٢- اسم صاحب الترخيص ومقر إقامته.
٣- اسم المدير المسئول.
٤- رقم وتاريخ الترخيص ورقم وتاريخ تجديد الترخيص .
٥- أية بيانات أخرى تحددها شئون الطيران المدني.

مادة (٤٠)

يلتزم المشغل الجوي ووكلاؤه ومكاتب السفر بمراعاة جميع الأوامر والتعليمات التي تصدرها شئون الطيران المدني، وعلى الأخص فيما يتعلق بالآتي:
١- قائمة بحقوق المسافرين المنصوص عليها في هذه اللائحة، شاملة التعويضات.
٢- التعليمات الخاصة بحظر أو تنظيم نقل المواد الخطرة على متن الطائرات، بما يتفق وأحكام القوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة.

مادة (٤١)

يجب على المشغل الجوي ووكلاؤه ومكاتب السفر المرخص لها الالتزام بالأنظمة والقواعد الصادرة من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي «أياتا» والخاصة برد قيمة التذكرة في حالة عدم الاستخدام، وفي الحالات التي تكون فيها التذاكر غير قابلة للرد ينبغي أن يكون المسافر على علم مسبق بذلك.

مادة (٤٢)

يلتزم المشغل الجوي ووكلاؤه ومكاتب السفر بتضمين الإعلانات الخاصة بالترويج لأنشطتهم كافة البيانات والشروط التفصيلية عن هذه الأنشطة، بما لا يدع مجالاً للغموض أو الالتباس لدى الجمهور بشأن المعاني الواردة في مادة الإعلان.

مادة (٤٣)

يلتزم المشغل الجوي ووكلائه ومكاتب السفر-عند استخدام أنظمة الحجز الآلي- بأن تكون هذه الأنظمة مطابقة للقواعد القياسية المعتمدة من قبل منظمة الطيران المدني الدولي «إيكاو».

الفصل الثالث

حقوق المسافر

مادة (٤٤)

تسري أحكام هذا الفصل على ما يلي:
١- كل نقل جوي للأشخاص أو الأمتعة أو البضائع في الرحلات القادمة إلى الدولة أو المغادرة لها والتي يقوم بها المشغل الجوي المسجل بالدولة أو الذي تم تعيينه لتشغيل رحلات من وإلى

الدولة، بما لا يتعارض مع أحكام المعاهدات الدولية التي تعتبر الدولة طرفاً فيها.

٢- المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية.

٣- عمليات التشغيل من جانب المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية.

مادة (٤٥)

على المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية الالتزام بجميع اللوائح والقواعد والتعاميم الخاصة بحقوق المسافر والتي تصدرها شئون الطيران المدني، وتزويد إدارة النقل الجوي دون تأخير بنسخ محدّثة من جميع المعلومات والسجلات والمستندات التي يمكن أن تطلبها الإدارة لغرض تطبيق هذا الفصل واللوائح والقرارات الصادرة تنفيذا له.

مادة (٤٦)

تختص إدارة النقل الجوي بوضع أحكام هذا الفصل موضع التنفيذ والإشراف على تنفيذه، وفي سبيل ذلك تمارس -على سبيل المثال لا الحصر- الاختصاصات التالية:

١- الإشراف على إرشاد المسافرين والجهات العاملة في قطاع النقل الجوي، فيما يتعلق بحقوق المسافر وآلية التعامل معها.

٢- استلام ومراجعة شكاوى المسافرين ضد المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية.

٣- مساندة المسافرين والمشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية على حل الإشكاليات المتعلقة بحماية المسافرين.

٤- متابعة تنفيذ المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية للأحكام المتعلقة بحماية المسافرين، والتحقيق في المخالفات والشكاوى وفرض الجزاءات المناسبة وفقاً لهذه اللائحة.

٥- تعميم جميع اللوائح والقواعد والتقارير الخاصة بحقوق المسافر التي تصدرها شئون الطيران المدني.

