynas.com**

**العميل** هو اي شخص يحمل تذكرة صدرت من قبل "طيران ناس" و تم نقله او تتم اجراءات نقله على متن الطائرة ، ماعدا طاقم الطائرة ( اطلع على تعريف انت ، انتم و لكم )

**الاضرار** و تشمل الوفاة ، الجروح ، و غيرها من الإصابات الجسدية على العميل . و تشمل ايضا الفقدان الكلي او الفقدان الجزئي لوظائف الجسم. و يشمل ذلك ايضا فقدان الأمتعة او تلف الأمتعة اثناء عملية النقل او غيرها من الخدمات التي نقدمها.

**الايام** تعني الايام في التقويم بما فيها جميع ايام الاسبوع

**الاحداث الخارجه عن ارادتنا** هي الاحداث الغير عادية و الاستثنائية والتي لا نستطيع التحكم بها او بنتائجها او التي لا يمكن تجنبها حتى لو اخذنا كل الاحتياطات المعقولة و اللازمة.ولا تقتصر على ذلك ، بل يندرج تحت ذلك ايضا كل الاحداث التي ندرجها تحت هذا التعريف و الذي يحدده وجهة نظرنا التقديرية.

**الاسعار** هو المبلغ المالي أو العوض الذي تدفعه نظير المقعد على متن الرحلة و لا يتضمن الضرائب والرسوم الادارية و الرسوم المطبقة في وقت عمل الحجز.

**انظمة الاسعار** و تعني الشروط و الاحكام و القوانين المتعلقة بسعر التذاكر و نوعية الشراء

**انواع الاسعار** و تشير الى انواع الاسعار و التي تحدد انظمة التغيير و الالغاء و الرسوم المتعلقه بها

**القوة القاهرة** و تعني الاحداث الخارجة عن نطاق السيطرة و تتضمن على سبيل المثال لا الحصر، الاضرابات ، النزاعات العمالية ،الارهاب، الحروب ، مكافحة الشغب ، الاضطرابات المدنية ، الامتثال للقانون او الاوامر الحكومية ، الاجراءات الاحترازية في حالات الطوارئ القصوى ، الحوادث ، الانهيارات ، الحرائق ، الفيضانات و العواصف او احداث مماثلة.

**الأمتعة المشحونة** هي الأمتعة المسلّمة لمكاتبنا في المطار و تحت عنايتنا و المصدر لها بطاقة تعريف الشحن او اشعار استلام من قبلنا او كلاهما و التي بالعادة تكون في قمرة الشحن على الطائرة.

**استرجاع المبالغ** وتعني استرجاع القيمة المادية او سعر التذكرة بناء على احكام و شروط "طيران ناس" للنقل.

**دليل الرحلة** و تعني المستند او المستندات الصادرة من قبلنا او من قبل وكلائنا المعتمدين سواء على ورقة او عن طريق الفاكس او باي طريقة اخرى لصالح العميل يبين بيانات الحجز. و تحتوي على اسم العميل ، معلومات الرحلة ، رقم الحجز و ايصال بالرسوم و الضرائب المدفوعة ، وانظمة الاسعار و التذكيرات الهامة.

**المتغيب عن الرحلة** و تعني المسافر الذي لم يستطع الحضور لتأكيد السفر على متن الرحلة سواء الى مكاتبنا في المطار او بوابة المغادرة فهو (متغيب عن الرحلة)

**حقوق السحب الخاصة** -- هي حق السحب الخاص على النحو المحدد من قبل صندوق النقد الدولي

**تغيير كبير** و جوهري ينطبق ذلك على موعد الاقلاع المجدول بمعنى اعادة جدولة الرحلات بعد اكثر من 12 ساعة

**التعريفة** و تعني المبلغ الاجمالي المدفوع من قبل العميل نظير الحجز ، و الذي يتضمن سعر التذكرة المعلن ، الضرائب ، و الرسوم و المصاريف ، و اي رسوم الاضافية اخرى.

**الضرائب، الرسوم و المصاريف** و تعني الرسوم الاضافية المفروضة علينا من قبل الحكومات و/او الجهات المختصة ، و تشمل مشغلي المطارات و نحن ملزمون بجمع هذة الضرائب و الرسوم منكم او دفعها نيابة عنكم فيما يخص رحلتكم.

**مدة الصلاحية** و تعني المدة الزمنية التي يكون فيها الحجز صالح للاستخدام

**استرجاع المبالغ طواعية** وتعني استرجاعكم للرسوم و التعريفة الخاصة بحجزكم في حالة السماح

**الموقع الالكتروني** و تعني الموقع الالكتروني الخاص ب"طيران ناس" www.flynas.com

**الحد الاقصى للامتعة** وهي مصممة على حسب الوجهات و نوع السعر المختار اثناء عمل الحجز و الموضحة في انظمة الأمتعة الخاصة بنا ، و القابلة للتغيير من دون اشعار.

**المادة الثانية: الإستخدامات**

**2.1 عام**

باستثناء ما هو منصوص عليه في المواد 2.2 ، 2.3 ، 2.4 و 24 فإن شروط و احكام النقل هذه تنطبق على كل الرحلات المشغلة من قبلنا و اي مسؤولية قد نكون طرف فيها للنقل الجوي. شروط و احكام النقل المكتوبة في اي دليل رحلة او ايصال تعتبر جزء من شروط و احكام النقل

**2.2 الرحلات المستأجرة**

اذا تم النقل باستخدام عقد للرحلات المستأجرة ، احكام و شروط النقل هذه تنطبق فقط على على حد الاشارة اليها، خلاف ذلك ، في اتفاقية عقد التاجير او في دليل الرحلة.

**2.3 الرحلات المشاركة**

في حالة الحجز على الرحلات المشاركة ستطبق الشروط و الاحكام المطابقة للرحلات المشاركة.

**2.4 تعدي القانون**

تطبيق شروط و احكام النقل هذه واجبة الا اذا كانت تتعارض مع قوانين او تعريفات جمركية.

**2.5 الأحكام اسائدة على الانظمة**

عدا ما تنص علية شروط و احكام النقل هذه ، فانه في حال وجود اي تعارض بين شروط و احكام النقل و بين الانظمة لدينا ، فان شروط و احكام النقل هذه ستطبق.

**2.6 صلاحية الشروط**

اذا ثبت ان احد احكام و شروط النقل هذه غير صالح ، فان شروط و احكام النقل الباقية تكون صالحة و معمول بها .

**المادة الثالثة الاسعار**

**3.1 انظمة الاسعار**

الاسعار هي قيمة النقل من المطار عند نقطة المنشأ ( المغادرة ) الى المطار في نقطة المقصد ( الوصول) ما لم يحدث خلاف ذلك. الاسعار لا تشمل الضرائب و الرسوم و المصاريف او خدمات النقل البري بين المطارات و محطة المدينة .و سيتم احتساب الاسعار وفقا للتعرفة لدينا في تاريخ عمل الحجز.

السعر سيكون اجرة للسفر على الرحلة المحددة في اليوم المتفق علية عند اجراء الحجز معنا او من احد وكلائنا المعتمدين

اعتمادا على نوع السعر المختار ، اذا رغب العميل بتغيير الحجز الخاص به قد يرفع ذلك سعر الاجرة و / او قد يؤدي الى تطبيق رسوم اضافية و ذلك وفقا لانظمة اسعار "طيران ناس".

**3.2 انواع الاسعار**

يوجد لدينا عدة انواع للاسعار و التي تخضع للشروط ، مزيد من المعلومات متوفرة في انظمة اسعار "طيران ناس"

### 3.3 اسعار تذكرة الرضيع

عروض تذاكر الرضيع ما بين عمر 8 ايام و اقل من سنتين. حيث يجب ذكر تاريخ الميلاد عند القيام بعملية الحجز وسوف يتم التأكد من البيانات عند اصدار بطاقة الصعود في المطار. في حالة ذكر بيانات خاطئة سوف يتم تعديل سعر تذكرة الرضيع.

سعر تذكرة الرضيع تختلف تبعا للوجهة المراد الحجز لها و التي يمكن العثور على معلوماتها في انظمة "طيران ناس". سعر تذكرة الرضيع لاتشمل ضريبة المطار و رسوم التأمين ( ان وجدت ) . و لمزيد من المعلومات حول تعريف الرضيع و متطلبات الاطفال الرجاء الرجوع الى المادة 10.3

### 3.4 اسعار تذكرة الأطفال

تذاكر الاطفال ما بين عمر (2) سنتين إلى عمر (11) احدى عشر (يتم الأخذ بالإعتبار تاريخ السفر). تذاكر الاطفال يتم تطبيقها على جميع الرحلات الداخلية والخارجية لطيران ناس. حيث يمكنك الحصول على تذاكر الاطفال من جميع مراكز البيع بما فيهم flynas.com و مركز الإتصال الموحد ووكلاء السفر المعتمدين. تذاكر الاطفال يتم توفيرها في حالة وجود مرافق بالغ مع الطفل حيث تكون تذكرة الاطفال جزء من تذكرة المرافق.

يجب ذكر تاريخ الميلاد عند الحجز، يتم التحقق من (جواز السفر، البطاقة الشخصية/شهادة الميلاد) عند إصدار بطاقة الصعود. في حال ذكر بيانات خاطئة، يتم تعديل اسعار التذكرة وفقاً لذلك.

وتطبق الشروط والاحكام العامة.

## المادة الرابعة : الرسوم و الضرائب

### 4.1 الرسوم و الضرائب المفروضة من قبل الحكومات و السلطات و المطارات

يجب عليك دفع اي رسوم او ضرائب مفروضة من قبل الحكومة و / او اي سلطات اخرى، بما في ذلك رسوم مشغلي المطارات و التي نحن مخولون بجمعها منكم او دفعها نيابة عنكم بخصوص رحلتكم. عندما تدفع للحجز الخاص بكم ، سوف نشعركم بأي ضرائب او رسوم غير مدرجة ضمن رسوم التذكرة و التي عادة ما تكون مدونة على حدا في دليل الرحلة. الضرائب و الرسوم تتغير بإستمرار و يمكن ان تتغير بعد تاريخ تأكيد الحجز الخاص بك ، و في هذه الحالة يحق لنا المطالبة بالزيادات. و اذا تم تخفيض الضرائب و الرسوم بعد دفعكم لحجزكم يمكنكم مطالبتنا بالفروقات ان وجدت.

### 4.2 الرسوم الاضافية :

نحن نحتفظ بالحق في فرض رسوم ادارية معقولة لأي خدمة اضافية ، و لا يعتبر ضمن سعر التذكرة ، بما في ذلك و لا يقتصر فقط على طلب ايصالات اضافية ، و يتضمن تغطية بعض انماط الدفع ، و سعر بعض انواع الحجز و تغطية الرسوم الادارية لتغيير الحجز او /و وقت الرحلة او لإلغاء الحجز و حفظ المبلغ كرصيد لكم لدينا لاستخدامها لاحقا . جميع الرسوم المماثلة سيتم ابلاغكم بها في وقت عمل الحجز و هي قابلة للتغيير. الرجاء الرجوع الى انظمة اسعار طيران ناس.

## المادة الخامسة : طرق الدفع و الوقت المحدد لها

### 5.1 عملة الدفع

العملة الأساسية لدينا هي الريال السعودي (SAR) لكن بإمكانك إختيار طريقة الدفع لكل من سعر التذكرة، الضرائب،الرسوم عبر موقع طيران ناس flynas.com بالعملات التالية: ريال سعودي أو دولار أمريكي أو يورو.

### 5.2 طرق الدفع

يمكنكم دفع المبالغ المالية عن طريق مركز الاتصال الموحد او الموقع الإلكتروني عند الحجز باستخدام خدمة سداد أو البطاقات الائتمانية أو القسيمة الشرائية . قد تطبق بعض القيود في و قت الحجز لبعض البلدان و العملات و طرق الحجز. وقد تطبق بعض الرسوم الإضافية لكل طرق الدفع بناء على تقديرنا. بالنسبة للحجوزات المدفوعة باستخدام البطاقات الإئتمانية الرجاء الإطلاع على تعليمات تسجيل الحضور و الإجراءات الأمنية في المادة 12.3.

### 5.3 المهله الزمنية للسداد

رسوم التذكرة و جميع الرسوم و الضرائب المفروضة يجب دفعها كاملة قبل تأكيد الحجز . اذا لم يتم دفع هذه الرسوم كاملة او تم رفض الدفع من قبل بطاقتكم الائتمانية سيكون لنا الحق في الغاء حجزكم في اي وقت من دون ادنى مسؤولية علينا و من دون الحاجه لإبلاغكم .

