



الشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة

## جدول المحتويات

3	المادة رقم 1 - التعاريف
6	المادة رقم 2 - نطاق السريان
8	المادة رقم 3 - ترتيبات السفر والتأمينات وبرنامج الولاء (AirRewards)
9	المادة رقم 4 - الحجوزات والتأكيدات
11	المادة رقم 5 - المساعدة الخاصة والقدرة على السفر
12	المادة رقم 6 - البيانات الشخصية
13	المادة رقم 7 - التذاكر
14	المادة رقم 8 - الأسعار والضرائب والرسوم والتكاليف والعملات
15	المادة رقم 9 - إنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة
17	المادة رقم 10 - رفض النقل وقيوده
20	المادة رقم 11 - الأمتعة
26	المادة رقم 12 - الجداول الزمنية والتأخيرات والإلغاءات ورفض الصعود إلى الطائرة
28	المادة رقم 13 - المبالغ المستردة
29	المادة رقم 14 - السلوك على متن الطائرة
30	المادة رقم 15 - الترتيبات مع الجهات الأخرى بشأن الخدمات الإضافية
30	المادة رقم 16 - وثائق السفر والغرامات والفحص الجمركي والأمني
31	المادة رقم 17 - النقل بواسطة ناقلين متعاقبين
31	المادة رقم 18 - المسؤولية عن الأضرار
34	المادة رقم 19 - الحد الزمني للمطالبات والإجراءات
34	المادة رقم 20 - الشروط الأخرى
35	المادة رقم 21 - التفسير

## المادة رقم 1 – التعاريف

1.1 تحمل العبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها في هذه الشروط ما لم يُنص على خلاف ذلك:

المادة:	يقصد بها أي مادة من مواد شروط النقل الماثلة.
الرمز المميز لشركة الطيران:	يقصد به الرمز الذي يُصدره الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا)، والذي يميز كل ناقل جوي باستخدام حرفين أو أكثر، سواء كانت أحرفاً أو أرقاماً أو مزيجاً منهما، ويُدرج هذا الرمز في التذكرة من بين ما يتم عرضه، ويُستخدم للتعرف على الناقل الجوي المعني.
سلطة المطار:	يقصد بها مالك و/أو مشغل المطار الذي نقوم بتشغيل رحلاتنا فيه.
طاقم المطار:	يقصد به أحد أفراد طاقم العمل بالمطار و/أو على متن الطائرة أو أي وكيل يتصرف نيابةً عنا.
رسوم تخصيص المقاعد:	يقصد بها الرسوم المستحقة عن تخصيص أي مقعد مميز وفقاً للمادة 4.2 (تخصيص المقاعد).
القانون المعمول به:	يقصد به جميع القوانين والتشريعات واللوائح والمراسيم واللوائح الداخلية ومدونات السلوك الإلزامية والإرشادات الإلزامية -بما في ذلك الاتفاقية- والتي تسري على الحجز والنقل وأي خدمات أخرى نقدمها لك بموجب هذه الشروط.
الوكيل المعتمد:	يقصد به وكيل مبيعات الركاب والمسافرين المخول بالدخول على أنظمتنا لبيع خدمات النقل الجوي أو أي من خدماتنا.
الأمثلة:	يقصد بها ممتلكاتك الشخصية التي ترافقك خلال رحلتك. وما لم يُنص على خلاف ذلك، تشمل الأمثلة كلاً من الأمثلة المسجلة (التي يتم فحصها) والأمثلة غير المسجلة (التي تبقى معك في مقصورة الطائرة).
الحصة المسموح بها من الأمثلة:	يقصد بها الحد الأقصى لكمية الأمثلة (من حيث العدد و/أو الوزن و/أو الأبعاد)، إن وجدت، التي نحددها ويُسمح لكل راكب السفر بها، سواء بمقابل أو بدون، وذلك وفقاً لشروط أسعار التذاكر.
ملصق الأمثلة:	هو وثيقة نرفقها بكل قطعة من أمتعتك المسجلة بهدف تمييزها.
قائمة الحظر:	يقصد بها قائمة الأفراد الذين يُمنعون أو يُحظر عليهم الوصول إلى خدماتنا أو السفر من خلال خطوطنا الجوية.
الحجز:	يُقصد به عملية الحجز التي يتم إجرائها من جانبك أو نيابةً عنك لشراء تذكرة يتم قبولها من قبلنا، وفقاً للشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمثلة، ويشترط حصولنا على سعر التذكرة بالكامل.
المسؤول عن الحجز:	يُقصد به شخص بالغ لا يقل عمره عن 18 عاماً، ويتصرف بصفته وكيلاً عن جميع المسافرين في عملية الحجز، ويقوم بإجراء الحجز باسمه أو باسمه وباسم مسافرين آخرين أو لعدد كبير من المسافرين، ويتعهد بالوفاء بالالتزامات المنصوص عليها في المادة 2.1 (الأحكام العامة).
رحلة الرمز المشترك:	يقصد بها أي رحلة يجريها ناقل جوي واحد (الناقل التشغيلي)، حيث يُسمح فيها لناقل أو أكثر من الناقلين الجويين الآخرين بوضع الرمز المميز لشركة الطيران الخاص بهم على الرحلة وترويجها للعامة (الناقل التسويقي).
الرصيد:	يقصد به مبلغ الاسترداد الذي سيتم إضافته إلى حسابك ويتم ربطه برقم مرجع التأكيد للحجز الأصلي الخاص بك، ويمكن استخدامه وفقاً للمادة 7.6.
الأمثلة المسجلة أو الأمثلة في حجرة الشحن:	يقصد بها جزءاً من أمتعتك (إن وجدت) التي قمنا بأخذها في عهدتنا لنقلها إلى حجرة الشحن بالطائرة، والتي أصدرنا لها ملصق أمثلة.
الموعد النهائي لإنهاء إجراءات السفر:	يقصد به الحد الزمني الذي حددناه لك لإنهاء إجراءات السفر بالمطار، كما هو موضح في المادة 9 من الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمثلة.
عقد النقل:	يقصد به العقد المبرم بينك وبيننا والذي يحق لك بموجبه التنقل عبر رحلة واحدة أو سلسلة من الرحلات. وتخضع شروط عقد النقل لما يلي: - شروط العقد - الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمثلة - التعريفات والرسوم المنطبقة - لوائح السفر الخاصة بنا
شروط العقد:	يُقصد بها العبارات الواردة في تذكرتك أو المرفقة بها والمحددة على النحو، وتُعد شروط النقل الماثلة مدرجة في شروط العقد بالإحالة.
الاتفاقية:	يقصد بها أيّاً من الاتفاقيات التالية والتي تسري على عقد النقل: (أ) "اتفاقية وارسو 1929" يقصد بها أي من الوثائق القانونية الدولية التالية التي تسري على نقلك:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل جويًا دوليًا، الموقع في وارسو بتاريخ 12 أكتوبر 1929.</li> <li>• اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي في 28 سبتمبر 1955.</li> <li>• اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة بموجب البروتوكول الإضافي رقم 1 الموقع في مونتريال 1975.</li> <li>• اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي وبموجب البروتوكول الإضافي رقم 2 الموقع في مونتريال 1975.</li> <li>• اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي وبموجب البروتوكول الإضافي رقم 4 الموقع في مونتريال 1975.</li> <li>• اتفاقية غوادالاجارا التكميلية 1961.</li> </ul> <p>ب) "اتفاقية مونتريال" يقصد بها اتفاقية مونتريال لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي دوليًا، الموقع في مونتريال بتاريخ 28 مايو 1999، بصيغتها المعدلة من حين لآخر.</p>	
<p>يقصد بها أيًا من الأيام السبعة في الأسبوع. ولأغراض الإشعارات والإخطارات، لا يُحتسب اليوم الذي يتم فيه إرسال الإشعار أو الإخطار. ولأغراض تحديد مدة صلاحية التذكرة، لا يُحتسب اليوم الذي تم فيه إصدار التذكرة أو بدء الرحلة.</p>	<p><b>الأيام:</b></p>
<p>يقصد به الوفاة أو الإصابة الجسدية للراكب أو المسافر أو أي إصابة بدنية أخرى يتعرض لها نتيجة لحادث على متن الطائرة أو أثناء صعوده أو نزوله من الطائرة. كما يقصد به أيضاً الضرر الذي يلحق بالأمثلة في حال حدوث تدمير أو فقدان كلي أو جزئي أو تلف للأمثلة خلال النقل الجوي، باستثناء البلى والاستعمال العادي للأمثلة مثل الخدوش أو التمزقات أو الصدمات أو القطوع الصغيرة. بالإضافة إلى ذلك، يقصد به الضرر الناجم عن التأخير في نقل الركاب أو الأمثلة جويًا.</p>	<p><b>الضرر:</b></p>
<p>يقصد به عدم السماح لأي مسافر بالصعود على متن الطائرة، رغم قيامه بإنهاء إجراءات السفر في المطار قبل الصعود على الطائرة وفقاً للفقرة 2 من المادة 3 من لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261 لعام 2004، شريطة ألا يكون الرفض مبرر بأي أسباب معقولة تتعلق بالصحة أو السلامة أو الأمن أو نقص وثائق السفر المطلوبة.</p>	<p><b>رفض الصعود على الطائرة:</b></p>
<p>يقصد به/بها إعلامك بأننا ننصرف نيابةً عن مزود خدمة خارجي (مثل خدمات حجز الفنادق أو النقل أو تأجير السيارات) بدلاً من تزويد هذه الخدمات فعلياً باسمنا. ويكون لكل مزود خدمة شروطه وأحكامه الخاصة التي تحكم خدماته، والتي تسري عليك بالإضافة إلى هذه الشروط.</p>	<p><b>الوكالة المعلنه أو الوكيل المعلن:</b></p>
<p>يقصد بها رحلة تجارية تتم المغادرة والوصول فيها داخل نفس البلد.</p>	<p><b>رحلة داخلية:</b></p>
<p>يقصد به الرقم المميز الذي نخصه لك لتحديد الحجز الذي قمت به والذي تم تأكيده من جانبنا.</p>	<p><b>رقم التذكرة الإلكترونية:</b></p>
<p>يقصد بها العناصر الإضافية التي يتم شراؤها بخلاف سعر التذكرة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، اختيار المقاعد أو الطعام أو التأمين أو نقل الأمثلة.</p>	<p><b>الخيارات الإضافية:</b></p>
<p>يقصد بها التذكرة التي نقوم بحفظها لك أو التي تم إصدارها بناءً على طلبك عبر نظام الحجز الإلكتروني، ويُستدل عليها من خلال مذكرة السفر (المعروفة أيضاً بالإيصال أو خط سير الرحلة) أو أي وثيقة أخرى مماثلة تصدرها باسمك.</p>	<p><b>التذكرة الإلكترونية:</b></p>
<p>يقصد بها رحلة واحدة نجرها من مطار لآخر.</p>	<p><b>الرحلة:</b></p>
<p>يقصد به أي حادث يقع خارج إرادتنا، بما في ذلك الكوارث الطبيعية (أحداث القضاء والقدر) والحرب والأعمال العدائية والتمرد والثورة والعصيان والقوة العسكرية أو الاستيلاء على السلطة والحرب الأهلية والتلوث الإشعاعي والحريق والفيضانات والنشاط البركاني والزلازل والأعمال الإرهابية والحوادث العرضية والأوبئة والجوائح وقيود الحجر الصحي والإجراءات الحكومية أو اللوائح أو الأوامر التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نشاطنا والاضطرابات والشغب والاضرابات والتباطؤ في العمل وتعليق الأعمال أو الفوضى التي تؤدي إلى توقف أو تباطؤ أو انقطاع العمل، وأي أسباب أو ظروف أو طوارئ أخرى تقع خارج إرادتنا سواء كانت مذكورة أعلاه أو غير ذلك، والتي تمنع أو تعيق تنفيذ التزاماتنا بموجب شروط نقل الركاب والأمثلة.</p>	<p><b>حدث القوة القاهرة:</b></p>
<p>يقصد بها الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمثلة، وقد تخضع هذه الشروط للتعديل والتغيير من جانبنا من حين لآخر.</p>	<p><b>الشروط العامة لنقل الركاب والأمثلة:</b></p>

العطلات:	يقصد بها إجراء حجز لرحلة طيران وإقامة تم بيعهما لك معاً بسعر شامل ويتم سداد مبلغ الحجز من خلاله.
الفندق:	يقصد به الإقامة المحجوزة لك خلال "باقة العطلات المقدمة من العربية للطيران".
رسوم المعالجة أو رسوم إصدار التذاكر:	يقصد بها الرسوم التي نتقاضاها أو يتقاضاها وكيلنا المعتمد من الراكب مقابل إصدار التذكرة. وتحدد الجهة المُصدرة للتذكرة (سواء كانت العربية للطيران أو الوكيل المعتمد) مبلغ هذه الرسوم، حسب الحالة. وتتوفر تفاصيل رسوم المعالجة التي قد نفرضها، إن وجدت، من خلالنا على موقع العربية للطيران.
إياتا:	يقصد بها الاتحاد الدولي للنقل الجوي.
منظمة إيكابو:	يقصد بها منظمة الطيران المدني الدولي.
رحلة دولية:	تحمل المعنى الوارد لها في الاتفاقيات والمعاهدات ذات الصلة.
الأنظمة المدمجة أو دمج الأنظمة:	يقصد بها دمج المكونات والأجزاء من خلال أنظمة فرعية لتشكيل نظام واحد متكامل يعمل بكفاءة، وتوفر هذه العملية تماسكاً للنظام من خلال ضمان عمل الأجزاء أو المكونات معاً بشكل متناسق أو بما يُعرف باسم "بناء أو إنشاء كيان متكامل من الأجزاء أو المكونات".
الناقل التسويقي:	يقصد به -فيما يتعلق برحلة الرمز المشترك- الطرف الذي يبيع خدمة النقل باسمه ويضع رمزه الخاص على تلك الرحلة التي يتم تشغيلها بواسطة الناقل التشغيلي.
الناقل التشغيلي:	يقصد به -فيما يتعلق برحلة الرمز المشترك- الطرف الذي يتولى مهام تشغيل تلك الرحلة باستخدام طائرته الخاصة أو المستأجرة.
الراكب / المسافر / أنت / كاف الخطاب / نفسك / غير ذلك من ضماير المخاطب:	تشير إلى أي شخص (سواء كان بالغاً أو طفلاً أو رضيعاً) يحق له السفر على متن طائرة بموجب تذكرة، باستثناء أفراد طاقم الطائرة.
معلومات الراكب أو البيانات الشخصية:	يقصد بها المعلومات المطلوبة على النحو الوارد في المادة 6 (البيانات الشخصية).
صالة المغادرة:	يقصد بها مكان المغادرة الموضح في التذكرة (على سبيل المثال، المطار أو محطة القطار أو أي صالة مغادرة أخرى مذكورة في التذكرة).
صالة الوصول:	يقصد بها مكان الوصول الموضح في التذكرة (مثل المطار أو أي مكان وصول آخر موضح في التذكرة).
الراكب محدود الحركة:	يقصد أي شخص تكون حركته أثناء استخدام وسائل النقل محدودة بسبب أي إعاقة جسدية (سواء كانت حسية أو حركية ودائمة أو مؤقتة) أو إعاقة ذهنية أو ضعف أو أي سبب آخر للإعاقة أو بسبب تقدم العمر والذي يحتاج إلى عناية خاصة وتهيئة الخدمة المتاحة لجميع الركاب لتلبية احتياجاته الخاصة.
الأشياء المحظورة:	يقصد بها العناصر التي يُحظر حملها أو تقييد حملها أو تضمينها في أمتعتك المسجلة أو غير المسجلة.
لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261 لعام 2004:	يقصد بها لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261 لعام 2004 الصادرة عن البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي بتاريخ 11 فبراير 2004، بصيغتها المعدلة من وقت لآخر، التي تحدد القواعد المشتركة بشأن التعويض والمساعدة للركاب في حال رفض صعودهم على الطائرة أو إلغاء الرحلات أو تأخيرها لفترات طويلة.
الحجز:	يقصد به أي طلب لنقل راكب مسجل من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد.
رقم الحجز أو رمز الحجز:	يقصد تسجيل اسم الراكب في قاعدة بيانات نظام الحجز الإلكتروني لدينا، والذي يحتوي على تفاصيل خط سير الرحلة لراكب واحد أو مجموعة من الركاب المسافرين معاً.
تأكيد الحجز أو التذكرة:	يقصد بها الوثيقة التي تحمل علامة "تأكيد الحجز" والتي تصدرها أو يصدرها وكيلنا المعتمد من نظام الحجز، والتي تحتوي على اسم الراكب ومعلومات الرحلة وشروط العقد.
الجدول الزمني أو مؤشرات الجدول الزمني:	يقصد بها قائمة مواعيد المغادرة والوصول للرحلات الواردة في أدلة الجداول الزمنية التي يعلن عنها الناقل أو يتم الإعلان عنها تحت إشرافه، والتي يتم إتاحتها للعمامة باستخدام الوسائل الإلكترونية.
التوقف (ترانزيت):	يقصد به أي مكان يتم تحديده في تأكيد الحجز الخاص بك أو يظهر في جداول مواعيدنا باعتباره محطة توقف مقررة (بغض النظر عن مدتها) بين أول مكان للمغادرة وآخر مكان للوصول في تأكيد الحجز الخاص بك.

يقصد به الإقرار الخاص بأهمية الأمتعة:	يقصد به الإقرار الذي يقوم به الراكب عند تسليم الأمتعة لأغراض الفحص والتسجيل، والذي ينص على قيمة أعلى من الحد المقرر كحد مسؤولية بموجب الاتفاقية، مقابل دفع رسوم إضافية.
حقوق السحب الخاصة:	يقصد بها وحدة العملة المركبة التي تتكون من سلة من العملات تشمل اليورو والين الياباني والجنيه الاسترليني والدولار الأمريكي، والتي تُستخدم كوحدة تبادل رسمية لدى صندوق النقد الدولي. وتتقلب قيم العملات الخاصة بحقوق السحب الخاصة ويُعاد حسابها في كل يوم مصري. وهذه القيم معروفة لدى معظم المصرفيين التجاريين ويتم نشرها بانتظام في المجلات المالية الرائدة.
التعريف:	يقصد بها الأسعار وأو الرسوم و/أو ما يتعلق بها من الشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة، والتي نقرها وننشرها ويتم تقديمها للجهات المعنية عند الحاجة.
الضرائب:	يقصد بها الرسوم والضرائب والتكاليف التي تفرضها الحكومات أو مشغلي المطارات أو أي سلطة أخرى. (راجع أيضًا تعريف "الضرائب" في المادة 8.2).
لوائح السفر:	يقصد بها القواعد التي نصدها (بصيغتها المعدلة) -بخلاف شروط النقل الماثلة- والتي تسري في تاريخ إجراء الحجز، وتنظم هذه اللوائح نقل الركاب و/أو الأمتعة وتشمل التعريفات المنطبقة السارية. وتتوفر هذه اللوائح على موقعنا الإلكتروني وفي مكاتبنا عند الطلب.
الأمتعة غير المسجلة أو أمتعة المقصورة (الأمتعة الشخصية):	يقصد بها جميع الأمتعة التي لا تشمل الأمتعة المسجلة، بما في ذلك جميع العناصر الشخصية التي تحملها على متن الطائرة. وتظل هذه الأمتعة غير المسجلة تحت تصرفك طوال الرحلة.
نحن / أنفسنا / ناء الفاعلين / العربية للطيران / غير ذلك من ضماير الجمع للمتكلم:	تشير إلى "العربية للطيران ش.م.ع" و"العربية للطيران المغرب" و"العربية للطيران مصر"، و"العربية للطيران أبو ظبي" أو أي شركة طيران أخرى تستخدم العلامة التجارية لشركة "العربية للطيران" على النحو المحدد من وقت لآخر، وتعد كل منها شركة طيران مستقلة تم تأسيسها وفقًا لقوانين الدولة المسجلة بها، بالإضافة إلى المعلومات الواردة عن هويتنا في المادة 7.4 (هويتنا).
الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول:	يقصد به موقعنا على الإنترنت <a href="http://www.airarabia.com">www.airarabia.com</a> أو تطبيقات الهاتف المحمول التي تديرها شركة العربية للطيران من وقت لآخر.