٦- وضع الحد الأدنى لأحكام وشروط سياسة الحجز الفائض التي يمكن للمشغلين الجويين إتباعها.

٧- التنسيق مع مشغل المطار والمشغلين الجويين والجهات ذات العلاقة داخل أو خارج شئون الطيران المدني لتحسين البُنى التحتية والوصول إلى البيئة التنظيمية المناسبة ورفع مستوى العناية بالمسافرين، بما يتلاءم وأحكام هذه اللائحة.

٨- اعتماد شروط وأحكام عقد النقل الجوي وإجراءات التعاقد بين طرفيه وآليات التعامل مع شكاوى المسافرين ومتطلبات الإعلان وإرشاد المسافرين.

مادة (٤٧)

١- لغرض القيام بمهامها، يجوز لإدارة النقل الجوي التنسيق مع الإدارات الأخرى بشئون الطيران المدني.

٢- مع عدم الإخلال بأمن وسلامة الطيران، يتعين على الإدارات المعنية داخل شئون الطيران المدني إعطاء الأولوية لحماية المسافرين والتعاون مع إدارة النقل الجوي للقيام بمهامها على الوجه الأمثل.

مادة (٤٨)

١- يلتزم المشغل الجوي الوطني بتقديم سياسة تنظم الحجز الفائض على رحلاته لإدارة النقل الجوي لاعتمادها.

٢- يلتزم المشغل الجوي المعين لتشغيل رحلات من وإلى الدولة بأن يقدم لإدارة النقل الجوي سياسة تنظيم الحجز الفائض المعتمدة من الطيران المدني بدولة التسجيل.

٣- للمشغل الجوي أن يقوم بتنفيذ سياسات تنظيم الحجز الفائض على رحلاته، على أن يلتزم قدر الإمكان بتقليص عدد المسافرين المرفوضين على الرحلة.

٤- يلتزم المشغل الجوي بالإعلان بشكل بارز عن سياسة تنظيم الحجز الفائض المتبعة من قبله وإعلام المسافرين بها عند قيامهم بإجراءات السفر، سواء كان ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو على الموقع الالكتروني للمشغل الجوي أو في مكاتب وكاونترات المبيعات والسفر في المطار.

٥- في الحالات التي يتعين فيها على المشغل الجوي أن يرفض صعود أي مسافر إلى الطائرة بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة مع وجود مقاعد بديلة على ذات الرحلة على درجة أعلى من الدرجة المتفق عليها مع المسافر، فإنه يجب على المشغل الجوي ترقية الدرجة إلى الدرجة الأعلى دون فرض دفع الفرق في السعر على المسافر.

٦- في الحالات التي يتعين فيها على المشغل الجوي أن يرفض سفر أي مسافر بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة المتفق عليها وعدم وجود مقاعد بديلة على الدرجة الأعلى، فإنه يمكن للمشغل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم من المشغل الجوي.

٧- في حالة رفض المشغل الجوي سفر أي مسافر بسبب عدم وجود متطوعين للتنازل عن مقاعدهم أو بسبب عدم كفاية المتطوعين، يجب على المشغل الجوي القيام فوراً بتقديم الرعاية والعناية والمساندة والتعويض اللازم للمسافر، حسب الآليات التالية:

أ- تقديم معلومات وافية للمسافر عن حقوقه عند رفض السفر بسبب سياسة تنظيم الحجز

الفائض، بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم بهذا الشأن.

ب- في حال توفر مقاعد على الدرجة الأدنى لذات الرحلة، يجب على المشغل الجوي أن يخطر المسافر المعني بتوفر المقاعد البديلة على الدرجة الأدنى وفقاً للبند (ج) من هذه الفقرة.

