

الهيئة العامة للطيران المدني



اللائحة

الاسترشادية لحماية المستهلك

الهيكل العام للمسودة

- المقدمة
- قائمة المحتويات
- التعريفات
- البنود المقترحة للائحة
- مقترحات فريق العمل

مقدمة وتمهيد

تبنى الاجتماع الثامن والعشرون للجنة النقل الجوي بالهيئة العربية للطيران المدني ورقة العمل المقدمة من المملكة العربية السعودية بخصوص طرح تجربة الهيئة العامة للطيران المدني السعودي في مجال اعتماد وتنفيذ لائحة تنفيذية لحماية المستهلك والدروس المستفادة من تطبيقها.

وقد كلفت اللجنة فريق عمل مصغر بإعداد مسودة لائحة استرشادية يمكن الاستعانة بها حال رغبت احدى الدول الأعضاء باعتماد لائحة تنفيذية في هذا المجال.

وقد بادر رئيس فريق العمل المكلف من المملكة العربية السعودية بإعداد خطة عمل للفريق والمبادرة ايضاً بإعداد هذه المسودة.

2	الباب الأول : الوضع النظامي والتعريفات
2	المادة (الأولى) التعريفات
4	الباب الثاني : أحكام تمهيدية
4	المادة (الثانية) أهداف اللائحة
4.....	المادة (الثالثة) اختصاص وأهداف إدارة حماية المستهلك
5.....	المادة (الرابعة) العلاقة مع الإدارات الأخرى والناقلين الجويين
5.....	المادة (الخامسة) نطاق التطبيق
6.....	الباب الثالث : حقوق المستهلك
6.....	المادة (السادس) رفض الاركاب بسبب الحجز الفائض
8.....	المادة (السابعة) إلغاء الرحلات
10.....	المادة (الثامنة) تأخير الرحلات
10 -----	المادة (التاسعة) إلغاء الحجوزات
12.....	المادة (العاشرة) المستهلكون من ذوي الاحتياجات الخاصة
13.....	المادة (الحادية العاشرة) فقدان الأمتعة
16.....	المادة (الثانية عشرة) الرحلات العارضة
16.....	المادة (الثالثة عشرة) القوة القاهرة والكوارث الطبيعية
17	الباب الرابع : أحكام ختامية
17.....	المادة (الرابعة عشر): أحكام عامة
18.....	المادة (الخامسة عشر) الإعلانات والأسعار
19.....	المادة (السادسة عشر) الإرشاد
20.....	المادة (السابعة عشر) المخالفات
21.....	المادة (الثامنة عشر) العقوبات والزام التطبيق
23.....	المادة (التاسعة عشر) التقارير
24.....	المادة (العشرون) مسئولية تطبيق تفسير اللائحة
24.....	المادة (الواحد والعشرون) صلاحية حذف أو إضافة أو إدخال تعديلات
24.....	المادة (الثانية والعشرون) إلغاء القرارات والتعليمات السابقة
24.....	المادة (الثالثة والعشرون) سرعان اللائحة :

الباب الأول

الوضع النظامي والتعريفات

المادة (الأولى) تعريف المصطلحات

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية أينما وردت في هذه اللائحة المعاني المبينة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك :

- اسم الدولة : (؟؟؟؟؟؟؟؟).
- المسمى الرسمي للسلطة المعنية : (؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟).
- مجلس الإدارة : مجلس إدارة السلطة المعنية .
- رئيس المجلس : رئيس مجلس إدارة السلطة المعنية.
- الرئيس : رئيس السلطة المعنية.
- مسمى اللائحة: (؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟).
- اللائحة / القانون / التنظيم : (؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟).
- الإدارة: هي المعنية بتطبيق اللائحة وهي (؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟).
- المستهلك: هو أي شخص طبيعي أو معنوي له علاقة مع الناقل الجوي أو المشغلين الجويين لغرض السفر في نطاق اختصاص الهيئة أثناء تواجدهم في مرافق المطار .
- العقد : الوثيقة المبرمة بين الناقل الجوي والمستهلك والتي توضح الحقوق والواجبات على الطرفين سواء اصدرت بالشكل التقليدي الورقة او الالكترونى وتسمى غالبا "تذكرة السفر".
- المستهلكون /من ذوي الاحتياجات الخاصة : جميع المستهلكين المحتاجين لمعونة خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة مثل الكرسي المتحرك .
- المتطوع : هو المستهلك الذي يستجيب لطلب الناقل متطوعاً للتنازل عن مقعده ويقبل بمحض إرادته التعويض المعروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقعده المحجوز جزءاً مؤكداً .
- الجهات العاملة في قطاع النقل الجوي : جميع الجهات والقطاعات الحكومية والأهلية العاملة في قطاع النقل الجوي أو ذات العلاقة به.
- صالات الاستضافة : هي الصالات المخصصة في المطارات لاستضافة المستهلكين من ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال .
- المقصد النهائي : يقصد به النقطة المحددة في عقد السفر "التذكرة" باعتبارها الوجهة النهائية للرحلة ، وإذا كان هاك عدة رحلات متتابعة فيقصد به النقطة المحددة على المقطع المتعلق بالرحلة الأخيرة.

– المشغلون الجويون: جميع الجهات الأهلية والحكومية العاملة على أسس تجارية في قطاع النقل الجوي بما في ذلك الناقلون الجويون وشركات المناولة الأرضية ومشغلو المطارات.

- السفر : تواجد المستهلك في نطاق خدمة الناقل الجوي بما في ذلك إجراءات الاركاب .

- إجراءات الاركاب : الإجراءات التي يقوم بها المستهلك قبل الرحلة شاملة التعاقد للسفر وشراء التذاكر واستلام بطاقة الصعود إلى الطائرة وتسليم الأمتعة واصطحابها ، وإجراءات الاركاب والمغادرة من الرحلة شاملا استلام الأمتعة وخدمات الإرشاد المطلوبة من الناقل الجوي .

- موعد الإقلاع : هو الموعد المحدد لمغادرة الرحلة وفقاً لجدول الرحلات المعلن للناقل الجوي أو وفقاً للموعد المتفق عليه في حالات النقل الجوي العارض .

- موعد الوصول : هو الموعد المحدد لوصول الرحلة لمطار المقصد وفقاً لجدول الرحلات المعلن للناقل الجوي أو وفقاً للموعد المتفق عليه في حالات النقل الجوي العارض .