- 1.2 استخدمنا عناوين البنود والمواد في هذه الشروط لتسهيل فهمك لها ولتيسير الوصول إلى المعلومات بسهولة.
- 1.3 الإشارة إلى مصطلح "المادة" في هذه الشروط هي إشارة إلى أي مادة من المواد الواردة في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة.
- 1.4 أي إشارة في هذه الشروط إلى قانون أو تشريع أو تشريع فرعي أو مدونة أو إرشادات ("التشريعات") هي إشارة إلى ذلك التشريع بصيغته المعدلة والسارية من وقت لآخر، وتشمل الإشارة إلى أي تشريع يحل محل أو يدمج (بتعديل أو بدون تعديل) أي من هذه التشريعات.
- 1.5 شروطنا العامة لنقل البضائع متاحة عبر الرابط التالي: <https://cargo.airarabia.com/conditions-of-carriage>

## المادة رقم 2 – نطاق السريان

### 2.1 أحكام عامة

- 2.1.1 تحكم الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة أي عملية حجز تجربها معنا وتحدد أيضًا أي مسؤولية قد تترتب علينا فيما يتعلق بذلك الحجز، حيث تُعد هذه الشروط جزءًا لا يتجزأ من عقد النقل المبرم بيننا وبينك، ولا تسري إلا على خدمة النقل التي نقدمها لك، والتي يظهر عليها رمز تمييز الرحلة الخاص بنا على التذكرة، ما لم ينص البند 2.2 على خلاف ذلك.
- 2.1.2 لكل مزود خدمات شروطه وأحكامه الخاصة التي تحكم بيع منتجاته وخدماته، فضلاً عن هذه الشروط. ويُرجى التأكد من أنك قد قرأت كلا من هذه الشروط والشروط والأحكام الخاصة بأي خدمات إضافية يتم توفيرها من قبل المزودين المعنيين، قبل أن تبدأ رحلتك معنا.
- 2.1.3 تتوافر الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة في مقرات مبيعاتنا أو من خلال وكلائنا المعتمدين، كما يمكن الوصول إليها عبر موقعنا الإلكتروني على الإنترنت من خلال النقر على الروابط الخاصة بالشروط والأحكام. نوصي بشدة بقراءة هذه الشروط والشروط المتعلقة بأي خدمات إضافية ترغب في شرائها.



2.1.4 ومن خلال حجز رحلة معنا و/أو إنهاء إجراءات السفر في المطار لرحلة عبر خطوطنا و/أو شراء أي خدمات إضافية، فأنت توافق على الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة نيابةً عنك وعن أي شخص آخر مشمول في تأكيد الحجز الخاص بك.

2.1.5 تسري الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة أيضًا على الرحلات المجانية أو المخفضة، ما لم ينص على خلاف ذلك في عقد النقل أو في أي مستند تعاقدى آخر يربطنا بالراكب.

2.1.6 عند قيامك بإجراء حجز، يجب أن تكون قد أتممت 18 عامًا على الأقل لتكون المسؤول عن الحجز. وسنطلب منك تقديم اسم الحجز لتأكيد مسؤوليتك عن الحجز:

(أ) الموافقة على هذه الشروط نيابةً عن الركاب المسجلين في الحجز؛ و

(ب) تلقي جميع الاتصالات أو المراسلات (بما في ذلك التعديلات والتغييرات والإلغاءات) من جانبنا أو من جانب موردنا بخصوص عملية الحجز، وإبلاغها لجميع الركاب المسجلين في الحجز؛ و

(ج) في حال كان الشخص المسؤول عن الحجز ليس راكبًا، فإنك توافق على أنه مخول بمشاركة البيانات الشخصية للراكب أثناء عملية الحجز. كما توافق على تزويدنا -عند الطلب- بتفاصيل التواصل مع الراكب الرئيسي في الحجز، والذي يمكننا التواصل معه لإبلاغه بأي أحداث قد تؤثر على الرحلة مثل التأخيرات والإلغاءات أو للتواصل معه لأغراض تسويقية؛ و

(د) الإقرار بأنه يمكن لأي راكب آخر في نفس الحجز إجراء تعديلات عليه لاحقًا (إذا كانت مصرح بها وفقًا لسياسة التعديلات لدينا)، بعد استكمال استبيان الأسئلة الأمنية المتعلقة بحماية البيانات، وتأكيدنا لنا بأنه حصل على موافقتك لإجراء التعديلات المطلوبة. ومن خلال التصرف بحسن نية بناءً على الإجابات الواردة في أسئلة حماية البيانات، فإننا لا نتحمل المسؤولية عن إجراء هذه التعديلات في حال لم نكن على علم بعدم موافقتك عليها؛ و

(هـ) الإقرار بأنك حصلت على موافقة جميع الركاب لتلقي أي مبالغ مستردة أو نفقات أو تعويضات تتعلق بالحجز، إن وجدت. وعند قيام طرف خارجي (مثل وكيل السفر أو أنظمة الحجز) بإجراء الحجز، سيكون هذا الطرف هو المسؤول عن الحجز ويتحمل جميع حقوق وواجبات المسؤول عن الحجز نيابةً عن الركاب المسجلين.

2.1.7 أنت تقر بأن بياناتك الشخصية قد تم تزويدنا بها للأغراض المبينة في سياسة الخصوصية الخاصة بنا، ومن خلال تزويدنا بتفاصيل الاتصال الخاصة بك بصفتك المسؤول عن الحجز و/أو تفويض المسؤول عن الحجز بالتصرف نيابةً عنك، فإنك توافق على استخدامنا لتلك التفاصيل في جميع المراسلات المستقبلية المتبادلة بين المسؤول عن الحجز وبيننا أو بين المسؤول عن الحجز وموردنا. يُرجى التأكد من صحة تفاصيل الاتصال الخاصة بالمسؤول عن الحجز التي قدمتها لنا وإبلاغنا فورًا بأي تغيير يطرأ على تلك التفاصيل.

2.1.8 العربية للطيران هي شركة نقل في الأساس تنقل الركاب والمسافرين من نقطة إلى أخرى، ولكنها قد تستخدم رحلاتها لتقديم خدمات ربط لرحلات متتابعة. إذا كنت قد حجزت رحلة متتابعة عبر العربية للطيران ضمن نفس رقم الحجز أو رمز الحجز، فإننا نكون مسؤولين عن تلك الرحلة. ومع ذلك، إذا كانت رحلة المتابعة محجوزة عبر العربية للطيران برقم حجز مختلف أو عبر شركات طيران أخرى، فإن ذلك يُعتبر عقد نقل منفصل. وفي هذه الحالة، لا نتحمل المسؤولية عن أي تأخير أو فوات لرحلات متتابعة أو رحلات مع شركات طيران أخرى. في حال قررت حجز رحلة متتابعة أو رحلة مع شركة طيران أخرى، فإنك تتحمل مسؤولية ضمان امتثالك لكافة الاشتراطات المتعلقة بإنهاء إجراءات السفر والأمتعة ووثائق السفر للرحلات التالية أو رحلات شركات الطيران الأخرى. ولتوضيح الأمر بشكل أكبر، بما أن العربية للطيران هي شركة نقل تعمل بنظام الرحلات المباشرة من نقطة إلى أخرى، فإنه يتعين عليك أو على أي راكب مشمول في حجزك الذي يستجوب الحصول على تأشيرة لدخول الإمارات العربية المتحدة أو المغرب أو مصر أو أي محطة توقف أخرى، أن يكون حاملاً لتلك التأشيرة السارية أثناء السفر على رحلاتنا، سواء كنت (أو أي راكب آخر في حجزك) تنوي مواصلة السفر إلى رحلة متتابعة أم لا.

2.1.9 لا يملك أي وكيل أو موظف أو ممثل من ممثلي النقل صلاحية تغيير أو تعديل أو التنازل عن أي حكم من أحكام شروط نقل الركاب والأمتعة الماثلة.

## 2.2 الرحلات المستأجرة ورحلات الرمز المشترك والخدمات الإضافية

2.2.1 تخضع بعض الرحلات المقدمة من قبلنا لاتفاقية الرحلات المستأجرة أو اتفاقية المشاركة بالرمز.

2.2.2 يلزم إبلاغ الراكب بهوية شركة النقل المشغلة (الناقل التشغيلي) في الوقت الذي يتم فيه إبرام عقد النقل. وبعد إبرام عقد النقل، قد تقوم شركة نقل أخرى، غير تلك المحددة في التذكرة، بتشغيل الرحلة الجوية المعنية، ويتم إبلاغ الراكب بهوية الناقل الفعلي

فور تحديدها. وفي جميع الحالات، يلزم إبلاغ الركاب بهوية الناقل في أقرب وقت ممكن، إما أثناء إنهاء إجراءات السفر في المطار أو قبل الصعود إلى الطائرة إذا كانت هناك متابعة دون تسجيل مسبق وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها.

2.2.3 يلتزم الناقل التشغيلي بإنفاذ الشروط العامة الخاصة به لنقل الركاب والأمتعة وتنفيذ إجراءاته الخاصة، ويتحمل المسؤولية عن تسوية المطالبات لجميع الركاب بشأن رحلات الرمز المشترك التي يديرها. وللتوضيح، لا يحق لأي من الناقل التسويقي أو الناقل التشغيلي إلزام الآخر بتعديل شروطه الخاصة بنقل الركاب والأمتعة. الناقل الذي يقدم مزايا إضافية يكون هو المسؤول الوحيد عن تلك المزايا.

2.2.4 بغض النظر عن المادة 2.1 (الأحكام العامة)، إذا قمنا بإجراء أي ترتيبات أثناء إبرام عقد النقل الجوي مع أطراف خارجية لتوفير خدمات إضافية لك، فإننا سنجري تلك الترتيبات بصفتنا وكيلًا لمزود الخدمة فقط ولا نتحمل المسؤولية تجاهك (إلا في حالة الإهمال من جانبنا) عن تلك الترتيبات. لا تشمل فترة النقل الجوي أي نقل بري أو بحري أو عبر المجاري المائية الداخلية يتم خارج المطار. يحدد مزودو الخدمة الخارجيون المعنيون أسعار الخدمات الإضافية. وعند قبول العرض، فإنك تفوضنا بسداد التكلفة كاملة لمزود الخدمة المعني نيابةً عنك.

2.2.5 للاطلاع على الشروط والأحكام المتعلقة بتأجير السيارات عبر العربية للطيران أو المتعلقة بباقات العطلات لدى العربية للطيران أو برنامج مكافآت الطيران (Airwards) الخاص بالعربية للطيران، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### 2.3 القانون الساري

تسري الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة، ما لم تتعارض مع تعريفاتنا أو مع القوانين الحاكمة لعقد النقل الخاص بك. وفي حالة تعارضها، تسري التعريفات أو القانون المعمول به. إذا أصبح أحد الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة غير ساري أو غير نافذ، تظل باقي الشروط الأخرى سارية وناظفة.

### 2.4 صلاحية الشروط

2.4.1 تخضع جميع خدمات النقل للشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة ولأنظمة أسعار الناقل المعمول بها وقت إجراء الحجز للركاب.

2.4.2 في حالة وجود تعارض بين الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة وأي لوائح سفر أخرى معمول بها لدينا، تسود الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة. وإذا أصبح أي جزء من لوائح السفر الخاصة بنا غير ساري أو نافذ، تظل بقية الأجزاء الأخرى من لوائح السفر سارية وناظفة.

### 2.5 سيادة النص باللغة الإنجليزية

يجوز طرح الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة بعدة لغات. وفي حالة وجود أي تعارض بين النص الإنجليزي والنصوص الأخرى، يسري النص الإنجليزي ما لم يقتضي القانون المحلي المعمول به خلاف ذلك.

## المادة رقم 3 - ترتيبات السفر والتأمينات وبرنامج الولاء (AirRewards)

### 3.1 التحضير للسفر

3.1.1 أنت مسؤول مسؤولية كاملة عن ترتيب جميع الأمور اللازمة لسفرك، فضلاً عن ضمان امتثالك لجميع القوانين واللوائح والأوامر المتعلقة بالأماكن التي ستسافر إليها، ومن ضمنها:

- الاستفسار من السفارات أو القنصليات المعنية لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى جواز سفر أو تأشيرة أو أي وثائق سفر أخرى أو مستندات صحية أو دليل على سفر لاحق.
- الحصول على تلك الوثائق.
- الحصول على اللقاحات اللازمة.
- الاستفسار عن المخاطر الصحية والسلامة في وجهتك.

3.1.2 إذا قمنا بتقديم أي مساعدة أو معلومات بشأن أي من هذه الجوانب المتعلقة بسفرك، فهذا لا يعفيك من مسؤوليتك في معالجة هذه الأمور.

3.1.3 يجب عليك الاستفسار عن أي أمور أو ظروف محلية قد تواجهها في وجهتك قبل بدء رحلتك. نحن لا نقدم أي ضمانات أو تعهدات بشأن السلامة أو الظروف أو أي أمور أخرى قد تكون قائمة في أي وجهة تسافر إليها.



## 3.2 التأمين على السفر

نظرًا لأن السفر ينطوي على العديد من المخاطر، ولأن مسؤوليتنا تجاهك قد تكون محدودة، يمكنك اختيار شراء وثيقة تأمين ضد مخاطر السفر والتي يمكن أن يغطي أمورًا مثل:

- التغييرات في خطط السفر وحالات إلغاء السفر؛ أو
- النفقات الطبية وتكاليف العلاج بالمستشفى؛ أو
- الإصابات الشخصية والوفاة؛ أو
- تأخير الأمتعة والأغراض الأخرى أو تلفها أو فقدانها؛ أو
- فوات رحلات المتابعة وتحمل نفقات إضافية.

## 3.3 برنامج الولاء (AirRewards)

برنامج AirRewards هو برنامج الولاء المقدم من العربية للطيران. للاطلاع على الشروط والأحكام المتعلقة ببرنامج AirRewards، يرجى متابعة هذا [الرابط](#).

## المادة رقم 4 – الحجوزات والتأكيدات

## 4.1 أحكام عامة

4.1.1 يتم حجز الرحلة من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد عند تسجيل الحجز وقبوله وتأكيده في نظام الحجز الإلكتروني التابع لناقل بناءً على طلب الراكب. يمكن إجراء الحجز إما من خلال مراكز الاتصال التابعة لنا أو عبر نظام الحجز الإلكتروني المتاح على موقعنا الإلكتروني.

4.1.2 تُصدر تذاكر إلكترونية لجميع الحجوزات، ولا تُعتبر الأسعار نهائية إلا بعد إصدار التذكرة.

4.1.3 تصدر التذكرة عبر النظام بمجرد شرائها وتُرسل إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل أثناء الحجز. يجب عليك طباعة هذه التذكرة واستخدامها للدخول إلى المطار وإنهاء إجراءات السفر. نحن غير مسؤولين عن أي نصائح غير دقيقة أو أي خطأ أو إخفاق من جانب الوكيل المعتمد أو أي إخفاق ناتج عن دمج نظام الحجز الخاص بنا مع أي أنظمة فرعية أخرى مثل – على سبيل المثال لا الحصر – أنظمة الدفع عبر الإنترنت أو أنظمة وكلاء السفر الإلكترونية.

4.1.4 أنت مسؤول عن مراجعة جميع لوائح السفر التي تم ذكرها أثناء الحجز. وبمجرد الانتهاء من الحجز، فأنت توافق على التقيد بهذه اللوائح.

4.1.5 أنت مسؤول عن صحة جميع المعلومات التي قدمتها أثناء الحجز، بما في ذلك رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني، والتي ستستخدم للتواصل معك من جانبنا.

4.1.6 يتعين على الراكب إبلاغنا عند الحجز إذا كان يعاني من حالة طبية أو أي حالة أخرى قد يحتاج فيها إلى مساعدة طبية أو مساعدة خاصة أثناء الصعود على الطائرة أو النزول منها أو أثناء الرحلة (على النحو المعرف في المادة 5).

## 4.2 الحدود الزمنية لإصدار التذاكر

إذا لم نتلق كامل المبالغ المستحقة للتذكرة (بما في ذلك جميع الضرائب والرسوم وأي خيارات إضافية والرسوم الأخرى) من الراكب نفسه أو من أي وكيل السفر أو وكيل السفر عبر الإنترنت أو أي طرف آخر يقوم بالدفع نيابة عن الراكب قبل الموعد المحدد لإصدار التذكرة أو التحويل كما هو مُعلن من قبلنا، أو في حال تم التراجع عن الدفع بناءً على طلب مصدر بطاقة الائتمان، يحق لنا إلغاء الحجز الخاص بك دون سابق إنذار وتخصيص المقعد لراكب آخر. وفي هذه الحالة، لا نتحمل أي التزام آخر تجاه الراكب المعني الذي لم نتلق منه ثمن التذكرة أو من وكيل السفر أو وكيل السفر عبر الإنترنت أو أي طرف آخر، أو في حال تم التراجع عن الدفع من قبل مصدر بطاقة الائتمان، لا نتحمل أي مسؤولية تجاه الراكب، بغض النظر عن أي مدفوعات قد يكون قد دفعها الراكب للوكيل أو مصدر بطاقة الائتمان أو أي طرف آخر.

## 4.3 تخصيص المقاعد

سنحاول تلبية طلبات تخصيص المقاعد مسبقًا، ولكن لا يمكننا ضمان جلوسك في المقعد المحدد حتى وإن تم تأكيد الحجز لذلك المقعد. نحفظ الحق في تخصيص أو إعادة تخصيص المقاعد في أي وقت، حتى بعد صعود الراكب على الطائرة، إذا استدعت الحاجة لذلك لأسباب تشغيلية أو لأسباب تتعلق بالسلامة أو الأمن.

**4.4 الخدمة على متن الطائرة**

4.4.1 لا نقدم أي ضمانات بشأن توفير أو توافر معدات الترفيه على متن الطائرة والبرامج المُعلنة أو الوجبات المُعلنة أو توفر الخدمات المُعلنة على متن الطائرة.

4.4.2 لا نضمن أن الوجبات ستكون دائماً مطابقة للوصف المحدد لها وذلك لأن الوجبات يتم تحضيرها من قبل أطراف أخرى بناءً على طلبنا. كما أننا لا نقبل طلبات الوجبات الخالية من المكسرات، ولا نضمن أن الطائرة ستكون خالية من المكسرات أو منتجات المكسرات.

**4.5 التعديلات على الحجوزات**

4.5.1 إذا كنت ترغب في تعديل حجزك، يمكنك القيام بذلك وفقاً للشروط والأحكام المنصوص عليها في شروط العقد، ولا يتم تأكيد التذكرة الجديدة وإصدارها إلا بعد دفع أي فرق في سعر التذكرة أو الرسوم أو التكاليف المقررة كما هو مفصل في لوائح السفر الخاصة بنا، ويتم إعلامك بذلك من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد.

4.5.2 نحن نوفر النقل فقط للشخص الذي يزعم أنه يحق له ذلك بموجب التذكرة، وذلك وفقاً لشروط هذه الأحكام العامة للنقل. لن نكون مسؤولين تجاه أي شخص آخر يدعي أنه يحق له النقل بموجب نفس التذكرة.