ج- مع عدم الإخلال بأحكام الفقرة (٥) و البند (ب) من الفقرة (٧) من هذه المادة، يجب على المشغل الجوي أن يتيح للمسافر حق الاختيار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات المشغل الجوي أو على رحلة خاصة بمشغل جوي آخر على أن يتحمل المشغل الجوي فارق تكلفة السفر إن وجد.

د- إذا قرر المسافر الانتظار حتى الرحلة التالية للمشغل الجوي أو كانت أقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار من ساعة إلى ثماني ساعات في المطار، يجب على المشغل الجوي تمكين المسافر من استخدام صالات الاستضافة إذا كانت متوفرة في المطار.

هـ- لا يعد تنزيل الدرجة على ذات الرحلة بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض رفضاً للسفر، ويجب على المشغل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن كامل فرق السعر بين درجة السفر الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تنزيل الدرجة عليه من الرحلة.

و- في حالة رفض سفر المسافر المواصل على رحلة من نقطة الوصول إلى وجهات أخرى، يجب على المشغل الجوي ضمان وصول المسافر إلى المقصد النهائي في أقرب وقت بأقل مدة تأخير ممكنة سواء على مشغلين جويين آخرين أو على درجة سفر أعلى، مع تحمل المشغل الجوي لفارق تكلفة السفر إن وجد، ويجب على المسافر أن يقدم ما يثبت مواصلته من نقطة الوصول.

٨- لا يستحق المسافر تعويضاً عن رفض سفره بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة في الحالات التالية:

أ- إذا لم يلتزم المسافر بعقد النقل أو بأحكام التعرفة المتعلقة بالتذاكر وبتأكيد الحجز وبالحضور إلى المطار قبل وقت كاف لإنهاء إجراءات السفر حسب سياسة المشغل الجوي.

ب- إذا قام المشغل الجوي بتوفير رحلة مشابهة إلى المقصد النهائي للمسافر خلال ثمان ساعات من وقت الإقلاع الأصلي.

٩- يلتزم المشغل الجوي بسداد قيمة التعويض للمسافر خلال ثلاثين يوماً من تاريخ ثبوت حق المسافر في التعويض أو صدور قرار من شئون الطيران المدني بحق المسافر في التعويض ،

ويتم تعويض المسافر بما يعادل خمسين وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير في سداد قيمة التعويض.

مادة (٤٩)

١- يجب على المشغل الجوي أن يعمل - بقدر الإمكان- على الحد من عدد الرحلات الملغاة، مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية.

٢- يجب على المشغل الجوي -بقدر الإمكان- إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف، وذلك وفقاً للضوابط التالية:

أ- إذا أخطر المشغل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل أربعة عشر يوماً من التاريخ المحدد للسفر، يتم إعفاء المشغل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض، على أن يلتزم المشغل الجوي بإعادة قيمة التذاكر للمسافر المعني.

ب- إذا أخطر المشغل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل التاريخ المحدد للسفر بأقل من أربعة عشر يوماً، يتعين على المشغل الجوي أن يخيّر المسافر بين إيجاد رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي من الرحلة.

ج- في حال اختيار المسافر لرحلة بديلة عن الرحلة التي تم إلغاؤها وفقاً للبند (ب) من هذه الفقرة وترتب على ذلك امتداد إقامة المسافر لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة، يتحمل المشغل الجوي تكاليف إقامة ووجبات المسافر عن المدة الإضافية حتى موعد السفر الجديد.

٣- في حالة إلغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المسافر في المطار، واختيار المسافر لرحلة بديلة للتي تم إلغاؤها، فإنه يتم التعامل مع المسافر وفقاً للضوابط التالية:

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

ب- إذا كان السفر على ذات المشغل الجوي أو على مشغل جوى آخر على درجة سفر أدنى، يعوض المشغل الجوي المسافر بما يعادل كامل فارق التكلفة أو خمسمائة وحدة حقوق سحب خاصة أيهما أعلى.