## المادة السادسة: جدول الرحلات و الرحلات المواصلة

### 6.1 الحجوزات

#### 6.1.1 عام

الحجوزات، وشروط و احكام النقل هذه و انظمة طيران ناس ( بما في ذلك التعاريف ) تشكل شروط و احكام العقد بيننا و بينكم . احكام و شروط النقل هذه و انظمة اسعار طيران ناس يمكن العثور عليها في موقعنا الالكتروني www.flynas.com ويمكنكم الحصول على نسخه منها من خلال طلبكم لها من وحدة خدمة العملاء. يوفر طيران ناس خدمة النقل فقط للعملاء الموضحه اسمائهم في الحجز في اليوم و الرحلة المحدده في الحجز . ويتوجب عليكم ابراز بطاقة الهوية الخاصة بالعميل المسافر على متن رحلاتنا او صورة منها مع اوراق الحجز و كذلك جميع الاوراق الرسمية المطلوبه للقيام بالرحلة كجواز السفر و التأشيرات او غيرها من الاوراق الثبوتية المطلوبة من قبل الجهات المعنية .

#### 6.1.2 صلاحية الحجز

ما لم ينص حجزكم بغير ذلك ، فان احكام و شروط النقل هذه و أي تعاريف مفروضة على الحجز ، فان الحجز يكون صالح لمدة سنة (1) واحدة من تاريخ الحجز ، قبل او بعد بداية رحلتكم اذا شعر العميل الموضح اسمه في الحجز بالمرض او توفي العميل ، و قمت بتقديم اثبات رسمي كتقرير طبي او شهادة وفاة ، قد يتم الموافقه على تغيير حجزكم . و ستكون هناك رسوم ادارية مفروضه على ذلك . الا اذا تنازلنا عن ذلك حسب اختيارنا .

جميع اسعار التذاكر لدينا غير قابلة للاسترجاع و بعض الاسعار المخفضة و العروض الخاصه غير قابلة للتغيير او الالغاء. و ننصحكم باختيار نوع التذكرة او السعر المناسب لكم و الذي يناسبكم في حال عدم مقدرتكم على استخدام الحجز .

#### 6.1.3 تأكيد الحجز

سنقوم بتسجيل حجزكم على نظام الحاسوب لدينا ، في حالة القيام بالحجز عن طريق مركز الاتصال الموحد فسوف نقوم بتزويدكم برقم الحجز شفهياً ، و سيتم ارسال تفاصيل الحجز على البريد الالكتروني الخاص بكم في حال رغبتكم بذلك او برسالة قصيرة على الهاتف الخلوي المضاف لدينا . و في حال اجراء الحجز عن طريق موقعنا الالكتروني ، سيعرض لكم رقم الحجز مع معلومات التأكيد على الشاشة عند الانتهاء من الحجز. اذا ادخلتم بريد الكتروني مفعل سوف يتم ارسال معلومات الحجز واي معلومات اخرى هامه على بريدكم الالكتروني. و سيكون حجزكم مؤكد اذا تم استلام كامل المبلغ من قبلنا وانكم استلمتم دليل الرحلة.

و بما اننا شركة طيران لا تصدر تذاكر ، يتوجب عليكم طباعة تأكيد الحجز الخاص بكم لحفظه في سجلاتكم و كذلك سيطلب منكم عند تسجيل الحضور في المطار.

### 6.2 جدول الرحلات

جدول الرحلات و الوجهات هما صحيحان في وقت النشر . و تحتفظ "طيران ناس" بالحق في تغيير اي جزئية في الاحكام و القوانين ، والاسعار و كذلك جدول الرحلات من دون اي انذار مسبق .

ستبذل شركة "طيران ناس" كل الجهود المعقولة لتزويد عملائها بوسيلة النقل او الخدمات التي بالحجز. وفي الظروف الخارجه عن ارادتها ، قد تؤمن "طيران ناس" بديلا غيرها من وسائل النقل او الخدمات و لا يتحمل "طيران ناس" اي مسؤولية عن اي خسائر قد يتكبدها العميل من هذه البدائل. بالاضافة الى ذلك، يقر العميل الكريم ان "طيران ناس" يدير عددا من مختلف انواع الطائرات مع معدات فريدة من نوعها و تصاميم داخلية و خدمات مميزة تقدم للعميل، و لا تضمن "طيران ناس" ان العميل سيتمتع بالسفر على نفس نوعية الطائرات او يستمتع بنفس الخدمات المقدمة على متن رحلات "طيران ناس" او المعروضة في موقع طيران ناس الالكتروني

يعلم العميل انه قد يضطر "طيران ناس" لتعديل او تاخير جدول الرحلات و ذلك بسبب القيود المفروضه على الهبوط ، وقيود تحميل الطائرة ، والاحوال الجوية ، والمشاكل التقنية ، والظروف التشغيلية او اي حدث خارج عن سيطرة "طيران ناس". الى الحد الذي تسمح به القوانين المعمول بها، "طيران ناس" لا يتحمل مسؤولية اي خسائر قد تحدث للعميل نظرا لهذه التعديلات او التأخيرات الخارجة عن ارادة "طيران ناس".

اذا هبطت الرحلة اضطراريا في وجهه غير الوجهة المحددة في الحجز ، سوف يبذل "طيران ناس" كل الجهود المعقولة لنقل مسافريه الى الوجهة المحددة في حجوزاتهم من دون اي التزام بنفس المواعيد او الوسيلة.

### 6.3 الرحلات المواصلة

طيران ناس يقدم رحلتين أو أكثر مجدولة ومعروضة للحجز كرحلات مواصلة، في حالة الحجز على الرحلات المواصلة يجب الحجز على الرحلات اللازمة للوصول إلى وجهتكم وسوف يتم تأكيد حجزكم على الرحلات في رقم حجز واحد ويتم تحديدها كرحلات مواصلة.

لا يقدم "طيران ناس" اية ضمانات بان الرحلات المباشرة لأكثر من وجهة (التى لم تعرض للبيع على انها رحلات مواصلة ) حتى و ان كان العميل قد حجزها بنية المواصلة الى وجهه اخرى. بناء على هذه الشروط و الاحكام و اي قوانين معمول بها ، فأن "طيران ناس" ليست مسؤولة عن اي خسائر قد تنتج على العميل نظرا لعدم مواصلة الرحلات التي لم تعرض على انها رحلات مواصلة.

يجب على الركاب المواصلين الى وجهات اخرى التوجه مباشرة الى **موظفي "طيران ناس" الارضيين** لانهاء اجراءات الجوازات و الجمارك و الحجر الصحي اذا وجدت ، و من ثم اصدار بطاقات صعود الطائرة لإكمال رحلتهم . يجب على العميل الالتزام باجراءات و قوانين الجوازات و الجمارك و الحجر الصحي اثناء الرحلات المواصلة و عند الوصول الى الوجهه النهائية. الرجاء الرجوع الى انظمة "طيران ناس" لمعرفة المزيد من المعلومات عن انظمة مواصلة الرحلات الداخلية و الدولية.

عدا الرحلات المواصلة في رقم الحجز على طيران ناس أو الرحلات المشاركة، لا يقدم"طيران ناس" او يوفر او يضمن التوصيل الى أي وجهه أخرى مرغوبة من العميل على متن رحلاتها او على ناقل اخر او اية وسيلة نقل اخرى. و بناء على هذه الشروط والقوانين و اي قوانين معمول بها ، فإن "طيران ناس" غير مسؤول عن اي خسائر قد تنتج على العميل جراء عدم مواصلة الرحلات على اي ناقل اخر او اي وسيلة نقل اخرى.

### 6.3.1 رحلات المواصلة المغادرة من المملكة (الربط بين الرحلات المحلية من داخل المملكة العربية السعودية والرحلات الدولية المغادرة من المملكة)

سيتم تسجيل أمتعة العملاء المسافرون على رحلات المواصلة حتى وجهتهم النهائية عند تسجيل الراكب لبيانات السفر قبل الصعود إلى الطائرة.

سيتم منح العميل بطاقتي صعود إلى الطائرة، الأولى للرحلة من الوجهة الأصلية إلى وجهة العبور والأخرى من وجهة العبور إلى الوجهة النهائية.

يجب على العملاء لدى وصولهم إلى وجهة العبور المضي قدماً عبر منطقة القادمون على الرحلات المحلية والاتجاه إلى صالة السفر الدولية لإستكمال إجراءات السفر المطلوبة.

في حين ستصدر بطاقتي صعود إلى الطائرة في الوجهة الأصلية ولن تكون هناك حاجة لتسجيل العميل لبيانات السفر مجدداً للصعود إلى الطائرة في وجهة العبور لرحلة المواصلة ، ستطبق الشروط والأحكام فيما يتعلق بإجراءات ما قبل الرحلة عند بوابة الصعود (للمزيد من التفاصيل انظر الى4 الفقرة 13).

يُنصح العملاء بمعرفة معلومات الوصول والمغادرة للرحلات الداخلية والدولية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض. جميع رحلات طيران ناس الداخلية تصل وتغادر من المبنى رقم 3 وجميع الرحلات الدولية تصل وتغادر من المبنى رقم 2.

### 6.3.2 رحلات المواصلة القادمة إلى المملكة (الربط بين الرحلات الدولية القادمة إلى المملكة والرحلات المحلية داخل المملكة)

وفقاً لأنظمة الجمارك في المملكة العربية السعودية، يجب على جميع العملاء الذين يصلون من وجهات دولية إكمال إجراءات الهجرة- السفر والحجر الصحي، إلى جانب فحص الأمتعة المسجلة أو الأمتعة المحمولة على متن الطائرة، في أول نقطة دخول إلى البلاد.

الأمتعة المسجلة للعملاء على رحلات المواصلة القادمة من الخارج إلى المملكة العربية السعودية لن يتم فحصها في وجهة العبور حتى يصل العملاء إلى الوجهة النهائية. يجب على العملاء المضي قدماً من خلال منطقة الهجرة لدى وصولهم واستلام الأمتعة الخاصة بهم قبل الانتقال إلى صالة السفر للرحلات الداخلية، لتسجيل بيانات السفر قبل الصعود إلى الطائرة لرحلة المواصلة إلى وجهتهم النهائية.

يُنصح العملاء بمعرفة معلومات الوصول والمغادرة للرحلات الداخلية والدولية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض. جميع رحلات طيران ناس الداخلية تصل وتغادر من المبنى رقم 5 وجميع الرحلات الدولية تصل وتغادر من المبنى رقم 2.

لن يتمكن طيران ناس من إصدار بطاقات متعددة للصعود إلى الطائرة لرحلات الربط القادمة إلى المملكة العربية السعودية، وبالتالي يجب على العملاء تسجيل بيانات السفر لرحلة المواصلة الداخلية قبل موعد الإقلاع ب6 ساعات كحد أقصى. ستطبق الشروط والأحكام فيما يتعلق بإجراءات ما قبل الرحلة عند بوابة الصعود إلى الطائرة (أنظر الفقرة 13 لمزيد من التفاصيل).

### 6.3.3 تأخير أو إلغاء رحلات المواصلة

في حال وجود تأخير أو إلغاء لرحلة المواصلة، يطبق ما يلي: -

أ) إذا حدث تأخير أو إلغاء لرحلة المواصلة في الوجهة الأصلية، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم اللحاق برحلة المواصلة في وجهة العبور، يكون للعميل الحق في الاختيار ما بين استرداد ثمن الرحلة كرصيد للسفر في المستقبل على طيران ناس (صالح لمدة عام واحد)، أو إعادة الحجز على الرحلة التالية المتاحة من دون أي تكلفة إضافية (في حال توفر مقاعد).

ب) إذا حدث إلغاء لرحلة المواصلة في وجهة العبور، سيقدم طيران ناس، وفقاً لتقديره، وحسب ما هو متاح، للعملاء خيار السفر في موعد آخر، أو مع ناقل بديل. تطبق الشروط والأحكام على النحو المبين في المادة 16.

لدى تحديد الخيار المناسب والاتفاق عليه من قبل العميل، لن يكون لطيران ناس أية مسؤولية أخرى بأي شكل من الأشكال، عدا ما يذكر خلاف ذلك على النحو المبين في هذه الشروط والأحكام.

### 6.3.4 رحلات المواصلة للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية

سيتيح طيران ناس للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية حجز رحلات المواصلة مع مراعاة ما يلي:

أ) العملاء من الرجال حاملو تأشيرة خروج نهائية والمغادرون من المملكة العربية السعودية على متن رحلة ربط سيسافرون كالمعتاد. ومع ذلك، فإن الكفيل المعني مسؤول عن ضمان مغادرتهم المملكة العربية السعودية.