4.5.3 التذكرة غير قابلة للتحويل، والشخص الذي يحمل التذكرة والمذكور اسمه عليها فقط هو من يحق له استخدامها.

4.5.4 تخضع بعض الأسعار لشروط معينة تقيد أو تستبعد إمكانية تعديل الحجز.

**4.6 إلغاء الحجوزات**

4.6.1 إذا كنت ترغب في إلغاء حجزك، يمكنك القيام بذلك وفقاً للأحكام والشروط الواردة في عقد النقل الخاص بك.

4.6.2 لا يمكن إلغاء التذاكر المحجوزة للسفر على متن طائرات العربية للطيران (المغرب).

4.6.3 تخضع بعض الأسعار لشروط معينة تقيد أو تستبعد إمكانية إلغاء الحجز.

**4.7 تأكيد الحجوزات**

4.7.1 ما لم يُنص على خلاف ذلك، لا يُطلب منك عادةً تأكيد حجوزات المتابعة أو حجوزات العودة قبل السفر. إذا كان يتعين عليك تأكيد الحجز قبل الرحلة، فسوف نبلغك أو نبغك من خلال وكيلنا المعتمد عن كيفية وموعد ومكان القيام بذلك.

4.7.2 إذا كان التأكيد مطلوباً ولم تقم بذلك، فقد نقوم بإلغاء حجوزات رحلات المتابعة أو حجوزات رحلات العودة الخاصة بك، ولا يحق لك استرداد قيمة التذكرة المدفوعة عن الحجز الذي تم إلغاؤه، إلا إذا سمحت الشروط المطبقة على تذكرتك بذلك.

**4.8 إلغاء حجوزات رحلات المتابعة**

4.8.1 سنقوم بإلغاء الجزء غير المستخدم من حجزك إذا لم تقم بإنهاء إجراءات السفر في المطار لأي رحلة، أو إذا قمت بإنهاء الإجراءات ولكنك لم تحضر إلى بوابة الصعود خلال الوقت المحدد لك عند إنهاء إجراءات السفر في المطار.

4.8.2 لا نتحمل المسؤولية عن أي خسارة أو نفقات مهما كانت قد تنشأ نتيجة عدم امتثالك للمتطلبات الواردة في المواد 9.1 و 9.3. أمثالاً تاماً.

**4.9 تعديل الاسم**

4.9.1 يمكنك طلب تعديل الاسم إذا تم دفع قيمة الحجز. ولتعديل اسم المسافر، سيكون عليك دفع رسوم تعديل الاسم، بالإضافة إلى أي فرق في سعر التذكرة إن وجد.

4.9.2 يُرجى العلم أنك ملزم بالانتهاء من تعديل الاسم قبل 24 ساعة على الأقل من الوقت المحدد للمغادرة.

4.9.3 لا يمكن استخدام خدمة تعديل الاسم على خطوط الرحلات التي تنظمها العربية للطيران (المغرب) أو على جزء من الحجز.

4.9.4 تخضع بعض الأسعار لشروط معينة تقيد أو تستبعد إمكانية إلغاء الحجز.

## المادة رقم 5 – المساعدة الخاصة والقدرة على السفر

## 5.1 أحكام عامة

5.1.1 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة خاصة، سواء كنت مسافرًا غير مرافق أو لديك إعاقة حركية أو تعاني من حالة صحية تتطلب دعمًا إضافيًا (مثل عدم القدرة على تناول الطعام أو استخدام الحمام دون مساعدة، أو النزول من الطائرة بمفردك، أو احتياجك لمعدات خاصة)، يمكننا نقلك فقط بشرط أن (أ) تحصل على موافقة طبية من طبيب معتمد من قبلنا قبل موعد الصعود على الطائرة؛ و (ب) تكون برفقة شخص قادر على مساعدتك في تلبية احتياجاتك. قد يتطلب قبول سفر النساء الحوامل ترتيبات خاصة، وفقًا للمادة 5.3. لمزيد من المعلومات حول الشروط الخاصة المتعلقة بنقل الركاب، يمكنكم الحصول عليها من خلالنا أو من خلال وكلائنا المعتمدين عند الطلب، أو عبر موقع العربية للطيران.

5.1.2 نوصي بإبلاغنا عن احتياجك للمساعدة الخاصة أو احتياجك إلى كرسي متحرك عند إجراء الحجز. في حال تقديم طلب للمساعدة بعد إتمام الحجز أو في حال كانت المدة المتبقية على الرحلة أقل من 48 ساعة، سنبدل جهدنا لتلبية طلبك بما يتماشى مع اللوائح المعمول بها، مع مراعاة الإطار الزمني ونوع المساعدة المطلوبة. إذا طلبت المساعدة أو احتجت إلى كرسي متحرك أثناء إنهاء إجراءات السفر بالمطار أو الصعود ولم يتم تقديم طلب مسبق في الوقت المحدد وفقًا لهذه المادة، يحق لنا رفض سفرك معنا وفقًا لأحكام المادة 10. سنبدل كل ما في وسعنا لترتيب سفرك على رحلة أخرى عبر خطوطنا.

5.1.3 إذا كنت تعاني من حالة طبية خاصة قد تتأثر بالسفر في حجرة ضغط، نوصي باستشارة طبيبك قبل السفر، وخاصة للرحلات الطويلة واتخاذ التدابير اللازمة لضمان سلامتك أثناء الرحلة.

## 5.2 التجلط الوريدي العميق

خلصت بعض الدراسات إلى أن قلة الحركة لفترات طويلة قد تكون عامل خطر في تكون جلطات دموية في الساقين (التجلط الوريدي العميق). إذا كنت تشعر أنك قد تكون عرضة للإصابة بالتجلط الوريدي العميق أو بأية مشاكل صحية أخرى، يُنصح باستشارة طبيبك قبل السفر.

## 5.3 نقل المسافرين الحوامل والأطفال حديثي الولادة والأطفال والرضع

5.3.1 إذا كنتِ حاملاً، يجب الالتزام بالاحتياطات التالية:

- أ) يمكننا نقلك حتى الأسبوع 28 من الحمل، بشرط تعبئة " نموذج إخلاء المسؤولية للمسافرين الحوامل " الذي سيتم تزويدك به أثناء إنهاء إجراءات السفر بالمطار.
- ب) بعد الأسبوع 28 وحتى الأسبوع 36 من الحمل، أو حتى الأسبوع 32 في حالة الحمل بتوائم أو أكثر، يمكننا نقلك شريطة تقديم تقرير طبي أو خطاب رسمي.
- ج) يجب أن يكون التقرير الطبي أو الخطاب مكتوبًا باللغة الإنجليزية، موقعًا ومختومًا من قبل الطبيب، ويتضمن المعلومات التالية :
  - عدد الأسابيع التي تمضيها في حملك، و
  - تاريخ الولادة المتوقع، و
  - حالة الحمل الطبيعية، و
  - تأكيد قدرة جسمك على السفر في رحلتك المغادرة .

يجب أن يكون التقرير صادرًا في غضون 14 يومًا من تاريخ المغادرة. كما سيُطلب منك تعبئة "نموذج إخلاء المسؤولية للمسافرين الحوامل" عند إنهاء إجراءات السفر.

- د) لا يمكننا نقلك بعد إتمامك 36 أسبوعًا من الحمل.
- هـ) إذا كنتِ ترغبين في السفر خلال سبعة أيام بعد الولادة، يتطلب الأمر الحصول على تصريح طبي. لا يُسمح للرضع بالسفر قبل مرور 48 ساعة من الولادة، ويتعين عليهم الحصول على تصريح طبي للسفر بين ثلاثة إلى سبعة أيام بعد الولادة.

## 5.3.2 يرجى ملاحظة ما يلي:

1. لا نعد بأن السفر سيكون آمنًا لك في أي مرحلة من مراحل حملك. يُنصح بشدة استشارة طبيبك المعالج قبل السفر. الفترات المذكورة أعلاه لا تمثل سوى الحد الأدنى لمتطلباتنا.
2. تفرض بعض الدول قيودًا على دخول النساء الحوامل من جنسيات أخرى. يُنصح بمراجعة السفارة أو القنصلية المعنية قبل السفر للتحقق من أي قيود إضافية.

## 5.4 نقل القُصر بلا مرافق

5.4.1 لا يمكننا نقل القُصر الذين تقل أعمارهم عن 12 عامًا (بحسب تاريخ بدء الرحلة) ما لم يكن الوالدين أو الوصي (الذي لا يقل عمره عن 16 عامًا) مرافقًا للطفل.

5.4.2 يجب أن يكون الوالد أو الوصي المرافق مشمولاً في نفس تأكيد الحجز للرحلة.

## 5.5 تعويض الركاب عن النفقات الطبية

5.5.1 إذا لم تقم بإبلاغنا بتعرضك لوعكة صحية مسبقاً (سواء جسدية أو ذهنية أو عجز) وفقاً للمذكور في المادة 5.1.1، أو في حال تعرضك لوعكة صحية أثناء الرحلة نتيجة لحالة كانت موجودة قبل الرحلة (سواء كنت على علم بها أم لا) أو بسبب حملك، سنقوم بتغيير وجهة الطائرة إلى وجهة غير مقررة أو إعادتها أثناء الطيران أو تأخير الرحلة.

5.5.2 ستكون ملزماً بدفع تكاليف النفقات التي تكبدناها نتيجة علاجك على متن الطائرة أو لنقلك لأقرب نقطة هبوط أو لتغطية تكاليف العلاج المقدم من طرف خارجي. كما ستكون ملزماً بسداد أي تكاليف تم تكبدها جراء تغيير وجهة الطائرة أو عودتها أثناء الطيران أو لتأخير الرحلات بسبب طلب المساعدة الطبية. وفي حال إخلالك بالشروط الواردة في المواد من 5.1 إلى 5.4، يحق لنا خصم أي مبالغ مستحقة من قيمة أي جزء غير مستخدم من تذكرة أو أي رصيد غير مستخدم في حسابك لدينا أو من أية أموال مستحقة لك بحوزتنا.

## المادة رقم 6 – البيانات الشخصية

6.1 أنت تقر بأن "البيانات الشخصية" يقصد بها أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي مُحدد أو قابل للتحديد. وتشمل هذه البيانات الأسماء والعناوين وأرقام الهاتف وتفاصيل جواز السفر وعناوين بروتوكول الإنترنت. وتشير البيانات الشخصية الحساسة إلى فئة خاصة من البيانات الشخصية التي تتضمن "الأصل العرقي أو الإثني أو السجلات الطبية أو السجلات الجنائية أو عضوية النقابات العمالية أو المعتقدات الدينية أو التوجهات السياسية أو الميول الجنسية أو معلومات عن الأطفال". تم تزويدنا ببياناتك الشخصية (بما في ذلك البيانات الشخصية الحساسة) للأغراض التالية: (1) إجراء الحجز؛ أو (2) تسجيل التذكرة وإصدارها؛ أو (3) إصدار بطاقة الصعود إلى الطائرة والوثائق الأخرى ذات الصلة بسفر؛ أو (4) إبلاغك بأي تغييرات على خط سير رحلتك؛ أو (5) الرد على استفساراتك أو طلباتك؛ أو (6) إصدار الإيصالات؛ أو (7) توفير خدمات النقل لك؛ أو (8) تقديم الخدمات الإضافية المتعلقة بسفر؛ أو (9) إدارة الحسابات؛ أو (10) إجراءات إصدار الفواتير والتدقيق وغيرها من الأغراض الإدارية؛ أو (11) تسهيل إجراءات الهجرة؛ أو (12) إجراءات الجمارك والدخول؛ أو (13) تسهيل عمليات الفحص الأمني؛ أو (14) التعامل مع السلطات المختصة بشؤون الهجرة؛ أو (15) الامتثال لمتطلبات الأمن؛ أو (16) الوقاية والكشف عن الجرائم؛ أو (17) ضمان امتثالنا للالتزامات القانونية والتنظيمية المقررة علينا؛ أو (18) معالجة المشاكل المتعلقة بالعملاء؛ أو (19) التحليل الإحصائي؛ أو (20) اختبار الأنظمة؛ أو (21) الصيانة والتطوير؛ أو (22) تحليل السوق؛ أو (23) مساعدتنا في أي معاملات مستقبلية معك؛ أو (24) التسويق المباشر وأبحاث السوق؛ أو (25) تخصيص حملاتنا التسويقية وفقاً لمتطلبات سفرك الخاصة؛ أو (26) إجراء المقارنات المرجعية وقياس مؤشرات الأداء؛ أو (27) صيانة أو تطوير تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها؛ أو (28) تشغيل برامج المسافرين الدائمين؛ أو (29) الوفاء بالالتزامات القانونية تجاهك؛ أو (30) تقديم البيانات للهيئات الحكومية فيما يتعلق بسفر؛ (مثل: الأمن، الجمارك أو الهجرة، وذلك في حال كان القانون المعمول به يفرض علينا ذلك)؛ أو (31) أغراض أخرى ذات صلة أو مكملة لسفرك.

6.2 ولهذه الأغراض، يتعين عليك تزويدنا، أو وكيلنا المعتمد، بمعلوماتك الشخصية، وتوافق على أن نقوم بالاحتفاظ بتلك البيانات واستخدامها ونقلها و/أو مشاركتها مع مكاتبنا الخاصة أو وكلائنا المعتمدين أو شركاتنا و/أو علامتنا التجارية الأخرى أو أي جهة نُنقل إليها حقوقنا وواجباتنا أو الشركات الأخرى التي تقدم خدمات ومرافق ذات صلة أو معالجي البيانات العاملين لصالحنا أو وكلائنا المعتمدين أو الجهات الحكومية ووكالات التنفيذ أو شركات بطاقات الدفع والائتمان.

6.3 قد نقوم أيضاً بالاحتفاظ ببياناتك الشخصية لأغراض التسويق المباشر، ولكننا سنحصل على موافقتك المسبقة للقيام بذلك. يمكنك إلغاء الاشتراك في تلقي أي مواد تسويقية دون تكلفة عن طريق الاتصال بنا باستخدام التفاصيل الموضحة في المادة 7.4.

6.4 قد تتم معالجة بياناتك الشخصية الحساسة، مثل البيانات المتعلقة بصحتك أو إعاقاتك أو دينك أو السجل الجنائي أو غيرها من المعلومات الحساسة. أنت تقر وتوافق على أنه من خلال تزويدنا بالبيانات الشخصية الحساسة، فإنك تمنحنا موافقتك الصريحة على معالجتها والكشف عنها لأطراف أخرى للأغراض المشار إليها أعلاه. نتعهد بجمع بياناتك ومعالجتها وتخزينها وحفظها ونقلها وفقاً للتشريعات ذات الصلة بحماية البيانات المعمول بها من وقت لآخر. نحن غير مسؤولين عن الهجمات التي قد تنفذها المهاجمون الإلكترونيون أو برامج الفدية (Ransomware)، ولكننا سنبذل قصارى جهدنا لمنع ذلك قدر الإمكان. عند معالجة بياناتك، قد نقوم بنقلها إلى دول قد لا توفر نفس مستوى الحماية.

- 6.5 قد نقوم أيضًا بمراقبة و/أو تسجيل محادثاتك الهاتفية معنا لضمان مستوى الخدمة الثابت، وللوقاية من/واكتشاف الاحتيال ولأغراض التدريب.
- 6.6 قد نطلب منك تزويدنا باسم وتفاصيل الاتصال بشخص آخر يمكننا الاتصال به في حالة الطوارئ. أنت مسؤول عن التأكد من أن الشخص الآخر قد وافق على الكشف عن المعلومات المقدمة للغرض المذكور.
- 6.7 نقوم بمعالجة بياناتك الشخصية وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا. للحصول على مزيد من المعلومات حول البيانات الشخصية التي نجمعها عنك وكيفية حمايتها وكيف ولماذا نقوم بمعالجتها وإلى من نكشف عنها وما هي حقوقك في حماية البيانات، يرجى الاطلاع على سياسة الخصوصية الكاملة الخاصة بنا المتاحة على موقعنا الإلكتروني [www.airarabia.com](http://www.airarabia.com).
- 6.8 نتيجة للتشريعات المستحدثة في بعض الدول، بما في ذلك الاتحاد الأوروبي، عندما تسافر بين تلك الدول، يتعين علينا تقديم معلومات إضافية إلى بعض المطارات المتجهة إليها قبل بدء رحلتك. وإذا كانت هذه المعلومات مطلوبة، سنعلمك بالمتطلبات وكيفية تقديمها لنا. ويجب عليك تقديم هذه المعلومات لنا قبل ساعتين على الأقل من موعد مغادرة رحلتك المقرر في التذكرة. كما أن تقديم هذه المعلومات من قبل الناقل إلى مطارات الوصول لا يعني الموافقة على دخولك أو أهليتك لدخول أي دولة أو إقليم.

## المادة رقم 7 – التذاكر

### 7.1 أحكام عامة

- 7.1.1 تُعتبر التذكرة الخاصة بك دليلاً أولياً على عقد النقل المبرم بينك وبيننا.
- 7.1.2 سنقدم خدمة النقل فقط للأشخاص الذين يحملون تذكرة صالحة، شريطة أن يكون كل راكب مسجلاً بشخصه في التذكرة.
- 7.1.3 قد لا يحق لك الصعود على الطائرة إذا كانت التذكرة المقدمة قد تم التلاعب بها، أو إذا تم تعديلها بطريقة غير التي أجريناها نحن أو وكيلنا المعتمد. كما ستكون ملزماً بتقديم هوية شخصية تحمل صورة فوتوغرافية تثبت هويتك كراكب مسجل في التذكرة أو في نظام الحجز، بالإضافة إلى وثائق السفر السارية مثل جواز السفر وأي تأشيرات أو وثائق أخرى مطلوبة، بما في ذلك متطلبات السلطات المختصة بالنسبة لعملية نقلك.
- 7.1.4 لأغراض الاتفاقيات وأي أغراض ذات صلة، تُعتبر التذكرة بمثابة تذكرة راكب ووثيقة نقل.
- 7.1.5 تقع على عاتقك مسؤولية اتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان عدم فقدان التذكرة أو سرقتها.
- 7.1.6 إذا استفدت من سعر خاص يخضع لشروط محددة، يجب عليك في جميع الأوقات خلال رحلتك أن تكون قادراً على تقديم وثائق داعمة مناسبة لنا أو لوكلائنا المعتمدين تُثبت أنك استوفيت تلك الشروط. وإذا لم تقم بذلك، ستكون ملزماً بدفع الفرق بين السعر الخاص (بما في ذلك الضرائب والرسوم) الذي دفعته في البداية والسعر الذي كان من المفترض أن تدفعه (بما في ذلك الضرائب والرسوم) في حال عدم استيفائك للشروط المحددة. في حال عدم السداد أو رفض دفع الفرق، سنحتفظ بحقنا في رفض السماح لك بالصعود على متن الطائرة.

### 7.2 فترة صلاحية التذكرة

ما لم يُنص على خلاف ذلك في التذكرة أو في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب أو الأمتعة أو في اللوائح أو التعريفات الخاصة بالسفر المعمول بها، لا تكون التذكرة صالحة إلا لصالح الراكب المسجل بها وخلال التاريخ والتوقيت الواردين بها وللرحلات المحددة فيها. ستكون تأكيدات الحجز غير صالحة ولن تُقبل من قبلنا إن لم تُستخدم وفقاً للتسلسل الوارد في تأكيد الحجز.