- تعليق الرحلات: توقف الرحلة أو الرحلات لوجهة أو وجهات معينة بسبب القوة القاهرة والكوارث الطبيعية دون القدرة على تحديد موعد جيد لإعادة تسيير الرحلات .

- تأخير الرحلات : تأخر موعد الإقلاع للرحلة من نقطة المغادرة أو تحويل مسارها أثناء الرحلة .

- التعويض : القيمة المالية أو الخدمة البديلة المقدمة للمستهلك بغرض تعويضه عن الأضرار الناتجة عن خطأ أو مخالفة الناقل الجوي أو المشغل الجوي.

- وحدة حقوق السحب الخاصة: يقصد بها المعيار النقدي لصندوق النقد الدولي وتتحدد قيمة وحدة حقوق السحب الخاصة يومياً من قبل صندوق النقد الدولي.

- الرعاية : ويقصد بها الرعاية الضرورية التي يجب على الناقل الجوي أو المشغل الجوي المعني تقديمها للمستهلكين حال تعرضهم لما يستوجب تقديم الرعاية لهم مثل تأخير الرحلة أو إلغائها أو تغيير المسار أو في حالة احتياج المستهلك للرعاية مثل المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة.

- المساندة : الخدمات الإرشادية والتوثيقية التي تقدمها الإدارة المستهلكين بحقوقهم وعليه المطالبة بها وتقديم المساندة والتنسيق اللازمين عند حاجتهم للتقاضي أو المطالبة في مواجهة الناقل أو المشغل الجوي.

- دولة التسجيل: يقصد بها الدولة التي تكون الطائرة مسجلة بها.

الباب الثاني

أحكام تمهيدية

المادة (الثانية) أهداف اللائحة

- 1) تنظيم علاقة المستهلك بمختلف الجهات العاملة في قطاع الطيران المدني في الدولة والخاضعين لسلطات ونطاق صلاحيات السلطة المعنية في تلك الدولة بما في ذلك الناقلين الجويين، ومشغلي المطارات ، ومقدمي خدمات المناولة الأرضية ووكالات السياحة والسفر فيما يتعلق بتقديم الخدمات الخاضعة لصلاحيات الطيران المدني .
- 2) بيان قواعد السلوك التي يجب على الجهات العاملة في قطاع الطيران المدني الالتزام بها أثناء تقديمها للخدمات للمستهلك.
- 3) بيان قواعد وأحكام ممارسة العناية والرعاية والتعويض للمستهلك.
- 4) بيان قواعد وأحكام المخالفات والعقوبات التي يحق للسلطة المعنية أن تلزم بها الجهات العاملة في القطاع عند الإخلال بأحكام اللائحة .

المادة (الثالثة) اختصاص وأهداف الإدارة (مادة اختيارية)

- 1) تختص الإدارة بتطبيق أحكام هذه اللائحة ووضعها موضع التنفيذ والإشراف على تنفيذها ولها في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصلاحيات التالية :
 - أ- الإشراف على إرشاد المستهلك والجهات العاملة في قطاع النقل الجوي فيما يتعلق بحقوق المستهلك وآلية التعامل معها .
 - ب- استلام الشكاوى ضد الناقلين الجويين ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين من قبل المستهلكين فيما يدخل في نطاق الحماية.
 - ت- القيام بمراجعة الشكاوي وتحليلها ومساندة المستهلك وشركات الطيران على حل الإشكاليات المرتبطة بحماية المستهلك.
 - ث- متابعة تنفيذ الناقلين الجويين ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين لأحكام اللائحة والتحقيق في شأن المخالفات والشكاوى وفرض العقوبات المناسبة وفقاً لللائحة .
 - ج - اقتراح أي تعديل أو حذف أو إضافة في اللائحة إلى رئيس السلطة المعنية.
 - ح- إصدار التعاميم والسياسات التفصيلية والتقارير اللازمة لمتابعة تنفيذ أحكام اللائحة.
 - خ- تختص الإدارة بوضع الحد الأدنى لأحكام وشروط سياسة الحجز الفائض التي يمكن للناقلين الجويين إتباعها.
 - د- التنسيق مع المطارات والمشغلين الجويين والجهات ذات العلاقة داخل أو خارج الهيئة لتحسين وضعية البنى التحتية والوصول إلى البيئة التنظيمية والتطبيقية المناسبة ، بما يلائم أحكام اللائحة ورفع مستوى العناية بالمستهلك.

2) اعتماد شروط وأحكام عقد النقل الجوي وإجراءات التعاقد وآليات التعامل مع شكاوى المستهلكين ومتطلبات الإعلان والإرشاد .

المادة (الرابعة) العلاقة مع الإدارات الأخرى والناقلين الجويين :

- 1) للإدارة القيام بالتنسيق مع الإدارات الأخرى التابعة للسلطة المعنية لغرض القيام بمهامها .
- 2) مع الأخذ بعين الاعتبار ما يتعلق بأمن وسلامة الطيران فإنه يتعين على الإدارات المعنية داخل الهيئة إعطاء الأولوية لشؤون حماية المسافرين والتعاون مع الإدارة للقيام بمهامها على الوجه الأمثل .
- 3) تمثل الإدارة السلطة المعنية أمام الجهات الإدارية والتنفيذية المعنية بتنفيذ أحكام هذه اللائحة للوصول إلى البيئة التنظيمية والتطبيقية المناسبة .

المادة (الخامسة) نطاق التطبيق

تنطبق أحكام هذه اللائحة على :

- 1) كل نقل جوي داخلي أو دولي للأشخاص أو الأمتعة أو البضائع في الرحلات القادمة إلى الدولة أو المغادرة والتي يقوم بها الناقل الجوي المسجل بالدولة او التي تم تعيينه لتشغيل رحلات من وإلى الدولة فيما لا يتعارض مع احكام المعاهدات الدولية المصادق عليها من قبل الدولة .
- 2) عمليات التشغيل لمشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين ذات العلاقة بالمستهلك .
- 3) على الناقلين الجويين المسجلين بالدولة أو التذيين تم تعيينهم او السماح لهم بتشغيل رحلات من وإلى الدولة ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين وعليهم الالتزام بجميع اللوائح والقواعد والتعاميم والسياسات التفصيلية التي تنطبق عليهم ، وتزويد السلطة المعنية دون تأخير بجميع المعلومات والسجلات والمستندات التي يمكن أن تطلب لغرض تطبيق اللائحة والقرارات الإدارية التي تصدرها السلطة المعنية بموجبها .
- 4) على الجهاز الإداري للنقل الجوي والمشغلين الأرضيين، وموظفيهم ، وتلبية أي طلب صادر عن السلطة للحضور لتوضيح أي أمر أو المساعدة في أي تحقيق يتعلق بتطبيق اللائحة .