ب) العميلات من النساء حاملات تأشيرة خروج نهائية والمغادرات من المملكة العربية السعودية على متن رحلة ربط سيطلب منهن تسليم جوازات سفرهن وأية وثائق سفر أخرى لطاقم طيران ناس في أول رحلة محلية لهن. لدى وصولهن إلى وجهة العبور، سيتم تسليم هذه الوثائق لموظفي طيران ناس الذين قد يرافقوا تلك العميلات إلى منطقة الهجرة في صالة المغادرة للرحلات الدولية. طيران ناس غير مسؤول بأي حال من الأحوال عن أي عملاء مسافرون بتأشيرة خروج نهائية، والذين قد تفوتهم رحلة المواصلة إلى وجهتهم النهائية. إذ تقع هذه مسؤولية بشكلٍ كامل على كفيلهم المعني وحده.

## المادة السابعة : الحج و العمرة

### 7.1 رحلات الحج و قوانين التأشيرة

حسب تعليمات حكومة المملكة العربية السعودية، انه على جميع المسافرين الحاملين تأشيرة الحج او العمرة يجب نزولهم في جدة او المدينة المنورة فقط. خلال فترة الحج، سيتم السماح للمسافرين المسلمين الحاملين تأشيرة الحج او العمرة بدخول المدينة المنورة و جدة. اخر يوم لوصول رحلات الحج عن طريق النقل الجوي و مغادرتها يحدد من قبل الحكومة . و يجب على العميل الامتثال الى الجمارك ، والجوازات ، واصدار التأشيرات و الشهادات الصحية.

و لمزيد من المعلومات عن تعليمات التأشيرات و التواريخ الفعلية ، الرجاء الاتصال بوحدة خدمة العملاء او مركز الاتصال الموحد.

### 7.2 قوانين الأمتعة في الحج

الحد الاقصى المسموح به لكل حاج مسافر هو (2) قطعتان فقط من الأمتعة المشحونة. و الوزن الاقصى المسموح به لكل قطعة هو 32 كج، و على اي حال ، اذا تجاوز المسافر الحد المسموح به على الرحلات الداخلية و الدولية، يتوجب عليه دفع رسوم الأمتعة الزائدة و المبينة في موقعنا الالكتروني. الرجاء قراءة انظمة "طيران ناس" لمزيد من المعلومات حول رسوم الأمتعة الزائدة و الانظمة المتبعة و المبينة في المادة 9.5.

### 7.3 ماء زمزم

الحد الاقصى المسموح به لكل مسافر هو 5 لترات ضمن الأمتعة المشحونة، و سيتم احتساب رسوم الأمتعة الزائدة اذا تجاوز المسافر الحد المسموح به. يجب تغليف عبوات ماء زمزم بتغليف آمن محكم لتجنب تسرب الماء من العبوة.

### 7.4 إصدار بطاقة الصعود للحجاج

يتوجب على الحجاج الحضور الى المطار و تسجيل الحضور و اصدار بطاقات صعود الطائرة قبل 6 ساعات من وقت الاقلاع المجدول

## المادة الثامنه : الحجوزات – فترة السماح ، التغييرات ، الإلغاءات و حفظ المبلغ كرصيد

### 8.1 فترة السماح

فقط للحجوزات التي تمت مباشره عبر موقع طيران ناس أو عن طريق مركز الاتصال الموحد يمكنهم تغيير الحجز و ذلك على حسب أنظمة "طيران ناس" . خلال فترة السماح وهي عبارة عن ساعتين من وقت تأكيد الحجز، يمكنكم تغيير حجزكم بدون رسوم وذلك حسب الامكانية المتوفرة ويتم دفع اي فروقات في سعر التذاكر إن وجد . جميع التغييرات تتم عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الموحد او عن طريق وكلاؤونا المعتمدون و جميع الإلغاءات تتم عن طريق مركز الاتصال الموحد فقط. على العميل الكريم دفع اي فروقات في سعر التذاكر عند القيام بحجز جديد و ما يترتب عليها من رسوم خدمة.

### 8.2 التغييرات و الإلغاءات

المبلغ المدفوع نظير الرحلة صالح فقط للعميل / العملاء ، من نقطة المغادرة الى الوجهه الاخيرة في اليوم و الرحلة الموضحة بالحجز .

المبالغ المدفوعة للحجز غير مستردة على أي حال ، وإمكانية تغيير الحجز أو الغائه يخضع لنوع السعر المختار أثناء عملية الحجز . إذا رغبتم بتغيير أو إلغاء حجزكم بعد انقضاء فترة السماح، يجب عليكم الاتصال بمركز الاتصال الموحد قبل 4 ساعات من وقت الإقلاع المجدول كحد أقصى. مثل هذه التغييرات اذا قبلت من قبلنا ، ستكون مسموحة فقط للعميل المبين اسمه في الحجز او الشخص الذي قام بالحجز الاصلي.

اذا كانت هناك اية رسوم على التغيير او الالغاء او اي فروقات في الاسعار ، وضمن الانظمة و القوانين التعريفة الصادرة من قبلنا سنقوم بالتواصل معكم لاعلامكم بتفاصيل الرسوم الاضافية للحجز الجديد ولك حرية الإختيار في التعديل والدفع أو البقاء على نفس الحجز الاصلي ، اذا كان سعر التذكرة الجديد اقل من سعر التذكرة القديم ، فان الفارق لا يسترد .

اللوائح التفصيلية لطيران ناس المتعلقة بالاسعار و التغييرات و الإلغاءات للحجوزات متوفرة في موقعنا الالكتروني و كذلك لدى وحدة خدمة العملاء عند الطلب.

### 8.3 استخدام محفظة الرصيد (رصيدك لدى طيران ناس)

يمكن استخدام الرصيد الخاص بكم فقط على طيران ناس خلال 12 شهرا فقط من تاريخ الغاء الحجز ، و تؤهلكم القسيمة للسفر على متن رحلات "طيران ناس" فقط على الاسعار الحالية.

مركز الاتصال الموحد "لطيران ناس" مستعد دائماً لاجراء الحجز لعملائنا الكرام الذين يرغبون في الدفع باستخدام محفظة الرصيد الخاصة بهم. على حسب توفر الحجوزات و ذلك قبل (24) ساعة من تاريخ الرحلة الجديد . سوف يوجه مأمور مركز خدمة "طيران ناس" اسئلة الأمان لتحديد الاتفاق على طريقة الدفع. يرجى الملاحظة ان هذا النوع من الحجز لا يمكن إتمامه فى المطار أو في مكاتب البيع المعتمدة.

يمكن استخدام المبالغ المتوفرة في محفظة الرصيد للحجز للعميل الاصلي(مالك الائتمان) أو أحد افراد عائلته المباشرين مثل الاب و الام ، الاطفال، الزوجة، الاخوة، الاخوات.

لمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال **بمركز الاتصال الموحد 920001234.**

## المادة التاسعة : الأمتعة

### 9.1 الوزن المسموح به للامتعة

يجب عليكم عدم حمل الأمتعة الغير مسموح بها من قبل منظمة الطيران الدولية (الاياتا ) و اتحاد النقل الجوي الدولي و الانظمة الحكومية و المواد المنصوصه في الفقرات 9.7 ، 9.8 ، 9.9 ، 9.10 ، 9.11 ، 9.12 ، 9.13 ، 9.14 ، 9.15 ، 9.16 بدون حدود و هي ممنوعه من النقل.

يمكن اخذ بعض الأمتعة بدون رسوم و هي المحسوبه ضمن الأمتعة المسموح بها ، و الأمتعة المسموح بها موضحه في انظمة طيران ناس و في احكام و شروط النقل هذه.

### 9.2 الأمتعة المحموله

لقد حددنا الحد الاقصى للامتعة المحمولة ب 56 سم ارتفاع ، 36 سم عرض و 23 سم عمق و الوزن المسموح به للأمتعة المحموله هو 7 كج .و هذه يجب ان تتناسب مع حجم الخزائن العلوية المخصصة للأمتعة داخل مقصورة الطائرة ذلك بالإضافة إلى حقيبة يد أو لابتوب صغيرة أبعادها 36 سم توضع تحت المقعد أمامك. اذا كانت الأمتعة المحموله اكبر من الحد المسموح به من قبلنا او وزنها أكثر من 7 كج أو لا يمكن وضعها تحت المقعد الذي أمامكم أو في المخازن العلوية للأمتعة داخل المقصورة أو اذا قررنا بانها ليست آمنه، يجب عليكم وضعها ضمن الأمتعة المشحونه و اذا تجاوزت الوزن المسموح به للأمتعة المشحونه سيتوجب عليكم دفع رسوم الأمتعة الزائدة . الرجاء الرجوع الى انظمة طيران ناس .

المواد المنصوص عليها في الماده 9 ، ليس على سبيل الحصر ، غير مسموح بنقلها في الأمتعة المحمولة و يجب ازالتها و حفظها جيدا ضمن الأمتعة المشحونة.

### 9.3 الأمتعة المشحونه

بالنسبة لركاب الدرجة الإقتصادية يسمح بشحن الوزن على حسب فئة الحجز و الوجهه. باستثناء الرحلات المتجهه أو القادمة من القاهرة و الخرطوم و كانو و بغداد و اربيل و الجزائر فإن الوزن الاقصى المسموح به هو 30كج. أما ركاب درجة الأعمال يسمح لهم بأخذ قطعتين على أن لا يتجاوز مجموع وزن القطعتين 50 كج، و32كج كحد أقصى لوزن القطعة الواحدة. كما يمكن إضافة حقيبة مقابل رسوم وذلك عند الحجز عبر الموقع الالكتروني. على اي حال، اذا قررنا قبول الأمتعة الزائدة ، يجب عليكم دفع رسوم الأمتعة الزائدة . و لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع الى انظمة طيران ناس .

**الأمتعة** المشحونه تقبل عند مكاتب طيران ناس عند تسجيل الحضور في اليوم المحدد للسفر في الحجز و للعميل المدون بياناته في الحجز و يجب ابراز بطاقة الهوية لدواعي امنية. اذا سجلت الأمتعة المشحونه سوف نقوم باعطائكم اثبات استلام للأمتعة لكل قطعه.

سنقوم بترحيل امتعتكم المشحونة عند الامكانية ، في نفس الطائرة التي انت بها ، الا اذا قررنا و لاسباب امنية او تشغيلية او لسلامة الركاب نقلها بطرق اخرى . اذا قبلنا امتعتكم و لكن ليس كأمتعة مشحونه على نفس الطائرة ، سنقوم باقصى ما يمكن ان نشحنها الى وجهة الوصول في اقرب وقت ممكن.

المواد الموضحه في المادة التاسعه ، ليس على سبيل الحصر، و ليست مسموح بها في المقصورة يجب وضعها في الأمتعة المشحونه، الأمتعة الغير مرافقه غير مسموح بها على طيران ناس.

### 9.4 جمع و توصيل الأمتعة المشحونه

**9.4.1** يجب عليكم استلام امتعتكم عند توصيلنا لها في بلد الوصول . اذا لم تستلم الأمتعة الخاصة بكم في حدود الوقت المعقول ، قد نفرض عليكم رسوم تخزين للأمتعة . و اذا لم تأتي لاستلام الأمتعة الخاصه بكم خلال 3 اشهر من التاريخ الذي وفرنا فيه الأمتعة المشحونه سوف نقوم بالتخلص منها من دون ادنى مسؤوليه علينا .

**9.4.2** يسمح فقط للشخص حامل بطاقات تعريف الأمتعة او ايصال استلام الأمتعة باستلام الأمتعة المشحونة.

**9.4.3** اذا لم يجد المسافر صاحب الأمتعة بطاقة التعريف او ايصال الاستلام الذي أصدر، سوف نقوم بتسليم الأمتعة الى الشخص الذي يثبت ان الأمتعة الموجودة خاصته و قد يتطلب ذلك ان يبرز لنا بطاقة تعريف الهوية لاسباب امنية . و كذلك لمعرفة اي خسارة او تلف في الأمتعة.

**9.4.4** اذا قام المسافر باستلام أمتعته بدون اي ملاحظات أو شكوى، فذلك يعني ان الأمتعة المشحونه قد نقلت على نحو ممتاز بناء على عقد النقل . الا اذا أثبت غير ذلك.

