



برنيق للطيران
BERNIQ
AIRWAYS

نعتلي السماء معاً
We Ascend Sky Together

القواعد والإجراءات التي تحكم مسؤولية الشركة عن التعويضات في عقد النقل الجوي



أولاً:

طبقاً لاتفاقية وارسو لسنة 1929 و اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي / مونتريال 1999

(أ) القواعد الموضوعية

مادة (17)

فقرة (1):

يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ في حالة وفاة الراكب أو تعرضه لإصابة جسدية بشرط أن تكون الحادثة التي سببت الوفاة أو الإصابة قد وقعت فقط على متن الطائرة أو أثناء أي عملية من عمليات صعود الراكب أو نزولهم

فقرة (2):

(يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ في حالة تلف الأمتعة المسجلة أو ضياعها أو تعييبها بشرط أن يكون الحدث الذي سبب التلف أو الضياع أو التعيب قد وقع فقط على متن الطائرة أو أثناء أي فترة كانت فيها الأمتعة المسجلة في حراسة الناقل، غير أنه إذا كان الضرر ناجماً وبقدر ما يكون ناجماً عن خلل كامن في الأمتعة أو عن نوعيتها أو عن عيب ذاتي فيها فلا يكون الناقل مسؤولاً وفي حالة الامتعة غير المسجلة بما في ذلك الامتعة الشخصية يكون الناقل مسؤولاً إذا كان الضرر ناتجاً عن خطئه أو خطأ تابعيه أو وكلائه.

فقرة (3):

إذا أقر الناقل بضياع الأمتعة المسجلة أو إذا لم تصل الأمتعة المسجلة خلال واحد وعشرين يوماً من التاريخ الذي كان يجب وصولها فيه يحق للراكب ممارسة الحقوق الناشئة عن عقد النقل في مواجهة الناقل.

فقرة (4):

ما لم ينص على خلاف ذلك تعني عبارة " الأمتعة " في هذه الاتفاقية كلا من الأمتعة المسجلة والأمتعة غير المسجلة.



مادة (18)

الضرر اللاحق بالبضائع

- 1- يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ في حالة تلف البضائع أو ضياعها أو تعييبها بشرط أن يكون الحدث الذي الحق الضرر على هذا النحو قد وقع فقط خلال النقل الجوي.
- 2- غير ان الناقل لا يكون مسؤولاً إذا اثبت وبقدر ما يثبت ان تلف البضائع أو ضياعها أو تعييبها قد نتج عن سبب أو أكثر من الأسباب التالية:
 - أ- وجود خلل كامن في تلك البضائع أو بسبب نوعيتها أو وجود عيب ذاتي فيها.
 - ب- سوء تغليف البضائع من جانب شخص غير الناقل أو تابعيه أو وكلائه.
 - ت- عمل من أعمال الحرب أو نزاع مسلح.
 - ث- إجراءات اتخذتها السلطة العمومية بشأن دخول البضائع أو خروجها أو عبورها.
- 3- في مفهوم (الفقرة 1 من هذه المادة) يشمل النقل الجوي المدة التي تكون خلالها البضائع في حراسة الناقل.
- 4- لا يشمل مدة النقل الجوي أي نقل برى أو نقل بحري أو نقل في مجار مائية خارج المطار غير أنه إذا حدث مثل هذا النقل تنفيذاً لعقد نقل جوى بغرض التحميل أو التسليم أو النقل من مركبة لأخرى، فيفترض أن الضرر قد نجم عن حدث وقع أثناء النقل الجوي، ما لم يقم الدليل على عكس ذلك وإذا قام الناقل بدون موافقة المرسل باستبدال واسطة النقل بواسطة نقل أخرى فيما يتعلق بالنقل كلياً أو جزئياً الذي يتناوله الاتفاق بين الأطراف باعتباره نقلاً جويًا فإن النقل بتلك الواسطة الأخرى يعتبر أنه متضمن مدة النقل الجوي.

مادة (19)

التأخير

يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو، غير ان الناقل لا يكون مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير إذا اثبت أنه اتخذ هو وتابعيه ووكلائه كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو انه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير.



مادة (20)

الاعفاء من المسؤولية

إذا اثبت الناقل ان الضرر قد نجم عن أو أسهم في حدوثه اهمال أو خطأ أو امتناع الشخص المطالب بالتعويض أو الشخص الذي يستمد منه حقوقه ، يعفى الناقل كلياً أو جزئياً من مسؤوليته تجاه المطالب بقدر ما يكون هذا الإهمال أو الخطأ أو الامتناع قد سبب الضرر أو اسهم في حدوثه وإذا تقدم بطلب التعويض عن وفاة الراكب أو اصابته شخص آخر غير الراكب يعفى الناقل كذلك كلياً أو جزئياً من مسؤوليته بقدر ما يثبت ان حدوث الضرر أو الاسهام في حدوثه قد حصل نتيجة اهمال أو خطأ أو امتناع هذا الراكب وتنطبق هذه المادة على جميع أحكام المسؤولية في هذه الاتفاقية بما في ذلك الفقرة 1 من المادة 21

مادة (21)

التعويض في حالة وفاة الراكب أو اصابته

- 1- فيما يتعلق بالأضرار المنصوص عليها في الفقرة 1 من المادة 17 والتي لا تتجاوز قيمتها 100000 وحدة سحب خاصة عن كل راكب لا يجوز للناقل ان ينفي مسؤوليته أو ان يحد منها
- 2- فيما يتعلق بالأضرار المنصوص عليها في الفقرة 1 من المادة 17 والتي تتجاوز قيمتها 100000 وحدة حقوق سحب خاصة عن كل راكب لا يكون الناقل مسؤولاً إلا إذا اثبت ما يلي:
 - (أ) ان الضرر لم ينشأ عن الإهمال أو الخطأ أو الامتناع من جانب الناقل أو تابعيه أو وكلائه
 - (ب) أو ان هذا الضرر نشأ فقط عن الإهمال أو الخطأ أو الامتناع من جانب الغير.