الباب الثالث حقوق المستهلك

المادة (السادسة) رفض الاركاب بسبب الفائض

- 1 (يحق للناقل الجوي أن يقوم بعمليات الحجز الفائض على رحلاته على أن يلتزم بأن يسعى قدر الإمكان لتقليص عدد المسافرين المرفوضين على الرحلة .
- 2 (يلتزم الناقل الجوي الوطني بأن يقدم سياسة الحجز الفائض على رحلاته للسلطة المعنية ممثلة بالإدارة لاعتمادها .
- 3 (يلتزم الناقل الجوي المعين لتشغيل رحلات من وإلى الدولة بأن يقدم للسلطة المعنية ممثلة بالإدارة سياسة الحجز الفائض المعتمدة من سلطات الطيران المدني بدولة التسجيل .
- 4 (يلتزم الناقل الجوي بالإعلان بشكل بارز عن سياسة الحجز الفائض المتبعة من قبله وإعلام المسافر بها عند قيامه بإجراءات السفر سواء كان ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو على الموقع الإلكتروني للناقل أو مكاتب وكاونترات المبيعات والاركاب في المطار .
- 5 (بالإضافة لما ورد في الفقرة (3) من هذه المادة يلتزم الناقل الأجنبي بالإعلان عن أي اختلافات جذرية في سياسة الحجز الفائض تقدم حقوقاً للمسافر أقل من تلك التي تشترطها السلطة المعنية.
- 6 (في الحالات يتعين فيها على الناقل الجوي أن يرفض الاركاب لأي مسافر بسبب الحجز الفائض على الرحلة وتوفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة على درجة أعلى من درجة الاركاب المتفق عليها مع المسافر فإنه يجب على الناقل الجوي ترقية درجة الاركاب إلى الدرجة الأعلى .
- 7 (في الحالات التي يتعين فيها على الناقل الجوي أن يرفض الاركاب لأي مسافر بسبب الحجز الفائض على الرحلة المتفق عليها وعدم وجود مقاعد بديلة على الدرجة الأعلى فإنه يمكن للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم من الناقل .
- 8 (في حال رفض إركاب أي مسافر بسبب عدم وجود عدد كاف من المتطوعين للتنازل عن مقاعدهم يجب على الناقل الجوي القيام بصورة فورية بتقديم الرعاية والعناية والمساندة والتعويض اللازم للمسافر حسب الآلية التالية :
 - أ - يجب على الناقل الجوي أن يقوم فوراً بتقديم معلومات وافيه للمسافر عن حقوقه عند رفض الاركاب بسبب الحجز الفائض بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم بهذا الشأن.
 - ب - في حال توفر مقاعد على الدرجة الأدنى لذات الرحلة ، يجب على الناقل الجوي أن يخطر المسافر المعني بتوفر المقاعد البديلة على الدرجة الأدنى وفقاً للفقرة (8-ج-) من هذه المادة .

ت - مع الأخذ في الاعتبار أحكام الفقرتين (6) و (8-ب) من هذه المادة ، يجب على الناقل الجوي أن يتيح للمسافر حق الاختبار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الراكب إن وجد .

ث - إذا قرر المسافر الانتظار حتى الرحلة التالية للناقل الجوي أو كانت أقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار لأكثر من ساعة وأقل من ستة ساعات في مرافق المطار فإنه يجب على الناقل الجوي تمكنيه من استخدام صالات الاستضافة إذا كانت متوفرة في المطار .

ج - لا يعدل تنزيل الدرجة على ذات الرحلة بسبب الحجز الفائض رفضاً للراكب ، وإنما يجب معه على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن كامل فارق السعر بين درجة الراكب الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تنزيل الدرجة عليه من الرحلة .

ح - في حالة رفض إركاب مسافر مواصل على رحلة من نقطة الوصول إلى وجهات أخرى ، فإنه يجب على الناقل الجوي ضمان وصول المستهلك إلى نقطة المقصد في أقرب وقت بأقل مدة تأخير ممكنة سواء على ناقلات أخرى أو درجة إركاب أعلى مع تحمل الناقل الجوي لفارق تكلفة الراكب إن وجد . ويجب على المستهلك أن يقدم ما يثبت مواصلته من نقطة الوصول.

9 (لا يكون المستهلك مؤهلاً للتعويض عن رفض الراكب الإجباري بسبب الحجز الفائض على الرحلة في الحالات التالية :

أ - عدم التزام المسافر التام بعقد النقل الخاص بالناقل أو بأحكام التعرفة المتعلقة بالتذاكر وبتأكيد الحجز وبالحضور للمطار قبل وقت كاف لإنهاء إجراءات السفر حسب سياسة الناقل الجوي .

ب - إذا قام الناقل بتوفير نقل جوي مشابه أو أي وسيلة نقل أخرى لمقصد المسافر النهائي خلال ستة ساعات من وقت الإقلاع الأصلي .

10 (يلتزم الناقل الجوي بسداد قيمة التعويض للمستهلك خلال (30) يوماً من تاريخ ثبوت حق المستهلك في التعويض أو صدور قرار من الهيئة بحق المستهلك في التعويض ، ويتم تعويض المستهلك بما يعادل (???) عن كل يوم تأخير في سداد قيمة التعويض .

المادة (السابعة) إلغاء الرحلات

1 (يجب على الناقل الجوي أن يسعى قدر الإمكان لأن يحد من عدد الرحلات الملغاة مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة .

(2) يجب على الناقل الجوي قدر الإمكان إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف وذلك وفقاً للتالي :

أ - إذا أخطر الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل (14) أيام من التاريخ المحدد للسفر ، يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساعدة والتعويض على ان يعيد الناقل الجوي قيم التذاكر للمسافرين المعنيين .

ب - إذا تم إخطار المستهلك بإلغاء الرحلة بأقل من (14) أيام من التاريخ المحدد للسفر فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين إيجاد رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي من الرحلة .