### 9.5 الأمتعة الزائدة

قبول و نقل الأمتعة الزائدة يكون بناء على قرارنا و هو غير مضمون ، كما هو موضح في الماده 9.3 .

يتوجب عليكم دفع رسوم نقل الأمتعة الزائدة . و يمكنكم اختيار طريقة الدفع للأمتعة الزائدة في مكاتبنا في المطار أو استخدام خدمة احجز و ادفع للأمتعة الزائدة على موقعنا الالكتروني بأسعار مخفضة . علما بأنها مرهونة بتوفر المساحة و غير مضمونه النقل.

جميع الأمتعة الزائدة يجب ان تكون موزونة و مبينة بكتابة الوجهة عليها . عند وجود فروقات في الوزن عند مقارنة الأمتعة الزائدة المدفوعة عن طريق الموقع الالكتروني بالأمتعة المصحوبة مع العميل ، سيتم احتساب تسعيرة مكاتبنا في المطار و ليست تسعيرة الموقع الالكتروني .

جميع التغييرات او الالغاءات على الأمتعة الزائدة المسبقة الدفع يمكن أن تتم عن طريق الموقع الالكتروني أوعن طريق مركز الاتصال الموحد بشرط ان تكون خلال وقت أقصاه 4 ساعات من موعد الرحلة المجدول . عند التغيير او الالغاء قد يتم احتساب رسوم الخدمة. اذا تم إلغاء الرحلة عن طريق "طيران ناس"، فان المبلغ المدفوع على الأمتعة الزائدة عن طريق الموقع الالكتروني يحتفظ به كاملا كرصيد في حساب العميل الائتماني لدى "طيران ناس" ويمكن استخدامه في المستقبل.

تجدون مزيد من المعلومات عن الأمتعة الزائدة والمسبقة الدفع في انظمة طيران ناس.

### 9.6 الحق في رفض الأمتعة الزائدة

نحن نحتفظ بالحق في رفض نقل بعض المواد المحظوره ضمن الأمتعة و هذه المواد منصوصه في المادة 9 بالاضافة الى الحق في التخلص منها لتفعيل الانظمة و القوانين دون ادنى مسؤوليه علينا .

و نحن نحتفظ بالحق في رفض نقل الأمتعة نظرا لحجمها ، شكلها ، وزنها ، طبيعتها او صفتها . و نحتفظ بالحق في رفض نقل الأمتعة اذا اعتقدنا انها غير صالحة للنقل او غير آمنه في النقل في هيئتها او انها غير آمنه للنقل و تحتاج لرعاية خاصة.

### 9.7 الحق في تفتيش الأمتعة

لاسباب امنيه سنقوم بتفتيشكم او تفتيش أمتعتكم بالاشعه السينيه .و سنسعى دائما لتفتيش امتعتكم او مسحها تحت الاشعه السينيه بوجودكم . على اية حال ، في حال عدم تواجدكم، يحق لنا تفتيش امتعتكم في حال غيابكم . اذا لم ترغب في تفتيشنا الامني للأمتعة فاننا نرفض نقل و استلام امتعتكم. اذا حصل اثناء التفتيش اي ضرر للأمتعة فاننا لا نتحمل اي مسؤوليه تجاه امتعتكم . الا اذا كان ذلك نتيجة اهمال شديد.

### 9.8 المواد السائلة و المعجون و المواد الهلامية

يقتصر عليك حمل 100 مل من السوائل ، المعجون ، الجل ، او اي مواد هلامية على ان تكون في حقيبة محكمة الإغلاق سعتها 500 مل و تكون ضمن الأمتعة . يستثنى من ذلك الادوية و اكل الاطفال الرضع.

### 9.9 ماء زمزم

يسمح بحمل ماء زمزم بحدّ أقصى 5 كيلوغرام كجزء من الأمتعة، مع التشديد على ضرورة إحكام غلق الزجاجة ولفها وتسجيلها ضمن أمتعة الشحن. لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع الى الماده 7 للحج و العمرة .

### 9.10 حمل النقود و المعادن الثمينة

منذ الثاني من يوليو 2007م، سرى قرار مديرية الجمارك في المملكة العربية السعودية الذي يلزم كل مغادر من المملكة أو وافد إليها بالتصريح لموظفي الجمارك عن أية أموال أو معادن نفيسة تزيد قيمتها عن 60.000 ريال سعودى او ما يعادلها من العملات الاجنبية. "طيران ناس" يذكر المسافرين الكرام بضرورة ملئ الاستمارات المطلوبة للتصريح.

ويمكن الحصول على الاستمارات والاجراءات وكل المعلومات المتعلقة على موقع الجمارك السعودية الإلكتروني www.customs.gov.sa

### 9.11 الأمتعة الغير مطابقة للمعايير

يوجد معايير محددة لحجم الأمتعة بعض هذه الأمتعة يجب ان يتم شحنها وفقاً للتعليمات (أمتعة الجولف، أمتعة التزلج). لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع إلى النقطة رقم 9.6. إذا تم قبول الأمتعه فان أي قطعة تتجاوز المعيار لدينا وهو 158 سم (H + W + D) تخضع لرسوم مناولة وهي SAR100 لكل قطعة.

### 9.12 الأمتعة القابلة للكسر ، القابلة للتلف و المقتنيات الثمينة

يجب على العميل التأكد من عدم وجود اي امتعة هشه او قابلة للكسر او اي مقتنيات ثمينة داخل الأمتعة المشحونة على متن "طيران ناس".

- المقتنيات الثمينة على سبيل المثال لا الحصر:
- النقود ، بطاقات الإئتمان ، و اي اشكال المال الاخرى كشهادات الاسهم او السندات او غيرها من الوثائق المالية الثمينة.
- المجوهرات و المعادن الثمينة ، التحف و العطور باهضة الثمن ، مستحضرات التجميل و ما يشابهها من المقتنيات الثمينه.
- جوازات السفر و بطاقات التعريف.
- الاجهزة الإلكترونية و الكهربائية على سبيل المثال اجهزة الكمبيوتر ، الكاميرات الرقمية ، اجهزة الهاتف و اجهزة العرض.
- الاجهزة الحساسة مثل الساعات و الاواني الزجاجية ، المعدات الرياضية و الاجهزة الموسيقية.
- مفاتيح المنزل او السيارة .
- الادوية .
- المواد القابلة للتلف او المثلجة على سبيل المثال السمك ، اللحم او الفواكه والخضار.
- اي مواد ليست مغلفة جيدا او لن تتحمل النقل الجوي.

نحن غير مسؤولين عن تحمل اي خسائر ناجمه عن تلف اي أمتعة تندرج تحت هذه الممنوعات او ما يشابهها.

### 9.13 المواد سريعة التلف

يجب عليكم عدم حمل المواد التالية سواء في الأمتعة المشحونه او المحوله:

- حمل المواد المحظوره سواء في بلد المغادرة او بلد الوصول.
- المواد الممنوع حملها بناء على هذه الاحكام و الشروط للنقل.
- اي مواد من المحتمل ان تُعرض الطائرة او، الركاب على متن الطائرة او ممتلكاتهم للخطر . وتشمل هذه المواد ما هو موضح في انظمة الطيران المدني الدولي (ايكاو) و انظمة الاياتا للبضائع الخطرة .

- المواد التي تعتبر ليست ملائمه للنقل الجوي لانها خطرة ، غير امنه ، ثقيله جدا ، كبيرة جدا ، سريعة التلف او بسبب شكلها او طبيعتها . عندما نقرر عدم ملائمة نقل الأمتعة فاننا نأخذ في الاعتبار نوعية الطائرة.

اذا لاحظنا وجود مواد سريعة التلف بحوزتكم ، فاننا سنرفض استقبالها.

**9.14 المواد الخطرة**

يجب عليكم اخذ الاذن منا لحمل مثل هذه المواد داخل الطائرة في الأمتعة المحموله او المشحونه.

يجب عليكم التخلص من اي مواد قد تؤثر على سلامة الطائرة او الركاب من امتعتكم الشخصية.

قد لايسمح لكم بحمل الأمتعة الخطرة ، الاسلحة ، الاسلحة النارية ، المواد الممنوعه ، المواد المقيدة ، الحيوانات ، الرفات البشر او الجثث و اي من المواد الغير مسموح بحملها على متن طائراتنا ، و اذا احضرتم مثل هذه المواد فانه يحق لنا عدم قبولها تماما.

**9.14.1 المواد الخطرة**

هي المواد التي **لايسمح** بحملها على طائرات الركاب و **لايسمح** بان تكون ضمن امتعتكم الشخصية، على سبيل المثال لا الحصر :

- الغازات المضغوطة (المبردة بشدة ، قابلة للاشتعال ، غير قابلة للاشتعال والسامة)
- المتفجرات (الذخائر والألعاب النارية والأجهزة النارية)
- المواد الآكالة (الأحماض والقلويات والزئبق والبطاريات السائلة)
- المواد المشعه و المواد النشطة
- السوائل القابلة للاشتعال والمواد الصلبة (الوقود الخفيف ، اعواد الثقاب من أي نوع ،والدهانات ، والتنر ، والولاعات ، أو المواد التي تشتعل بسهولة)
- السموم (المواد السامة ، وقاتل الأعشاب الضارة ومبيدات الحشرات)
- المواد المؤكسدة (البيروكسيدات العضوية ومسحوق التبييض)
- ادوات الدفاع عن النفس (صولجان أو رذاذ الفلفل)
- المواد المعدية (فيروس والثقافة ، وسلالات بكتيرية)
- الاسلحة ، الاسلحة النارية
- سموم الحيوانات
- اي مواد مؤذية او مواد ممغنطة

هذه القائمة ليست شاملة و قابلة للتغيير في اي وقت ، اذا كانت لديك اي شكوك حول ما يمكنك حمله على متن الطائرة يرجى منكم التفضل بالاتصال **بمركز خدمة العملاء او الاتصال بمركز الاتصال الموحد 920001234.**

قد يتخذ "طيران ناس" اي اجراء يراه مناسبا او معقولا في حال العثور على مثل هذه الممنوعات بما في ذلك التخلص منها دون اخطاركم بذلك. وقد يمتنع "طيران ناس" عن قبول من بحوزته اي من هذه المواد او تلغي حجزه او تحيله الى السلطات المختصة في حال حاول العميل اخفاء هذه المواد في الأمتعة الشخصية او اصراره على حملها معه.

**9.14.2 الاسلحة**

حمل الاسلحة غير مسموح به اطلاقا على متن رحلاتنا.

**المواد المحظور حملها سواء في الأمتعة الشخصية او المشحونة**

- السهام

- البنادق (البلاستيك أو المعدن)
- بلياردو ، سنوكر ، أو تجمع الإشارات
- الراجمات
- أقلام الليزر
- إنذارات الحماية الشخصية
- ادوات النجارة
- السكاكين بكافة احجامها
- عدة الاكل المنزلية
- شفرات الحلاقة
- السكاكين الورقية و القواطع الكرتونية
- المضارب الرياضية
- الإبر الطبية او الحقن تحت الجلد (ما لم تكن مدعومة بتقارير الطبية)
- إبر الحياكة
- المقصات
- السيوف ، الرماية الأقواس والسهام أو ما شابه ذلك
- المشروبات أو الأغذية ذات التسخين الذاتي
- أي مواد اخرى قد تسبب ضرر للطائرة او اي من الركاب او افراد الطاقم او لا تكون مناسبة للنقل

**9.15 المواد المحظورة:**

هناك بعض المواد الخطرة التي يمكن نقلها تندرج تحت قيود لنقلها؛ حيث تحتاج الحصول على اذن مسبق للنقل بكميات محدودة و مع اتخاذ تدابير احتياطية خاصة، على سبيل المثال: البطاريات الجافة ، انبوبات الاكسجين و ثاني اكسيد الكربون ، الثلج الجاف و زيوت الطبخ؛ و لكن ، يجب الحصول على الموافقه مسبقا قبل تاريخ الرحلة حتى يتسنى لـ"طيران ناس" قبول مثل هذه المواد على متن الطائرة المحجوز عليها.

للحصول على معلومات اكثر الرجاء الاتصال على **مركز خدمة العملاء او على مركز الاتصال الموحد**.

**9.16 نقل الحيوانات**

نحن لا نقبل نقل الطيور ، الزواحف ، الاسماك او الحيوانات الاليفة على متن رحلاتنا.

**9.17 نقل الجثث و بقايا الانسان:**

نحن لا نقبل نقل الجثث و بقايا الانسان.