مادة (22)

حدود المسؤولية فيما يتعلق بالتأخير في نقل الركاب والأمتعة والبضائع

- 1- في حالة الضرر الناتج عن التأخير في نقل الركاب كما هو مبين في المادة 19 تكون مسؤولية الناقل محدودة بمبلغ (4150) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل راكب.
- 2- عند نقل الأمتعة تكون مسؤولية الناقل في حالة تلفها أو ضياعها أو تعييبها أو تأخيرها محدودة بمبلغ (1000) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل راكب ما لم يقوم الراكب عند تسليم الأمتعة المسجلة الى الناقل بتقديم بيان خاص يوضح فيه مصلحته في تسليمها عند نقطة المقصد ويدفع مبلغ إضافي إذا اقتضى الأمر ذلك وفي هذه الحالة يكون الناقل ملزما بدفع مبلغ لا يتجاوز المبلغ المعلن إلا إذا اثبت ان هذا المبلغ يفوق مصلحة الراكب الفعلية في استلام الأمتعة عند نقطة المقصد.
- 3- عند نقل البضائع تكون مسؤولية الناقل في حالة تلفها أو ضياعها أو تعييبها أو تأخيرها محدودة بمبلغ (17) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل كيلو جرام، ما لم يقوم المرسل عند تسليم الطرد للناقل بتقديم بيان خاص يوضح فيه مصلحته في تسليمه عند نقطة المقصد ويدفع مبلغ إضافي إذا اقتضى الأمر ذلك وفي هذه الحالة يكون الناقل ملزما بدفع مبلغ لا يتجاوز المبلغ المعلن إلا إذا اثبت أن هذا المبلغ يفوق مصلحة المرسل الفعلية في استلام الطرد عند نقطة المقصد.
- 4- في حالة تلف أو ضياع أو تعيب أو تأخير جزء من البضائع أو أي شيء مما تتضمنه ، يكون الوزن الكلي للطرد أو الطرود المتعلقة بها الأمر هو وحده المعول عليه لتعيين حد مسؤولية الناقل ، غير انه إذا كان التلف أو الضياع أو التعييب أو التأخير الذي يلحق بجزء من البضائع أو بأي شيء مما تتضمنه ، أمر يؤثر على قيمة طرود أخرى تغطيها وثيقة الشحن الجوي ذاتها أو الإيصال ذاته أو في حالة عدم اصدارهما البيانات المسجلة بالوسائل الأخرى المشار اليها في الفقرة 2 من المادة 4 فإن الوزن الكلي لهذا الطرد أو الطرود يجب أن يؤخذ في الاعتبار أيضا عند تعيين حد المسؤولية .
- 5- لا تسري الأحكام الواردة أعلاه في الفقرتين 1 و2 من هذه المادة إذا ثبت أن الضرر قد نتج عن فعل أو امتناع من جانب الناقل أو تابعيه أو وكلائه بقصد احداث ضرر أو برعونة مقرونة بإدراك أن ضررا سينجم عن ذلك في الغالب ويشترط أيضا في حالة وقوع الفعل أو الامتناع من أحد التابعين أو الوكلاء واثبات ان هذا التابع أو الوكيل كان يتصرف في نطاق ممارسته لوظيفته.
- 6- ان الحدود المقررة في المادة 21 لا تمنع المحكمة من ان تقضى بالإضافة الى ذلك وفقا لقانونها بمبلغ يوازي كل أو بعض تكاليف الدعوى ونفقات التقاضي الأخرى التي تكبدها المدعى بما فيها الفوائد، ولا يسرى حكم هذا النص إذا كان مبلغ التعويض المحكوم به ما عدا تكاليف الدعوى ونفقات التقاضي الأخرى لا يزيد عن المبلغ الذي عرضه الناقل كتابيا على المدعى خلال مدة ستة أشهر من تاريخ الحدث الذي سبب الضرر أو قبل رفع الدعوى إذا رفعت في تاريخ لاحق لتلك المدة)



(ب) القواعد الإجرائية

نصت الاتفاقية على بعض القواعد الإجرائية للمطالبة بالتعويض وهي:

مادة (29)

أساس المطالبات

في حالة نقل الركاب والأمتعة والبضائع، لا يجوز رفع أي دعوى للتعويض مهما كان سندها سواء بمقتضى هذه الاتفاقية أو بناء على عقد أو بسبب عمل غير مشروع أو لأي سبب آخر، الا وفقا للشروط وحدود المسؤولية المقررة في هذه الاتفاقية، دون المساس بمسألة تحديد الأشخاص الذين لهم حق المقاضاة وبحقوق كل منهم، ولا يمكن المطالبة في أي دعوى كهذه بأي تعويضات جزائية أو رادعة أو أي تعويضات تخرج عن نطاق التعويض عن الضرر

مادة (31)

أجال الاحتجاج

- 1- يعتبر تسلم المرسل إليه الأمتعة المسجلة أو البضائع دون احتجاج ما لم يثبت العكس، قرينة على انها سلمت في حالة جيدة ووفقا لمستند النقل أو للمعلومات المحددة في الوسائل الأخرى المشار اليها في الفقرة 2 من المادة 3 وفي الفقرة 2 من المادة 4.
- 2- في حالة التعيب يجب على المرسل اليه ان يوجه احتجاجا الى الناقل فور اكتشاف التعيب وعلى الأكثر خلال سبعة أيام بالنسبة للأمتعة المسجلة وأربعة عشر يوما بالنسبة للبضائع اعتبارا من تاريخ تسلمها، وفي حالة التأخير يجب عليه تقديم الاحتجاج خلال واحد وعشرين يوما على الأكثر من التاريخ الذي تكون فيه الأمتعة أو البضائع قد وضعت تحت تصرفه.
- 3- يجب أن يقدم كل احتجاج كتابيا ويعطى أو يرسل في غضون المواعيد المحددة أنفا لهذا الاحتجاج.
- 4- إذا لم يقدم الاحتجاج خلال الأجال المحددة أنفا، فلا تقبل أي دعوى ضد الناقل الا في حالة الغش من جانبه.