ت - في حال اختيار المسافر لرحلة بديلة عن رحلة التي تم إلغاؤها وفقاً للفقرة (2)- (ب) من هذه المادة وترتب على ذلك أن تمتد إقامة المسافر في فندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة ، يتحمل الناقل الجوي تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات عن المدة الإضافية حتى موعد السفر الجديد .

(3) في حال إلغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المسافر في المطار ، واختيار المسافر إيجاد رحلة بديلة للتي تم إلغاؤها فإنه يتم التعامل مع المسافر وفقاً للتالي :

أ - إذا كان السفر على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة ، إذا كانت تكلفة الراكب على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على ذات الناقل الجوي .

ب - إذا كان السفر على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة إركاب ادنى يعرض الناقل الجوي المستهلك بما يعادل 100% من فارق التكلفة أو خمسمائة وحدة سحب خاصة أيهما أعلى .

(4) يمكن أن يكون التعويض في الحالتين الموضحتين في الفقرة (3) من هذه المادة من خلال إصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاستخدام خلال عام من تاريخ إصدارها شريطة موافقة المسافر على ذلك .

(5) إذا قرر المسافر بمحض إرادته أن يلغي التعاقد مع الناقل الجوي بسبب إلغاء الرحلة فإن على الناقل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمسافر .

(6) على الناقل الجوي أن يعد نموذج إقرار " إلغاء المسافر للتعاقد بمحض إرادته والذي يجب أن يوقع عليه المسافر لاستحقاق استرجاع كامل قيمة التذكرة .

(7) في حالة عدم وجود الإقرار المشار إليه في الفقرة (6) من هذه المادة فإنه يؤخذ بإفادة الراكب .

(8) تطبق أحكام مدد التأخير وفقاً للفقرة (6) من المادة الثامنة من هذه اللائحة على المدة ما بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة .

(9) في المطارات الداخلية ، يجب على الناقل الجوي أن يؤمن رحلة بديلة للرحلة الملغاة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز ستة ساعات من موعد إقلاع الرحلة الملغاة ما لم يستحيل القيام بذلك لدواعي الأمن والسلامة .

(10) إذا كان مطار المغادرة من المطارات الداخلية وكانت المسافة بين نقطة المغادرة ونقطة الوصول أو أقرب مطار يمكن للمسافر أن يغادر منه لنقطة الوصول لا تتجاوز (مسافة تحدها السلطة المعنية) توجب على الناقل الجوي أن يوفر وسيلة نقل برية لتأمين وصول المسافر إلى مقصده في أقرب فرصة ممكنة ، وإرجاع قيمة التذكرة لذلك الجزء من الرحلة للمسافر .

(11) بالنسبة للفقرتين (9 و10) من هذه المادة فإنه في حال امتداد التأخير ما بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة لمدة تتجاوز ستة (6) ساعات ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ (؟؟) عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (؟؟؟؟) ، ولا يعتبر التعويض المذكور بديلا عن تقديم خدمات الرعاية .

(12) في الحالتين المبينة في الفقرتين (9) و (10) من هذه المادة فإنه يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي منها للمسافر إذا قرر المسافر إلغاء السفر بمحض إرادته .

المادة (الثامنة) تأخير الرحلات

(1) يجب على الناقل الجوي اتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة .

(2) إذا أخطر الناقل الجوي المسافر بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل (14) يوما من التاريخ المحدد للسفر ، يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض .

(3) لا يكون الناقل مسئولاً عن الضرر الناشئ عن التأخير إذا ثبت اتخاذهُ هو وموظفوه ووكلاؤهُ كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير .

(4) مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة يجب على الناقل الجوي أن يسعى قدر الإمكان لأن يخطر المسافر بتأخر الرحلة قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة ، كما يجب أن يشمل الإخطار على الوقت الجديد المحدد للإقلاع .

(5) في حالة عدم إعلان الناقل الجوي عن الموعد الجديد المحدد للإقلاع ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المسافر بمبلغ (؟؟) عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (؟؟) .

(6) مع مراعاة أحكام الفقرتين (5 و12) من هذه المادة ، فإنه يجب على الناقل الجوي عند حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء تواجد المسافر في مرافق المطار أن يقوم بتوفير الرعاية التالية للركاب:

أ- مرطبات للساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة .

ب- وجبة ساخنة إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (3) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة .

ت- سكن فندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (6) ستة ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة .

(7) للمسافر الحق في أن يختار بين خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (6) من هذه المادة وبين أن يتم تعويضه عنها كالتالي :

أ - لا شيء بديلا عن المرطبات للساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة .

ب- ما يعادل (15) خمسة عشر وحدة حقوق سحب خاصة بدلا عن الوجبة ساخنة إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (3) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة .

ت - ما يعادل (50) خمسين وحد حقوق سحب خاصة بدلا عن السكن الفندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (6) ستة ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة . (تحدد امكانية تقديم البديل المادي للمستهلك / الماسافر من قبل شركات الطيران بالتفاهم مع مشغلي المطارات حسب الامكانيات المتاحة)

(8) على مشغلي المطارات مساندة الناقل الجوي بتوفير البنى التحتية والامكانيات الملائمة لتقديم خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (6) من هذه المادة .

(9) في حال عدم تمكن الناقل الجوي من تقديم خدمات الرعاية وفقا للفقرة (6) من هذه المادة بسبب عدم توفر البنى التحتية في المطار الذي تمت فيه عملية التأخير ، يتم تعويض المسافر من قبل الناقل الجوي وفقا للفقرة (7) من هذه المادة ويحق للناقل الجوي أن يرجع على مشغل المطار أو السلطة المعنية حال كونها مسؤولة عن تشغيل المطار بتعويضه بما يعادل (حسب ما تحددت اتفاقيات تشغيل المطار بين السلطة المعنية ومشغل المطار).

(10) في حال تأخر الرحلة قبل تواجد المسافر في مرافق المطار ، يجب على الناقل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى موعد الإقلاع الجديد على أن لا تتجاوز مسؤولية الناقل الجوي (50) خمسين وحدة حقوق سحب خاصة وبشريطة أن يقدم المسافر ما يثبت تحمله لهذه التكاليف.