**9.18 الحدود الجمركية للتبغ للرحلات المتجهة للسعودية:**

الحد المسموح لكل مسافر للاستخدام الشخصي ما لا يزيد عن ٢٠٠ سيجارة و ٥٠٠ جرام لأنواع التبغ الأخرى.

**9.19 الأمتعة التي تم ازالتها من قبل رجال الأمن او اي سلطات اخرى مخولة**

نحن غير مسؤولين عن اي مواد يتم ازالتها من قبل رجال الامن في المطارات او اي سلطات رسمية اخرى سواء تمت مصادرتها او اتلافها او تم تمريرها لنا

**9.20 خدمات الشحن بطيران ناس**

يمكن لمسافرينا نقل امتعتهم باستخدام خدمات الشحن لدينا ، هذه الخدمة ملائمة على الوجهات المفروض عليها وزن أمتعة محدد او اثناء فترة الحظر في المواسم على الأمتعة الزائدة، الرجاء الرجوع الى انظمة طيران ناس او الى وحدة خدمة العملاء او مركز الاتصال الموحد لمزيد من المعلومات.

الرجاء الاتصال بمزود خدمة الشحنhttp://www.flynas.com/ar/plan-my-trip-ar/cargo لمعرفة معلومات عن الخدمة و لتنسيق شحن امتعتكم .

**المادة العاشرة : نقل الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة**

**10.1 العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة:**

اذا كنت شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة او خضعت لعملية جراحية مؤخرا او ممن يتلقون العلاج الطبي ؛ و الذين يعانون من العجز الجسدي الحسي او الحركي ، او ممن يعانون من التاخر الفكري ، الشيخوخه ، او اي مرض اخر ، يتطلب نقلكم موافقة مسبقة منا قبل الحجز للسفر على طيران ناس، و يتوجب احضار شهادة من الدكتور سارية المفعول توضح طبيعة مرضك و يوصي فيها انه من المناسب لكم بالطيران على الرحلة المحجوزه لكم، قد تحتاجون الى مرافق لكم لمساعدتكم و الذي يجب ان يمتثل لانظمة طيران ناس مثل باقي العملاء.

الشهادة الطبية يجب ان تكون معكم اثناء عملية تسجيل الحضور بالمطار .اذا كان التقرير يوضح عدم اهليتكم للسفر جوا ، يحق لطيران ناس رفض اركابكم على متن رحلاتها ، او تنقلكم على مسؤوليتكم الشخصية دون ادنى مسؤوليه علينا عن اي اضرار او تدهور في وضعكم الصحي. و يجب ان تكون هذه المسؤوليه موثقة خطيا من قبلكم و موقعه رسميا.

اذا رغبتم بأي مساعده خاصة ، نرجو منكم الاتصال ب مركز الاتصال الموحد لتقديم الطلب على الأقل قبل 24 ساعه من تاريخ سفركم . و سنقوم بكل ما نستطيع لتقديم الخدمة المطلوبة من قبلكم ، و على أية حال فإن الخدمات الخاصة نوفرها حسب توفرها في المطارات .

لاسباب تتعلق بالسلامة فقد قيدنا عدد الركاب على الكراسي المتحركة على كل رحلة. ورقة دليل الرحلة ستوضح طلبكم الخاص اذا تم تأكيد حجزكم ، بعض المطارات خارج المملكة العربية السعودية قد تحتسب بعض الرسوم الاضافية لاستخدام الكراسي المتحركة و يجب دفعها كاملة قبل تأكيد الحجز. الكراسي المتحركة المطوية سيتم نقلها مجانا اضافة الى الأمتعة المسموح بها . الرجاء ملاحظة ان الكراسي غير القابله للطي و الكراسي الكهربائية لا يسمح بنقلها.

**10.2 الامهات الحوامل**

سوف نقبل سفر الأمهات الحوامل البالغ حملهم الى 32 اسبوع ، بدون تقرير طبي . اذا كانت المسافرة بين 33 الى 35 أسبوع من الحمل يتوجب احضار تقرير طبي من الطبيب او تعبئة نموذج سفر الحوامل MEDIF بتاريخ لا يتجاوز السبعة ايام قبل تاريخ الرحلة على ان يوضح التقرير عدد أسابيع الحمل و انه يمكن للمسافرة السفر جوا.

نحن لا نتحمل أي مضاعفات قد تحصل على الحمل لا قدر الله ناتجة عن السفر على متن طائراتنا

و لن نقبل سفر اي ام حامل تعدى حملها عن 35 أسبوعا .

**10.3 الرضع**

الرضع هم الاطفال بين 8 ايام حتى سنتان (2) من تاريخ الرحلة و الذين يسافرون بتذكرة رضيع و الذين يكونون محمولين في احضان شخص بالغ مرافق لهم و المؤمنين بحزام للرضع يقدم على متن الرحلة . يعرف البالغ بانه من تجاوز 15 عاما فما فوق في تاريخ الرحلة . و لا يسمح بحمل اكثر من رضيع لكل بالغ . الرضع اصغر من 8 ايام لا يسمح لهم بالسفر .

الرضع بين 6 اشهر وسنتين من العمر ، يمكنهم الجلوس في مقعد سلامه معد للسيارات و الطائرات و الذي يوصل بالمقعد و يؤمن عليه ، في هذه الحالة يتوجب عليكم شراء مقعد بالسعر المطروح. نرجوا احضار طعام الاطفال معكم. الاطفال في عمر سنتين فما فوق يجب ان يحجز لهم مقعد يدفع له بالسعر المطروح . الرجاء الرجوع الى المادة 3.3 و انظمة طيران ناس عن الرضع.

### 10.4 الصغار بدون مرافق

يعتذر "طيران ناس"عن قبول إركاب أطفال أعمارهم اقل من 12 سنة يسافرون بمفردهم. الاطفال تحت سن 12 سنة يمكنهم السفر اذا كانوا برفقة شخص بعمر 15 سنة او اكبر و الذي سيتحمل مسؤلية الطفل بالنيابة عن ذويه، او الوصي القانوني لهم.

### 10.5 الركاب الصغار المسافرين بمفردهم

تقبل "طيران ناس" المسافرين من عمر 12 سنه الى 15 سنة بدون مرافق على أن يوفر ولي امره او ذويه 3 نسخ من استمارة الموافقة على السفر (إضغط هنا للتحميل) و توقيعها في المطار عند مكتب التسجيل. و يتوجب على ولي الامر او ذويه الانتظار في المطار إلى أن تقلع الرحلة.

### المادة الحادية عشرة : اختيار المقاعد

عند اجراء حجزكم ، يمكنكم اختيار المقعد المراد الجلوس به كخدمة اضافيه مقابل رسوم. اي مقعد محجوز و تم الدفع له ستظهر بياناته في دليل الرحلة اذا تم تأكيد الحجز. و يتوجب عليك الحضور في الموعد المحدد و التقيد بانظمة طيران ناس.

يحق لطيران ناس تغيير المقعد المختار و المدفوع ثمنه لاسباب تشغيلية، لسلامة الركاب او اي اسباب امنية حتى بعد دخولكم الطائرة. اذا لم نستطع اعطائكم المقعد المختار، او في حالة عدم وجود مقعد مماثل لاختياركم ؛ سنسعى لتقديم مقعد مماثل في السعر .

المقاعد على مخارج الطوارئ و الموضحة على خارطة المقاعد، فإن المرأة الحامل ، كبار السن ، المرضى ، المعاقين حركياً او من لهم احتياجات خاصة ، الرضع و الاطفال او المسؤولين عنهم او من لا يرغب او لايستطيع المساعدة اثناء حالات الطوارئ ليسو مؤهلين للجلوس عليها. اذا انطبق عليكم اي من الحالات السابقة ، فاننا نحتفظ بالحق بتغيير مقعدكم في اي وقت الى اي مقعد على متن طائراتنا و ليس لكم الحق في استرجاع المبلغ بعد ركوبكم الطائرة.

في حال عدم توفر المقعد المحجوز و المدفوع له من قبلكم لاسباب سلامة او اسباب امنية او اسباب تشغيلية، سنقدم لكم مقعد مماثل بالسعر ، و في حالة عدم توفر مقعد مماثل بالسعر، ستحول القيمه المدفوعه كرصيد للمسافر.

جميع حجوزات المقاعد يمكن اجراءها عن طريق الموقع الالكتروني ، ومركز الاتصال الموحد و وكلائنا المعتمدون، مرهونه بتوفرها. و يمكن الدفع نقدا او ببطاقتكم الائتمانية ( يمكن الدفع بخدمة سداد فقط عند اجراء الحجز الاصلي) .

جميع التغييرات او الالغاءات او اعادة الحجز تتم عن طريق مركز الاتصال الموحد .في حالة تغيير حجزكم ، يمكنكم اعادة الحجز للمقعد المختار، و ذلك مرهون بتوفر المقاعد بعد احتساب رسوم التغيير للمقعد. وعند الغائكم الحجز و الاحتفاظ بملغ الحجز كرصيد لكم لدى "طيران ناس" سيتم احتساب سعر المقعد المختار ضمن المبلغ المحفوظ بعد خصم مبلغ رسوم التغيير. جميع التغييرات او الالغاءات عن طريق مركز الاتصال الموحد يجب عملها قبل الاقلاع ب 4 ساعة. و لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع الى انظمة "طيران ناس".

جميع المقاعد غير المختارة من قبل مسافرينا ستكون موجوده عن مكاتبنا في المطار.

يتوجب عليكم تسجيل الحضور في الوقت المحدد و اتباع انظمة طيران ناس حتى لو قمتم بشراء مقعدكم .

### المادة الثانية عشرة: الوجبات مسبقة الدفع

عندما تقوم بالحجز، يمكنك إختيار الوجبة التي تريدها، هذا الخيار يترتب عليه دفع رسوم إضافية لهذه الوجبة والتي سوف يتم عرضها عند تأكيد طلبك، سوف يتم توفير الوجبة المطلوبة على خط سير رحلتك ويتم تاكيده مع الخدمات الأخرى في رسالة التأكيد الإلكترونيه.

أي وجبة مطلوبة سوف يتم توضيحها في بطاقة صعودك للطائره، سيقوم ملاحي المقصورة بإحضار الوجبة المطلوبة الى مقعدك المطبوع في بطاقة صعود الطائرة. إذا حصل لأي سبب عدم جلوسك في المقعد المحدد لك، عليك ابلاغ أحد ملاحي الكبينة للتأكد من حصولك على وجبتك. ونحتفظ بحقنا في تقديم وجبة أخرى بنفس القيمة المدفوعه أو أقل أو أعلى دون تحمل أي مسؤولية اضافية.

في حال عدم استلامك لوجبتك التي طلبتها مسبقاً يرجى التواصل مع وحدة خدمة العملاء والذين سيقومون بدورهم بحفظ رسوم الوجبة كرصيد.

اذا تم تغيير تاريخ سفرك او خط سير رحلتك فإنه سوف يتم تحويل وجبتك إلى خط السير الذي تم تغيير الحجز اليه بالوقت والتاريخ المؤكد. الرجاء مراعاة عدم إمكانية تغيير الوجبة المطلوبة أو إلغائها قبل 12 ساعة من الموعد المحدد لإقلاع رحلتك.

إذا تم تأكيد الحجز قبل الرحلة ب 12 ساعة او اقل فإن الوجبة غير مضمونة (في حال أن فئة الحجز تتضمن وجبة)

إذا تم تأكيد الحجز في أقل من 12 ساعة من موعد إقلاع الرحلة فإن الوجبة غير مضمونة لأسباب تشغيلية (في حال أن فئة الحجز تتضمن وجبة)

في حال أن فئة الحجز تتضمن وجبة خفيفة فسيتم تقديم الوجبة فقط في حال تم تأكيد الحجز في قبل أكثر من 12 ساعة من موعد الاقلاع المجدول. في حال تم تأكيد الحجز في فترة اقل 12 ساعة من موعد الإقلاع المجدول فإن الحصول على الوجبة غير مضمون.