مادة (33)

الاختصاص القضائي

- 1- تقام دعوى التعويض وفقا لاختيار المدعى في إقليم إحدى الدول الأطراف أما امام محكمة محل إقامة الناقل أو أمام محكمة مركز أعماله الرئيسي أو أمام محكمة المكان الذي لديه فيه مركز أعمال تم بواسطته إبرام العقد أو أمام محكمة نقطة المقصد.
- 2- فيما يتعلق بالضرر الناجم عن وفاة الراكب أو أصابته يجوز رفع الدعوى أمام إحدى المحاكم المذكورة في الفقرة 1 من هذه المادة أو في إقليم إحدى الدول الأطراف الذي يوجد فيه محل الإقامة الرئيسي والدائم للراكب في وقت وقوع الحادثة والذي يشغل الناقل إليه ومنه خطوطا لنقل الراكب جوا أما على متن طائراته الخاصة أو على متن طائرات ناقل آخر طبقا لاتفاق تجارى ويزاول فيه ذلك الناقل الأول أعماله لنقل الراكب جوا من مبان يستأجرها أو يملكها الناقل ذاته أو ناقل آخر يرتبط معه باتفاق تجارى.
- 3- لأغراض الفقرة 2
 - أ- تعنى عبارة " اتفاق تجارى " أي اتفاق بخلاف اتفاق الوكالة معقود بين الناقلين الجويين ويتعلق بتقديم خدماتهم المشتركة لنقل الراكب جوا.
 - ب- عنى عبارة " محل الإقامة الرئيسي والدائم " مكان السكن الأوحد الثابت والدائم للراكب في وقت وقوع الحادثة ولا تعتبر جنسية الراكب العامل الحاسم في هذا الصدد.
- 4- تخضع المسائل الإجرائية لقانون المحكمة التي رفعت أمامها الدعوى.

مادة (34)

التحكيم

- 1- مع مراعاة أحكام هذه المادة يجوز أن يشترط الطرفان في عقد نقل البضائع أن أي خلاف يتعلق بمسؤولية الناقل بمقتضى هذه الاتفاقية يسوى بالتحكيم ويجب ان يكون مثل لا هذا الاتفاق كتابيا
- 2- تتم إجراءات التحكيم وفقا لاختيار صاحب المطالبة في احدى جهات الاختصاص القضائي المشار اليها في المادة 33.



- 3- يطبق المحكم أو هيئة التحكيم أحكام هذه الاتفاقية.
- 4- تعتبر أحكام الفقرتين 2 و3 من هذه المادة جزءا من كل بند أو اتفاق خاص بالتحكيم ويكون باطلا وبدون أثر أي نص مخالف لهما في بند أو اتفاق التحكيم.

مادة (35)

تقديم الدعوى

- 1- يسقط الحق في التعويض إذا لم ترفع الدعوى خلال سنتين من تاريخ الوصول الى نقطة المقصد أو من التاريخ الذي كان يجب أن تصل فيه الطائرة أو من التاريخ الذي توقفت فيه عملية النقل.
- 2- يحدد قانون المحكمة التي رفعت أمامها الدعوى طريقة حساب هذه المدة.



ثانياً:

طبقاً لأحكام القانون رقم (23) لسنة 2010 بشأن النشاط التجاري الليبي

(أ) القواعد الموضوعية

مادة (648)

سريان أحكام عقد النقل

(تسري على النقل الجوي الدولي أحكام الاتفاقيات الدولية النافذة في ليبيا وتسري على النقل الجوي الداخلي الأحكام الواردة في هذا الباب مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها في المواد التالية.

ويكون النقل داخلياً إذا كانت النقطتان المعينتان باتفاق المتعاقدين للقيام وللوصول واقعتين في ليبيا ولو كانت الطائرة تواصل رحلتها بعد مغادرة نقطة الوصول إلى ما وراء الحدود الليبية)

مادة (649)

المسؤولية المحدودة

(يجب أن تتضمن وثيقة النقل الجوي بياناً يفيد أن النقل يقع وفقاً لأحكام المسؤولية المحدودة المنصوص عليها في المادة (654) من هذا القانون وإلا أمتنع على الناقل التمسك بهذه الأحكام.

وعلى الناقل الجوي التحقق من استيفاء المسافرين على الطائرة والبضائع المشحونة عليها أو التي يحتفظ المسافرون بحيازتها أثناء السفر للشروط اللازمة للصعود على الطائرة وفقاً للتشريعات النافذة.



مادة (654)

تحديد المسؤولية

(في حالة نقل الأمتعة أو البضائع لا يتجاوز التعويض مائة دينار عن كل كيلو جرام، ومع ذلك إذا قدم المرسل عند تسليم الأمتعة أو البضائع إقرارا خاصا بما يعلقه من أهمية خاصة على تسليمها في مكان الوصول ودفع ما قد يطلبه الناقل من أجرة إضافية نظير ذلك. التزم الناقل بمقدار القيمة المبينة في الأقرار الا إذا أثبت الناقل أن هذه القيمة تجاوز مدى الأهمية التي علقها المرسل على التسليم)

(ب) القواعد الجرائية

مادة (659)

الاحتجاج

(على المرسل اليه في حالة تلف الأمتعة أو البضائع أن يوجه احتجاجا الى الناقل فور اكتشاف التلف وعلى الأكثر خلال سبعة أيام بالنسبة الى الأمتعة وأربعة عشر يوما بالنسبة الى البضائع وذلك من تاريخ تسلمها ، وفي حالة التأخير يجب ان يوجه الاحتجاج خلال واحد وعشرين يوما على الأكثر من اليوم الذي توضع فيه الامتعة والبضائع تحت تصرف المرسل اليه ويجب أن يثبت الاحتجاج في صورة تحفظ على وثيقة النقل عند تسليم الامتعة أو البضائع أو في صورة خطاب مسجل مصحوب بعلم الوصول يرسل الى الناقل في الميعاد القانوني أو بأى وسيلة إثبات أخرى معترف بها .

ولا تقبل دعوى المسؤولية ضد الناقل إذا لم يوجه الاحتجاج في المواعيد المنصوص عليها في هذه المادة الا إذا أثبت المدعى وقوع تدليس أو خطأ جسيم من جانب الناقل أو تابعيه لتفويت هذه المواعيد أو لإخفاء حقيقة الضرر الذي أصاب الأمتعة أو البضائع)



مادة (660)

تقادم الدعوى الناشئة عن عقد النقل الجوي

(تتقادم بمضي سنة كل دعوى ناشئة عن عقد النقل الجوي يكون موضوعها مطالبة الناقل بالتعويض عن هلاك الامتعة والبضائع أو تلفها وتسري هذه المدة في حالة الهلاك الجزئي أو التلف من تاريخ تسليم الشيء موضوع النقل وفقا للفقرة الأولى من المادة (619) وفي حالة الهلاك الكلي من تاريخ انقضاء الميعاد المنصوص عليه في الفقرة الثانية من المادة (652) من هذا القانون.....)