٤- يمكن أن يكون التعويض في الحالتين الموضحتين في الفقرة (٣) من هذه المادة من خلال إصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاستخدام خلال عام من تاريخ إصدارها، شريطة موافقة المسافر على ذلك.

٥- إذا قرر المسافر بمحض إرادته أن يلغي التعاقد مع المشغل الجوي بسبب إلغاء الرحلة، فعلى

المشغل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمسافر.

٦- على المشغل الجوي أن يعد نموذج «إقرار إلغاء المسافر للتعاقد بمحض إرادته»، ويجب أن يوقع المسافر على هذا النموذج قبل استرجاع كامل قيمة التذكرة.

٧- في حالة عدم وجود الإقرار المشار إليه في الفقرة (٦) من هذه المادة، يؤخذ بإفادة المسافر في حال اختلافها عن إفادة المشغل الجوي.

٨- تطبق أحكام الفقرة (٦) من المادة (٥٠) من هذه اللائحة على حالات التأخير في موعد الإقلاع بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة.

مادة (٥٠)

١- يجب على المشغل الجوي اتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة و تقليل مدد التأخير، مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية.

٢- إذا أخطر المشغل الجوي المسافر بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل أربعة عشر يوما من التاريخ المحدد للسفر، يتم إعفاء المشغل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض.

٣- لا يكون المشغل الجوي مسئولاً عن الضرر الناشئ عن التأخير إذا ثبت أنه اتخذ هو أو موظفوه أو وكلاؤه كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير.

٤- مع مراعاة اعتبارات الأمن والسلامة، يجب على المشغل الجوي أن يعمل بقدر الإمكان على إخطار المسافر بتأخر الرحلة قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، ويجب أن يشتمل الإخطار على الوقت الجديد المحدد للإقلاع.

٥- في حالة عدم إعلان المشغل الجوي عن الموعد الجديد المحدد للإقلاع، فإنه يتعين عليه -علاوة على أشكال الرعاية التي يجب عليه تقديمها- أن يقوم بتعويض المسافر بمبلغ خمس عشرة وحدة حقوق سحب خاصة عن كل ساعة تأخير، وبما لا يتجاوز مائة وحدة حقوق سحب خاصة.

٦- مع مراعاة أحكام الفقرتين (٥) و (١٢) من هذه المادة، يجب على المشغل الجوي عند حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء وجود المسافر في مرافق المطار أن يقوم بتوفير أشكال الرعاية التالية للمسافرين:

أ- المرطبات، اعتباراً من بداية الساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- وجبة ساخنة، إذا كانت مدة التأخير المحتملة ثلاث ساعات فأكثر من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ج- سكن فندقي، إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثماني ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

٧- باستثناء ما ورد في البند (أ) من الفقرة (٦) من هذه المادة، للمسافر الحق في أن يختار بين خدمات الرعاية المنصوص عليها في بقية بنود ذات الفقرة وبين أن يتم تعويضه عنها كالتالي:

أ- ما يعادل خمس عشرة وحدة حقوق سحب خاصة بدلاً من الوجبة الساخنة، إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- ما يعادل خمسين وحدة حقوق سحب خاصة بدلاً من السكن الفندقي، إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثماني ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

٨- على مشغل المطار مساندة المشغل الجوي بتوفير البُنى التحتية والإمكانيات الملائمة لتقديم خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (٦) من هذه المادة.

٩- في حالة عدم تمكن المشغل الجوي من تقديم أشكال الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (٦) من هذه المادة، بسبب عدم توفر البُنى التحتية في المطار الذي تمت فيه عملية التأخير أو لأي سبب آخر، يتم تعويض المسافر من قبل المشغل الجوي وفقاً لأحكام الفقرة (٧) من هذه المادة، وفي حالة كون السبب متعلقاً بالبُنى التحتية للمطار يحق للمشغل الجوي أن يرجع بمبلغ التعويض على مشغل المطار.