**المادة الثالثة عشرة : تسجيل الحضور و بطاقة صعود الطائرة**

**13.1 وقت تسجيل الحضور:**

يجب عليك التقيد بالوقت المحدد لتسجيل الحضور و المعطى لك من قبلنا او من احد وكلائنا المعتمدون او عن طريق موقعنا الالكتروني www.flynas.com عند اجراء حجزكم. اوقات تسجيل الحضور مختلفة ، رجاء التاكد من موعد الحضور الى المطار قبل المغادرة الى المطار. تفتح مكاتب "طيران ناس" لإصدار بطاقات صعود الطائرة قبل الموعد المحدد للإقلاع بـ3 ساعات . تغلق مكاتب طيران ناس قبل موعد الاقلاع بـ 60 دقيقة (ساعة واحدة) . وفي حالة وصول المسافر الكريم بعد اغلاق المكتب (الكاونتر)، نعتذر عن إصدار بطاقة صعود الطائرة الخاصة به ويتم إلغاء حجزه. و يعتبر الراكب متغيب عن الرحلة . و لا يحق له استعادة مبلغ الرحلة. بإكمالك اجراءات التسجيل ستعطى بطاقة صعود الطائرة و بعدها يجب عليكم الذهاب الى البوابة المخصصة لرحلتكم قبل اغلاقها .

**13.2 وقت تسجيل الحضور لمجموعات الركاب ، الركاب ذوي الإحتياجات الخاصة**

اذا كنتم تسافرون ضمن مجموعة و تحتاجون الى مساعدة ، يجب عليكم الحضور في الوقت المحدد من قبلنا او من قبل احد وكلائنا المعتمدون . يتوقع حضور المجموعات على الاقل قبل اربعة ساعات من وقت الاقلاع المجدول للرحلات الدولية و ثلاثة ساعات للرحلات الداخلية للتأكد من اجراء عملية التسجيل في الوقت المحدد.

**13.3 اثبات الهوية**

يتوجب حضور المسافر شخصياً عند تسجيل الحضور مع احضار وثائق سارية المفعول مثل :في الرحلات الدولية جواز السفر ، في رحلات دول مجلس التعاون الخليجي جواز سفر او الهوية الوطنية ، و الرحلات الداخلية الهوية الوطنية ، الاقامة او جواز السفر إلى موظفينا.

### 13.4 تعريف الدفع بالبطاقات الائتمانية

اذا دفعت بالبطاقة الائتمانية ، و لاسباب امنية ، يجب احضار البطاقة المستخدمة او صورة من بطاقة الإئتمان. إذا كانت البطاقة ليست لكم، يتطلب إحضار صورة من جواز صاحب البطاقة كدليل للشراء. إذا لم تحضر البطاقة المستخدمة أو صورة منها، سيتم إلغاء حجزكم و عدم قبولكم على الرحلة و بدون الحق في استرجاع المبلغ.

### 13.5 صلاحية وثائق السفر

مسؤولية العميل الكريم التأكد من وجود الوثائق اللازمة سارية المفعول بحوزته، بما في ذلك التأشيرات (إن كانت مطلوبة) ليلبي متطلبات السفر للوجهة المقصودة. نحن نحتفظ بالحق في رفض العميل إذا كانت أوراق السفر خاصته غير مكتملة أو غير مرضية . في مثل هذه الحالة ، لن يتم استرجاع المبلغ أو توفير رحلة بديلة .الرجاء الرجوع إلى المادة 19.

### 13.6 المواعيد النهائية لإغلاق بوابة السفر

نرجوا من المسافرين الكرام التوجه إلى البوابة المحددة لهم للصعود إلى الطائرة، علماً أن هذه البوابة تغلق قبل موعد الإقلاع بـ30 دقيقة. قد نرفض إركاب المسافرين الواصلين بعد إغلاق بوابة السفر ، وسيتم إلغاء حجزهم من دون أي حق باسترجاع أو تعويض أو بديل مجاني للحجز المفقود.

### 13.7 رفض الركاب من صعود الطائرة

إذا لم نستطع إركابكم في الرحلة التي قمتم بالحجز عليها و تأكيدها ، و قمتم بتسجيل الحضور في الوقت المحدد ، سيكون لكم الحق في استرجاع المبلغ بناء على المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

### 13.8 الرحلات المواصلة و نقل الأمتعة

إذا قمت بحجز رحلة مواصلة ، يتوجب عليكم الاتصال بموظفينا بالمطار لمساعدتكم و قد يتوجب عليكم تسجيل أمتعتكم في كل محطة من الرحلة . لمزيد من المعلومات عن الرحلات المواصلة الدولية و الداخلية. الرجاء الاطلاع على رحلات المواصلة في المادة 6.3 و أنظمة طيران ناس.

### 13.9 بطاقات الصعود الالكترونية

يمكنك الحصول على بطاقة الصعود إلكترونيا عن طريق موقعنا الإلكتروني خلال الفترة من 48 ساعة حتى ساعة (1) قبل الإقلاع للرحلات الداخلية و ساعتين (2) قبل الاقلاع للرحلات الدولية. هذه الخدمة متوفرة بالمطارات داخل المملكة العربية السعودية و مطارات الكويت، دبي، عمان، و اسطنبول الدولية فقط.

يمكنك حجز المقعد و طباعة بطاقة صعود الطائرة موضحة رقم المقعد المختار.

في المطار، يتوجب عليك إنهاء اجراءات الجوازات و الجمارك و الحضور لبوابة الصعود قبل 45 دقيقة من وقت الإقلاع المجدول.

عند البوابة، يتوجب عليك إحضار أوراق ثبوتيه السفر لموظفينا عند بوابة المغادرة لتعريف المسافر مع اظهار بطاقة الصعود الالكترونية لهم. الاسم المطبوع في بطاقة الصعود الالكترونية يجب ان يتطابق مع الاسم الموضح في جواز السفر ( للرحلات الدولية ) و في بطاقة الهوية الوطنية ( للرحلات الداخلية ). بعد المصادقة، سيقوم موظفونا في المطار باستبدال بطاقة الصعود الالكترونية المطبوعة من قبلكم ببطاقة صعود الخاصة بطيران ناس.

و من مسؤوليتكم، كما هو موضح في المادة 13 و المادة 14، التأكد من حملكم لوثائق السفر سارية المفعول ، بما في ذلك التأشيرات السفر و الشهادات الصحية لمطابقة إجراءات الجوازات لوجهة السفر المراد

الذهاب إليها و كذلك و للعمل بشروط و أحكام النقل الخاصة بطيران ناس. و نحتفظ بالحق في رفض نقلكم في حالة كون وثائق السفر خاصتكم غير ملبية للمتطلبات أو غير مرضية أو إذا كنت متأخرا عن الحضور الى بوابة الصعود.

**المادة الرابعة عشرة : اسباب رفض الإركاب و حدود النقل**

في حدود معقولة حسب تقديرنا، قد نرفض نقلكم أو أمتعتكم إذا أبلغناكم بذلك خطيا، بالفاكس أو بأي طريقة الكترونية بأننا بعد تاريخ إشعاركم لن ننقلكم على متن رحلاتنا. في هذه الحالة أنت مخول بان تسترد المبلغ المدفوع بالإضافة إلى الرسوم و الضرائب، و أي رسوم إدارية مطبقة. وقد نرفض نقلكم أو أمتعتكم بدون أي اشعار في حالة حدوث أي من الحالات المدرجه ادناه وفي هذه الحالة يحق لنا الاحتفاظ بكامل التعاريف و لا يحق لكم استرداد المبلغ او جعلها كرصيد في حسابكم الائتماني لدينا.

قد نرفض قبولكم أو أمتعتكم بدون سابق إنذار في الحالات التالية:

- إذا كان نقلكم أو نقل أمتعتكم قد يؤثر في سلامة و أمن الطائرة أو سلامة وصحة و راحة الركاب و طاقم الطائرة.
- إذا كنت تحت تأثير المشروبات أو المخدرات أو إذا اعتقدنا في حدود المعقول ان بحوزتك مخدرات أو مشروبات كحولية أو غيرها من المواد المحظورة.
- إذا كانت قدراتك العقلة أو الجسمانية قد تكون خطرة على نفسك او على الطائرة أو اي شخص أخر.
- إذا رفضت السماح لنا بتفتيش أمتعتك
- إذا لم تنصاع إلى تعليمات الموظفين الأرضيين أو ملاحي المقصورة فيما يتعلق بالسلامة و الأمان أو التهديد أو في حال الإساءة كلاميا لأحد موظفينا الأرضيين أو ملاحي المقصورة .
- إذا تداخلت عمدا مع احد ملاحي المقصورة اثناء أدائهم لعملهم.
- إذا وضعت سلامة الركاب في الطائرة أو اي احد في خطر
- إذا أوهمت بوجود خطر القنابل أو الأسلحة البيولوجية أو الكيميائية
- إذا ارتكبت جريمة اثناء اجراءات الصعود للطائرة أو على متنها .
- إذا لم يكن لديك أو تبين انك لا تحمل وثائق سفر و تأشيرات سليمة ، أو حاولت الدخول للبلد بدون وثائق سفر صحيحة ، أو قمت بتدمير أوراق سفرك خلال الرحلة ، أو عند رفض تسليم أوراق سفرك لأحد ملاحي المقصورة عند طلبها منكم أو رفض السماح لنا بتصوير وثائقكم .
- إذا طلبت النزول في دوله نزلت بها كراكب مواصل ، أو إذا كان نقلكم يخرق قوانين أو أنظمة أو أوامر الحكومة ، أو إذا رفضت إعطائنا أية معلومات مطلوبة منا من قبل السلطات الحكومية عنكم.
- إذا لم تقدم رقم حجز صالح أو لم تدفع كامل الرسوم و التعريفات و الضرائب أو قمت بشراء التذكرة بطريقة غير شرعية ، أو قمت بشراء التذكرة من غير وكلائنا المعتمدون ، أو من غير وكلائنا المأذون لهم ، أو قدمت رقم حجز مزيف ، أو قمت بشراء حجز معدل من قبلنا أو من قبل احد وكلائنا المعتمدون.
- إذا لم تثبت لنا بأنك أنت الشخص المدونة بياناته في الحجز عند تسجيل الحضور.
- إذا قمت بتغيير الحجز بدون إذننا أو بخلاف أحكام وشروط النقل هذه أو أنظمة طيران ناس
- إذا لم تقدم بطاقة صعود الطائرة أو أوراق السفر الخاصة بك إثناء طلبها منكم ، أو إذا فشلتم في إنهاء اجراءات تسجيل الحضور أو فشلت في الوصول إلى بوابة الصعود للطائرة في الوقت المحدد.
- إذا قمتم بالتصرف كما هو مذكور أعلاه أو خلال مواصلة رحلة و نعتقد انك ستعاود مثل هذه التصرفات.
- إذا قررنا عدم نقل الأمهات الحوامل ، العملاء المرضى ، أو من هم تحت ظروف مرضية خاصة ، أو ذوي احتياجات خاصة إذا لم يتم اعتماد اجراءات الحجز قبل تأكيده.
- نحن لا نقبل نقل الصغار من دون مرافق إلى 15 سنه.
- هذه القائمة فقط لبعض الأسباب و ليست على سبيل الحصر و نحتفظ بالحق في تحديد و تصنيف الأسباب التي تجبرنا على عدم قبول الراكب والتي تندرج تحت هذه المادة.

**المادة الخامسة عشرة: السلوك على متن طائراتنا**

**15.1 السلوك الغير مقبول به:**

عند وجودكم على متن طائراتنا و نعتقد انك قمت بسلوك غير مقبول به ، بما في ذلك ليس على سبيل الحصر ، وضع الطائرة أو اي شخص على متنها في خطر أو التدخل مع ملاحي المقصورة أثناء عملهم ، أو

عدم الانصياع لأوامرهم في السلامة و الأمان ، وعدم الالتزام بحزام المقعد أو علامة منع التدخين ، أو عدم الالتزام بتعليمات استخدام الهاتف أو الأجهزة الالكترونية داخل الطائرة ، أو ارتكاب جناية أو جريمة داخل الطائرة ، أو لوحظ عليكم التأثر بالمسكرات أو المخدرات ، أو التهديد بوجود قنبلة ، أو تهديد أو التهجم على احد ملاحي المقصورة أو التصرف بطريقة تعسفية نحو الملاحين أو الركاب أو تسبب الإزعاج لهم ، أو التسبب بالإضرار لهم ، أو خرق اي قانون أو أنظمة ، فإننا سنتخذ الاجراءات اللازمة لمنع استمرار هذا السلوك .

إذا كانت الطائرة على الأرض ، قد نقرر إنزالكم منها عند حدوث اي من هذه التصرفات و عدم إركابكم في بقية الرحلة المنصوص عليها في حجزكم . وقد نبلغ بالسلوك الصادر منكم على متن طائراتنا إلى السلطات مما يعرضك للمسائلة للسلوك الغير مقبول.