ثالثاً:

طبقاً لللائحة التنظيم الاقتصادي لأنشطة الطيران المدني الجزء 201 مارس 2019

الفصل العاشر - حقوق المسافر

مادة 201-185

الحجز الفائض

- 1- يلتزم الناقل الجوي الوطني بتقديم سياسة تنظيم الحجز الفائض على رحلاته لإدارة النقل الجوي لاعتمادها.
- 2- يلتزم الناقل الجوي المعين لتشغيل رحلات الى ومن ليبيا بأن يقدم لإدارة النقل الجوي سياسة تنظيم الحجز الفائض المعتمدة من الطيران المدني بدولة التسجيل.
- 3- للناقل الجوي أن يقوم بتنفيذ سياسات تنظيم الحجز الفائض على رحلاته، على ان يلتزم قدر الإمكان بتقليص عدد المسافرين المرفوضين على الرحلة.
- 4- يلتزم الناقل الجوي بالإعلان بشكل بارز عن سياسته تنظيم الحجز الفائض المعتمدة والمتبعة من قبله وإعلام المسافرين بها عند قيامهم بإجراءات السفر سواء كان ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو على الموقع الإلكتروني للناقل الجوي أو في مكاتبه أو منصات المبيعات أو السفر في المطارات (منصات تسجيل الركاب)

مادة 201-190

رفض الصعود

- 1- في الحالات التي يتعين فيها على الناقل الجوي ان يرفض صعود أي مسافر الى الطائرة بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة مع وجود مقاعد بديلة على ذات الرحلة على درجة أعلى من الدرجة المتفق عليها مع المسافر، فانه يجب على الناقل الجوي ترقية الدرجة الى الدرجة الأعلى دون فرض دفع الفرق في السعر على المسافر.
- 2- في الحالات التي يتعين فيها على الناقل الجوي ان يرفض سفر أي مسافر بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة المتفق عليها وعد وجود مقاعد بديلة على الدرجة الأعلى، فانه يمكن للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم من الناقل الجوي.



مادة 201-195

الرعاية والعناية والمساندة

- 1- في حالة رفض الناقل الجوي سفر أي مسافر بسبب عد وجود متطوعين للتنازل عن مقاعدهم أو بسبب عدم كفاية المتطوعين يجب على الناقل 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 في الدرجة الأدنى لذات الرحلة، يجب على الناقل الجوي أن يخطر المسافر المعنى بتوفر المقاعد البديلة على الدرجة الأدنى وفقاً للبند (3) من هذا الفصل.
- 2- مع عدم الإخلال بأحكام البند 2 من هذه المادة والبند (1) من 201 – 185 يجب على الناقل الجوي ان يتيح للمسافر حق الاختيار بين ان يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو على رحلة خاصة بناقل جوى آخر على ان يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة السفر ان وجد.
- 3- إذا قرر المسافر الانتظار حتى الرحلة التالية للناقل الجوي أو كانت أقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار من ساعة الى ثماني ساعات في المطار يجب على الناقل الجوي تمكين المسافر من استخدام صالات الاستضافة إذا كانت متوفرة في المطار.
- 4- لا يعد تنزيل الدرجة على ذات الرحلة بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض رفضاً للسفر ويجب على الناقل الجوي ان 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
- 5- في حالة رفض سفر المسافر المواصل على رحلة من نقطة الوصول الى وجهات أخرى يجب على الناقل الجوي ضمان وصول المسافر الى المقصد النهائي في أقرب وقت بأقل مدة تأخير ممكنة سواء على ناقلين جويين آخرين أو على درجة سفر أعلى مع تحمل الناقل الجوي لفارق تكلفة السفر إن وجد ويجب على المسافر أن يقدم ما يثبت مواصلته من نقطة الوصول.
- 6- لا يستحق المسافر تعويضاً عن رفض سفره بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة في الحالات الآتية:
 - أ- إذا لم يلتزم المسافر بعقد النقل أو بأحكام التعرفة المتعلقة بالتذاكر وبتأكيد الحجز وبالحضور الى المطار قبل وقت كاف لإنهاء إجراءات السفر حسب سياسة الناقل الجوي.
 - ب- إذا قام الناقل الجوي بتوفير رحلة مشابهة الى المقصد النهائي للمسافر خلال ثمان ساعات من وقت الإقلاع الأصلي.
- 7- يلتزم الناقل الجوي بسداد قيمة التعويض للمسافر خلال ثلاثين يوماً من تاريخ ثبوت حق المسافر في التعويض أو صدور قرار من سلطة 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 201 - 200

إلغاء الرحلات

- 1- يجب على الناقل الجوي ان يعمل - بقدر الإمكان - على الحد من عدد الرحلات المملغة مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية.
- 2- يجب على الناقل الجوي - بقدر الإمكان - إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف وذلك وفقا للضوابط التالية:
 - أ- إذا أخطر الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل أربعة عشر يوما من التاريخ المحدد للمسافر يتم إعفاء الناقل من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض على ان يلتزم الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة للمسافر المعنى.
 - ب- إذا أخطر الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل التاريخ المحدد للمسافر بأقل من أربعة عشر يوما يتعين على الناقل الجوي ان 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 الرحلة التي تم إلغاؤها وفقا للبند (ب) من هذه الفقرة وترتب على ذلك امتداد إقامة المسافر لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة يتحمل الناقل الجوي تكاليف إقامة ووجبات المسافر عن المدة الإضافية حتى موعد السفر الجديد.
- 3- في حالة إلغاء الرحلة بسبب ظروف أنية أثناء تواجد المسافر في المطار واختيار المسافر لرحلة بديلة للتي تم إلغاؤها فإنه يتم التعامل مع المسافر وفقا للضوابط التالية:
 - أ- إذا كان السفر على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوى آخر، يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة، إذا كانت تكلفة السفر على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على ذات الناقل الجوي.
 - ب- إذا كان السفر على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوى آخر على درجة سفر أدنى يعرض الناقل الجوي المسافر بما يعادل كامل فارق التكلفة أو خمسمائة وحدة حقوق سحب خاصة أيهما أعلى.
- 4- يمكن أن يكون التعويض في الحالتين الموضحتين في الفقرة (3) من خلال إصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاستخدام خلال عام من تاريخ إصدارها شريطة موافقة المسافر على ذلك.
- 5- إذا قرر المسافر بمحض ارادته أن يلغى التعاقد مع الناقل الجوي بسبب إلغاء الرحلة فعلى الناقل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمسافر.
- 6- على الناقل الجوي ان يعد نموذج " إقرار إلغاء المسافر للتعاقد بمحض ارادته " ويجب ان يوقع المسافر على هذا النموذج قبل استرجاع كامل قيمة التذكرة.
- 7- في حالة عدم وجود الإقرار المشار اليه في الفقرة (6) يؤخذ بإفادة المسافر في حال اختلافها عن افادة الناقل الجوي.
- 8- تطبق أحكام الفقر (6) في حالات التأخير في موعد الإقلاع بين الرحلة المملغة والرحلة البديلة.