١٠- في حالة تأخر الرحلة قبل وجود المسافر في مرافق المطار، يجب على المشغل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى موعد الإقلاع الجديد، على ألا تتجاوز مسؤولية المشغل الجوي خمسين وحدة حقوق سحب خاصة، وبشرط أن يقدم المسافر ما يثبت تحمله لهذه التكاليف.

١١- تطبق أحكام الفقرتين (٦) و (٧) من هذه المادة على الحالات التي يضطر فيها المشغل الجوي لتغيير مسار الرحلة أثناء قيامه بها.

١٢- في حالة تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد على ثماني ساعات، يحق للمسافر مطالبة المشغل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وتنطبق عليها أحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (٤٩) من هذه اللائحة.

١٣- في حالة تأخر الرحلة لأكثر من ثماني (٨) ساعات عن الموعد المحتمل للوصول المعلن عنه من قبل المشغل الجوي، يتعين على المشغل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر بمبلغ عشر وحدات حقوق سحب خاصة عن كل ساعة تأخير، وبما لا يتجاوز مائة وحدة حقوق سحب خاصة، ولا يعتبر هذا التعويض بديلاً عن تقديم أشكال الرعاية المفروضة بمقتضى هذه اللائحة.

مادة (٥١)

إذا تم إلغاء الحجز من قبل المشغل الجوي دون علم المسافر، فيتم معاملة هذه الحالة على أنها رحلة ملغاة، وتنطبق عليها أحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (٤٩) من هذه اللائحة.

مادة (٥٢)

١- لا يجوز للمشغل الجوي أن يرفض سفر المسافر المعاق، ما لم يكن ذلك لدواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو للحفاظ على صحة المسافر المعاق.

٢- على المشغل الجوي ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية مراعاة احتياجات المسافرين المعاقين، بما في ذلك- على سبيل المثال - ما يلي:

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

ب- توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها بواسطة الرافعات الآلية دون مقابل من قبل مقدمي الخدمات الأرضية.

ج- بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المسافر المعاق في حالات إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها.

د- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام المسافرين المعاقين، وخاصة فاقدي السمع أو البصر، بمواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها، ويتحمل المشغل الجوي مسئولية عدم القيام بذلك.

هـ- تأهيل كاونترات المبيعات ومرافق المطار من قبل مشغل المطار لاستقبال وخدمة المسافرين المعاقين.

٣- في حالة رفض سفر المسافر المعاق أو عدم تقديم الخدمات اللازمة له من قبل المشغل الجوي أو مشغل المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية، فعلى هؤلاء تقديم مبرراتهم إلى المسافر خلال سبعة أيام من تاريخ رفض السفر أو رفض تقديم الخدمة، أو من تاريخ طلب تلك المبررات من قبل إدارة النقل الجوي، وإلا عُدّ ذلك إقراراً من جانبهم باستحقاق المسافر للتعويضات اللازمة بموجب هذه اللائحة.

٤- يعوض المسافر المعاق، عند رفض سفره أو عدم حصوله على الخدمات المذكورة في الفقرة (٣) من هذه المادة من قبل المشغل الجوي أو مشغل المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية بما يعادل (٢٠٠٪) من قيمة إجمالي تذكرة السفر، بالإضافة إلى أية تعويضات أخرى ورد النص عليها في هذه اللائحة .

مادة (٥٣)

١- على المشغل الجوي التزام الحرص والعناية اللازمين لضمان عدم تأخير وصول أو فقدان أو تلف الأمتعة الخاصة بالمسافر.

٢- على المشغل الجوي تعويض المسافر بما لا يتجاوز ألفاً ومائة وواحداً وثلاثين وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخر وصول الأمتعة الخاصة به.