**15.2 التكاليف المترتبة على تغيير مسار رحلة بها سلوك غير مقبول:**

إذا تم تحويل مسار الرحلة نتيجة لتصرف غير مقبول على متن الطائرة ، وقمنا بتحويل الرحلة إلى وجهة غير مجدولة و انزلنا الراكب من الطائرة ، سوف يتم تغريم الراكب بجميع التكاليف المرتبطة بهذا التحويل.

**15.3 الأجهزة الالكترونية:**

لأسباب السلامة ، سنمنع أو نحد من استخدام بعض الأجهزة الالكترونية و التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر : الهواتف المتنقلة ، المسجلات الشخصية ، أجهزة الكمبيوتر ، أجهزة الراديو ، مشغلات إلام بي ثري ، مشغلات السيديات ، الألعاب الالكترونية ، أجهزة التحكم و التحدث عن بعد. يجب عليكم عدم استخدامها عند إعلان ذلك.

استخدام الأجهزة المساعدة على السمع و منظمات القلب مسموح به.

**المادة السادسة عشرة: تعديل جدول الرحلات**

**16.1 عــام**

أوقات الرحلات المبينة في الجداول الزمنية لدينا قد تتغير عن الأوقات الفعلية للرحلات ، قد يتم تعديل جدول الرحلات أو /و إلغاء رحلة، إيقافها ، تحويلها ، أو تأجيلها أو تأخيرها تحت ظروف خارجه عن إرادتنا و / أو لأسباب السلامة ، أسباب أمنية أو لأسباب تشغيلية أو لمتطلبات تجارية . نحن لا نضمن أوقات الرحلات لكم و هي لا تشكل بندا من عقد النقل معنا.

قبل تأكيد حجزكم سوف نخبركم بوقت الإقلاع المجدول لرحلتكم ، وسوف تكون مبينه في دليل الرحلة عند اصداره .من الممكن ان نحتاج إلى تعديل الوقت المقرر للرحلة حتى بعد إصدار دليل الرحلة، إذا زودتنا بمعلومات الاتصال بكم ، سوف نسعى لإبلاغكم بأي تغيير ، و مع ذلك ، إذا كانت معلومات الاتصال خاصتكم غير صحيحة أو لم تستجب لاتصالنا فذلك لا يحملنا ادنى مسؤولية أو اي تكاليف إضافية قد تتكبدها جراء تغيير وقت الرحلة عدا ما هو موضح في المادة 6و 17 .

**16.2 التغييرات الكبيرة على جدول الرحلات (أكثر من 12 ساعة)**

إذا قمت بعمل حجز ، و قمنا نحن بتغيير كبير على وقت الرحلة لأكثر من 12 ساعة من وقت الإقلاع المجدول و وجدتم ان هذا التغيير غير مقبول فإننا سنحجز لكم في وقت أخر يناسبكم أو نحتفظ لكم بالمبلغ كرصيد لدينا على الرحلة الغير مستخدمة مع كافة التعريفات و الرسوم و الضرائب في المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

**16.1.2 تعديلات الجدول المبلغة خلال 24 ساعة من السفر**

إذا قمت بعمل حجز ، و قمنا بتعديل على الجدول و قمنا بإبلاغكم خلال 24 ساعة عن هذا التغيير سنقوم بالتالي:

في حالة إلغاء الرحلة سنقوم بالحجز لكم في وقت أخر يناسبكم أو سيعرض عليكم حفظ المبلغ كرصيد لكم لدينا على الرحلة الغير مستخدمة مع كافة التعريفات و الرسوم و الضرائب كما هو مبين في المادة 17 من أحكام وشروط النقل.

في حالة وجود اي تحويل ، سنقوم بترتيب نقلكم ( على حسابنا ) إلى نقطة التوقف المتفق عليها أو المحطة المراد الوصول لها ولكن لا نضمن لكم وسيلة أو وقت النقل.

في حالة تأخير أو تحويل الرحلة، سنعتمد الإجراء المنصوص عليها في المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

ولا نتحمل اي مسؤولية سوى ما هو مبين في المادة 17 في أحكام وشروط النقل.

**المادة السابعة عشرة: استرجاع قيمة التذكرة، و الضرائب و الرسوم**

**17.1 عـــام**

إذا فشلنا في نقلكم وفقا لأحكام وشروط النقل لكم كما هو منصوص عليه في أحكام و شروط النقل أو أنظمة طيران ناس ؛ سيتم إرجاع المبالغ المدفوعة لحجزكم ، أو اي جزء من الضرائب أو الرسوم الغير مستخدمة و فقا لهذه المادة و أنظمة أسعار طيران ناس. سيتم إرجاع التعريفة و الرسوم الحكومية و الضرائب على الرحلة الغير مستخدمة من الحجز اذا كان ذلك مناسباً.

إلا إذا كنا على خلاف ذلك، سنقوم بإرجاع المبلغ للشخص المنصوص اسمه في الحجز أو الشخص الذي دفع للحجز. إذا طالبت باسترجاع المبلغ ، يجب ان تثبت بأنك الراكب المبين اسمه في الحجز ، أو إذا أمكن ، انك الشخص الذي دفع ثمن الحجز . سيتم إرجاع المبالغ إلى الحساب البنكي للراكب المبين اسمه في الحجز أو في بطاقة الائتمان المستخدمة للدفع.

**17.2 استرداد المبالغ الإلزامي**

**17.2.1 منع الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الفائض (باستثناء الرحلات ذات الرمز المشترك)**

التعويضات الخاصة برفض الإركاب تتم وفقاً لما نصت عليه المادة الثامنة من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.

**17.2.2 التأخيرات و الالغاءات من قبل طيران ناس**

سنقوم بكل ما نستطيع لتوفير الرحلات كما هو معلن من قبلنا للرحلات القادمة و المغادرة ؛ على اي حال ، قد نأخر أو نلغي اي رحلة و الذي سيكون خارج عن إرادتنا لأسباب أمنية أو لأسباب السلامة أو أسباب تشغيلية أو لأسباب تجارية . و لا نتحمل اي خسائر ناجمة عن تلك التأخيرات .

و سنكون مسؤلون فقط عن الضرر أو الخسائر في حدود المنصوص عليها في القوانين السارية و الاتفاقيات الدولية . و نحن لن نكون مسؤلون عن الضرر أو الخسائر الناجمة عن التأخير إذا استطعنا إثبات اننا أو موظفينا أو وكلائنا المعتمدون اعتمدنا التدابير اللازمة لتجنب الضرر المزعوم .

إذا تأخر موعد الإقلاع المحدد، سيكون من حق عملائنا التالي:

سيتم تقديم المرطبات لهم بعد مرور ساعة من وقت الإقلاع المجدول.

سيتم تقديم وجبات ساخنة للعملاء بعد مرور 3 ساعات من وقت الإقلاع المجدول من قبل وكلائنا المعتمدون أو قسيمة شراء لوجبة من المطار.

إذا تأخر موعد الإقلاع 6 ساعات عن موعد الإقلاع المحدد ، لك الحق في ، إعادة الحجز على رحلة أخرى على متن طيران ناس بدون رسوم إضافية أو إبقاء المبلغ المدفوع كرصيد لكم لدينا يمكن استخدامه لاحقا ، أما إذا رغبتم في انتظار الرحلة ، سنقوم بتقديم غرفة في فندق من اختيارنا فترة الانتظار للرحلة و هي 6

ساعات. إذا لم ترغب في انتظار الرحلة المتأخرة، أو إعادة الحجز على طيران ناس، أو جعل المبلغ كرصيد لك لدينا، يمكنك طلب استعادة المبلغ وفقا للمادة 16 و 17 و التي ستطبق كل على حدة. إذا طالبتم بالمبلغ ، سيتم إلغاء حجزكم و مسؤوليتنا عن التأخير تنتهي هنا .

إذا ألغيت الرحلة فانه يمكنكم إعادة الحجز على رحلة أخرى في يوم آخر بدون رسوم إضافية ، على حسب الإمكانية ، أو ان تقبلوا بحفظ المبلغ كرصيد لكم لدينا و يمكنكم استخدامه لاحقا أو استرداد المبلغ حسب المادة 16 و المادة 17. إذا تم إعادة الحجز أو حفظ المبلغ كرصيد لكم لدينا ، أو استعدتم المبلغ المدفوع ، سيتم إلغاء الحجز و تنتهي مسؤوليتنا عن الرحلة الملغاة هنا.

**المادة الثامنة عشرة: الترتيبات لخدمة من طرف ثالث**

**18.1 عام**

عندما تتخذ اي ترتيبات لكم مع طرف ثالث ، أو اصدرا لكم قسيمة لتقديم خدمة من طرف ثالث على سبيل المثال لا الحصر تأجير السيارات ، أو حجوزات الفنادق أو التامين . عندها، نحن نعمل كوكيل فقط و تطبق شروط و أحكام الطرف الثالث، دون ادني مسئولية علينا.

**18.2 صالات رجال الأعمال** للمسافرين على درجة رجال الأعمال حق الدخول إلي صالة رجال الأعمال دون أي حاجة لدفع رسوم لمقدم الخدمة في المطار . .يخضع إستخدام "صالة رجال الأعمال" للمسافرين على الدرجة الإقتصادية لرسوم من مقدم الخدمة في المطار . . يمكن الحصول على الأسعار المطبقة لهذه الخدمة من موقعنا www.flynas.com. بعد الدفع وتأكيد هذه الخدمة، يمكن فقط التغيير أو الإلغاء وفق "قوانين الأسعار" المطبقة في الحجز. في حال عدم توفير الخدمة بعد القيام بالشراء سوف يتم حفظ المبلغ كرصيد على حسابكم ليتم استخدامه في المستقبل. ويمكن شراء كوبون دخول صالات رجال الأعمال حتى 6 ساعات قبل وقت المغادرة المجدول الخاص بكم. بمجرد الدفع، سيتم تأكيد طلبكم لصالة رجال الأعمال في خط سير الرحلة الخاص بكم. عند تسجيل الدخول في المطار ذي الصلة، سوف يتم توفير قسيمة من خلال وكلائنا تمكنك من الوصول إلى "صالة رجال الأعمال". العميل سيكون مسؤول عن التخليص الجمركي، وإجراءات الجوازات والحجر الصحي، قبل الانتقال إلى صالة رجال الأعمال.

نود التنويه أنه يجب على العميل التواجد عند بوابة الصعود إلى الطائرة، في موعد لا يتجاوز 45 دقيقة قبل موعد الإقلاع المجدول.

**المادة التاسعة عشرة : الاجراءات الإدارية**

**19.1 أوراق السفر**

قبل السفر ، يجب تقديم جميع التأشيرات ( الدخول / الخروج) ، الأوراق الصحية و اي أوراق مطلوبة أخرى من قبل القانون ، الأنظمة ، الأوامر ، أو اي متطلبات أخرى من البلدان و السماح لنا بالاحتفاظ بنسخة منها عند الحاجة لها ، و نحن نحتفظ بحق رفض نقلكم في حال عدم امتثالك لمثل هذه المتطلبات أو إذا لم تكمل الأوراق المطلوبة . و اي رفض نقل بسبب عدم اكتمال أوراق السفر أو عدم صحتها سيؤدي إلى إلغاء الحجز و لا يحق لكم استرجاع المبلغ أو حفظه كرصيد.

**19.2 رفض الدخول**

إذا تم رفض دخولك لأي بلد لعدم التزامك لـ هذه الشروط و الأحكام ، أو الأنظمة و القوانين و الأوامر ، أو متطلبات اي بلد أو عدم تقديم وثائق صحيحة أو عدم صلاحية وثائقكم الصحية ، يجب عليكم تعويضنا عن اي خسائر و تكاليف قانونية أو غرامات أو عقوبات أو الرسوم المفروضة علينا من قبل السلطات المعنية ، بما في ذلك رسوم نقلكم إلى البلد القادم منه حيث تم قبولكم .بالإضافة إلى اي رسوم أخرى متعلقة بعدم قبول دخولكم لبلد ما ، و قد نقوم بخصم التكاليف من قيمة الجزء الغير مستخدم من سعر الحجز الخاص بكم ، أو اي نقود متبقية لكم لدينا.

### 19.3 الفحص الجمركي

إذا لزم الأمر ، يتوجب عليك التواجد عند فحص الأمتعة خاصتكم من قبل الجمارك أو اي جهة حكومية . و نحن لا نتحمل اي ضرر قد ينتج عن عملية الفحص في حال عدم تواجدكم.

### 19.4 الفحص الأمني

يجب أن تسمح لنا أو للمسؤولين الحكوميين و / أو لموظفي المطار بالفحص الأمني لشخصكم و / أو أمتعتكم.