مادة 201 - 205

تأخر الرحلات

- 1- يجب على الناقل الجوي اتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة وتقليل مدد التأخير مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية.
- 2- إذا أخطر الناقل الجوي المسافر بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل أربعة عشر يوماً من التاريخ المحدد للمسافر، يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض.
- 3- لا يكون الناقل الجوي مسئولاً عن الضرر الناشئ عن التأخير إذا اثبت انه اتخذ هو أو موظفوه أو وكلاؤه كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو انه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير.
- 4- مع مراعاة اعتبارات الأمن والسلامة يجب على الناقل الجوي ان يعمل بقدر الأمكان على أخطار المسافر بتأخير الرحلة قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة ويجب ان يشتمل الإخطار على الوقت الجديد المحدد للإقلاع.
- 5- في حالة عدم إعلان الناقل 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.
- 6- مع مراعاة أحكام الفقرتين 5 و12 يجب على الناقل 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 انقضاء الساعة الثانية من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
 - ب- وجبة ساخنة، إذا كانت مدة التأخير المحتملة أربع ساعات فأكثر من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
 - ت- سكن فندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثماني ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
- 7- باستثناء ما ورد في البند (أ) من الفقرة (6) 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 بدلا من الوجبة الساخنة إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
 - ب- ما يعادل خمسين وحدة حقوق سحب خاصة بدلا من السكن الفندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثماني ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
- 8- على مستثمر المطار مساندة الناقل الجوي بتوفير البنى التحتية والإمكانات الملائمة لتقديم خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقر (6).



- 9- في حالة عدم تمكن الناقل الجوي من تقديم اشكال الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (6) بسبب عدم توفر البنية التحتية في المطار الذي تمت فيه عملية التأخير أو لأي سبب آخر يتم تعويض المسافر من قبل الناقل الجوي وفقا لأحكام الفقرة (7) وفي حالة كون السبب متعلقا بالبنية التحتية للمطار يحق للناقل الجوي ان يرجع بمبلغ التعويض على مستثمر المطار.
- 10- في حالة تأخر الرحلة قبل وجود المسافر في مرافق المطار يجب على الناقل الجوي ان يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى موعد الإقلاع الجديد على الا تتجاوز مسؤولية الناقل الجوي خمسين وحدة حقوق سحب خاصة وبشرط ان يقدم المسافر ما يثبت تحمله التكاليف.
- 11- تطبق احكام الفقرتين (6) و (7) على الحالات التي يضطر فيها الناقل الجوي لتغيير مسار الرحلة أثناء قيامه بها.
- 12- في حالة تأخر الرحلة أو احتمال تأخيرها لمدة تزيد على ثماني ساعات، يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على انها رحلة ملغاة وتنطبق عليها أحكام إلغاء الرحلات 030.201 من هذا الفصل.
- 13- في حالة تأخر الرحلة لأكثر من ثماني ساعات عن الموعد المحتمل للوصول المعلن عنه من قبل الناقل الجوي يتعين على الناقل الجوي ان 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 بديلا عن تقديم أشكال الرعاية المفروضة بمقتضى هذه اللائحة

مادة 201 – 210

إلغاء الحجز

إذا تم إلغاء الحجز من قبل الناقل الجوي دون علم المسافر، فيتم معاملة هذه الحالة على انها رحلة ملغاة وتنطبق عليها احكام إلغاء الرحلات الواردة في 030.201 من هذه اللائحة.

مادة 201 - 215

المسافرون ذوي الاحتياجات الخاصة

- 1- لا يجوز للناقل الجوي ان يرفض سفر المسافر ذو الاحتياجات الخاصة، ما لم يكن ذلك لدواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو للحفاظ على صحة المسافر ذو الاحتياجات الخاصة.
- 2- على الناقل الجوي ومستثمر المطار ومقدمي الخدمات الأرضية مراعاة احتياجات المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك - على سبيل المثال - ما يلي:



- أ- توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها.
- ب- بتوفير خدمة الصعود الى الطائرة والنزول منها بواسطة الرافعات الآلية دون مقابل من قبل مقدمي الخدمات الأرضية.
- ت- بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المسافر ذوو الاحتياجات الخاصة في حالات إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها.
- ث- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة فاقد السمع أو البصر بمواعيد الرحلات أو الغائها أو تأخيرها وتحمل الناقل الجوي مسؤولية عدم القيام بذلك.
- ج- تأهيل منصات المبيعات وقبول المسافرين ومرافق المطار من قبل مستثمر المطار لاستقبال وخدمة المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3- في حالة رفض سفر المسافر ذوو الاحتياجات الخاصة أو عدم تقديم الخدمات اللازمة له من قبل الناقل الجوي أو مستثمر المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية فعلى هؤلاء تقديم مبرراتهم الى المسافر خلال سبعة أيام من تاريخ رفض السفر أو رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ طلب تلك المبررات من قبل إدارة النقل الجوي وإلا عد ذلك إقراراً من جانبهم باستحقاق المسافر للتعويضات اللازمة بموجب هذه اللائحة
- 4- يعرض المسافر ذوو الاحتياجات الخاصة عند رفض سفره أو عدم حصوله على الخدمات المذكورة في الفقرة (2) من قبل الناقل الجوي أو مستثمر المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر بالإضافة الى أية تعويضات أخرى ورد النص عليها في هذه اللائحة.

