الطيران المدني يصدر لائحة جديدة لحماية حقوق المسافرين

المصدر: الهيئة العامة للطيران المدني

تاريخ النشر: 22 أغسطس 2023

أعلنت الهيئة العامة للطيران المدني اعتماد لائحة جديدة لحماية حقوق المسافرين، لتحل محل اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء، وسوف يكون سريان اللائحة الجديدة بدءًا من 20 نوفمبر 2023.

وتـهدف اللائحة الجديدة إلى الإسهام في الارتقاء بخدمات النقل الجوي، وتعزيز كفاءتـها، وتحسين تجربة المسافر من وإلى المملكة وداخلها، عبر تقديم أدوات الرعاية والمساندة اللازمة، كما تـهدف لائحة حماية حقوق المسافرين لتحقيق نقل منظم وآمن ومراعٍ لاحتياجات المسافر.

وتضمنت اللائحة (30) مادة تكفل للمسافر الحصول على الرعاية والمساندة والتعويضات في حال تقديم أو تأخير أو إلغاء الرحلات، وكذلك في حال رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض، أو تخفيض الدرجة، وتصل بعض التعويضات إلى 150% و200% من قيمة التذكرة.

كما كفلت اللائحة تعويضات للمسافرين في حال إضافة نقطة توقف لم يعلن عنها عند إنشاء الحجز، كما أوضحت اللائحة التزامات كل من المسافر والناقل الجوي.

وعالجت اللائحة حقوق المسافرين من الأشخاص ذوي الإعاقة والمتطلبات الخاصة، وكذلك كفلت اللائحة حقوق المسافرين في حالات النقل العارض، والتي منها على سبيل المثال رحلات العمرة والحج الموسمية.

وضمنت اللائحة للمسافرين عند فقدان الأمتعة بتعويض مالي يعادل 6,568 ريال سعودي تقريبًا ، وفي حال تلفـها أو تعيبـها أو تأخرها تعويض مالي بما لا يتجاوز 6,568 ريال سعودي تقريبًا .

وأكد نائب رئيس الهيئة العامة للطيران المدني للجودة وتجربة المسافر المهندس عبدالعزيز بن عبدالله الدهمش، أن اللائحة الجديدة تعكس اهتمام الهيئة برضى المسافرين، وحرصها على الارتقاء بتجربة السفر في سماء المملكة، عبر حماية المسافرين من أي تغيرات مفاجئة في حركة الطيران، وتوفير خيارات أفضل لهم.

وأبان المهندس الدهمش أن تبني الهيئة للائحة الجديدة يعكس التزامها الدائم بالتطوير، والبحث عن كل ما يضيف إلى تجربة المسافرين، سعيا لتحقيق أهداف الإستراتيجية الوطنية لقطاع الطيران، التي تـهدف إلى تمكين رؤية السعودية 2030، والسعي لإنجاز مستـهدفاتـها في قطاع السياحة وتعزيز قدراتـها على تنويع الاقتصاد.

يذكر أن الهيئة العامة للطيران المدني تحرص على تطوير وتحسين المنظومة بشكل عام، وذلك من خلال تبنيها لعدة مبادرات وبرامج، بـهدف الإسهام في الارتقاء بصناعة النقل الجوي محلياً وإقليمياً ودولياً، في عدة مجالات وفق أحدث النظم والمعايير العالمية، مرتكزة ومستمدة من الإستراتيجية الوطنية لقطاع الطيران المدني، التي تـهدف إلى تمكين قطاع الطيران بالمملكة بأن يصبح القطاع الأول في منطقة الشرق الأوسط، والوصول إلى 330 مليون مسافر، ورفع الطاقة الاستيعابية للشحن الجوي إلى 4.5 ملايين طن، ورفع مستوى الربط الجوي للوصول إلى 250 وجهة من وإلى مطارات المملكة بحلول العام 2030م