٣- على المشغل الجوي أن يقدم لإدارة النقل الجوي سياسته في التعويض عن الأمتعة المفقودة أو التالفة أو المتأخر وصولها، وذلك خلال تسعين يوماً من تاريخ سريان أحكام هذه اللائحة، وإلا وجب عليه تعويض المسافر بموجب الحد الأقصى للتعويض عن كل مطالبه.

٤- يحق لإدارة النقل الجوي رفض سياسة المشغل الجوي في التعويض عن الأمتعة المفقودة أو التالفة أو المتأخر وصولها، أو تعديلها بما يتوافق مع أحكام هذه اللائحة.

٥- يلتزم المشغل الجوي بالإعلان عن سياسته في التعويض عن أمتعة المسافرين المتأخرة أو التالفة أو المفقودة على موقعه على الانترنت، وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات الخاصة به والمطارات التي يستخدمها، وذلك بعد اعتماد تلك السياسة من قبل إدارة النقل الجوي.

٦- على المشغل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن تأخر الأمتعة الخاصة به خلال واحد وعشرين يوماً من تاريخ إخطار المسافر بتأخر أمتعته وفقاً للإجراءات المتبعة.

٧- على المشغل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن تلف الأمتعة الخاصة به خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ اعتبار الأمتعة تالفة وفقاً لإجراءات المشغل الجوي.

٨- إذا رغب المسافر في رفع قيمة التعويض المنصوص عليه في الفقرة (٢) من هذه المادة بسبب احتواء الأمتعة الخاصة به على متعلقات ثمينة، فمن الواجب عليه أن يفصح للمشغل الجوي عن المتعلقات الثمينة عند فحص الأمتعة وأن يثبت ذلك على النماذج المعدة لهذا الغرض من قبل المشغل الجوي.

مادة (٥٤)

١- على المشغل الجوي أن يقدم -بقدر الإمكان- خدمات الرعاية والمساندة الملائمة في حالات القوة القاهرة.

٢- لا يكون المشغل الجوي مسئولاً تجاه المسافرين في حالات القوة القاهرة وفقاً لأحكام الفقرة (١) من هذه المادة، إذا أثبت أنه اتخذ الإجراءات التي كان يجب عليه القيام بها أو كان من المستحيل عليه أن يتخذ تلك الإجراءات.

٣ – على المشغل الجوي -عند إلغاء أو تعديل الرحلات في حالة القوة القاهرة- العمل بقدر

الإمكان على تطبيق أحكام المادتين (٤٩) و (٥٠) من هذه اللائحة.

٣- يحق للمشغل الجوي في حالة القوة القاهرة أن يقوم بتعليق رحلاته، إذا ما اقتضت الضرورة ذلك.

٤- على المشغل الجوي عند تعليق رحلاته بسبب القوة القاهرة أن يقوم -بقدر الإمكان- بإخطار المسافرين بتوقيت موعد الرحلة البديلة.

٥- على المشغل الجوي -في حالة القوة القاهرة- أن يقوم بتوفير رقم هاتف للاتصال المجاني والمتابعة من قبل المسافرين بشأن المستجدات والتغييرات المرتبطة بحالة القوة القاهرة.

٦- يعد من قبيل القوة القاهرة استحالة تسيير رحلة معينة أو مجموعة من الرحلات إلى وجهة معينة أو مجموعة من الوجهات لأسباب لا يمكن للمشغل الجوي السيطرة عليها أو تلافيها، ولا يتضمن تعريف القوة القاهرة لأغراض هذه اللائحة الأعطال الفنية للطائرة.

٧- يلتزم مشغل المطار بتوفير البُنى التحتية والخدمات اللازمة لمساعدة المشغل الجوي على إدارة شئون المسافرين بالشكل الأمثل خلال فترة القوة القاهرة.

٨- على المشغل الجوي إخطار إدارة النقل الجوي كتابة بأي قصور في الخدمات التي يجب على مشغل المطار توفيرها في حالات القوة القاهرة والأعطال الفنية للطائرة التي يترتب عليها تأخير الرحلة.