مادة 201 - 220

فقدان الامتعة

- 1- على الناقل الجوي التزام الحرص والعناية اللازمين لضمان عدم تأخير وصول أو فقدان أو تلف الامتعة الخاصة بالمسافر.
- 2- على الناقل الجوي تعويض المسافر بما لا يتجاوز الفاً ومائة وواحد وثلاثين وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخير وصول الامتعة الخاصة به.
- 3- على الناقل الجوي ان 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 مطلبه
- 4- يحق لإدارة النقل الجوي رفض سياسة الناقل الجوي في التعويض عن الامتعة المفقودة أو التالفة أو المتأخر وصولها أو تعديلها بما يتوافق مع أحكام هذه اللائحة.



- 5- يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسته في التعويض عن امتعة 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.
- 6- على الناقل الجوي ان يقوم بتعويض المسافر عن تأخير الامتعة الخاصة به خلال واحد وعشرين يوما من تاريخ إخطار المسافر بتأخير أمتعته وفقا لإجراءات المشغل الجوي.
- 7- على الناقل الجوي ان يقوم بتعويض المسافر عن تلف الأمتعة الخاصة به خلال أربعة عشر يوما من تاريخ اعتبار الأمتعة تالفة وفقا لإجراءات المشغل الجوي.
- 8- إذا رغّب المسافر في رفع قيمة التعويض المنصوص عليه في الفقرة (2) بسبب احتواء الأمتعة الخاصة به على متعلقات ثمينة، فمن الواجب عليه أن يفصح للناقل الجوي عن المتعلقات الثمينة عند فحص الأمتعة وأن يثبت ذلك على النماذج المعدة لهذا الغرض من قبل الناقل الجوي.



رابعاً:

طبقاً للائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (84) لسنة 2024

مادة (6)

الرعاية والمساعدة

يجب على الناقل الجوي في حالة قيامه برفض اركاب أو إلغاء رحلة أو تأخيرها أن يقدم الرعاية والمساعدة للمسافرين في أي مرحلة من مراحل الرحلة وذلك على النحو الآتي:

1. تقديم مرطبات ومشروبات ابتداء من الساعة الثالثة.
2. تقديم وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (4) ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
3. توفير سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (6) ساعات من الوقت الأصلي للمغادرة.

مادة (7)

رفض السفر

على الناقل الجوي أن يلتزم بالآتي:

1. الحد من عدد الركاب المرفوضين على الرحلة.
2. عدم رفض سفر أي مسافر مؤكد الحجز على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على: نفس الرحلة في درجة أعلى من الدرجة المتفق عليها مع المسافر ويلتزم الناقل الجوي بترقية درجة الاركاب إلى الدرجة الأعلى دون مقابل.
3. في حالة رفض سفر أي مسافر بسبب عدم توفر مقاعد بديلة على نفس الرحلة أن يوم وبشكل فوري بالآتي:
 - أ- تقديم معلومات وافيه للمسافر عن حقوقه في حاله رفض سفره بشكل كتابي وواضح وأن يقدم له الارشادات اللازمة في هذا الخصوص.
 - ب- إتاحة حق الاختيار للمسافر بين أن يقوم بالسفر على درجة أخرى لنفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة السفر إن وجدت.
 - ت- إذا رفض الناقل الجوي سفر المسافر وقرر المسافر فسخ التعاقد يلتزم الناقل الجوي بترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل) بالإضافة إلى تعويض يعادل (100%) من تلك القيمة.



ث- لا يستحق المسافر تعويضاً عن رفض السفر على الرحلة في الحالات الآتية:

1. عد التزامه بأحكام المادة (5) من هذه اللائحة.
2. إذا قام الناقل الجوي بتوفير نقل جوي مشابه خلال (6) ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
- هـ- يجوز للناقل الجوي أن يعلن عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم لهم بالخصوص.

مادة (8)

تخفيض الدرجة

1. لا بعد تخفيض الدرجة على نفس الرحلة رفضاً للسفر.

يلتزم الناقل الجوي بعدم رفض سفر أي مسافر على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على نفس الرحلة بدرجة أدنى من درجة الإركاب المتفق عليها مع المسافر ويجب عليه في هذه الحالة إبلاغ المسافر بتوفر مقاعد بديلة على الدرجة الأدنى على أن تتم المعالجة وفق الآتي:

- أ- إذا وافق المسافر على تخفيض درجة السفر يجب على الناقل الجوي تعويضه عن كامل فرق السعر بين درجة السفر الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تخفيض درجة السفر من الرحلة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها بالإضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة السفر.
- ب- إذا قرر المسافر فسخ التعاقد يجب على المشغل الجوي ترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل بالإضافة إلى تعويض يعادل (100%) من تلك القيمة ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة السفر.
- ت- تقديم الرعاية والخدمات المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.



مادة (9)

الغاء الرحلات

- 1) في غير حالات القوة القاهرة لا يجوز للناقل الجوي إلغاء الرحلات المنظمة.
- 2) يجب على الناقل الجوي إبلاغ المسافر بإلغاء الرحلة قبل موعد إقلاعها مع مراعاة الآتي:
 - أ- بالنسبة للرحلات الدولية:
 1. إذا بلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل (14) يوما من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة يعفي الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساعدة ويجب عليه ترجيع قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة للمسافر.
 2. إذا بلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة من (14) يوما إلى (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة أو فسخ التقاعد وفقا للفقرة (6) من هذه المادة.
 - ب- بالنسبة للرحلات الداخلية:
 1. إذا بلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل (7) أيام من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة يعفى الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساعدة ويجب عليه ترجيع قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة للمسافر.
 2. إذا بلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة من (7) أيام إلى (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة أو فسخ التقاعد وفقا للفقرة (6) من هذه المادة.
- 3) إذا بلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة (الدولية أو الداخلية) من (24) ساعة إلى (4) ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة ولم يتمكن الناقل الجوي من توفير رحلة بديلة خلال (6) ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة واضطرار المسافر للحجز على ناقل جوي آخر يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذكرة بشكل فوري، (القطاع غير المستعمل) بالإضافة لتعويض يعادل (100%) من تلك القيمة وذلك دون الإخلال بحق المسافر في متطلبات الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.
- 4) في حالة اختيار المسافر الرحلة بديلة عن الرحلة التي تم الغاؤها وفقا للفقرات (2.أ و 2.ب) من هذه المادة وترتب على ذلك تمديد إقامة المسافر في الفندق لمدة إضافية الرحلة البديلة يتحمل الناقل الجوي تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات والمواصلات من وإلى المطار عن المدة الإضافية لكل مسافر حتى موعد المغادرة الجديد.
- 5) إذا ألغيت الرحلة أثناء وجود المسافر في المطار فإنه يتعين على الناقل الجوي تأمين رحلة بديلة للتي تم الغاؤها والتعامل مع المسافر على النحو الآتي:
 - أ- إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أعلى لنفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أي درجة متاحة فيتحمل الناقل الجوي قيمة فروق التكلفة.



