"الطيران المدني" تطلق حملة توعوية لتعريف المسافرين بحقوقهم وكيفية المطالبة بها

المصدر: واس
تاريخ النشر: 20 نوفمبر 2023

أعلنت الهيئة العامة للطيران المدني اليوم، بدء سريان أحكام اللائحة الجديدة لحماية حقوق المسافرين، وهي اللائحة التي ستطبق أحكامها على ملايين المسافرين، والتي تتضمن حقوقهم والتزاماتهم بهدف الارتقاء بجودة خدمات النقل الجوي، وتحسين تجربة السفر من وإلى مطارات المملكة وداخلها.

وكانت الهيئة أعلنت في 23 أغسطس الماضي، عن إصدار لائحتها الجديدة لحماية حقوق المسافرين، لتحل محل اللائحة التنفيذية السابقة لحماية حقوق العملاء، وطبقا للأنظمة يبدأ سريان اللائحة بعد مرور 90 يوما من تاريخ الإصدار، والذي يوافق اليوم 20 نوفمبر 2023.

وبالتزامن مع بدء سريان اللائحة، أطلقت الهيئة العامة للطيران المدني حملة توعوية بعنوان المسافر أولاً.. لتثقيف المسافرين حول حقوقهم واللوائح التي تضمن حمايتهم في مواجهة أي تحديات أو عوائق مفاجئة قد يتعرضون لها أثناء رحلاتهم الجوية، وتساعد في تعريفهم بكيفية معالجة مثل هذه المواقف والتعويضات المقررة لهم.

وأكدت الهيئة في حملتها على الإجراءات التي يجب على المسافرين المتضررين اتباعها عند حدوث أي تأخيرات أو إلغاء للمواعيد أو غيرها من المشكلات، لضمان حصولهم على حقوقهم كاملة، مشيرة إلى ضرورة قيام المسافر بالاتصال بشركة الطيران أولا، وإذا لم يتلق استجابة خلال 7 أيام، عليه حينها أن يتقدم بشكواه إلى الهيئة العامة للطيران المدني لاتخاذ اللازم بحق الناقل الجوي.

من جانبه، قال نائب رئيس الهيئة العامة للطيران المدني للجودة وتجربة المسافر، المهندس عبد العزيز بن عبدالله الدهمش، إنه اعتبارا من اليوم أصبح المسافرون من وإلى المملكة يتمتعون بوسائل حماية غير مسبوقة، تضمن حقوقهم في مواجهة أي مشكلات تنتج عن تأخير أو إلغاء الرحلات، داعيًا المسافرين بأهمية الاستفادة من حملة المسافر أولاً التي أطلقتها الهيئة ليتعرفوا على أحكام اللائحة كاملة وعلى كيفية المطالبة بحقوقهم.

وأضاف المهندس الدهمش أن اللائحة الجديدة تعكس حرص الهيئة على الالتزام بشعار المسافر أولا، من خلال توفير تجربة سفر آمنة وسلسة، وتقديم خدمات ذات معايير عالمية للمسافرين، فمن خلال هذه اللائحة نساهم في تحقيق مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للطيران، والارتقاء بتجربة السفر في المملكة".

وتتضمن اللائحة الجديدة (30) مادة، تكفل للمسافرين الحصول على الرعاية والمساندة والتعويضات في مواجهة أي صعوبات يمكن أن تواجهها الرحلة الجوية، مثل تقديم، أو تأخير، أو إلغاء الرحلات، أو حالات رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض أو تخفيض الدرجة، وكذلك حالات التوقف في نقاط لم يعلن عنها مسبقا، وحالات تلف أو فقدان الأمتعة. وكانت الهيئة العامة للطيران المدني قد دعت العموم والمهتمين لإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول مسودة اللائحة، التي أتاحتها الهيئة عبر منصة "استطلاع" التابعة للمركز الوطني للتنافسية في مايو الماضي، وذلك حرصا على أن تكون اللائحة ملائمة وتتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وأن تعكس تطلعات المسافرين وتلبي احتياجاتهم، قبل أن تعلن الهيئة عن إصدار اللائحة رسميا في أغسطس الماضي.

ويأتي إصدار اللائحة، ضمن جهود الهيئة العامة للطيران المدني لجعل المملكة مركزا عالميا للطيران، والارتقاء بقطاع الطيران السعودي ليصبح الأول في منطقة الشرق الأوسط، عبر تحقيق مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للطيران، بما

في ذلك زيادة أعداد المسافرين ثلاثة أضعاف لتصل إلى 330 مليون مسافر سنويا، ورفع مستوى الربط الجوي للمملكة لأكثر من 250 وجهة بحلول عام 2030.