(11) تنطبق احكام الفقرتين (6و7) من هذه المادة على الحالات التي يضطر فيها الناقل الجوي لتغيير مسار الرحلة أثناء قيامه بها .

(12) في حال تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد عن ست (6) ساعات فإنه يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وفقا لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (السابعة) هذه اللائحة .

(13) في حال امتداد التأخير لمدة تزيد عن الموعد المحتمل للوصول المعلن عنه من قبل الناقل الجوي ، بحيث تتجاوز مدة التأخير الإجمالية ست (6) ساعات ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ (؟؟) عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (؟؟)، ولا يعتبر التعويض المذكور بديلا عن تقديم خدمات الرعاية .

المادة (التاسعة) إلغاء الحجوزات دون علم المسافر

1) إذا تم إلغاء الحجز من قبل الناقل الجوي دون علم المسافر فيتم معاملة هذه الحالة على أنها رحلة ملغاه ويتطبق عليها ما ينطبق على إلغاء الرحلات.

المادة (العاشر) المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة

1) لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة ما لم يكن ذلك لدواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو الحفاظ على صحة المستهلك.

2) على الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية مراعاة احتياجات المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر .

أ - توفير الكرسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها .

ب- توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجاناً دون مقابل من قبل مقدمي المناولة الأرضية .

ت -على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة لإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة (خاصة في حالة فقدان البصر أو الصمم) عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها ، ويتحمل الناقل الجوي مسؤولية عدم القيام بذلك .

ث- بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المسافر أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها .

ج- تأهيل كاونترات المبيعات ومرافق المطار من قبل مشغلي المطارات لاستقبال المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة .

3) في حال رفض إركاب المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار التذاكر له وعدم تقديم الخدمات اللازمة له من قبل الناقل الجوي أو مشغلي المطارات أو مقدمي خدمات المناولة الأرضية ، فإن عليهم تقديم مبرراتهم خلال (؟؟) أيام من تاريخ رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ علم السلطة المعنية برفض تقديم الخدمة أو التقصير في أدائها وإلا اعتبر ذلك إقراراً باستحقاق المسافر المعني للتعويضات اللازمة بموجب هذه اللائحة.

4) يعرض المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة عند رفض الإركاب بعد إصدار التذاكر له أو التقصير في أداء الخدمة أو توفير المرافق اللازمة من قبل مشغلي المطارات بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر بالإضافة إلى استحقاقات رفض الإركاب الواردة في هذه اللائحة .

المادة (الحادية عشرة) فقدان الأمتعة

- (1) على الناقل الجوي التزام الحرص والعناية اللازمين لضمان عدم تأخير أو فقدان أو تلف الأمتعة الخاصة بالمسافر .
- (2) يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر بما لا يتجاوز (1000) الف وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة المصاحبة . (يمكن تحديد حد ادنى للتعويض بالاتفاق بين السلطة المعنية وشركات الطيران)
- (3) إذا رغب المسافر في رفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات مرتفعة القيمة فإن على المسافر أن يفصح للناقل الجوي عن الأمتعة الثمينة وعن قيمتها قبل صعود الطائرة من خلال النماذج المعدة لذلك من قبل الناقل الجوي .
- (4) على الناقل الجوي أن يقدم لسلطة المعنية سياسة التعويض عن الأمتعة المفقودة الخاصة به خلال (حسب تحديد السلطة المعنية والناقلات الجوية) يوما من تاريخ نفاذ هذه اللائحة وإلا توجب عليه تعويض المسافر بموجب الحد الأقصى للتعويض عن كل مطالبة .
- (5) يحق للسلطة المعنية رفض سياسة التعويض الخاصة بالناقل الجوي أو تعديلها بما يتوافق والقواعد القانونية وتوجهات السلطة المعنية .
- (6) يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسة التعويض عن الأمتعة المتأخرة والتالفة والمفقودة على موقعه على الانترنت وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات والمطارات، بالالتزام بالمواصفات المذكورة في الملحق (1) لهذه اللائحة.
- (7) يجب على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن تأخر الأمتعة خلال يومين من إخطار المسافر وفقا للإجراءات المتبعة .
- (8) يجب على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن تلف الأمتعة خلال عشرة أيام من تاريخ اعتبار الأمتعة تالفة وفقا لإجراءات الناقل الجوي .
- (9) يجب على الناقل الجوي تقديم تعويض مباشر بما يعادل (؟؟؟؟) للمسافر في حال تأخر الأمتعة أو فقدانها، حال وصول المسافر إلى نقطة الوصول النهائية.

المادة (الثانية عشرة) الرحلات العارضة (يمكن اعتبار الرحلات العارضة رحلات تعاقدية وتخضع لشروط العقود الخاصة) ممكن تكون مادة اختيارية

تعتمد طبيعة التعويضات المقدمة للمسافرين على الرحلات غير المجدولة العارضة على طبيعة العقود المبرمة بين الناقل الجوي والمسافر.

ويعتمد أيضاً على تعريف المسافر وهل يعامل بصفة شخصية او بصفة اعتبارية في حالة التعاقد مع الناقل الجوي من خلال شركات السياحة على سبيل المثال.

ويمكن الاستفادة من المواد ادناه والاسترشاد بها (اى انها تكون اختيارية)

(1) النقل الجوي العارض أو الرحلة العارضة: هو النقل الجوي التجاري غير المنتظم للأشخاص والأمتعة المصاحبة لهم وللممتلكات على أساس المدة الزمنية، أو مسافة الرحلة أو أساس الرحلة عندما تشغل كامل حمولة الطائرة أو الطائرات لصالح المستأجر.

(2) النقل العارض العام هو النقل العارض من خلال بيع المقاعد بشكل فردي أو لمجموعات أو ضمن خدمات تنظيم الرحلات من قبل وكالات السفر والسياحة .

(3) النقل العارض الخاص هو النقل العارض الذي يتم تقديمه للمسافر خارج إطار النقل العارض العام .

(4) وكلاء بيع خدمات النقل العارض : وكالات السفر والسياحة المسجلة لدى السلطة المعنية كوكلاء لبيع خدمات النقل العارض .

(5) يجب على مقدمي خدمات الرحلات العارضة في الدولة أن يقوموا بتسجيل وكلاء بيع الخدمات نيابة عنهم لدى الإدارة.