ب- إذا كانت الرحلة البديلة على نفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة سفر أدنى يلتزم الناقل الجوي المتعاقد بترجيع فرق قيمة الدرجة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم تخفيض درجة السفر عليها إضافة إلى تعويض المسافر بما يعادل (50%) من تلك القيمة.

ت- وفي جميع الأحوال يلتزم الناقل الجوي بتأمين الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة حتى يحين موعد المغادرة على الرحلة البديلة.

6) مع مراعاة ما ورد في الفقرة (4) من هذه المادة إذا قرر المسافر فسخ التعاقد مع الناقل الجوي بسبب الغاء الرحلة فانه على الناقل الجوي أن يقوم بترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل) بالإضافة الى تعويض المسافر بما يعادل (50%) من تلك القيمة. استثناء مما ورد في الفقرات السابقة من هذه المادة فانه في حالة الغاء رحلات في المطارات التي لا تتوفر فيها رحلات أخرى منتظمة ومستمرة بشكل يومي فإنه يترتب عن هذا الإلغاء الآتي:

أ - على الناقل الجوي أن يؤمن رحلة بديلة عن الرحلة الملغاة على نفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز (6) ساعات من موعد الرحلة الملغاة.

ب - في حالة ما اذا كان الفرق بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة مدة تتجاوز (6) ساعات يلتزم الناقل الجوي بتقديم الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.

ج - على الناقل الجوي وبعد موافقة المسافر أن يوفر وسيلة نقل برية لتأمين وصول المسافر الى وجهته أو أقرب مطار يمكن أن يغادر منه إلى نقطة الوصول على ان يقوم بترجيع كامل قيمة التذكرة لذلك القطاع من الرحلة إلى المسافر حسب درجة الشراء بالإضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة.

د - في الحالتين المنصوص عليهما في الفقرتين (7) - ب و (7) - ج من هذه المادة إذا قرر المسافر فسخ التعاقد فانه يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو القطاع المتبقي منها للمسافر إضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة.



مادة (10)

تأخير الرحلات

1. لا يجوز للناقل الجوي تأخير الرحلات عن مواعيدها المحددة ما لم تقتضي دواعي الأمن والسلامة ذلك وفق تقارير ميدانية معتمدة من المصلحة.
 2. يجب على الناقل الجوي إبلاغ المسافر بتأخر الرحلة قبل وقت الإقلاع بحد أقصى (45) دقيقة وعلى أن يحدد في الإبلاغ الوقت الجديد للإقلاع.
 3. في حالة استمرار تأخر الرحلة أثناء تواجد المسافر في الفندق يجب على الناقل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى يحين موعد الإقلاع البديل وإبلاغ المسافر بموعد الإقلاع البديل وإرشاده بما سيتم بالخصوص.
 4. في حالة تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد عن (6) ساعات فإنه يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (9) من هذه اللائحة.
- في حالة امتداد التأخير عن الموعد الجديد للإقلاع لمدة تتجاوز (6) ساعات يتعين على الناقل الجوي تمديد الرعاية الواجب عليه تقديمها للمسافر والمنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.

مادة (11)

المسافرون من ذوي الاحتياجات الخاصة

1. لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض سفر المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكرة سفر مؤكدة الحجز له إلا الدواعي الأمن والسلامة.
2. على الناقل الجوي مراعاة احتياجات المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة (وبدون مقابل) بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الآتي:
 - أ- توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات اثناء الصعود للطائرة والنزول منها.
 - ب- توفير خدمات قبول الركاب من قبل الناقل الجوي لاستقبال المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك خدمة الصعود للطائرة والنزول منها.
 - ت- على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديد في حالة فقدان البصر أو الصمم عن مواعيد الرحلات أو الغائها أو تأخيرها أو تغييرها.
 - د - تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها المسافر أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية والتعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة.



3. في حالة رفض سفر أو تخفيض الدرجة للمسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة فإنه على الناقل الجوي الالتزام بالآتي:
- أ- تأمين أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة من المطار إلى الوجهة المقصودة تتوافق في مواعيدها مع الرحلة الأصلية المحجوز عليها.
- في حالة عدم توفير الرحلة المناسبة من قبل الناقل الجوي للمسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة المنصوص عليها في الفقرات الموضحة أعلاه يعرض المسافر بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر.

مادة (12)

فقدان الامتعة

1. يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر بما لا يقل عن (350) وحدة حقوق سحب خاصة وبما لا يتجاوز (1131) وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخر الامتعة المسجلة لكل مسافر يحمل تذكرة سفر مؤكدة الحجز أو بطاقة صعود.
2. إذا رغب المسافر في رفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات ثمينة أو مرتفعة القيمة فإنه عليه أن يفصح للناقل الجوي عنها وعن قيمتها " وأن يقوم بالتأمين الاضافي الخاص بذلك " قبل الصعود الى الطائرة وذلك من خلال النماذج المعدة لهذا الغرض من قبل الناقل الجوي.
3. يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر عن تلف أو فقدان الأمتعة خلال مدة (30) ثلاثون يوما من تاريخ استلام الناقل الجوي المطالبة بالتعويض.
4. يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر عن تأخر أمتعته بما يعادل (20) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير وبحد أقصى (100) وحدة حقوق سحب خاصة للرحلات الداخلية و (40) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير للرحلات الدولية وبحد أقصى (200) وحدة حقوق سحب خاصة وذلك عند استلام الأمتعة المتأخرة.
5. تعامل كل قطعة إضافية معاملة (الأمتعة الزائدة) يتم إصدار بطاقة تعريف لها من قبل الناقل الجوي بمقابل مادي على حدة وفقا لأحكام هذه اللائحة.