### 7.3 الرصيد والأسعار الخاصة واسترداد الأموال

- 7.3.1 تباع شركتنا بعض التذاكر بأسعار خاصة قد تكون غير قابلة للاسترداد جزئياً أو كلياً. تتضمن بعض التعريفات وتأكيدات الحجز على شروط مرتبطة بها، التي قد تقيد أو تستبعد حقك في تعديل الحجزات أو إلغاؤها. يجب عليك اختيار السعر الذي يتناسب مع احتياجاتك.
- 7.3.2 ما لم ينص القانون المعمول به على خلاف ذلك، لا تُصرف المبالغ المستردة (إن وجدت) إلا في شكل رصيد يُستخدم لشراء تذاكر وفقاً للوائح السفر الخاصة بنا، ولا تُصرف أي مبالغ مستردة بشكل نقدي. يتم تسجيل الرصيد في نظامنا تحت مرجع تأكيد الحجز الملغي أو غير المستخدم.
- 7.3.3 إذا طُلب منك تقديم شهادة طبية، يجب أن تكون الشهادة من مستشفى حكومي وتوضح الأسباب الصحية التي منعتك من السفر، على أن تكون هذه الأسباب الصحية غير معروفة وقت إجراء الحجز.



7.3.4 في حالة وفاة الراكب قبل استخدام تذكرته، يُسمح بالاسترداد خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الوفاة، وذلك بناءً على طلب كتابي من أحد أفراد أسرة الراكب المتوفى. ويتم رد مبلغ التذكرة بعد استلام شهادة وفاة صحيحة.

7.3.5 يكون الرصيد صالحًا لمدة اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ حجز تذكرتك الأصلية ("الفترة المخصصة لاستخدام الرصيد"). الرصيد غير قابل للتحويل ولا يمكن استخدامه إلا لسداد مبلغ تأكيد حجز آخر جزئيًا أو كليًا، شريطة أن يكون الراكب المسجل في الحجز الجديد هو الشخص نفسه المسجل في الحجز الأصلي، وأن يتم الحجز خلال الفترة المخصصة لاستخدام الرصيد. كما لا يمكن استرداد الرصيد إلا من خلال أي من مراكز الاتصال الخاصة بشركة العربية للطيران أو وكيلها المعتمد.

7.3.6 في حال عدم حضورك لأي رحلة، سيتم اعتبار حجزك لاغيًا ولن نقوم بنقلك على رحلة أخرى، ولن نُقدم لك أي مبلغ يمكن استخدامه كرصيد مقابل رحلات مستقبلية. ولا يحق لك سوى استرداد ضريبة المطار المتعلقة بحجزك للرحلات غير المستخدمة وفقًا للمادة 13.

## 7.4 هويتنا

7.4.1 قد تُختصر هويتنا في شكل رمز مميز لشركتنا أو بأي طريقة أخرى في التذكرة. عنواننا هو العنوان المسجل لمقرنا الرئيسي أو المكان الذي نزاول منه نشاطنا (على النحو الموضح في الجدول أدناه):

خط الطيران	الرقم المميز	العنوان
العربية للطيران ش.م.ع	(G9)	ص.ب رقم 132، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
العربية للطيران (المغرب)	(30)	شارع قرطاج 4، 20153 الدار البيضاء، المغرب.
العربية للطيران (مصر)	(E5)	فلوريدا مول – مباني شيراتون – القاهرة، مصر.
العربية للطيران (أبو ظبي)	(3L)	مجمع الأنشطة التجارية 1، مطار زايد الدولي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

إذا كان الناقل الجوي المشغل لأي سبب من الأسباب هو شركة غير شركة العربية للطيران ش.م.ع والعربية للطيران (المغرب) العربية للطيران (مصر) أو العربية للطيران (أبو ظبي)، فسنقوم بإبلاغك في أقرب وقت ممكن. ومع ذلك، ستظل هذه الرحلة خاضعة لأحكام هذه الشروط.

## المادة رقم 8 – الأسعار والضرائب والرسوم والتكاليف والعملات

### 8.1 الأسعار

8.1.1 لا تُطبق الأسعار المدفوعة للرحلات إلا على النقل من مطار المغادرة إلى مطار الوصول في الأوقات والتواريخ المحددة في تأكيد الحجز، ما لم نصرح بخلاف ذلك. لا تشمل الأسعار أي نوع من خدمات النقل البري بين المطارات ومراكز إنهاء إجراءات السفر داخل المدن.

8.1.2 تحسب أسعار تأكيد الحجز وفقًا للتعريف المعمول بها في تاريخ سداد قيمة تأكيد الحجز.

### 8.2 الضرائب والرسوم والتكاليف

8.2.1 تستحق عليك الضرائب والرسوم والتكاليف المعمول بها، التي تفرضها أي حكومة أو سلطة أخرى، بما في ذلك مشغل المطار، والتي يتعين علينا تحصيلها منك أو دفعها نيابةً عنك فيما يتعلق برحلتك، بالإضافة إلى سعر التذكرة. عند شراء تذكرتك، سيتم إبلاغك بأي ضرائب أو رسوم أو تكاليف غير مشمولة في السعر، وعادة ما يتم عرضها بشكل منفصل في التذكرة.

8.2.2 تتغير الضرائب والرسوم المفروضة على السفر الجوي باستمرار ويمكن أن تُفرض بعد تاريخ حجز تذكرتك. لا تُعرض هذه المبالغ المعدلة في تأكيد الحجز. إذا تم فرض أي ضريبة أو رسم جديد أو تم زيادته بعد حجز التذكرة وقبل سفرك، سنقوم بفرض هذه التكلفة عليك إذا أقتضى القانون ذلك، ويكون عليك دفعها قبل المغادرة. قد يتم تحصيل أي رسوم أو ضرائب أو تكاليف إضافية عبر خصم تلك الرسوم من بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر التي استخدمتها عند إجراء الحجز، أو في المطار. قد يتسبب عدم سداد المبالغ أو الرسوم المذكورة على إمكانية سفرك معنا.

8.2.3 إذا تم إلغاء أو تخفيض أي ضرائب أو رسوم أو تكاليف قمت بدفعها لنا عند إصدار التذكرة، يحق لك حينها المطالبة باسترداد المبالغ المدفوعة.



8.2.4 إذا لم تستخدم تذكرتك، يحق لك المطالبة باسترداد أي ضرائب أو رسوم أو تكاليف دفعتها وفقاً للمادة 8.2.1، مخصصاً منها أي رسوم خدمة قابلة للتطبيق، حيث أننا لا نتحمل أي التزام بدفع هذه المبالغ لأي حكومة أو سلطة أخرى نيابة عنك.

8.2.5 إذا لم تقم بدفع السعر المنطبق (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضرائب والرسوم والتكاليف والخيارات الإضافية والرسوم الإضافية) لتأكيد الحجز قبل رحلتك، سنقوم بإلغاء حجزك ورفض السماح لك بالصعود على متن الطائرة.

### 8.3 رسوم المعالجة المفروضة من العربية للطيران أو وكيلها المعتمد

قد نفرض نحن أو وكلائنا المعتمدون رسوم معالجة عليك مقابل إصدار التذكرة. قد تختلف رسوم المعالجة باختلاف المكان الذي تم شراء التذكرة منه ونوع الرحلة والسعر المنطبق ومكان بيع التذاكر. ولا تضاف رسوم المعالجة إلى قيمة التذكرة، ولكن يتم فرضها بشكل منفصل. رسوم المعالجة غير قابلة للاسترداد، باستثناء الحالات التي يتم فيها إلغاء التذكرة بسبب خطأ من جانبنا أو من جانب وكيلنا المعتمد. سنقوم بإبلاغك بقيمة رسوم المعالجة المنطبقة قبل إتمام الحجز.

### 8.4 عملة السداد

يتم سداد سعر التذكرة (باستثناء الضرائب ورسوم المعالجة والرسوم الإدارية) بالعملة الخاصة بالدولة التي تم شراء التذكرة منها، ما لم يتم تحديد عملة أخرى من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد (على سبيل المثال، في حالة عدم تحويل العملة المحلية). وقد نقبل أيضاً المدفوعات بعملات أخرى وفقاً لتقديرنا الخاص.

## المادة رقم 9 – إنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة

### 9.1 إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت وإنهاء إجراءات السفر داخل المدن

9.1.1 يمكن إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت وإنهاء إجراءات السفر داخل المدن لبعض المطارات ومن بعض المدن.

9.1.2 قبل وصولك إلى المطار لرحلتك المقررة، يمكنك إجراء إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت وطباعة بطاقة الصعود إلى الطائرة أو تنزيل بطاقة صعود إلى الطائرة على هاتفك المحمول إذا كنت تسافر من مطار يعمل بهذا النظام. ولإنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت، يجب عليك زيارة موقعنا الإلكتروني أو تحميل تطبيقنا واتباع التعليمات. يجب عليك إتمام عملية إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت لرحلتك المقررة ضمن الإطار الزمني المحدد في تذكرتك. بمجرد إتمامك لإنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت، يجب عليك أيضاً إما طباعة بطاقة الصعود إلى الطائرة أو، إذا كنت تسافر من مطار يقبل ذلك، تنزيل بطاقة صعود إلى الطائرة على هاتفك المحمول وأخذها معك إلى المطار. كما ستتمكن من إجراء إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت وطباعة بطاقة الصعود إلى الطائرة أو تنزيل بطاقة صعود إلى الطائرة على هاتفك المحمول (إذا كانت هذه الخدمة متاحة في المطار الذي تسافر منه) للرحلات اللاحقة.

9.1.3 يرجى ملاحظة أن المطارات ستقبل بطاقات الصعود إلى الطائرة المحمولة التي تم تنزيلها على هاتفك المحمول أو جهازك اللوحي باستخدام تطبيق العربية للطيران. قد لا تقبل المطارات النسخ بصيغة PDF من بطاقة صعود الطائرة التي تم تنزيلها على هاتفك المحمول أو جهازك اللوحي، وقد لا تسمح لك بالمرور عبر الأمن أو الصعود إلى الطائرة إذا قدمت نسخة PDF من بطاقة الصعود إلى الطائرة على هاتفك المحمول أو جهازك اللوحي.

9.1.4 إذا قمت بتغيير أي تفاصيل في رحلتك و/أو أضفت طفلاً رضيعاً و/أو طلبت مساعدة خاصة و/أو حجزت مقعداً من خلال تخصيص المقاعد أو أي خدمات أخرى نقدمها لك عند حجزك لرحلتك، ستحتاج إلى إعادة إجراء إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت وطباعة بطاقة صعود جديدة إلى الطائرة أو، إذا كانت هذه الخدمة متوفرة في المطار الذي تسافر منه، تنزيل بطاقة صعود جديدة إلى الطائرة على هاتفك المحمول لرحلتك، حيث أن بطاقة الصعود الأصلية ستكون غير صالحة. يجب أن تكون بحوزتك بطاقة صعود الطائرة المطبوعة أو بطاقة الصعود إلى الطائرة المحمولة عندما تصل إلى المطار.

9.1.5 إذا تم تأخير رحلتك أو إلغائها أو إذا تم نقلك إلى رحلة أخرى، ستحتاج إلى إجراء إنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت مرة أخرى وطباعة بطاقة صعود جديدة إلى الطائرة أو، إذا كانت هذه الخدمة متوفرة في المطار المعني، تنزيل بطاقة صعود جديدة إلى الطائرة على هاتفك المحمول حيث أن بطاقة الصعود الأصلية ستكون غير صالحة. إذا كنت بالفعل في المطار عند تأخير رحلتك أو إلغائها، يرجى التوجه إلى مكتب تسليم الأمتعة أو مكتب المساعدة أو مكتب خدمة العملاء وطلب المساعدة من أحد ممثلينا.

### 9.2 المواعيد النهائية لإنهاء إجراءات السفر في المطار

يجب عليك التواجد في المطار لإنهاء إجراءات السفر قبل الوقت المحدد لرحلتك بوقت كافٍ يسمح بإنهاء إجراءات السفر والإجراءات الحكومية والإجراءات الأمنية قبل الصعود على متن الطائرة، مع مراعاة ما يلي:

- 9.2.1 قد تختلف المواعيد النهائية لإنهاء إجراءات السفر بين المطارات، وسيكون من الأفضل لك أن تخصص وقتاً كافياً للامتثال لمواعيد إنهاء إجراءات السفر لتيسير رحلتك. نحن أو وكلائنا المعتمدون سنبلغك بموعد إنهاء إجراءات السفر لرحلتك الأولى معنا إذا كان الموعد أطول من الحد الزمني المعتاد. بالنسبة لأي رحلات لاحقة في رحلتك، يجب عليك التحقق من مواعيد إنهاء إجراءات السفر من خلال الاطلاع على جدولنا الزمني أو الاستفسار منا أو من وكلائنا المعتمدين.
- 9.2.2 يجب عليك الالتزام بموعد إنهاء إجراءات السفر المقرر، ولا يجوز لك إنهاء إجراءات السفر بعد الموعد المحدد. قد يؤدي الوصول بعد الموعد النهائي لإنهاء إجراءات السفر إلى فوات حجزك وخسارة المبلغ المدفوع بالكامل.
- 9.2.3 قد تختلف الإجراءات الحكومية والإجراءات الأمنية بين المطارات المختلفة وبين الرحلات المختلفة. وتقع على عاتقك مسؤولية ضمان الامتثال لهذه الإجراءات.
- 9.2.4 إذا قمت بإنهاء إجراءات السفر عبر الإنترنت أو في نقاط إنهاء إجراءات السفر داخل المدن، يجب عليك المرور مباشرة من خلال نقطة التفتيش الأمني وأي منطقة للجمارك/الهجرة للوصول إلى بوابة المغادرة.
- 9.2.5 إذا قمت بحجز خدمة المساعدة للوصول إلى البوابة، يرجى إبلاغ أحد موظفي المطار لدينا أو التوجه إلى نقطة الالتقاء المحددة من قبل إدارة المطار عند وصولك وسيقوم الموظفون بتقديم المساعدة اللازمة لك. كما يرجى العلم أنه يجب تخصيص وقت إضافي لهذه العملية.
- 9.2.6 إذا كنت تسافر باستخدام كرسي متحرك، يرجى إبلاغ أحد موظفي المطار لدينا فور وصولك إلى المطار لضمان أن موظفينا على دراية باحتياجاتك والمساعدة التي ستحتاج إليها. يجب عليك التأكد من وصولك إلى المطار في وقت مبكر بما يكفي لتخطي الإجراءات الأمنية والوصول إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد لرحلتك. لا يمكن قبول كراسي متحركة أو مساعدات تنقل يزيد وزنها عن 60 كجم إلا إذا تم الموافقة عليها من قبل شركة الطيران بعد التنسيق مع المطار بشأن التسهيلات المتاحة عند الوصول والمغادرة.
- 9.2.7 تقع مسؤولية توفير المساعدة داخل المطار وعلى متن الطائرة وعند النزول من الطائرة وعند إتمام إجراءات الوصول في مطار الوصول على عاتق السلطة المعنية بالمطار. يجب توجيه أي ملاحظات أو شكاوى (إن وجدت) بشأن مستوى الخدمة المقدمة إلى السلطة المعنية بالمطار.
- 9.2.8 يُسمح لك بإنهاء إجراءات السفر مع راكب آخر في حجز منفصل للرحلة نفسها فقط إذا توجه كلاكما إلى مكتب إنهاء إجراءات السفر في نفس الوقت وأتممتا الإجراءات الأمنية.

### 9.3 عند إنهاء إجراءات السفر

- 9.3.1 يجب على جميع الركاب، بما في ذلك الأطفال والرضع، تقديم تأكيد الحجز ووثائق السفر اللازمة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، جوازات السفر والتأشيرات، وما إلى ذلك، عند إنهاء إجراءات السفر. إذا لم تقدم الوثائق اللازمة للسفر إلى وجهة حجزك عند إنهاء إجراءات السفر، فقد لا يُسمح لك بالسفر، وقد يؤدي ذلك إلى فوات حجزك وخسارة المبلغ المدفوع بالكامل.
- 9.3.2 عند إنهاء إجراءات السفر، سنصدر لك بطاقة الصعود إلى الطائرة وإيصال الأمتعة لأي أمتعة تم تسجيلها. من المهم أن تحتفظ بهذه الوثائق معك طوال رحلتك.
- 9.3.3 عادةً ما تكون مكاتب إنهاء إجراءات السفر في المطار مفتوحة لمدة ثلاث ساعات وتغلق قبل ساعة من موعد رحلتك المقرر. بعض المطارات قد يكون لها أوقات مختلفة لإنهاء إجراءات السفر، لذا يرجى التحقق من وقت إنهاء إجراءات السفر المذكور في تذكرتك حيث أن هناك استثناءات. يجب عليك التأكد من أنك قد قمت بتسليم أمتعتك المسجلة قبل إغلاق موعد إنهاء إجراءات السفر، ففي بعض المطارات قد يُطلب منك تسليم أمتعتك المسجلة قبل أكثر من ساعة من الموعد المحدد لرحلتك، وإلا فلن يتم قبول الأمتعة للنقل. في بعض المطارات، يجب تسليم الأمتعة المسجلة قبل أكثر من 60 دقيقة من موعد الرحلة المحدد ليتم قبولها. يرجى التحقق من مستند تأكيد الحجز الخاص بك لهذه الاستثناءات المحدودة.
- 9.3.4 يمكن للمجموعات التي تسافر بنفس رمز الحجز أو العائلات التي تسافر معاً أن تجمع أمتعتها المسجلة في نفس الوقت، ولكن يجب عليهم التحقق من أمتعتهم بشكل فردي بحيث يحتفظ كل راكب بجزء من إيصال الأمتعة الخاصة به. في حالة نزول أحد أعضاء المجموعة عند بوابة الصعود لأي سبب، يجب إخراج أمتعة ذلك العضو من الأمتعة المسجلة.

### 9.4 الصعود إلى الطائرة

- 9.4.1 سُنحد تفاصيل الصعود إلى الطائرة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر رقم البوابة أو الموعد النهائي، عادةً على بطاقة الصعود إلى الطائرة الخاصة بك، ولكن قد يتم تعديلها من خلال إعلان عام بالمطار أو بطرق أخرى. يجب أن تكون حاضراً عند

بوابة الصعود في الوقت الذي نحدده لك أثناء عملية إنهاء إجراءات السفر، وفي جميع الأحوال يجب أن تكون هناك في موعد لا يتجاوز 20 دقيقة قبل الموعد المحدد لرحلتك، وإلا قد لا يتم الموافقة على سفرك.

9.4.2 يتم التحقق من جواز سفرك ووثائق السفر الخاصة بك عند مرورك من نقطة الفحص الأمني في المطار، وأيضًا قبل الصعود إلى الطائرة.

9.4.3 عند وصولك إلى البوابة، يتعين عليك تقديم بعض المعلومات المتعلقة برحلتك وهويتك. يشمل ذلك بطاقة الصعود إلى الطائرة الخاصة بك بالإضافة إلى شكل مقبول من الهوية الفوتوغرافية. سيتم تحديد متطلبات الهوية هذه بالتفصيل لجميع الرحلات (سواء كانت دولية أو محلية).

9.4.4 إذا حضرت إلى بوابة الصعود في أي وقت قبل أو بعد الوقت المحدد للصعود في هذه المادة، أو إذا لم تكن مستعدًا للسفر أو لم تكن لديك الوثائق المطلوبة بشكل صحيح، فإنك تقر وتوافق بأنه سيتم رفض نقلك على الرحلة، وسيتم سحب مقعدك وإلغاء تحميل أمتعتك المسجلة من الطائرة دون أي حق في المطالبة بالتعويض، إلا إذا كانت هناك متطلبات قانونية واجبة النفاذ. ولتوضيح الأمر، يشمل ذلك عدم تقديمك أو تقديمك للمعلومات المطلوبة فيما يتعلق بمتطلبات "معلومات الركاب المتقدمة". يمكن الرجوع إلى تفاصيل متطلباتنا لهذه المعلومات في المادة 6.