(6) يجب أن يكون عقد خدمات الرحلات العارضة مكتوباً، ويجب أن يتم اعتماد نموذجه من قبل الإدارة قبل البدء في تقديم الخدمات .

(7) يجب أن يحتوي عقد النقل الجوي للرحلات العارضة على أحكام واضحة وصريحة وكحد أدنى يجب أن يحتوي العقد على المعلومات التالية :

أ – اسم الناقل الجوي المتعاقد والناقل الجوي الفعلي .

ب – اسم المسافر الذي يتم التعاقد معه بغض النظر عن عدد المسافرين على متن الرحلة .

ت – نقطة المغادرة ونقطة الوصول ونقطة أو نقاط التوقف ومددها .

ث – الإحالة لأحكام تعويض المسافرين عن التأخير أو إلغاء الرحلات ، وفقدان الأمتعة .

ج – أحكام وآليات ومدد إعادة سداد قيمة الإركاب للمسافر في حالات الرحلات الملغاة .

(8) ما لم تتجاوز السلطة المعنية عن هذا الشرط فإنه يجب على كل ناقل جوي عارض يرغب في تشغيل نقل ركاب عارض محلي أو دولي تقديم ضمان بنكي أو خطاب اعتماد غير قابل للإلغاء للسلطة المعنية للموافقة عليه بالتزامن مع تقديم طلب الموافقة على تشغيل النقل العارض .

(9) يجب أن يغطي الضمان البنكي أو خطاب الاعتماد غير القابل للإلغاء والمطلوب بموجب هذا الفرع ، مقدار (50%) خمسين في المائة من أجرة تذكرة الاتجاه الواحد لمجموع الركاب حسب السعر المتفق عليه مع المسافرين ، بحيث يضرب عدد الركاب في السعر المتفق عليه لتذكرة الاتجاه الواحد ، ثم يقسم ناتج عملية الضرب على اثنين .

(10) قد تقرر السلطة المعنية إعفاء الناقل الجوي العارض من متطلبات الضمان البنكي أو خطاب الاعتماد غير قابل للإلغاء أو إبدالها بضمانات أخرى وفقا للسياسات التفصيلية التي تصدرها السلطة المعنية من وقت لآخر .

(11) يجب أن تتوفر في نقل الركاب العارض وفقا لهذا الفصل المتطلبات التالية :

أ – إذا كان نقل الركاب العارض مؤجرا على أساس الاتجاهين فلا يشترط أن يكون تشغيل الذهاب والعودة بنفس الناقل الجوي العارض .

ب – لا يجوز لمشغل نقل الركاب العارض إلغاء الرحلة العارضة في مدة أقل من (72) ساعة قبل الموعد المحدد لإقلاع رحلة المغادرة لأي سبب كان بما في ذلك قلة الركاب على الرحلة ، ماعدا الإلغاء بسبب ظروف القاهرة يستحيل معها تشغيل النقل العارض .

ت – إذا ألغيت رحلة النقل العارض في مدة أقل من (72) إثنين وسبعين ساعة من الموعد المحدد لمغادرة الرحلة بسبب ظروف القاهرة يستحيل معها تشغيل النقل العارض فيجب على المشغل إشعار كل الركاب المسافرين على الرحلة الملغاة في أقرب وقت ممكن .

ث – لا يجوز لأي كيان أو شخص قبول أي مبلغ من أي مستهلك على رحلة نقل عارض مقابل رحلة العودة ما لم يحدد المستهلك رحلة عودة معينة ومتوفرة .

ج – يجوز إجراء استبدال الركاب المسافرين في نقل الركاب العارض بأخرين في أي وقت يسبق مغادرة الرحلة .

ح – يجب على مشغل نقل الركاب العارض أو وكيل المبيعات إعادة كامل المدفوعات لكل راكب قام بإيجاد راكب آخر بديل عنه مكانه أو أوجد المشغل بديلا عنه .

(12) يتم تعويض المستهلك بما يعادل (حسب ما يتم الاتفاق عليه بين السلطة المعنية والنقلات الجوية) عن كل يوم تأخير في إعادة سداد قيمة الإركاب عن الرحلات الملغاة .

المادة (الثالثة عشر) القوة القاهرة والكوارث الطبيعية

(1) على الناقل الجوي أن يقدم قدر الإمكان خدمات الرعاية والمساعدة الملائمة في حالات الكوارث الطبيعية والقوة القاهرة .

(2) لا يكون الناقل الجوي مسئولاً تجاه المستهلكين في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية إذا أثبت أنه اتخذ الإجراءات التي كان يجب عليه القيام بها أو كان من المستحيل عليه أن يتخذ تلك الإجراءات. وتتم في حالة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية الاستعانة بأحكام المادة (السابعة) والمادة (الثامنة) من هذه اللائحة قدر الإمكان دون أن يكون لهما صفة الإلزام على الناقل الجوي .

(3) يحق للنقل الجوي في حالة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية أن يقوم بتعليق رحلاته .

(4) على الناقل الجوي عند تعليق رحلاته بسبب القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية أن يقوم بقدر الإمكان بإشعار المسافرين بتوقيت موعد الرحلة البديلة .

(5) على الناقل الجوي في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية أن يقوم بتوفير رقم مجاني للاتصال والمتابعة من قبل المسافرين بشأن المستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة .

(6) يعد من قبيل القوة القاهرة أي حالة ينتج عنها استحالة تسيير رحلة معينة أو مجموعة الرحلات إلى وجهة معينة أو مجموعة من الوجهات لأسباب لا يمكن للناقل الجوي السيطرة عليها أو تلافيها ولا يتضمن تعريف القوة القاهرة الأعطال الفنية للطائرة .

(7) يلتزم مشغلو المطارات بتوفير البنى التحتية والخدمات اللازم توفيرها لمساعدة الناقل الجوي على إدارة شؤون المستهلكين بالشكل الأمثل خلال فترة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية .

(8) على الناقل الجوي إخطار إدارة كتابة بأي قصور في البنى التحتية والخدمات التي يجب على مشغل المطار توفيرها في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية .

الباب الرابع

أحكام ختامية

المادة (الرابعة عشر) أحكام عامة

- (1) بغض النظر عن التعبير عن التعويضات بوحدة حقوق السحب الخاصة في هذه اللائحة ، يتم صرف التعويضات وأدائها للمستهلكين بعملة الدولة الواقع فيها الاختلاف. (تدرس هذه المادة من قبل كل سلطة على حده)
- (2) يجب على مشغل المطار إخطار الناقل الجوي في حالة تعطل الأجهزة واللوحات الإرشادية بما قد يمنع من وصول المعلومة للمسافر.
- (3) يجب على الناقل الجوي بيان أحكام نقل الحيوانات الأليفة للمستهلك قبل قبول نقلها على رحلاته .
- (4) في حال عدم قبول نقل الحيوان الذي أصدرت له تذكرة لنقله فإن الناقل يتحمل المصاريف المترتبة على ذلك الإلغاء بما لا يتجاوز ثلاثمائة (300) وحد حقوق سحب خاصة .
- (5) يجب ذكر الحالات التي يجب إحالتها للجهات القضائية .
- (6) يجب على الناقل الجوي إتاحة جميع الأسعار للمسافر للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي .
- (7) في حالات الرحلات العارضة أو شراء الرحلات الخاصة من خلال مكاتب السفر والسياحة ، يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي (الناقل الفعلي) بغض النظر عن طبيعة التعاقد بجميع حقوقه وفقا لهذه اللائحة وللناقل الجوي (النقل الفعلي) أن يقوم بمطالبة وكالة السياحة والسفر وفقا للاتفاق التعاقدى فيما بينهم .

المادة (الخامسة عشر) الإعلانات والأسعار (مادة اختيارية)

- (1) يجب على الناقل الجوي التزام مبدأ الشفافية المطلقة في إعلاناته عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله .
- (2) لا يجوز للناقل الجوي تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات وآليات تقديمها من خلال الإعلان عنها .
- (3) يجب أن يعلن الناقل الجوي عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة ، على أن يكون ذلك واضحا في المادة الإعلانية ذاتها .
- (4) تعتبر الأسعار المعلن عنها هي الأسعار الإجمالية ولا يحق للنقل الجوي إضافة أية رسوم أخرى على هذه الأسعار مالم يضمن ذلك صراحة في مواده الإعلانية .
- (5) في حالة تقديم الخدمة من خلال الرموز المشتركة أو من خلال طائرة مستأجرة مع الطاقم ، فإنه يجب على الناقل الجوي أن يقوم بإعلان ذلك للمسافر بطريقة واضحة عند تقديم خدمة السفر .

- (6) يجب على الناقل الجوي الإعلان عن حقوق المستهلك وفقا لعقد النقل الجوي المعتمد من قبل الهيئة في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة للمستهلك ، بالإلتزام بالمواصفات المذكورة في الملحق (1) لهذه اللائحة، ومن ذلك على وجه الخصوص .
- أ – موقع الناقل الجوي على الانترنت .
- ب – مكاتب المبيعات .
- ت – كاونترات الإركاب .
- ث – بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها ، عند منطقة استلام الأمتعة .
- (7) يجب على مشغلي المطارات إتاحة المساحات اللازمة لهذه الإعلانات دون أن تأخذ عليها أي أجر من الناقل الجوي أو مقدمي خدمات المناولة الأرضية .
- (8) يجب على الناقل الجوي إخطار الهيئة فوراً عند عدم سماح مشغلي المطارات بوضع الإعلانات الملائمة أو التعاون في ذلك .

المادة (السادسة عشر) الإرشاد

- (1) يجب على الناقل الجوي إرشاد المستهلك لآليات المطالبة بحقوقه من خلال موقعه على الانترنت ومكاتب المبيعات وكاونترات المبيعات .
- (2) يجب على الناقل الجوي توفير النماذج الخاصة بتقديم الشكاوي والمطالبات على موقعه في الانترنت ومراكز البيع وكاونترات الترحيل.
- (3) على مشغلي المطارات التأكد من وضوح أجهزة المكبرات الصوتية وفاعلية لوحات الإعلان لإرشاد المستهلكين .

المادة (السابعة عشر) المخالفات

- (1) على الهيئة وضع مدد زمنية محددة للرد على الشكاوى وانهاء الحالات بحيث تلزم بها جميع الناقلات الجوية بهدف تدعيم المصدقية لدى المستهلك.
- (2) تلتزم كل من السلطة المعنية والناقلات الجوية بمبدأ الشفافية وايضاح كافة المخالفات للمستهلك وكيفية حصوله على التعويضات.
- (3) تختص الإدارة بإصدار التعاميم والسياسات التفصيلية للمخالفات والعقوبات المطبقة بحق مخالفة أحكام اللائحة .

المادة (الثامنة عشر) العقوبات وإلزام التطبيق

- (1) يجب على المستهلك الإلتزام بمدد التقادم المنصوص عليها في عقد النقل الجوي فيما يتعلق بالشكاوي المقدمة إلى الهيئة بحق الناقل الجوي عن أي فعل أو تقصير مما فيه مخالفة لأي من أحكام اللائحة أو أي متطلبات متفرعة عنها .
- (2) للمستهلك الحق في تقديم شكاواه بشأن أي فعل أو تقصير مما فيه مخالفه لأي من أحكام اللائحة أو أي متطلبات متفرعة عنها بحق المشغلين الأرضيين خلال (تحدد المدة من قبل السلطة المعنية) من تاريخ الواقعة أو الحدث محل الشكوى او تاريخ معرفة المستهلك به .