مادة (٥٥)

١- لا تحول الإشارة إلى تقويم التعويضات المذكورة في هذه اللائحة بوحدات حقوق السحب الخاصة دون صرف تلك التعويضات بعملة الدولة.

٢- على مشغل المطار إخطار المشغل الجوي بأية أعطال في الأجهزة واللوحات الإرشادية يمكن أن يترتب عليها عدم وصول المعلومات والإرشادات للمسافرين.

٣- على المشغل الجوي أن يبين أحكام نقل الحيوانات الأليفة للمسافرين المعنيين بذلك قبل قبول نقلها على رحلاته.

٤- في حالة عدم قبول نقل الحيوان الأليف، يتحمل المشغل الجوي المصاريف المترتبة على عدم قبول نقله، بما لا يتجاوز مائة وحدة حقوق سحب خاصة.

٥- على المشغل الجوي -عند استخدام أنظمة الحجز الآلي- إتاحة جميع الأسعار للمسافرين للاختيار من بينها.

٦- في حالات الرحلات العارضة أو شراء الرحلات الخاصة من خلال مكاتب السفر والسياحة، يحق للمسافر مطالبة المشغل الجوي الفعلي بجميع حقوقه المقررة في هذه اللائحة، وللمشغل الجوي الفعلي حق الرجوع بما دفعه على مكاتب السفر والسياحة وفقا للاتفاق التعاقدي فيما بينهم.

مادة (٥٦)

١- على المشغل الجوي التزام مبدأ الشفافية في إعلانه عن الرحلات والإخطارات والخدمات المقدمة من قبله.

٢- يحظر على المشغل الجوي تقديم معلومات مضللة أو غير وافية عن أسعار الخدمات المقدمة من قبله وآليات تقديمها.

٣- على المشغل الجوي أن يعلن عن أية أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة، على أن يكون ذلك واضحاً في المادة الإعلانية ذاتها.

٤- تعتبر الأسعار التي يعلن عنها المشغل الجوي هي الأسعار الإجمالية، ولا يحق للنقل الجوي إضافة أية رسوم أو تكاليف أخرى على هذه الأسعار، ما لم يبين ذلك صراحة في مواده الإعلانية.

٥- في حالة تقديم الخدمة من خلال نمط التشغيل وفق الرموز المشتركة لأكثر من مشغل جوي أو من خلال طائرة مستأجرة مع الطاقم، يجب على المشغل الجوي أن يقوم بإعلان ذلك للمسافر بطريقة واضحة عند عرض تقديم خدمة السفر.

٦- يجب على المشغل الجوي الإعلان عن حقوق المسافر، وفقاً لعقد النقل الجوي، في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة للمسافر، ومن ذلك -على وجه الخصوص- ما يلي:

أ- عناوين مكاتب المبيعات.

ب- كاونترات السفر.

ج- منطقة استلام الأمتعة الخاصة بالمسافرين، والتعويضات المقررة في حالة فقدانها أو تلفها أو تأخر وصولها.

د- موقع المشغل الجوي على الانترنت.

٧- على مشغل المطار إتاحة المساحات اللازمة للإعلانات المذكورة في هذه المادة دون أن يتقاضى في المقابل أي أجر من المشغل الجوي أو من مقدمي الخدمات الأرضية.

٨- على المشغل الجوي إخطار إدارة النقل الجوي فوراً عند إخلال مشغل المطار بالتزامه الوارد في الفقرة (٧) من هذه المادة.

مادة (٥٧)

١- على المشغل الجوي إرشاد المسافر لسبل المطالبة بحقوقه وتوفير النماذج الخاصة بتقديم الشكاوي والمطالبات، وذلك من خلال موقعه على الانترنت ومراكز البيع وكاونترات السفر.

٢- على مشغل المطار التأكد من وضوح وفعالية أجهزة مكبرات الصوت ولوحات الإعلان الخاصة بإرشاد المسافرين.