## 9.5 تنبيه هام

نحن غير ملزمين (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الالتزام بنقلك على رحلة بديلة أو رد مبلغ تذكرتك) أو مسؤولين عن أي خسارة أو مصاريف تنشأ عن عدم امتثالك لأحكام هذه المادة 9.

## المادة رقم 10 - رفض النقل وقيوده

### 10.1 الحق في رفض النقل

10.1.1 نحتفظ بالحق في رفض نقلك أو حمل أمتعتك على أي رحلة (حتى وإن كنت تحمل تذكرة صالحة وبطاقة صعود إلى الطائرة) في حال وقوع حدث أو أكثر من الأحداث المدرجة أدناه، أو إذا اعتقدنا بشكل معقول أن حدوثها أمر محتمل. يرجى العلم أنه ليس من واجبنا إجراء أي استفسارات عند تحديد ما إذا كنا نعتقد أن حدثًا ما قد يحدث. يُرجى أيضًا الرجوع إلى المادتين 10.2 و 13.4 فيما يتعلق بتبعات رفض النقل.

10.1.2 هذا الإجراء ضروري للامتثال لأي قوانين أو لوائح أو أوامر حكومية سارية في أي دولة أو بلد يتم الطيران منها أو إليها أو فوقها؛ أو

10.1.3 إذا كان من المحتمل أن يعرض نقلك و/ أو حمل أمتعتك سلامة أو صحة أو أمن الطائرة أو الركاب الآخرين أو الطاقم (بما في ذلك موظفي الخدمات الأرضية) أو راحة الركاب الآخرين على متن الطائرة للخطر أو يؤثر سلبيًا وبشكل جوهري عليها، أو قد عرضها بالفعل للخطر أو أثر سلبيًا وبشكل جوهري عليها؛ أو

10.1.4 عندما يظهر عليك تأثير الكحول أو المخدرات، أو إذا كنا نعتقد بشكل معقول أنك في حيازة غير قانونية للمخدرات؛ أو

10.1.5 عندما يبدو أن حالتك العقلية أو الجسدية، بما في ذلك تأثير الكحول أو المخدرات، تشكل خطرًا أو تهديدًا على سلامتك أو سلامة الركاب أو الطاقم أو الطائرة أو أي شخص أو ممتلكات على متنها، أو إذا كانت تمثل مصدرًا محتملاً أو فعليًا لإزعاج أو عدم راحة فعلي للركاب الآخرين في حال استمرارك في السفر؛ أو

10.1.6 في حال امتناعك عن السماح بإجراء الفحص الأمني على شخصك أو على أمتعتك؛ أو

10.1.7 في حال رفضك الخضوع لفحص أمني على شخصك أو أمتعتك، أو إذا خضعت للفحص ولم تقدم إجابات مرضية على أسئلة الأمن أثناء إنهاء إجراءات السفر أو عند بوابة الصعود، أو في حالة عدم اجتيازك لتقييم/تحليل الأمان، أو إذا قمت بالتلاعب أو إزالة أي أختام أمنية على أمتعتك أو ملصقات أمنية على بطاقة صعود الطائرة؛ أو

10.1.8 في حال استخدمت كلمات تهديدية أو مسيئة أو مهينة، أو تصرفت بطريقة تهديدية أو مسيئة أو مهينة تجاه موظفي الخدمات الأرضية أو أفراد الطاقم أو الركاب الآخرين قبل أو أثناء عمليات الصعود إلى الطائرة في رحلتك، أو أثناء النزول من رحلة متابعة، أو على متن الطائرة قبل الإقلاع؛ أو

10.1.9 في حال إخفاقك في الامتثال لتعليماتنا المتعلقة بالسلامة أو الأمن أو قيامك بعرقلتها أو إعاقة تنفيذها، سواء قبل الصعود إلى الطائرة أو أثناء تواجدك على متنها، أو إخفاقك في الامتثال لتعليمات موظفي الخدمات الأرضية أو أفراد الطاقم أثناء أداء واجباتهم، أو في حال عبثك أو تهديدك بالعبث بالطائرة أو بمعداتنا أو أي جزء منها؛ أو

10.1.10 في حال إخفاقك في مراعاة تعليماتنا المتعلقة بالسلامة أو الأمن أو راحة الركاب، مثل: الجلوس بشكل صحيح، أو تخزين الأمتعة غير المسجلة، أو التدخين، أو تناول الكحول أو تعاطي المخدرات، أو استخدام الأجهزة الإلكترونية (مثل الهواتف المحمولة، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، أجهزة التسجيل المحمولة، مشغلات الأقراص المضغوطة أو أقراص الفيديو الرقمية، أجهزة إم بي 3، الألعاب الإلكترونية أو أجهزة الإرسال)؛ أو

10.1.11 في حال قمت أو حاولت القيام بخداع يتعلق بتفجير قنبلة أو التهديد باختطاف الطائرة أو أي تهديد أمني آخر؛ أو

10.1.12 إذا ارتكبت جريمة جنائية أثناء إنهاء إجراءات السفر أو أثناء أي من العمليات الأخرى الخاصة بالصعود إلى رحلتك أو النزول من رحلة متابعة، أو على متن الطائرة قبل الإقلاع، أو إذا تصرفت بشكل مشاغب أو غير منضبط؛ أو

10.1.13 إذا لم يكن لديك وثائق سفر صالحة أو إذا كان لديك شكوك في امتلاكك لها، أو إذا حاولت دخول بلد بشكل غير قانوني أثناء التوقف في الترانزيت، أو إذا لم تكن تمتلك وثيقة دخول صالحة أو قمت بإتلاف وثائق السفر أثناء الرحلة، أو إذا رفضت تسليم وثائق سفرك لأحد أفراد الطاقم مقابل إيصـال استلام عند الطلب، أو رفضت السماح لشركة العربية للطيران بتصوير وثائق سفرك، أو إذا اشتبه موظف في وجود اختلاف بين الشخص الموجود في الوثيقة والشخص الذي أمامه.

10.1.14 إذا تم إبلاغنا (سواء شفهيًا أو كتابيًا) من قبل سلطات الهجرة أو أي سلطات مختصة في الدولة التي تسافر إليها أو التي قد تتوقف فيها خلال فترة الترانزيت، أو الدولة التي تخطط التوقف فيها، بعدم السماح لك بدخول تلك الدولة حتى وإن كنت تمتلك وثائق سفر سارية؛ أو

10.1.15 إذا لم تقم بدفع (أو الشخص الذي دفع ثمن التذكرة لم يقم بدفع) المبلغ الكامل لثمن التذكرة أو الضرائب أو الرسوم أو التكاليف المقررة؛ أو

10.1.16 إذا لم تلتزم بالموعد النهائي لإنهاء إجراءات السفر أو لم تتمكن من الوصول إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد؛ أو

10.1.17 إذا قدمت تذكرة كانت أو تبدو:

- غير صالحة، أو
- تم الحصول عليها بطريقة غير قانونية أو باستخدام وسائل احتيالية (على سبيل المثال، عن طريق استخدام بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم مسروقة)، أو
- لم يتم دفعها بسبب عجز الوكيل المعتمد عن الدفع، أو
- مزورة أو مقلدة أو معدلة دون الصلاحية المطلوبة، أو
- تم شراؤها أو إصدارها أو تعديلها من قبل جهة أخرى غير العربية للطيران أو وكلائها المعتمدين، أو
- تم الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها أو تلفها أو أنها مزيفة،

10.1.18 إن لم تتمكن من إثبات أنك الشخص المذكور في التذكرة أو عجزت عن الامتثال للمتطلبات المنصوص عليها في موضع آخر من الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة؛ أو

10.1.19 إن لم تتمكن من تزويدنا بالمعلومات الموجودة في حوزتك أو المتاحة لك والتي طلبت جهة حكومية من العربية للطيران تقديمها عنك بشكل قانوني أو رفضت ذلك؛ أو

10.1.20 إن كنت غير لائق طبيًا للسفر؛ أو

10.1.21 إن كان لديك أو نشته بشكل معقول في أنك كنت تمتلك مخدرات بشكل غير قانوني؛ أو

10.1.22 إن كنت دون سن 12 عامًا ولا يرافقك وصي يزيد عمره عن 16 عامًا ومذكور في نفس التذكرة؛ أو

10.1.23 إذا كنت قد تصرفت سابقًا بأي من الطرق المحظورة المذكورة أعلاه وتعتقد العربية للطيران أنك قد تكرر هذا السلوك، أو تم رفض نقلك سابقًا من قبل شركة طيران أخرى لأي سبب يتعلق بسلوكك، أو إذا انتهكت أيًا من التزاماتك المنصوص عليها في هذا الشرط من الشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة فيما يتعلق بنقل سابق من قبل العربية للطيران؛ أو

10.1.24 في حال كنت بحاجة إلى مساعدة خاصة عند إنهاء إجراءات السفر أو الصعود ولم يتم طلبها عند إجراء حجز السفر، أو وفقًا للوائح المعمول بها، قبل 48 ساعة على الأقل من وقت المغادرة المعلن للرحلة، وفقًا للمادة 5.1، ولم تتمكن من توفيرها بشكل معقول؛ أو

10.1.25 في حال تم إبلاغك بأننا لن ننقلك على متن رحلتنا في أي وقت بعد تاريخ هذا الإبلاغ؛ أو

## 10.2 تعويض التكاليف

إذا رُفض نقلك لأي من الأسباب المنصوص عليها في المادة 10.1، حينها تكون ملزماً بتعويضنا عن أي تكاليف نتكبدها نتيجة: (أ) إصلاح أو استبدال الممتلكات المفقودة أو التالفة أو المدمرة من جانبك، و(ب) تعويضنا لأي راكب أو فرد من أفراد طاقم الطائرة تأثر بأفعالك، و(ج) تأخير الطائرة بهدف إخراجك و/أو إخراج أمتعتك منها. ويجوز لنا خصم قيمة أي نقل غير مستخدم في تأكيد الحجز الخاص بك، أو أي أموال تكون مترصدة لك في ذمتنا، من هذا التعويض أو النفقات.

## 10.3 الرحلات خارج التسلسل

10.3.1 لا تصلح تذكرتك إلا للرحلات المسجلة عليها وفي الحجز (رقم الحجز) المسجل على نظام الحجز الإلكتروني الخاص بنا من صالة المغادرة مروراً بأي توقف (توقفات) وصولاً إلى صالة الوصول النهائية. وستفقد تذكرتك صلاحيتها ويحق لنا رفض نقلك أو نقل أمتعتك على متن أي رحلة (حتى إذا كنت تحمل تذكرة ولديك بطاقة صعود)، إذا لم يتم استخدام جميع الرحلات المحجوزة، سواء رحلات الذهاب أو العودة، وفقاً للتسلسل المحدد في التذكرة.

10.3.2 قبل الرحلة الأولى: إذا كنت لا ترغب في السفر وفقاً للتسلسل المحدد للرحلات في الحجز، فيجب عليك تغيير الحجز وفقاً للمادة 4.5 أو إلغاء الحجز وفقاً للمادة 4.6 قبل الرحلة الأولى في الترتيب، وبعد ذلك يمكنك إجراء حجز جديد.

10.3.3 أي رحلة في الحجز: إذا لم تستقل أي رحلة وفقاً للتسلسل المحدد في الحجز، فسيتم تطبيق المادة 7.3.6 فوراً على جميع الرحلات في الحجز (ذهاباً وعودة). وستصبح جميع الرحلات في الحجز غير صالحة.

10.3.4 لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو نفقات مهما كانت ناجمة عن عدم امتثالك لأحكام هذه المادة.

## 10.4 قائمة الحظر

10.4.1 يحق لنا، وفقاً لتقديرنا الخاص، إضافة إلى قائمة الحظر الخاصة بنا إذا قمت بانتهاك معايير السلامة والأمن أو الامتثال التنظيمي قبل الصعود على متن طائرتنا أو أثناء التواجد عليها، أو إذا تعرض ركابنا أو موظفونا أو وكلاؤنا لأي ضرر بسبب سلوكك غير المنضبط، أو إذا اشتبهنا في وجود معاملات احتيالية تتعلق بحجوزاتك.

10.4.2 سيتم إخطارك كتابياً، عبر عنوان البريد الإلكتروني المسجل في الحجز، بشأن إدراجك في قائمة الحظر، مع توضيح الأسباب التي استدعت اتخاذ هذا الإجراء..

10.4.3 تشمل أسباب إضافتك إلى قائمة الحظر – على سبيل المثال لا الحصر – الأفعال التالية:

### أ. السلوك المشاغب:

- الركاب الذين يشاركون في سلوك غير منضبط أو عدواني، مثل الإساءة اللفظية أو الجسدية تجاه الركاب الآخرين.
- الأفعال التي تعرق أو تعوق مسؤوليات طاقم الطائرة، مثل الامتناع عن الامتثال لإشارات حزام الأمان أو تجاهل تعليمات السلامة الأخرى.

### ب. تعريض السلامة للخطر:

- أي محاولة لفتح الأبواب أو العبث بمعدات السلامة أو تجاهل تعليمات السلامة.
- السلوك الخطير الذي يهدد سلامة الآخرين، مثل التدخين على متن الطائرة.

### ج. المخاوف الأمنية:

- انتهاك لوائح الأمن، مثل محاولة تجاوز فحوصات أمن المطار أو حمل مواد غير مصرح بها على متن الطائرة.
- السلوك الاحتيالي، مثل استخدام بطاقة هوية مزيفة أو بطاقة صعود تخص شخص آخر.

### د. المشاجرات الجسدية أو الاعتداء:

- الركاب المتورطون في مشاجرات جسدية أو معارك أو اعتداءات، سواء مع ركاب آخرين أو أفراد الطاقم أو موظفي الخدمات الأرضية.



○ تتعامل العربية للطيران مع حالات السلوك الجسدي غير اللائق، مثل التحرش أو الاعتداء، وفقًا لسياسة عدم التسامح على الإطلاق.

#### هـ. عدم السداد أو إجراء مدفوعات احتيالية:

- عدم سداد دفع ثمن الخدمات، مثل رسوم التذاكر المتنازع عليها والتي تؤدي إلى مطالبات لم يتم حلها.
- استخدام طرق دفع احتيالية لحجز الرحلات الجوية.

#### و. التهديدات أو الإساءة (لفظياً أو كتابياً):

- توجيه لغة التهديد أو الإساءة، سواء كانت موجهة إلى الطاقم أو الركاب الآخرين.
- توجيه التهديدات، حتى على سبيل المزاح، حول قضايا السلامة أو الأمن المحتملة.

#### ز. القضايا القانونية أو المشاركة في الأنشطة الإجرامية:

- إذا تبين أن أحد الركاب متورط في أنشطة غير قانونية على متن الطائرة، مثل الاتجار بالمخدرات أو تهريبها.
- عدم الامتثال لسلطات الجمارك أو الهجرة في البلدان الأجنبية.

#### ح. مخاطر الصحة والسلامة:

- الركاب الذين يشكلون خطرًا بسبب حملهم للأمراض المعدية دون اتخاذ الاحتياطات اللازمة.
- المواقف التي تتطلب فيها الحالة الطبية للراكب رعاية مشددة أو متخصصة ولا تمتلك شركة الطيران القدرة على التعامل معها.

10.4.4 تقر وتدرك أنه في حال إضافتك إلى قائمة الحظر الخاصة بنا، فإن ذلك سيقيد ويمنع قدرتك على السفر مع العربية للطيران أو استخدام خدماتها لمدة تحددها العربية للطيران وفقًا لتقديرها الخاص. ولن يُسمح لك باستخدام أي من تذاكر أو منتجات العربية للطيران، ويحق لنا إلغاء أي حجز مستقبلي قد يكون لديك على خطوطنا دون أي استرداد أو الحصول على رصيد.

10.4.5 بمجرد إدراجك في قائمة الحظر، لن تتمكن من إنهاء إجراءات السفر وسيتم إلغاء حجزك دون أي استرداد أو الحصول على رصيد.

### المادة رقم 11 - الأمتعة

#### 11.1 أحكام عامة

##### 11.1.1 الحصة المسموح بها من الأمتعة:

أ. لا تشمل بعض الأسعار الحصة المسموح بها من الأمتعة المسجلة. ويمكن للراكب اختيار شراء الحصة المسموح بها من الأمتعة المفضلة في وقت الحجز. ولمزيد من المعلومات يرجى الرجوع إلى الأسعار المنطبقة، حيث تتوفر هذه الأسعار لك عند إجراء الحجز. يتم تحديد الحصص المسموح بها من الأمتعة والقيود الحالية على الأمتعة المسجلة وغير المسجلة على موقعنا الإلكتروني وقد تخضع للتغيير من حين لآخر.

ب. لا يجوز للراكب الذي لا يسافر نقل حصة أمتعته المسموح بها -سواء المسجلة أو غير المسجلة- غير المستخدمة إلى أي راكب آخر، بما في ذلك الراكب المدرجون في نفس التذكرة.

##### 11.1.2 الأمتعة الزائدة

يخضع قبول الأمتعة الزائدة ونقلها لتقديرنا. وسيُطلب منك دفع رسوم إضافية مقابل نقل الأمتعة التي تتجاوز الحصة المسموح بها من الأمتعة المجانية. للحصول على تفاصيل الأسعار المطبقة على نقل الأمتعة الزائدة، يرجى الاستفسار منا أو من وكلائنا المعتمدين.

##### 11.1.3 التزامات الراكب

- أ) تقر بعلمك التام بمحتوى جميع أمتعتك.
- ب) تتعهد بعدم ترك أمتعتك دون مراقبة منذ لحظة تعبئتها وعدم قبول أي أغراض من راكب آخر أو من أي شخص آخر.



- (ج) تتعهد بعدم السفر بأمتعة عُهدت إليك من جانب طرف آخر.
- (د) نوصيك بعدم تضمين أي أغراض قابلة للتلف أو قابلة للكسر في أمتعتك. إذا قمت بتضمين هذه الأغراض أو الأشياء في أمتعتك، فيجب عليك التأكد من تعبئتها بشكل صحيح وآمن وحمايتها في حاويات مناسبة لضمان عدم تلفها أو تضررها، بما في ذلك الأمتعة الخاصة بالركاب الآخرين أو طائرتنا.
- (هـ) يجب عليك التأكد من أن أمتعتك مقفلة بشكل جيد ولا يمكن فتحها إلا من قبلك، مما يعني أننا لا نتحمل أي مسؤولية عن أي أغراض محظورة في أمتعتك في جميع الأوقات.

#### 11.1.4 الأغراض المحظورة

##### 11.1.4.1 أحكام عامة

هناك بعض الأغراض المحظورة تمامًا والتي لا يجوز لك حملها في أمتعتك. وفيما يلي المحظورات التي تسري على الأمتعة المسجلة وغير المسجلة، بالإضافة إلى المحظورات المنفصلة والإضافية التي تسري على الأمتعة المسجلة فقط أو الأمتعة غير المسجلة فقط. في حال عدم امتثالك لأي من القواعد المعمول بها، يجوز لنا رفض نقلك و/أو حمل أمتعتك (راجع أيضًا المادة 10.1). علاوة على ذلك، قد لا يحق لك المطالبة بالتعويض إذا تعرض أي غرض محظور تم تضمينه بشكل غير قانوني في أمتعتك للتلف أو تسبب في تلف أمتعتك.