## المادة العشرون: المسؤولية عن الأضرار

### 20.1 عـــام

- أحكام و شروط النقل هذه تحكم مسؤوليتنا تجاهكم ، و شروط و أحكام النقل للأطراف المشاركين في نقلكم تحكم حدود المسؤولية تجاهكم . و نحن نحتفظ بجميع الحقوق ضد اي شخص أخر ، بما في ذلك حقوق المساهمة و التعويض ، و ستكون حدود مسؤوليتنا فيما يتعلق بالنقل بموجب القانون الوطني المعمول به ، كما هو مبين في أحكام و شروط النقل هذه ، فان حدود مسؤوليتنا كما هي منصوص عليها حسب اتفاقية النقل الدولي.
- لن نتحمل اي خسائر ناجمة عن تطبيقنا للقانون و اللوائح الحكومية أو عدم انصياعكم لها.
- إلا في حال نصت شروط النقل هذه خلاف ذلك، فاننا نكون مسؤولين بتعويضكم عن الأضرار التي يحق لكم فيها التعويض و التي أثبتم خسارتكم بها بموجب الاتفاقية.
- علاوة على ذلك ، لن نكون مسؤولين عن أضرار غير مباشرة أو الأضرار التبعية من اي نوع و مهما كان سببها.
- العقد المبرم بيننا و بينكم للنقل (بما في ذلك شروط النقل هذه و استثناءات و حدود المسؤولية) ينطبق على وكلائنا المعتمدون ، موظفينا و ممثلينا كما تنطبق علينا . و نتيجة لذلك ، فان المبلغ الإجمالي قد يغطى من قبلنا و وكلائنا المعتمدون ، مقدمي الخدمات ، موظفينا و ممثلينا لن تكون أكثر من القيمة المبلغ المقدم من قبلنا ، ان وجدت.
- إلا إذا نصينا على خلاف ذلك ، لا شي في هذه الأحكام و الشروط للنقل يخلي أو ينهي حدود مسؤوليتنا التي تحق لنا بموجب الاتفاقية أو أية قوانين أخرى يمكن ان تطبق .
- لا شي من هذه الاحكام و الشروط للنقل يمنعنا من استبعاد أو تقييد مسؤوليتنا بموجب الاتفاقية أو أية قوانين قد تطبق ؛ أو يمنعنا عن اي وسيلة دفاع متاحة لنا بموجب هذه الاتفاقية أو اي قانون قد يطبق : ضد اي هيئة التأمينات الاجتماعية أو اي شخص مسؤل عن الدفع ، أو الذين دفعوا ، على التعويض للوفاة أو الجروح أو الإصابات البدنية على العميل.

### 20.2 مسؤوليتنا تجاه العميل :

تخضع لهذه الأحكام و الشروط للنقل ، و الاتفاقية أو اي قانون قد يطبق:

- مسؤوليتنا نحو الأضرار في حالة المرض أو الإصابة أو العجز أو الوفاة التي يتعرض لها العميل في حال وقوع حادث تكون محدودة ماديا، كما تم تعريفها من قبل القانون المطبق أو عقد الاتفاقية .
- نحن لا نتحمل مسئولية اي مرض أو إصابة أو عجز أو حتى الوفاة إذا تفاقمت جراء السفر جوا و التي يكون فيها السفر يشكل خطرا على العميل نظرا لكبر سنه أو حالته الجسدية أو العقلية أو تفاقم الحالة جراء ما ذكر .
- فرض التأمين منصوص عليه من قبل الهيئة العامة للطيران المدني ، حيث أن تعليمات الهيئة العامة للطيران المدني توجب بوجود حد اقصى للتأمين تكون من ضمن مسؤوليتنا.
- إذا أثبتنا ان الضرر أو الخسارة ناجمة عن/ نتجت عن ، إهمال أو خرق لأحكام و قوانين للنقل هذه أو فشل في تطبيق النظام المطبق ، أو الأوامر ، أو متطلبات المعمول بها في اي دولة من قبل العميل فإننا قد نخلي مسؤوليتنا جزئيا أو كليا وفقا للقانون الساري.
- نحن لا نقبل اي مسؤولية للخسائر الناجمة عن امتثالنا للقوانين و اللوائح و الأوامر أو الشروط المطبقة من اي بلد.
- نحن لا نتحمل مسؤولية اي وفاة ، إصابات ، إعاقة ، تأخير أو خسائر تسببت بها وجود اي شي داخل أمتعة العميل أو غيره من الأشخاص أو الممتلكات بما في ذلك ممتلكاتنا.

- نحن لا نتحمل اي خسائر ناجمة عن أو مرتبطة بأي شكل من الأشكال من توفير وسيلة نقل أو غيرها من الخدمات للعملاء بما في ذلك و بدون تحديد اي تغيير في نوعية النقل أو الخدمات التي تم وصفها في معلومات الحجز فيما يتعلق في النقل أو الخدمة أو السعر .

**20.3 مسؤوليتنا عن تلف الأمتعة**

- ستكون مسئوليتنا عن تأخير أو تلف أو فقد الأمتعة المحتجزة مسئولية محدودة ومقيدة بالعرف ولوائحنا وبنود وشروط النقل المماثلة والقانون المنطبق طالما أنه قد أجري تحقيق وتقرر أن التأخير أو التلف أو الفقد قد نتج عن تصرف من جانبنا أو عن عجز عن التصرف من جانبنا مع وجود النية في التسبب في التأخير أو التلف أو الفقد أو التصرف بإهمال مع العلم أن التأخير أو التلف أو الفقد سيكون النتيجة المحتملة. وستكون مسؤوليتنا محدودة وسيتم تسوية المطالبة – إن وجدت – بناء على وزن الأمتعة وليس على قيمتها.
- لن نكون مسؤولين عن تلف أو فقد الأمتعة إذا نتج ذلك بسبب الاستخدام الطبيعي أو إهمال العميل أو إذا انتهكت الأمتعة بنود وشروط النقل الماثلة.
- لن نكون مسؤولين بأي حال من الأحوال عن تلف أو فقد الأشياء التي يحظر عليك إدراجها في الأمتعة المحتجزة بموجب المادة 9 من بنود وشروط النقل الماثلة والعرف الساري والقانون المنطبق. وتتضمن هذه الأشياء – على سبيل المثال لا الحصر – البضائع الخطرة والمواد الممنوعة والعناصر القابلة للكسر أو التلف أو الأشياء القيمة.
- التعويضات الخاصة بالأمتعة وفقاً لما نصت عليه المادة الثالثة عشر من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.
- ستكون مسؤولا عن أي تلف أو خسارة تتسبب فيها أمتعتك للأشخاص الآخرين والممتلكات بما فيها ممتلكاتنا.

**المادة الحادية والعشرون: وقت وحدود التقدم بمطالبة**

**21.1 إشعار المطالبات**

- إذا كانت أمتعتكم المشحونة متضررة ( بما في ذلك الخسارة الجزئية ) يجب عليكم التقدم بشكوى خطية لنا ، في المطار ، فور اكتشاف الأمتعة المتضررة و قبل مغادرة منطقة الجمارك المخصصة للرحلة القادم عليها و التي استلمت منها أمتعتك.
- إذا تأخرت أمتعتكم ، يجب عليكم اكمال تعبئة نموذج معين قبل مغادرة المطار من المنطقة التي من المفترض ان تستلم بها أمتعتكم . عدم اتصالكم بوكلائنا المعتمدون و تعبئة النموذج سينتهي ببطلان المطالبة لاحقا.

**21.2 حدود الاجراءات**

ليس من حقكم المطالبة إذا مضى سنتين على الإجراء حسب الاتفاقية ، و تحسب من تاريخ الوصول إلى المكان المقصود ، و تاريخ وصول الطائرة أو التاريخ الذي توقف به النقل.

**21.3 التعديلات و التنازلات**

ليس لأحد من وكلائنا المعتمدون أو موظفينا أو الممثلين لنا السلطة لتغيير أو تعديل أو التنازل عن اي شرط من شروط النقل هذه . مالم يأذن به صراحة الرئيس التنفيذي لنا.

**المادة الثانية و العشرون: أنظمة طيران ناس**

نقلكم أو نقل أمتعتكم يتم أيضا وفق أنظمة طيران ناس و تنطبق الشروط المعتمدة من قبلنا ، هذه الأنظمة قد تتغير من وقت لأخر و هي تتعلق و تهتم بما يلي :

**أنظمة الأسعار**

- تغيير الاسم
- تغيير الوجهة

- تغيير وقت الرحلة والتاريخ
- إلغاء الرحلة وحفظه كرصيد
- فترة  السماح

**سعر تذكرة الرضيع**

**الأمتعة**
- الأمتعة المحمولة
- الأمتعة المشحونة
- الأمتعة الزائدة
- الحد الأقصى لوزن الحقيبة
- الرسوم الإضافية
- رسوم وكيل السفر

- رسوم مركز الاتصال الموحد
- احجز وادفع – الدفع للأمعتة الزائدة من موقعنا الالكتروني.
- احجز وادفع – اختيار المقاعد من الموقع الالكتروني .
- الشحن

**الرحلات المواصلة**

- من رحلة داخلية لرحلة داخلية
- من رحلة داخلية لرحلة دولية
- من رحلة دولية لرحلة داخلية
- من رحلة دولية لرحلة دولية

لمزيد من المعلومات عن هذه الأنظمة و الشروط تجدونها على موقعنا الالكتروني

**المادة الثالثة و عشرون : تفسيرات**

ان عناوين المواد في أحكام وشروط النقل هذه لتسهيل البحث ، و لا يجب ان تفسر حرفيا

**المادة الرابعة و العشرون: اختيار القانون و السلطة القضائية**

تنص الشروط والأحكام على أن القضايا المتعلقة بالرحلات المحلية تخضع للمحكمة المختصة في المملكة العربية السعودية حيث تعد هي الجهه المختصة بالنظر في أي نزاع، وأما بالرحلات الدولية فإن التعامل القضائي معها يكون وفقا للمادة(33) من اتفاقية مونتريال 1999م المنضمة إليها المملكة.

**المادة الخامسة و العشرون: معلوماتكم الشخصية**

أنت تعترف بأنك أعطيتنا بياناتك الشخصية لنا ،و أننا قد نستخدم المعلومات الشخصية المقدمة لنا ، بما في ذلك المعلومات حول كيفية استخدامك لخدماتنا و مرافقنا و  " معلوماتك الشخصية " لأغراض :

عمل الحجوزات و إصدار دليل الرحلة ، توفير خدمة النقل لكم و اي خدمات متعلقة و مرافق و فواتير و مراجعة حسابات ، و التحقق من بطاقتكم الائتمانية أو اي بطاقة دفع ، الجوازات ، الجمارك ، و  اجراءات الدخول ، التفتيش الأمني و أغراض إدارية و قانونية ، التحليل الاقتصادي ، و  للتأكد من الامتثال للالتزامات القانونية و التنظيمية السارية لدينا ، و لتشغيل برنامج المسافر الدائم ، و اختبار النظم ، و الصيانة التنموية ، و علاقات العملاء ، و كمساعدة لنا في اي تعامل مستقبلي ، و التسوق المباشر و أبحاث التسوق.

و لأسباب إنهاء اجراءات حجزكم ، و أنت تخولنا باستخدام معلوماتكم الشخصية و إحالتها لمكاتبنا الخاصة ، و شركة الطيران الأخرى و الشركات المشاركة لنا في عملية النقل و الخدمات و المرافق ذات الصلة ، معالجة

البيانات لدينا ، و وكلائنا المعتمدون ، الحكومة و وكالاتها التنفيذية ، و غيرها من الشركات المصدرة لبطاقات الائتمان ، و قد تتضمن إرسال معلوماتكم خارج المملكة العربية السعودية.

**المادة السادسة والعشرون : تواصل معنا**

**للاتصال بنا**

**وحدة خدمة العملاء**

بريد الكتروني: CustomerService@flynas.com

**هاتف**
(من داخل المملكة العربية السعودية) 1126 261 011 (الرقم الدولي)112 261 11 966+
(فاكس) 1127 261 11 966+ من الأحد إلى الخميس من 8:30 صباحاً إلى 5:30 مساءً بالتوقيت المحلي.

**مركز الإتصال الموحد**

**هاتف:** 920001234 (966) على مدار 24 ساعة
**الرقم الدولي :** 966114349000

**اسم الشركة و عنوانها**

طيران ناس – الوطنية للخدمات الجوية
ص ب 305161
الرياض 11361 ، المملكة العربية السعودية
تلفون: (966)112171800