- (3) لا يدخل في احتساب مدة التقادم الفترات التالية :
 أ – الفترة بين تاريخ تقديم المطالبة للنقل الجوي أو المشغل الأرضي حتى استلام الرد على المطالبة .
 ب – الفترة بين تاريخ استلام السلطة المعنية للشكاوي وبين تاريخ استلام القرار النهائي من قبل الهيئة بشأن المطالبة المعنية .
 يمكن الاسترشاد بالفقرات التالية (اي انها اختيارية)
 (4) للناقل الجوي والمشغل الأرضي الحق في الاعتراض على قرار السلطة خلال (تحدد المدة من قبل السلطة المعنية) من تاريخ الإخطار بصدور القرار وذلك بموجب خطاب رسمي يقدم لرئيس السلطة .
 (5) في حالة عدم اعتراض الناقل الجوي أو المشغل الأرضي على قرار السلطة خلال المدة المبينة في الفقرة (4) من هذه المادة يعتبر قرار السلطة باتا وملزم بحقه .
 (6) يجوز للسلطة حسب تقديرها تمديد المدة المحددة لتقديم الرد على الشكوى .
 (7) يحق للناقل الجوي أو المشغل الأرضي الاعتراض على قرار السلطة البات والملزم أمام المحكمة المختصة وذلك وفقا للأنظمة المعنية .
 (8) عندما ترى السلطة أن هناك مسوغاً للاعتقاد بوجود مخالفة لأي من أحكام النظام أو هذه الأنظمة ، فلها أن تصدر إشعارا باتخاذ إجراءات إلزام التطبيق بخصوص المخالفة وذلك دون الحاجة لتقديم أي شكوى لها .
 (9) في حال تطلب الأمر أن تستوضح السلطة عن أي من الجزئيات المتعلقة بالمخالفة محل النظر من الناقل الجوي أو المشغل الأرضي، ويعتبر إخفاقهما في تقديم الرد على الشكوى إلى السلطة في الفترة المحددة بموجب إخطار السلطة أو عدم طلبه تمديد تلك الفترة إقرارا بالمسؤولية تجاه الادعاء في الشكوى .
 (10) بالاستناد إلى المادة (162) من نظام الطيران المدني فإنه يحق للهيئة حسب تقديرها تعليق ترخيص التشغيل الاقتصادي للناقل الجوي الوطني أو الأجنبي سواء قبل أو بعد اتخاذ القرار بشأن الشكوى المقدمة بموجب هذا الفصل .
 (11) يحق للسلطة المعنية وضع غرامات إجراءات معينة حسب قوانينها على شركات الطيران في حالة اخلالها بما جاء في اللائحة.

المادة (التاسعة عشر) التقارير (مادة اختيارية)

- (1) يلتزم الناقل الجوي بتقديم تقرير شهري عن الرحلات المتأخرة والملغاة وحالات رفض الإركاب والشكاوي التي تلقاها من العملاء وآليات ونتائج معالجتها .
 (2) عدم تقديم التقارير الشهرية في موعدها الذي تحدده السلطة بعد إقرارا من قبل الناقل الجوي بعدم اتخاذه هو وموظفيه الاحتياطات اللازمة لتلافي الأضرار التي تعرض لها المستهلك .
 (3) للسلطة وضع غرامة او إجراء معين للحد من عدم تقديم التقارير المطلوبة اعلاه.

المادة (العشرون) مسؤولية تطبيق وتفسير اللائحة:
السلطة المعنية هي الجهة المخولة والمسئولة عن تطبيق وتفسير نصوص هذه اللائحة.

المادة (الحادية والعشرون) صلاحية حذف أو إضافة أو تعديل اللائحة:
يحق لـ (.....) صلاحية حذف أو إضافة أو إدخال تعديلات على أحكام هذه اللائحة كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

المادة (الثانية والعشرون) (مادة اختيارية) إلغاء القرارات والتعليمات السابقة:
تلغي هذه اللائحة جميع ما صدر سابقاً وما يتعارض معها من لوائح وتعليمات تخص حماية المستهلك في مجال الطيران المدني .

المادة (الثالثة والعشرون) سريان اللائحة (مادة اختيارية)
يسري العمل بهذه اللائحة خلال (؟؟) تسعين يوماً من تاريخ نشرها بالجريدة الرسمية.

الملحق (1)
مواصفات الإعلانات

1. على الإنترنت:

أ.

ب.

2. في مكاتب المبيعات:

أ.

ب.

3. في المطارات:

أ. كاونترات الركاب:

(1)

(2)

ب. عند منطقة إستلام الأمتعة:

(1)

(2)

الملحق (2)

قيم التعويضات التي يستحقها المستهلك في الإتفاقيات الدولية

- 1) يجب على الناقل الجوي تعويض المستهلك بما لا يتجاوز ألف ومائة وإحدى وثلاثين (1131) وحدة حقوق سحب خاصة عند فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة المصاحبة، عندما تكون إتفاقية مونتريال 1999 هي المطبقة.
- 2) يجب على الناقل الجوي تعويض المستهلك بما لا يتجاوز سبعة عشرة (17) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل كيلوغرام عند فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة المصاحبة وبما لا يزيد عن ثلاثمائة وإثنتين وثلاثين (332) وحدة حقوق سحب خاصة، عندما تكون إتفاقية وارسو 1929 هي المطبقة.
- 3) في حال إختلاف حدود التعويض إستناداً إلى أي قانون آخر واجب التطبيق؛ يجب على الناقل الجوي تعويض المستهلك عند فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة المصاحبة حسب ذلك القانون.
- 4) تكون حدود مسؤولية الناقل الجوي في حالة تأخير المسافر بما لا يتجاوز أربعة آلاف وستمائة وأربعة وتسعين (4694) وحدة حقوق سحب خاصة، عندما تكون إتفاقية مونتريال 1999 هي المطبقة.

ملاحظات:

1. يفضل أن تستعمل كلمة (مستهلك) لتتضمن (الشاحن)، إلا في حالة أن يكون المقصود هو (المسافر) على وجه الحصر.
2. يفضل استخدام كلمة (الإدارة) للدلالة على الإدارة المختصة بحماية المستهلك.
3. النص على منح مفتشي (أخصائيي) حماية المستهلك في السلطة صفة الضبط القضائي (أنظر المادة 162 من نظام الطيران المدني السعودي رقم 44 لسنة 2005).
4. في المادة 21 من اللائحة: تكون صلاحية تعديل اللائحة للسلطة التي أصدرتها (مدير عام، وزير، مجلس وزراء، مرسوم ... الخ).
5. إعادة التدقيق حيثما وردت (المستهلك/المسافر) فيما إذا كان من الأفضل (المستهلك) على عمومها، أو (المسافر) تحديداً .
6. أقتراح إضافة ملحقين فنيين لهذه اللائحة:
أ. قيم التعويضات حسب القانون الدولي،
ب. مواصفات الإعلانات.
7. في المادة (18)، يمكن النص على تشكيل لجنة في (سلطة الطيران) تكون مسؤولة عن النظر في الشكاوى المتعلقة بمخالفات حماية المستهلك، ولهذه اللجنة صفة شبه قضائية، ويكون من واجباتها فض الشكاوى وتثبيت المصالحات أو التوصية للرئيس بإصدار القرار.