(أ) يجب عليك عدم تضمين أي من الأغراض التالية في المناطق الأمنية المقيدة/ المعقمة، أو على متن الطائرة، أو في أمتعتك غير المسجلة أو أمتعتك المسجلة:

1. لأغراض التي من المحتمل أن تعرض الطائرة أو الأشخاص أو الممتلكات على متن الطائرة للخطر، مثل الأغراض المحددة في التعليمات الفنية لمنظمة الطيران المدني الدولي (إيكافو) للنقل الآمن للبضائع الخطرة عن طريق الجو، ولوائح البضائع الخطرة التابعة للاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا)، وكذلك اللوائح ذات الصلة المعمول بها لدى العربية للطيران. إذا لم تكن على دراية بهذه القواعد واللوائح، يُرجى الاستفسار منا أو من وكلائنا المعتمدين للحصول على التفاصيل.

2. الأغراض التي يحظر نقلها بموجب القوانين أو اللوائح أو الأوامر أو السياسة الحكومية المعمول بها في أي دولة يتم الطيران منها أو إليها.

3. الأغراض التي نعتبرها غير مناسبة للنقل لأنها خطيرة أو غير آمنة، أو بسبب وزنها أو حجمها أو شكلها أو طبيعتها، أو لأنها قابلة للكسر أو قابلة للتلف مع مراعاة – من بين أمور أخرى – نوع الطائرة المستخدمة. يُرجى الاستفسار منا عن أي مخاوف قد تكون لديك بشأن ملائمة أمتعتك قبل وصولك إلى المطار.

4. الأسلحة النارية (سواء كانت حقيقية أو مقلدة أو لعبة) والذخيرة -بخلاف تلك المستخدمة لأغراض الصيد والرياضة- محظورة من النقل كأمتعة. كما يجوز لنا، وفقًا لتقديرنا الخاص، قبول الأسلحة النارية والذخيرة المستخدمة في الصيد والرياضة كأمتعة مسجلة. كما يجب أن تكون الأسلحة النارية غير محشوة ومزودة بقفل الأمان ومعبأة بشكل مناسب. ويخضع نقل الذخيرة للوائح منظمة الطيران المدني الدولي (إيكافو) والاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) المُشار إليها في المادة 11.1.4.1 (أ1).

5. لا يجوز لك حمل أي من الأغراض القابلة للكسر أو التلف أو الأشياء الثمينة (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأموال أو المجوهرات أو المعادن الثمينة أو الأحجار الكريمة أو الأواني الفضية أو الأعمال الفنية أو المعدات البصرية أو الفوتوغرافية أو أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة الإلكترونية الشخصية – بما في ذلك أجهزة الاتصالات المحمولة والأجهزة اللوحية – البيانات المخزنة أو الأدوية أو المعدات الطبية التي قد تكون مطلوبة على متن الطائرة أو أثناء رحلتك (يمكن قبول المعدات الطبية في الأمتعة غير المسجلة)، أو الأشياء التي لا يمكن استبدالها بسرعة في حالة فقدانها أو تلفها، أو مفاتيح المنزل أو السيارة أو المستندات القيمة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وشهادات الأسهم والسندات والأوراق القابلة للتداول ووثائق الأوراق المالية والمستندات التجارية وجوازات السفر ومستندات الهوية الأخرى) أو العينات في أمتعتك المسجلة. يجوز نقل ما يصل إلى قطعتين من معدات التنقل لكل شخص معاق محدود الحركة، بما في ذلك الكراسي المتحركة الكهربائية، شريطة تقديم تحذير مسبق قبل 48 ساعة ووفقًا للقيود المحتملة على المساحة على متن الطائرة، مع مراعاة التشريعات ذات الصلة المتعلقة بالبضائع الخطرة.

6. أمثلة على المواد المحظورة التي لا يُسمح لك بحملها إلى المناطق المقيدة أمنياً وعلى متن الطائرة:

- البنادق والأسلحة النارية والأجهزة الأخرى التي تطلق مقذوفات – تشمل الأجهزة التي قد تُستخدم أو التي قد تبدو قابلة للاستخدام لإحداث إصابات خطيرة عن طريق إطلاق مقذوف منها، بما في ذلك: الأسلحة النارية بجميع أنواعها مثل

المسدسات، المسدسات ذات الأسطوانة الدوارة، البنادق، بنادق الصيد، المسدسات اللعبة، النسخ المقلدة أو المزيفة من الأسلحة النارية التي يمكن الخلط بينها وبين الأسلحة الحقيقية، بالإضافة إلى الأجزاء المكونة للأسلحة النارية، باستثناء المناظير التلسكوبية، والمدافع التي تعمل بالهواء المضغوط، ومدافع ثاني أكسيد الكربون مثل المسدسات ومدافع الخرطوش، والمسدسات ذات الأسطوانة الدوارة، المدافع التي تعمل بالكرات، ومسدسات الإشارات المتوهجة، ومسدسات الانطلاق، والأقواس، والأقواس المتقاطعة، والسهام، ومدافع الحربة، ومدافع الرماح، والمقاليع، والمجانيق.

• **أدوات الصعق – الأجهزة المصممة خصيصًا لصعق أو شل الحركة، بما في ذلك:** أجهزة الصعق، مثل مدافع الصعق وأجهزة الصعق الكهربائي وهراوات الصعق الكهربائي وأجهزة صعق الحيوانات وقناتلات الحيوانات والمواد الكيميائية والبيولوجية المعوقة والمُسببة للشلل والغازات والبخاخات مثل الصولجان ورذاذ الفلفل ورذاذ الفلفل الحار والغاز المسيل للدموع والرذاذات الحمضية والرذاذات الطاردة للحيوانات.

• **أشياء ذات أطراف حادة أو حافة حادة – أشياء ذات أطراف حادة أو حافة حادة يمكن استخدامها لإحداث إصابة خطيرة، بما في ذلك:** الأغراض المصممة للتقطيع، مثل الفؤوس والبلطات والسواطير وفؤوس الجليد ومعاول الجليد وشفرات الحلاقة وقواطع الصناديق والسكاكين ذات الشفرات التي يزيد طولها عن 6 سم والمقصات ذات الشفرات التي يزيد طولها عن 6 سم حسب ما يتم قياسها من نقطة الارتكاز ومعدات الفنون القتالية ذات النقطة الحادة أو الحافة الحادة والسيوف وسيوف المبارزة.

• **أدوات العمل – الأدوات التي يمكن استخدامها إما للتسبب في إصابة خطيرة أو لتهديد سلامة الطائرة، بما في ذلك:** العتلات والمثاقب ورؤوس المثاقب - بما في ذلك المثاقب الكهربائية المحمولة اللاسلكية - والأدوات ذات الشفرة أو الرمح الذي يزيد طولها عن 6 سم والتي يمكن استخدامها كسلاح مثل مفكات البراغي والأزاميل والمناشير، بما في ذلك المناشير الكهربائية المحمولة اللاسلكية ومشاعل اللحام ومدافع الهجوم ومدافع المسامير.

• **الأدوات غير الحادة – العناصر التي يمكن استخدامها للتسبب في إصابة خطيرة عند استخدامها للضرب، بما في ذلك:** مضارب كرة البيسبول وكرة السوفتبول والهراوات والمقارع، مثل هراوات الشرطيين والهراوات المكسوة بالجلد (البلاك جاك) والعصيان الليلية ومعدات الفنون القتالية.

• **المواد والأجهزة المتفجرة والحارقة – المواد والأجهزة المتفجرة والحارقة التي يمكن استخدامها أو التي تبدو بأنها يمكن استخدامها في التسبب في إصابة خطيرة أو تهديد سلامة الطائرات، بما في ذلك:** الذخيرة وكبسولات التفجير وأدوات التفجير والصمامات والأجهزة المتفجرة المقلدة أو المزيفة والألغام والقنابل اليدوية وغيرها من المخازن العسكرية المتفجرة والألعاب النارية وغيرها من الألعاب النارية وعبوات توليد الدخان وخرائطيش توليد الدخان والديناميت والبارود والمتفجرات البلاستيكية.

7. لا يجوز لك إدخال أي غرض إلى مقصورة الطائرة إذا قررنا وفقًا لتقديرنا الخاص أن وجوده على متنها قد يؤثر على سلامة و/أو أمن الطائرة أو أي شخص فيها.

(ب) لا يسمح باصطحاب الأشياء التالية ضمن أمتعتك غير المسجلة:

1. الأسلحة الحقيقية أو المقلدة أو الألعاب أو الأسلحة والذخيرة أو المتفجرات أو أي شيء يحتوي على متفجرات (على سبيل المثال، مفرقات عيد الميلاد (الكريسماس) أو الألعاب النارية أو المفرقات النارية) والمواد الحارقة والسكاكين من أي نوع أو صنف أو شكل أو حجم وفتاحات الرسائل وأدوات المائدة المعدنية والمجانيق والمقاليع وشفرات الحلاقة وشفرات الحلاقة المستقيمة (باستثناء شفرات الحلاقة الآمنة وشفرات الخراطيش المصاحبة) وأدوات الحرفيين والسهام والمقصات ومبردات الأظافر والإبر والحقن تحت الجلد (ما لم تكن مطلوبة لأسباب طبية ومصحوبة بشهادة طبية تؤكد الحالة الطبية التي تستلزم النقل) وإبر الحياكة ونازعة السدادات الفلينية والمضارب والهراوات الرياضية (بما في ذلك – على سبيل المثال – مضارب كرة البيسبول وكرة السوفتبول وهراوات الجولف ومضارب الكريكت باستثناء مضارب التنس وكرة الريشة (البدمنتن) والاسكواش) والكرات الرياضية الصلبة (بما في ذلك – على سبيل المثال – كرات الكريكت أو كرات الملعب أو كرات الهوكي أو كرات البلياردو أو كرات السنوكر أو كرات طاولة البلياردو (البولة)) وعصي البلياردو أو السنوكر أو طاولة البلياردو (البولة) وأجهزة الفنون القتالية.

2. أي مادة يمكن استخدامها – حسب رأينا أو رأي موظفي أمن المطار – كسلاح أو يمكن تعديلها للاستخدام كسلاح يحتمل أن يسبب إصابة أو عجزًا أو يمثل أي تهديد آخر للأمن أو السلامة.

3. أمثلة على المواد المحظورة التي لا يُسمح لك بحملها في أمتعتك المسجلة:

- المواد والأجهزة المتفجرة والحارقة — المواد والأجهزة المتفجرة والحارقة التي يمكن استخدامها في التسبب في إصابة خطيرة أو تهديد سلامة الطائرات، بما في ذلك: الذخيرة وكبسولات التفجير وأدوات التفجير والصمامات والألغام والقنابل اليدوية وغيرها من المخازن العسكرية المتفجرة والألعاب النارية وغيرها من الألعاب النارية وعبوات توليد الدخان وخراطيش توليد الدخان والديناميت والبارود والمتفجرات البلاستيكية.

(ج) **الحقائب الذكية:** وهي الحقائب التي تحتوي على بطاريات إما للمحركات أو كأجهزة شحن مدمجة.

يجب عليك الالتزام بالشروط التالية:

- (أ) **الأمثلة غير المسجلة:** لإدخال الحقائب الذكية إلى المقصورة، يجب إما (1) إزالة بطارية الحقائب الذكية من الحقيبة الذكية أو (2) يمكن أن تظل البطارية مثبتة طالما يتم إيقاف تشغيل الحقيبة الذكية تمامًا ويجب ألا تكون قيد التشغيل حتى الوصول إلى الوجهة. كما يُحظر حمل الحقائب الذكية التي تحتوي على بطاريات غير قابلة للإزالة كأمتعة غير مسجلة في مقصورة الركاب.
- (ب) **الأمثلة المسجلة:** في حالة تسجيل الأمثلة الذكية، يجب إزالة البطارية ويجب حمل البطاريات التي تمت إزالتها كجزء من الأمثلة غير المسجلة (أمثلة المقصورة) فقط. ولا يُسمح بحمل الحقائب الذكية التي تحتوي على بطاريات غير قابلة للإزالة كأمتعة مسجلة تحت أي ظرف من الظروف.

يجب أن تتوافق جميع البطاريات المحمولة في الأمثلة المسجلة مع لوائح السلامة ذات الصلة، بما في ذلك — على سبيل المثال لا الحصر — إرشادات نقل بطاريات الليثيوم أيون. كما أن الركاب مسؤولون عن ضمان أن البطاريات المحمولة تفي بهذه المعايير.

(د) يجوز لنا إما أن نطلب منك تسجيل الأغراض المشار إليها في المادتين 11.1.4.1 (أ) و 11.1.4.1 (ب) كأمتعة مسجلة أو رفض حملها تمامًا.

(هـ) إذا تم تضمين أي من الأغراض المشار إليها في المادتين 11.1.4.1 (أ) و 11.1.4.1 (ب) في أمتعتك على الرغم من حظرها، فلن نتحمل مسؤولية أي فقدان أو تلف لهذه الأغراض.

(و) إذا أصبحت أي من أغراض الأمثلة غير المسجلة أمثلة مسجلة (سواء بناءً على طلبك أو لأننا نطلب ذلك)، فيجب عليك إزالة جميع الأغراض المحظورة تضمينها في الأمثلة المسجلة على الفور بموجب المادة 11.1.4.1 (أ)، كما يمكن لك حمل تلك الأغراض كأمتعة غير مسجلة، ولكن فقط إذا امتثلت لمتطلباتنا المتعلقة بمحتويات وحجم ووزن الأمثلة غير المسجلة المحددة في المادة 11.3.

(ز) لا نتحمل مسؤولية أي غرض يتم إزالته من أمتعتك المسجلة أو أمتعتك غير المسجلة ويتم الاحتفاظ به من قبل أفراد أمن المطار. وتقع على عاتقك مسؤولية التحقق من متطلبات الأمن المطبقة على رحلتك ومطار المغادرة قبل السفر، وإذا قام أفراد أمن المطار بإزالة الأغراض الشخصية من أمتعتك. وتقع على عاتقك مسؤولية ضمان حصولك على إيصال من أفراد أمن المطار واتخاذ الترتيبات اللازمة لجمع هذه الأغراض.

#### 11.1.4.2 الأسلحة النارية والأغراض الخطرة

(أ) إذا كنت ترغب في حمل الأسلحة النارية والذخيرة والمتفجرات، بما في ذلك الأغراض التي تحتوي على متفجرات (على سبيل المثال، مفرقات عيد الميلاد (الكريسماس) أو الألعاب النارية أو المفرقات النارية) كأمتعة مسجلة، تقع على عاتقك مسؤولية معرفة جميع الموافقات المطلوبة من الحكومة و/أو السلطات العسكرية في بلد المغادرة وبلد الوصول قبل بدء رحلتك والتأكد من حصولك عليها.

(ب) لن يتم قبول الأسلحة النارية والذخيرة والمتفجرات، بما في ذلك الأغراض التي تحتوي على متفجرات (على سبيل المثال، مفرقات عيد الميلاد (الكريسماس) أو الألعاب النارية أو المفرقات النارية) كأمتعة مسجلة، ما لم نوافق عليها قبل 10 أيام عمل على الأقل من موعد رحلتك. وفي حالة قبول نقل الأسلحة النارية، يجب تفرغها من الذخيرة مع وضع قفل الأمان وتعبئتها بشكل مناسب وإرفاقها بجميع الوثائق المطلوبة قانونًا من قبل بلدان المغادرة والوصول وأي محطات توقف. كما يخضع نقل الذخيرة للوائح منظمة الطيران المدني الدولي (إيكافو) والاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) المشار إليها في المادة 11.1.4.1 (أ) ولن يتم نقل الأسلحة النارية والذخائر والمتفجرات الخاصة بك في مقصورة الطائرة أو قمرة القيادة.

(ج) يجوز قبول الأسلحة مثل الأسلحة النارية العتيقة والسيوف والسكاكين والمدافع المقلدة أو الألعاب والأقواس والسهام والأغراض المماثلة كأمتعة مسجلة فقط وفقًا لتقديرنا، مع مراعاة موافقتنا المسبقة، ولكن لن يُسمح بها في مقصورة الطائرة أو قمرة القيادة.

(د) لن نتحمل أي مسؤولية أو التزام في حالة إزالة أي غرض مقبول بموجب المواد 11.1.4.2 (ب) و/أو 11.1.4.1 (ج) من أمتعتك المسجلة و/أو الاحتفاظ به أو إتلافه من قبل أفراد الأمن أو المسؤولين الحكوميين أو مسؤولي المطار أو أفراد الشرطة أو الجيش أو شركات الطيران الأخرى المشاركة في نقلك.

(هـ) نحفظ بالحق في رفض نقل الأغراض المذكورة في البند 11.1.4 دون إبداء الأسباب.

## 11.1.4.3 الحق في رفض الأمتعة

- (أ) سنرفض لأسباب خاصة بالأمن و/أو السلامة حمل أو مواصلة نقل أي أمتعة تحتوي على أي من الأغراض المحظورة الموضحة في المادة 11.1.4 (والمادة 11.3 في حالة الأمتعة غير المسجلة فقط)، أو إذا لم يمثل الراكب للالتزامات من المادة 11.1.3 (أ) إلى (ج) بغض النظر عما إذا تم إخبارنا أو اكتشافنا وجود أي من هذه الأغراض المحظورة ومتى كان ذلك.
- (ب) يجوز لنا رفض نقل أي عرض كأمتعة إذا اعتبرناه غير مناسب للنقل بسبب معايير النظافة أو الحجم أو الشكل أو الوزن أو المظهر أو المحتوى أو الطبيعة أو لأسباب تتعلق بالسلامة أو العمليات أو راحة الركاب الآخرين أو تكوين الطائرة أو طبيعة الغرض، أو إذا تم اكتشافه أثناء الرحلة وقررنا أنه لا يجوز الاستمرار في نقله. إذا كان لديك أي شك بشأن أي عرض معين، يُرجى طلب التوجيه من جانبنا أو من وكلائنا المعتمدين.
- (ج) يجوز لنا رفض قبول الأمتعة للنقل ما لم تكن معبأة بشكل صحيح وآمن في حاويات مناسبة في رأينا المعقول. إذا طلبت منا، سنوفر لك المعلومات المتعلقة بتعبئة الأمتعة والحاويات المقبولة لدينا.
- (د) ليس لدينا أي التزام بحيازة الأمتعة أو الأغراض التي تم رفض قبولها للنقل.
- (هـ) يجوز لنا رفض نقل الأمتعة في حجرة الشحن إذا لم يتم تسليمها قبل الموعد النهائي لإنهاء إجراءات السفر المنصوص عليه في المادة 9.1.

## 11.1.4.4 حق التفتيش والفحص بالأشعة السينية

- (أ) لأسباب تتعلق بالسلامة والصحة والأمن وللتأكد من أنك لا تحمل شخصيًا أو تحمل في أمتعتك أي من الأغراض المحظورة بموجب الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة، يجوز لنا تفتيشك وأمتعتك وفحصهم بالأشعة السينية. كما ستحاول العربية للطيران تفتيش أمتعتك أثناء وجودك، ولكن إذا لم تكن متواجدًا في الوقت المناسب، يجوز لنا تفتيشها في غيابك. وإذا لم تسمح لنا بإجراء جميع عمليات التفتيش والفحص بالأشعة السينية، فسوف نرفض نقلك ونقل أمتعتك.
- (ب) يجب عليك السماح بإجراء فحوصات الأمان على أمتعتك من قبل المسؤولين الحكوميين ومسؤولي المطار ومن يتم تفويضهم لإجراء فحوصات الأمان والبحث.
- (ج) يتم التفتيش بناءً على طلب مسؤولي الشرطة أو الجيش وشركات الطيران الأخرى المشاركة في نقلك.
- (د) إذا تسبب التفتيش أو الفحص في حدوث ضرر لأمتعتك، فلن نتحمل مسؤولية هذا الضرر ما لم يكن ناتجًا فقط عن إهمالنا.
- (هـ) يُرجى العلم بأن السلطات الأمنية في بعض البلدان تتطلب تأمين الأمتعة المسجلة بطريقة تسمح بفتحها دون إمكانية التسبب في تلفها في غياب الراكب. وتقع على عاتقك مسؤولية الإلمام بهذه المتطلبات والالتزام بها.