مادة (13)

تقديم الشكاوى

1. يجب على الناقل الجوي أن يضع آلية معلقة لاستلام الشكاوى والرد عليها وفقا لنماذج يتم اعتمادها من المصلحة.
 2. في حالة الرغبة في التقدم بشكاوى لإدارة النقل الجوي يجب على المسافر أن يسجل شكواه بداية لدى الناقل الجوي للحصول على رقم مرجعي لها، ويجب على الناقل الجوي تزويد المسافر برقم مرجعي الشكواه.
 3. يجب أن يتقدم المسافر الإدارة النقل الجوي بمصلحة الطيران المدني بشكواه ضد الناقل الجوي المخالفة أحكام هذه اللائحة خلال (30) ثلاثون يوما من تاريخ وقوع المخالفة محل الشكاوى.
- عدم قيام الناقل الجوي بالرد على شكاوى المسافر خلال مدة (15) يوما من تاريخ أخطاره بها من قبل المصلحة يعتبر اقرارا منه بصحة الشكاوى.

مادة (14)

ترجيع قيمة التذاكر

1. يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذاكر أو دفع التعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة نقدا أو عن طريق حوالة مصرفية أو صك مصدق أو عن طريق قسيمة تكاليف متنوعة الكترونية أو يدوية حسب رغبة المسافر وذلك خلال (10) أيام عمل بحد أقصى من تاريخ إقرار الناقل الجوي بحق المسافر.
 2. في حالة استخدام قسيمة تكاليف متنوعة يحق للمسافر الآتي:
 - أ. صرفها نقدا من أي مكتب من مكاتب مبيعات الناقل الجوي.
 - ب- إعادة استخدامها دون دفع أي رسوم إضافية مقابل إعادة الاستخدام.
 3. يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسات وإجراءات التعويض عن الامتعة المتأخرة / التالفة / والمفقودة على موقعه الالكتروني الرسمي وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات والمطارات بعد اعتمادها من المصلحة.
- التعويض عن الأضرار اللاحقة المترتبة على عدم التزام الناقل الجوي بشروط واحكام عقد النقل المبرم بينه وبين المسافر تذكرة السفر المؤكدة (الحجز) يتم رفع دعوى قضائية بشأنها لدى المحكمة المختصة لتقدير مدى الضرر ومقدار التعويض.



مادة (15)

القوة القاهرة

1. في حالات القوة القاهرة:

- أ - يجب على الناقل الجوي أشعار المسافر بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة إبتداء من الإعلان عن الحالة وعلى مدار الساعة وحتى إنتهاءها وتقديم الارشادات اللازمة حيالها.
 - ب - يعفى الناقل الجوي من التعويضات الواردة في هذه اللائحة.
 - ج - يقدم الناقل الجوي خدمات الرعاية والمساعدة الملائمة في هذه الحالات.
- لا يجوز للناقل الجوي الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة لأحكام هذه اللائحة عائدة لخلل فني بالطائرة او لظروف تشغيلية او جدولة أو سوء تقدير من جانبه او من جانب أحد موظفيه او ان تكون ناتجة عن اهمال أو تقصير منه او من أحد وكلائه.



سياسة شركة برنيق للطيران في التعويض عن الأضرار الناجمة عن عقد النقل

تتلخص سياسة الشركة في معاملة المسافر في عقد النقل بعدة مبادئ تشكل في مجموعها سياسة شركة برنيق للطيران في التعويضات بشكل عام على النحو الآتي:

(أولاً) – هدفنا تقديم أفضل الخدمات في مجال النقل الجوي ونعتبر المسافر دائماً الأولي بالرعاية في كل عملياتنا التشغيلية، لذلك نقدم باستمرار كل الدعم والمساندة للمسافر ولو لم يصدر عنا ما يستوجب التعويض وهذا ما تؤيده أرقام مستنداتنا المالية مما انفقناه في تحقيق هذا الهدف.

(ثانياً) - نلتزم بشكل تام بكافة القواعد القانونية المحلية والدولية وعلى الأخص تلك المنظمة لحقوق المسافر وقد لخصنا هذه القواعد فيما يخص التعويضات سواء عن وفاة المسافر أو إصابته أو عن الغاء رحلته أو تأخيرها أو عن فقدان امتعته أو تلفها أو تأخير وصولها. وهذه القواعد منصوص عليها بالتفصيل في:

1 – اتفاقية وارسو لسنة 1929 واتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي / مونتريال 1999

2 – القانون رقم (23) لسنة 2010 بشأن النشاط التجاري الليبي.

3 – لائحة التنظيم الاقتصادي لأنشطة الطيران المدني الجزء 101 مارس 2019.

4 – لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بقرار وزير المواصلات رقم (84) لسنة 2024

(رابعا) - التزمت الشركة بألية تقديم المسافر للشكوى من خلال (نموذج شكوى مسافر) تم ارسال صورة منه لأداره النقل الجوي بمصلحة الطيران المدني، لاعتماده وأنشأت الشركة في هيكلها التنظيمي إدارة للدعم والتواصل عملها الأول والأخير خدمة المسافر وتلقى الشكاوى والملاحظات والعمل مع باقي الإدارات على حل أي عقبات أو إشكاليات تعترض عمليات النقل الجوي بالشركة.

(خامسا) – تلتزم الشركة بإعلام المسافر عبر موقع الشركة ومكاتبها وبالمطار ومكاتب وكلائها بانها لا تقبل أي شكوى الا باتباع المسافر ألية تقديمها المعتمدة بالشركة وفي الأجال المحددة لتقديمها المنصوص عليها في كافة الوثائق التشريعية المحلية والدولية المشار إليها أعلاه.

(ساسا) – تعلن الشركة بان أي وثيقة نقل جوى صادرة عنها أو عن وكلائها في الداخل أو الخارج تقع تحت أحكام المسؤولية المحدودة وفقا لما هو منصوص عليه في القانون رقم 23 لسنة 2010 بشأن النشاط التجاري الليبي وكافة اللوائح والقرارات والاتفاقيات الدولية ذات العلاقة.

ختم الإعتماد



القواعد والإجراءات التي تحكم
مسؤولية الشركة عن التعويضات في
عقد النقل الجوي