## 11.2 الأمتعة المسجلة أو الأمتعة في حجرة الشحن

- 11.2.1 عند تسليم أمتعتك التي ترغب في تسجيلها وفقًا للشروط المذكورة أعلاه، سنقوم بحيازتها وإصدار ملصق الأمتعة لكل قطعة من أمتعتك المسجلة.
- 11.2.2 يجب أن تحتوي جميع الأمتعة المسجلة على اسمك أو أي تعريف شخصي يتضمن اسمك وعنوانك بالكامل ورقم هاتفك يمكننا الاتصال بك من خلاله، ويجب أن يكون ملصقًا أو ملتصقًا بها بشكل آمن سواء كان كعلامة أو ملصق.
- 11.2.3 سيتم نقل الأمتعة المسجلة – كلما أمكن ذلك – على نفس الرحلة التي تسافر عليها، ولكن قد يكون من الضروري في بعض الأحيان نقلها على رحلة أخرى (على سبيل المثال، لأسباب تتعلق بالسلامة أو الصحة أو الأمن أو التشغيل أو بسبب حجم أو وزن الأمتعة المسجلة، أو عدم الامتثال للأجزاء ذات الصلة من الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة). وإذا قمنا بنقل أمتعتك المسجلة على رحلة أخرى، سنقوم بتسليمها إلى العنوان الذي قدمته، ما لم يكن القانون المنطبق في صالة الاستلام يتطلب منك التواجد في مطار الوصول لإتمام إجراءات التخليص الجمركي أو كان سبب النقل على رحلة أخرى يتعلق بحجم أو وزن الأمتعة المسجلة أو عدم الامتثال للأجزاء ذات الصلة من الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة.
- 11.2.4 ما لم نقرر أن أمتعتك المسجلة لن تُنقل على نفس الرحلة التي تنقلك، فلن ننقل أمتعتك المسجلة إذا عجزت عن الصعود إلى الطائرة المحملة عليها أو إذا صعدت إلى الطائرة وغادرت الطائرة قبل الإقلاع أو عند نقطة الترانزيت دون الصعود مرة أخرى.
- 11.2.5 لن ننقل أمتعتك الزائدة على نفس الرحلة التي تنقلك إلا إذا توافرت مساحة مناسبة على متن الطائرة وقد دفعت الرسوم الإضافية المقررة لنقل الأمتعة التي تزيد عن الحصة المسموح لك بها من الأمتعة المجانية.
- 11.2.6 يجب عليك التأكد من أن أمتعتك المسجلة مُحكمة بما يكفي ومؤمنة جيدًا لتحمل مشاق النقل الجوي المعتادة والعادية دون التعرض للتلف (باستثناء البلى والتلف العادي).

## 11.3 الأمتعة غير المسجلة

11.3.1 نحدد الحد الأقصى لعدد و/ أو أبعاد و/ أو وزن الأمتعة غير المسجلة التي يُسمح لك بحملها على متن الطائرة. يجب أن تكون جميع الأمتعة غير المسجلة بحجم يسمح بتخزينها بشكل مناسب إما تحت المقعد الأمامي أو في أماكن التخزين العلوية داخل مقصورة الركاب.

11.3.2 إذا كانت أمتعتك غير المسجلة كبيرة جدًا بحيث لا يمكن تخزينها بهذه الطريقة، أو كانت تتجاوز الوزن المسموح به، أو كانت تعتبر غير آمنة لأي سبب كان، يجب عليك تسجيلها كأمتعة مسجلة ودفع أي رسوم إضافية للأمتعة الزائدة التي قد تكون مستحقة وفقًا للمادة 11.1.2 إذا كنت قد استهلكك حصة الأمتعة المجانية المخصصة لك بواسطة أمتعة مسجلة أخرى.

11.3.3 إذا كنت تحمل عنصرًا ذا قيمة عالية أو عملاً فنيًا أو آلة موسيقية أو حقيبة دبلوماسية كما هو وارد في المادة 11.1.4.1 (5)، وترغب في حملها كأمتعة غير مسجلة ولكنها تتجاوز حدود الحجم أو الوزن المسموح به لأمتعة غير مسجلة، يجب عليك شراء مقعد إضافي أو أكثر (في حالة توافر مقاعد) في نفس درجة السفر لتخزين هذا العنصر المسموح به بجانبك أثناء رحلتك.

11.3.4 نظرًا للحد الأقصى للسعة في أماكن التخزين العلوية في مقصورة الطائرة أو لأسباب تشغيلية، قد نرفض قبول أمتعتك غير المسجلة على متن الطائرة. في هذه الحالات، سيتم نقل أمتعتك في حجرة الأمتعة كأمتعة مسجلة. لذا، يجب عليك إزالة جميع العناصر القيمة من الأمتعة قبل تسليمها إلى الموظفين والتأكد من إرفاقها بملصق الأمتعة.

11.3.5 لن نقبل حمل أي نوع آخر من الأمتعة غير المسجلة التي تتجاوز حدود الحجم أو الوزن المسموح بها للأمتعة غير المسجلة، وإذا لم يكن من الممكن تأمين العنصر بشكل صحيح على المقعد.

11.3.6 الركاب مسؤولون عن المتعلقات الشخصية والأمتعة غير المسجلة التي يأخذونها إلى المقصورة. وفي حالة تلف المتعلقات الشخصية والأمتعة غير المسجلة أو سرقتها أو فقدانها أو تلفها، لا تتحمل المسؤولية إلا إذا ثبت ارتكاب العربية للطيران أو ارتكاب مسؤوليها أو وكلائها أي خطأ. وتقتصر المسؤولية عندئذٍ على المبلغ المحدد في المادة 18.4 من الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة.

#### 11.4 استلام وتسليم الأمتعة المسجلة

11.4.1 يجب عليك استلام أمتعتك المسجلة فور توافرها في وجهتك أو نقطة التوقف. وفي حال عدم استلامك لها خلال فترة زمنية معقولة، يحق لنا فرض رسوم تخزين. إذا ظلت أمتعتك المسجلة غير مستلمة لمدة ثلاثة (3) أشهر من تاريخ توافرها في وجهتك أو نقطة التوقف، يحق لنا التصرف فيها وفقًا لما نراه مناسبًا والاحتفاظ بأي عوائد ناتجة عن ذلك لمصلحتنا الخاصة، وذلك دون أي إشعار مسبق أو تحمل أي مسؤولية تجاهك.

11.4.2 لا يحق لأحد سوى حامل ملصق الأمتعة المطالبة بقطعة من الأمتعة المسجلة. ولا نتحمل أي مسؤولية عن التحقق من هوية أو سلطة حامل ملصق الأمتعة أو التحقق من أن هذا الشخص له أي حق في استلامها.

11.4.3 إذا كان الشخص الذي يطالب بقطعة من الأمتعة المسجلة غير قادر على تقديم ملصق الأمتعة المطلوب، فيجب على هذا الشخص إثبات أن الأمتعة تخصه قبل أن نسمح له باستلامها. ولا نتحمل أي مسؤولية عن القيام بأي شيء بخلاف الاستفسار المحدود من الشخص الذي يطالب بالأمتعة عند تقدير حقه في الاستلام.

#### 11.5 الحيوانات

11.5.1 باستثناء ما هو منصوص عليه أدناه، لن نقبل نقل الحيوانات في كل من المقصورة أو حجرة الشحن.

11.5.2 سيتم نقل الصقور المرافقة (مع الحاويات والطعام) بالإضافة إلى الحصة المسموح بها من الأمتعة العادية، مع مراعاة موافقة العربية للطيران المسبقة والصريحة ودفع الرسوم.

11.5.3 يجب أن يكون الركاب المُشار إليهم في المادة 11.5.2 أعلاه قادرين على تقديم جميع الوثائق الصالحة المتعلقة بصقورهم، والتي تطلبها السلطات في بلد المغادرة أو الوصول أو التوقف ترانزيت، بما في ذلك على وجه الخصوص جوازات السفر وشهادات الصحة والتطعيم وتصاريح الدخول أو التوقف ترانزيت. ولن نوافق على نقل الصقور التي لا تحتوي على الوثائق المطلوبة.

11.5.4 يخضع قبول نقل الحيوانات المذكورة أعلاه لشرط تحمل الراكب المسؤولية الكاملة عن هذا الحيوان. ولن نكون مسؤولين عن إصابة هذا الحيوان أو فقدانه أو مرضه أو وفاته ما لم يكن ذلك بسبب إهمالنا فقط.

11.5.5 يحق لنا في جميع الأوقات وضع الشروط الإضافية التي نراها مناسبة وفقًا لتقديرنا.

#### 11.6 الرفات البشرية



تقبل العربية للطيران الرفات البشرية لنقلها على مسارات معينة وفقاً لتوافر المساحة في حجرة شحن الطائرة وغيرها من المتطلبات. ومع ذلك، يُسمح بنقل رماد الجثث البشرية بشرط أن يكون لديك نسخة من شهادة الوفاة وشهادة حرق الجثة باعتبارك الراكب الذي يحمل الرماد. كما يجب عليك التأكد من تعبئة رماد الجثة البشرية بشكل آمن في حاوية مُحكمة الغلق ومناسبة، والتي يجب أن تكون ضمن الحصة المسموح لك بها من الأمتعة في مقصورتك.

## المادة رقم 12 - الجداول الزمنية والتأخيرات والإلغاءات ورفض الصعود إلى الطائرة

### 12.1 الجداول الزمنية

12.1.1 قد تتغير أوقات الرحلات ومدتها المدرجة في جداولنا الزمنية بين تاريخ النشر (أو الإصدار) وتاريخ سفرك الفعلي؛ فهذه المعلومات تهدف فقط لإعلامك بالرحلات المتاحة لدينا. نحن لا نضمن أوقات الرحلات أو مدتها لك، ولا تشكل جزءاً من عقد النقل المبرم بيننا وبينك.

12.1.2 قبل قبول حجزك، سنقوم نحن أو وكيلنا المعتمد بإبلاغ المسؤول عن الحجز بموعد مغادرة رحلتك وسيتم توضيح ذلك في تذكرتك. في أي وقت بعد إتمام الحجز، قد نحتاج إلى تغيير وقت مغادرة الرحلة المقرر و/أو مطار المغادرة أو الوصول، أو إلغاء الرحلة أو تحويلها أو رفض الصعود إلى الطائرة أو تأخيرها. قد تشمل هذه التغييرات أسباباً تتعلق بالسلامة أو الصيانة أو الموافقات التنظيمية المطلوبة، أو لأسباب تجارية أو تشغيلية أخرى.

12.1.3 في حال تم إلغاء الرحلة أو إجراء تعديل كبير على جدولنا الزمني، سنبدل جهداً معقولاً لإبلاغ المسؤول عن الحجز بأسرع وقت ممكن بأي إلغاء أو تعديل، والذي بدوره يتعهد بإبلاغ جميع المسافرين أو أعضاء المجموعة.

12.1.4 يتوجب عليك تقديم معلومات الاتصال الصحيحة لنا أو لوكيلنا المعتمد حتى نتمكن من محاولة إخطارك بأي تغيير. نحن لا نتحمل أي مسؤولية في حالة عدم إبلاغك بسبب تقديم معلومات اتصال غير صحيحة.

12.1.5 إذا كان التغيير غير مقبول بالنسبة لك، وإذا لم نتمكن من حجز مكان لك على رحلة بديلة مقبولة لك، يحق لك الحصول على استرداد غير طوعي وفقاً للمادة 13.2. بخلاف ذلك، ولا نكون مسؤولين عن أي خسارة أو نفقات على الإطلاق.

12.1.6 ما لم يكن ذلك ناتجاً عن تصرفنا أو إغفالنا أو إهمالنا المتعمد، لا نكون مسؤولين عن الأخطاء أو الاغفالات في جداولنا الزمنية أو في أي جداول زمنية أخرى تم نشرها بخصوص تواريخ أو أوقات المغادرة أو الوصول أو تشغيل أي رحلة.

12.1.7 الأحكام التي تنظم الإلغاءات والتأخيرات ورفض الصعود إلى الطائرة يتم تحديدها في الاتفاقية و (عند الاقتضاء) لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261 لعام 2004 ولا يؤثر أي حكم في هذه الشروط على حقوقك بموجب القانون المعمول به. ولمزيد من المعلومات حول حقوقك ودعم خدماتنا في حال حدوث اضطرابات في الرحلات، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### 12.2 التعويضات عن الإلغاء وتغيير وجهة الرحلة والتأخيرات والأحداث الأخرى

12.2.1 في بعض الحالات، قد تحدث تأخيرات في مواعيد المغادرة أو في وقت وصول الطائرة إلى الوجهة نتيجة ظروف خارجة عن إرادتنا (مثل سوء الطقس أو تأخيرات في مراقبة الحركة الجوية أو الإضرابات). وسنبدل كافة الجهود المعقولة لتجنب أي تأخير في نقل المسافرين وأمتعتهم. وقد تشمل هذه الجهود استخدام طائرة بديلة أو ترتيب رحلة تشغيلها بواسطة شركة طيران أخرى نيابة عنا، أو كلا الخيارين معاً.

12.2.2 يحق لك اختيار إحدى الخيارات التالية إذا قمنا بإلغاء رحلة أو لم نقم بتشغيل الرحلة وفقاً للجدول الزمني المتفق عليه، أو في حالة عدم هبوطنا في وجهتك أو وجهة التوقف (الترانزيت) المقررة، أو إذا تسببت هذه التغييرات في فوات رحلة متابعة لك مع شركتنا أو مع شركة طيران أخرى ويوجد حجز مستمر ومؤكد ولديك وقت كافٍ للمتابعة بعد وصول رحلتك في الوقت المحدد. الخيارات الثلاثة المتاحة لك هي بدون أي رسوم إضافية، كما هو موضح في المواد 12.2.2 (1) إلى (3) أدناه. راجع المادة 12.2.3 لمعرفة القيود المتعلقة بحقوقك ومسؤوليتنا.

1. سنقوم بنقلك أنت وأمتعتك في أقرب وقت ممكن على إحدى رحلتنا التي تتوفر فيها أماكن، دون أي رسوم إضافية، وإذا لزم الأمر، سنمدد صلاحية تذكرتك لتغطية هذه الرحلة؛ أو
2. سنقوم بإعادة توجيهك أنت وأمتعتك إلى الوجهة الموضحة في تذكرتك خلال فترة معقولة، إما على إحدى رحلتنا أو على رحلة تابعة لشركة طيران أخرى، أو باستخدام وسائل أخرى يتم الاتفاق عليها بيننا وبينك؛ أو
3. سنقوم بتقديم استرداد غير طوعي لك وفقاً لأحكام المادة 13.2.



12.2.3 لا تؤثر التعويضات الثلاثة المذكورة في المواد 12.2.2 (1) إلى (3) على أي حقوق قد تكون لديك بموجب المادة 18. تمثل هذه التعويضات والحقوق الحلول الوحيدة والحصرية المتاحة لك في حال تأثرت رحلتك بإحدى الحالات الواردة في المادة 12.2.

12.2 جميع الركاب الذين تقلع رحلاتهم من إسبانيا تم منحهم آلية بديلة لتسوية المنازعات، والتي تم تنفيذها بموجب توجيهات وكالة الأمن والسلامة الجوية الإسبانية ([www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)) وفقاً للمادة 40.3 من قانون إسبانيا رقم 2017/7 ومرسوم وزارة النقل الإسبانية TMA/201/2022 بتاريخ 14 مارس. تلتزم شركة العربية للطيران بهذه الآلية لحل المنازعات المتعلقة بمطالبات مستخدمي خدمة النقل الجوي لديها وفقاً للائحة الاتحاد الأوروبي رقم 261 لعام 2004 ولائحة الاتحاد الأوروبي رقم 1107 لعام 2006. وللإطلاع على المزيد من المعلومات، يرجى زيارة هذا [الربط](#).

### 12.3 رفض الصعود إلى الطائرة

12.3.1 إذا لم تتمكن من نقلك على رحلة كان لديك حجز مؤكد لها وقد قمت بإنهاء كافة إجراءات السفر والمغادرة في المواعيد المحددة: 12.3.2 سنقوم بنقلك على إحدى رحلتنا التالية؛ أو

12.3.3 إذا اخترت ذلك، سنقوم بترتيب نقلك على رحلة لشركة طيران أخرى لضمان وصولك إلى وجهتك في أقرب وقت ممكن من وقت وصولك المقرر الأصلي. وفي هذه الحالة، ستظل الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة سارية باستثناء أن الشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة الخاصة بالناقل التشغيلي ستسري على كافة الجوانب التشغيلية والإجرائية للرحلة المحولة.

12.3.4 بدلاً من ذلك، يمكنك اختيار استرداد غير طوعي وفقاً للمادة 13.2.

12.3.5 لا يسري ذلك إذا رفضنا نقلك لأسباب منصوص عليها في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة (راجع، على سبيل المثال، المادة 10).

12.3.6 في حالة سريان أحكام المادة 12.3.1 عليك، فسنعقد بدفع أي تعويض مستحق لك (إن وجد) وفقاً للقانون المعمول به وسياستنا لتعويض الرفض في الصعود إلى الطائرة.

12.3.7 بخلاف حقوق المقررة بموجب هذه المادة 12.3، لن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسارة أو نفقات مهما كانت. يُرجى الاستفسار عن سياستنا الخاصة بالتعويض في حالة رفض الصعود إلى الطائرة.

### 12.4 الاحتيال أو النشاط غير القانوني

يجب أن تكون المدفوعات موثقة من قبل صاحب البطاقة المذكور في الحجز. ونحتفظ بالحق في إلغاء حجزك دون سابق إنذار إذا:

12.4.1 لم تتمكن من توفير معلومات الاتصال الخاصة بصاحب البطاقة عند الاستفسار، مما يمنعنا من إجراء فحوصات الأمان؛ و/أو

12.4.2 لم يوافق صاحب البطاقة على الدفع وادعى أن الحجز احتيالي؛ و/أو

12.4.3 إذا اشتبهنا بشكل معقول في أن صاحب البطاقة أو الراكب مرتبط بنشاط احتيالي آخر.

### 12.5 الاشتباه في الاحتيال

12.5.1 من حين لآخر، يتم طلب التحقيق في المعاملات من قبل البنوك وشركات إصدار البطاقات إذا اعتقد صاحب البطاقة أن المعاملة احتيالية. إذا استنتجنا خلال التحقيق بشكل معقول أن صاحب البطاقة قد ادعى المعاملة على أنها احتيالية عن طريق الخطأ، فإن الحجز سيكون لمزيد من التحقيقات الداخلية. وقد يتم رفض أي حجوزات مستقبلية مرتبطة بتفاصيل صاحب البطاقة لحين استرداد الأموال المستحقة لنا المتعلقة بالخطأ.

12.5.2 يتوجب عليك الاتصال بنا بشأن أي ادعاء عبر فريق خدمة العملاء لدينا قبل تحريك أي دعوى ضدنا. الغرض من هذه الفقرة ليس تقييد حقك في اتخاذ الإجراءات القانونية، بل لضمان أن يتم محاولة اتخاذ أسرع وأكثر الطرق فعالية للطرفين أولاً. سيؤدي ذلك إلى توفير الوقت والمال لجميع الأطراف. مقابل ذلك، سنبدل جهدا للرد على طلبك في غضون 28 يومًا.

12.6 إذا كانت هناك أي أفعال تشير إلى تورطك في نشاط احتيالي، أو إذا اشتبهنا في أن أيًا من حجوزاتك السابقة مرتبطة بنشاط احتيالي، فإننا، وفقاً لتقديرنا الخاص، قد نقوم بإضافتك إلى قائمة الحظر وفقاً للفقرة 10.4.

## المادة رقم 13 - المبالغ المستردة

## 13.1 أحكام عامة

سنقوم برد المبلغ المدفوع مقابل تذكرتك أو أي جزء غير مستخدم منها، بالإضافة إلى الضرائب والرسوم والنفقات الإضافية، وذلك وفقاً لشروط النقل العامة، وخاصة قواعد التعريفات والرسوم المقررة، والقواعد الإضافية التالية:

13.1.1 باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه المادة، يحق لنا إجراء استرداد إما إلى الشخص المذكور في التذكرة أو إلى الشخص الذي دفع ثمن التذكرة، عند تقديم إثبات مقبول للهوية والدفع.

13.1.2 إذا كانت التذكرة قد تم دفعها من قبل شخص آخر غير الراكب المذكور في التذكرة، وكانت التذكرة تشير إلى وجود قيد على الاسترداد، سنقوم بإجراء الاسترداد فقط للشخص الذي دفع ثمن التذكرة أو بناءً على طلبه.

## 13.2 الاسترداد غير الطوعية لسعر التذكرة

إذا قمنا بإلغاء رحلة، أو فشلنا في تشغيل رحلة وفقاً للجدول الزمني بشكل معقول، أو فشلنا في التوقف عند وجهتك أو محطة التوقف، أو فشلنا في نقلك على رحلة لديك حجز مؤكد لها وكنت قد التزمت بموعد التسجيل وموعد الصعود المطبق ولم يتم رفض نقلك لأسباب منصوص عليها في هذه الشروط، فإن مبلغ الاسترداد سيكون كما يلي:

13.2.1 إذا لم يتم استخدام أي جزء من التذكرة، سيكون المبلغ المسترد مساوٍ لسعر التذكرة المدفوعة (شامل الضرائب والرسوم).

13.2.2 إذا تم استخدام جزء من التذكرة، سيكون المبلغ المسترد على الأقل هو الفرق بين سعر التذكرة المدفوعة (شامل الضرائب والرسوم) وسعر التذكرة المقرر من جانبنا (شامل الضرائب والرسوم) للسفر بين النقاط المحددة في التذكرة.

## 13.3 الاسترداد الطوعية للأجرة

إذا كنت مستحقاً لاسترداد قيمة تذكرتك لأسباب غير تلك المنصوص عليها في المادة 10.1، فإن مبلغ الاسترداد سيكون كما يلي:

13.3.1 إذا لم يتم استخدام أي جزء من التذكرة، سيكون المبلغ المسترد مساوٍ لسعر التذكرة المدفوعة (شامل الضرائب والرسوم)، بعد خصم أي رسوم خدمة أو رسوم إلغاء معقولة.

13.3.2 إذا تم استخدام جزء من التذكرة، سيكون المبلغ المسترد مساوٍ للفرق بين سعر التذكرة المدفوعة (شامل الضرائب والرسوم) وسعر التذكرة المقرر لدينا (شامل الضرائب والرسوم) للسفر بين النقاط المحددة في التذكرة، بعد خصم أي رسوم خدمة أو رسوم إدارية معقولة.

## 13.4 الحق في رفض الاسترداد

13.4.1 يجوز لنا رفض الاسترداد إذا تم تقديم الطلب بعد انتهاء صلاحية التذكرة.

13.4.2 يجوز لنا رفض الاسترداد إذا تم تقديم التذكرة لنا أو للسلطات الحكومية كدليل على نيتك في مغادرة البلاد، ما لم تثبت لنا أنك حصلت على إذن بالبقاء في البلاد أو أنك ستغادر البلاد بواسطة شركة طيران أخرى أو بوسائل نقل أخرى.

13.4.3 لن نقوم برد المبلغ المدفوع مقابل أي تذكرة لأي رحلة تم رفض نقلك عليها أو تم إنزالك منها بسبب سلوكك على متن الطائرة أو بسبب ما يلي:

13.4.3.1 إذا تبين أن التذكرة مسروقة أو مزورة أو مقلدة.

13.4.3.2 إذا لم يمثل أحد الركاب للشروط المنصوص عليها في المادة 9.

13.4.3.3 إذا تم رفض نقل الركاب من جانبنا وفقاً للمادة 10.3.

## 13.5 العملة

نحتفظ بالحق في إجراء الاسترداد بنفس الطريقة وبالعملة المستخدمة لدفع ثمن التذكرة.

## 13.6 القيود على حقوق الراكب

ما لم يُصرح بخلاف ذلك في هذه الشروط العامة لنقل الركاب والأمتعة، فإن حقوق الاسترداد المنصوص عليها في المادة 13 تمثل حقوقك الوحيدة والحصرية التي يحق لك المطالبة بها في حال عدم إجراء النقل لأي سبب كان. وبذلك، لن نتحمل أي مسؤولية أخرى تجاهك عن أي خسارة أو نفقات مهما كانت.

## المادة رقم 14 - السلوك على متن الطائرة

### 14.1 أحكام عامة

يتعين عليك التصرف أثناء رحلتك بطريقة لا تُعرض الطائرة أو الأشخاص أو الممتلكات للخطر أو التهديد. وعلى وجه الخصوص، يجب ألا يكون سلوكك من شأنه أن:

- 14.1.1 يُخالف قوانين أي دولة تملك سلطة قضائية على الطائرة؛ و/أو
- 14.1.2 يُعرض الطائرة أو أي شخص أو ممتلكات للخطر أو التهديد (سواء من خلال تهديدات كاذبة أو غيرها)؛ و/أو
- 14.1.3 يُلحق الضرر أو يُعرض صحة الأشخاص الآخرين على متن الطائرة للخطر، أو يُشكل تهديدًا بالإصابة أو التأثير على الصحة؛ و/أو
- 14.1.4 يُسبب ضيقًا للركاب أو الطاقم أو يُعتبر سلوكًا غير مقبول من قبلهم، بما في ذلك على سبيل المثال، التحرش أو الاعتداء الجنسي التصوير أو تسجيل مقاطع الفيديو دون إذن من الطاقم أو الركاب الآخرين؛ و/أو
- 14.1.5 يُلحق (من المحتمل أن يلحق) خسارة أو ضرر بممتلكاتنا أو ممتلكات الأشخاص الآخرين على متن الطائرة؛ و/أو
- 14.1.6 يُعرقل أو يعيق أو يتدخل في أداء الطاقم لمهامهم؛ و/أو
- 14.1.7 يُخالف أي تعليمات صادرة عن الطاقم بهدف ضمان سلامة أو أمن الطائرة أو الأشخاص أو الممتلكات أو راحة الركاب، بما في ذلك التعليمات المتعلقة بالسلامة والأمن والمقاعد وحزام الأمان والتدخين واستهلاك الكحول أو استخدام المخدرات واستخدام الأجهزة الإلكترونية مثل الهواتف المحمولة، أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو أجهزة المساعدات الشخصية الرقمية أو أجهزة التسجيل المحمولة أو أجهزة الراديو المحمولة أو مشغلات الأقراص المدمجة أو DVD أو MP3 أو الألعاب الإلكترونية أو أجهزة الإرسال (مثل الألعاب التي تعمل بالتحكم عن بعد، وما إلى ذلك). انظر أيضًا المادة 14.3 المتعلقة بالقرارات التي نتخذها بشأن تطبيق المادة 14.1 على الركاب.

### 14.2 سياسة التدخين والكحوليات

يحظر التدخين (بما في ذلك السجائر التقليدية والسجائر الإلكترونية أو أي نوع آخر من التدخين الاصطناعي) واستعمال الكحوليات على متن الطائرة.

### 14.3 مخالفة المهام

- إذا اعتقدنا بشكل معقول أنك تخالف المهام المنصوص عليها في المواد 14.1 أو 14.2، فإننا:
- 14.3.1 قد نتخذ التدابير التي نعتبرها ضرورية لوقف استمرار أو تكرار السلوك المسيء، مثل، على سبيل المثال لا الحصر، تقييدك جسديًا و/أو إخراجك من الطائرة و/أو رفض نقلك بعد التوقف (سواء كان التوقف لغرض إخراجك من الطائرة أو لأي سبب آخر)؛ و
  - 14.3.2 قد نقوم بالإبلاغ عن الأمر إلى السلطات المختصة، مثل الشرطة أو أي جهة أخرى من جهات إنفاذ القانون؛ و
  - 14.3.3 قد نقرر رفض نقلك في المستقبل؛ و
  - 14.3.4 ستكون ملزمًا بتعويضنا عن أي تكاليف نتكبدها من أجل:
    - (1) إصلاح أو استبدال الممتلكات المفقودة أو التالفة أو المدمرة من جانبك؛ و
    - (2) تعويض أي راكب أو عضو طاقم تأثر بسلوكك؛ و
    - (3) تغيير وجهة الطائرة بغرض إخراجك منها.
  - 14.3.5 يحق لنا صرف قيمة أي جزء غير مستخدم من رحلتك المحجوزة أو أي أموال مستحقة لك في ذمتنا لسداد المبالغ المستحقة لنا في ذمتك.

## المادة رقم 15 - الترتيبات مع الجهات الأخرى بشأن الخدمات الإضافية

إذا قمنا بترتيب أي خدمات لك مع جهة خارجية (مثل حجز الفنادق أو النقل البري أو تأجير السيارات أو غير ذلك) أو إذا قمنا بإصدار تذكرة أو قسيمة تتعلق بأي من هذه الخدمات المقدمة من جهة خارجية، فإننا نعمل في هذه الحالة فقط كوكيل لك عند ترتيب تلك الخدمات أو إصدار التذاكر أو القسائم. تسري الشروط والأحكام (بما في ذلك الأنظمة المختلفة للمسؤولية) الخاصة بمزود الخدمة الخارجي عليك، ولن نتحمل أي مسؤولية تجاهك أو تجاه أمتعتك فيما يتعلق بهذه الترتيبات.

## المادة رقم 16 - وثائق السفر والغرامات والفحص الجمركي والأمني

### 16.1 أحكام عامة

16.1.1 نتحمل وحدك مسؤولية الحصول على جميع وثائق السفر المطلوبة، بما في ذلك التأشيرات والتصاريح اللازمة لرحلتك، وعند الاقتضاء، ووثائق السفر الخاصة بالأطفال القصر أو الركاب الذين يكونون تحت مسؤوليتك، والامتثال لجميع القوانين واللوائح والأوامر والمتطلبات المتعلقة بالسفر إلى أو عبر أي من الدول التي ستغادرها أو تدخلها (حتى وإن كانت دول عبور).

16.1.2 لا نتحمل أي مسؤولية عن أي مساعدة أو معلومات يقدمها أي من وكلائنا أو موظفينا لك فيما يتعلق بالحصول على الوثائق اللازمة أو الامتثال لتلك القوانين واللوائح والأوامر والمتطلبات، سواء كانت مكتوبة أو شفوية، أو عن أي تبعات قد تترتب عليك نتيجة لعدم حصولك على تلك الوثائق أو عدم الامتثال لتلك القوانين واللوائح.

16.1.3 لا نتحمل المسؤولية إذا قررنا وفقًا لتقديرنا الخاص أن القانون أو اللوائح الحكومية أو الأوامر أو أي متطلبات أخرى تستوجب منا رفض نقلك أو إذا تم منعك من دخول أي دولة أو وجهتك المقرر الوصول إليها.

### 16.2 وثائق السفر

16.2.1 يجب عليك قبل السفر تقديم جميع جوازات السفر والتأشيرات والشهادات الصحية وغيرها من وثائق السفر المطلوبة لرحلتك، ويجب عليك السماح لنا بأخذ نسخ فوتوغرافية من تلك الوثائق والاحتفاظ بها إذا لزم الأمر. يحق لنا أن نطلب منك تقديم هذه الوثائق في أي وقت قبل رحلتك أو خلالها.

16.2.2 لا نتحمل المسؤولية إذا لم تكن لديك جميع وثائق السفر المطلوبة مثل جوازات السفر والتأشيرات والشهادات الصحية أو إذا كانت أي من هذه الوثائق غير صالحة أو إذا لم تمثل جميع القوانين واللوائح والأوامر والمتطلبات في جميع البلدان التي ستدخلها أو تعبر منها أو ستسافر إليها.

16.2.3 يجوز لنا رفض نقلك أو حمل أمتعتك إذا كانت وثائق سفرك غير مكتملة أو إذا لم تمثل للمتطلبات الواردة في هذا البند 16.1. يحق لنا رفض نقلك حتى إذا بدأت رحلتك أو أكملت جزءًا منها قبل أن يتبين لنا (سواء كنتيجة لتطبيق البند 16.2.4 أو غير ذلك) أنك لم تمثل للبند 16.1.

16.2.4 نوصيك بمراجعة السفارة أو القنصلية أو الهيئة المختصة في جميع الدول المعنية قبل القيام بالحجز، وعند قيامك بالحجز، للتأكد من وثائق السفر المطلوبة. وإذا لم تكن مسافرًا على الفور، ننصحك بالتواصل مع نفس الهيئات قبل بدء السفر لضمان أن المتطلبات التي تسري عليك لم تتغير ولضمان أن وثائق السفر الخاصة بك صالحة لجميع الرحلات والوجهات ونقاط التوقف المخطط لها.

### 16.3 رفض الدخول

إذا تم رفض دخولك إلى أي دولة (بما في ذلك أي دولة تعبر منها)، فإنك توافق على تعويضنا بالكامل عند الطلب عن أي غرامات أو رسوم أو عقوبات يتم فرضها علينا من قبل الحكومة أو الهيئة المعنية في تلك الدولة، بغض النظر عن كونها دولة عبور أو وجهة نهائية، وتكاليف إعادة نقلك من تلك الدولة إلى نقطة انطلاقك. ولا يمكننا رد قيمة التذكرة التي تم تحصيلها للسفر إلى نقطة الرفض، بما في ذلك أي رحلات قد تكون غير قابلة للاستخدام نتيجة لرفض دخولك. قد يتم خصم أي تكاليف تم دفعها نيابة عنك من أي رصيد مستحق لك في ذمتنا، أو من بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر التي تم استخدامها في إجراء الحجز. ولأسباب تتعلق بالسلامة والنظام، قد يحتفظ قائد الطائرة و/أو الشرطة المرافقة بوثائق السفر الخاصة بك تحت تصرفهم خلال الرحلة، سواء إلى مكان المغادرة أو إلى أي وجهة أخرى.

### 16.4 مسؤولية الراكب عن الغرامات وتكاليف الاحتجاز وما إلى ذلك

إذا كان علينا دفع أي غرامة أو جزء من أي نوع، أو تكبدنا أي نفقات نتيجة لعدم امتثالك للقوانين أو اللوائح أو الأوامر أو المتطلبات الأخرى المتعلقة بالسفر، سواء كانت طوعية أو قسرية، في الدول التي سافرت إليها أو بسبب عدم تقديمك

المستندات المطلوبة عند محاولة دخولك إلى تلك الدولة، فإنك تتحمل مسؤولية تعويضنا بالكامل، عند الطلب، عن أي مبلغ دفعناه أو أي نفقات تكبدناها نتيجة لذلك. يجوز لنا خصم قيمة أي جزء غير مستخدم من التذكرة الخاصة بك أو أي أموال في حوزتنا لتغطية هذه المدفوعات أو النفقات.

#### 16.5 إعادة وثائق السفر المصادرة

لا نتحمل المسؤولية عن إعادة أي من وثائق سفرك أو مستندات الهوية أو التذاكر التي تمت مصادرتها من قبل السلطات الحكومية أو أي جهة أخرى.

#### 16.6 التفتيش الجمركي

16.1.1 إذا تطلب الأمر، يجب عليك حضور لنقطة تفتيش أمتعتك من قبل الجمرك أو أي مسؤولين حكوميين آخرين. ومع ذلك، إذا لم تكن متاحًا، قد يتم إجراء التفتيش في غيابك. ولا تتحمل المسؤولية عن أي ضرر قد يلحق بك نتيجة لهذا التفتيش أو بسبب عدم امتثالك لهذا الأمر.

16.1.2 يجب عليك تعويضنا إذا تسبب أي فعل أو إهمال من جانبك في إلحاق ضرر بنا، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي حالة عدم امتثال لأحكام هذه المادة أو منعنا من تفتيش أمتعتك.

#### 16.7 الفحص الأمني

16.7.1 يجب عليك الخضوع لأي فحوصات أمنية أو عمليات تفتيش أو مسح لجسمك من قبلنا، أو من قبل وكلائنا، أو الحكومات، أو مسؤولي المطار، أو الشرطة، أو المسؤولين العسكريين.

16.7.2 إذا لم تخضع لجميع فحوصات الأمن والتفتيش، يحق لنا رفض نقلك أو حمل أمتعتك دون رد أموال أو تحمل أي مسؤولية أخرى تجاهك.

#### المادة رقم 17 - النقل بواسطة ناقلين متعاقبين

إذا كانت عملية النقل ستتم من قبلنا ومن قبل شركات طيران أخرى بشكل متعاقب، فإنه من المحتمل أن تُعتبر عملية نقل واحدة لأغراض الاتفاقية. يُرجى الرجوع إلى المادة 18 للاطلاع على القيود المتعلقة بمسؤوليتنا عن هذا النقل.

#### المادة رقم 18 - المسؤولية عن الأضرار

سيتم تحديد مسؤولية كل شركة طيران مشاركة في عملية نقلك وفقًا لشروط نقلها الخاصة. وتنص المادة 18 من الشروط الماثلة على الأحكام المتعلقة بمسؤوليتنا عن الأضرار.

تُحدد مسؤوليتنا عن نقل الركاب والأمتعة وفقًا للقوانين المعمول بها وللشروط العامة الماثلة لنقل الركاب أو الأمتعة. وقد تشمل القوانين المعمول بها الاتفاقية و/أو القوانين التي تسري في البلدان الفردية.

#### 18.1 أحكام عامة

18.1.1 لا نتحمل المسؤولية إلا عن الأضرار التي تحدث أثناء النقل الذي يتم بواسطة شركتنا أو فيما يتعلق به، والتي نتحمل المسؤولية القانونية عنها تجاهك. إذا قمنا بإصدار تذكرة أو تسجيل أمتعتك للنقل بواسطة ناقل آخر، فإننا نعمل فقط كوكيل لهذا الناقل.

18.1.2 في الحالات التي تسري فيها الاتفاقيات على عملية النقل الخاصة بك، ستكون مسؤوليتنا خاضعة للقواعد والقيود التي تحددها الاتفاقية المعمول بها.

18.1.3 لتجنب أي نزاع في المستقبل، يجب عليك إثبات عناصر الأضرار والمقدار الخاص بها، حيث أن حدود الاتفاقية هي الحدود القصوى ولا تعفيك من إثبات عناصر الأضرار والمقدار الذي لحق بك.

18.1.4 لا نتحمل أي مسؤولية -سواء كليًا أو جزئيًا- تجاهك عن الأضرار إذا أثبتنا أنها كانت ناتجة أو تعزى إلى إهمالك أو فعل خاطئ أو إغفال من قبلك أو من الشخص الذي تستمد منه حقوقك.

18.1.5 لا نتحمل المسؤولية عن أي أضرار ناتجة عن امتثالنا للقوانين المعمول بها أو بسبب عدم امتثالك لها أو بسبب عدم الامتثال للوائح الحكومة أو القوانين.

18.1.6 باستثناء ما قد يتم تحديده خلاف ذلك في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة، نكون مسؤولين فقط تجاهك عن الأضرار التعويضية التي يحق لك استردادها عن الخسائر والتكاليف المثبتة بموجب الاتفاقيات أو لوائح الاتحاد الأوروبي أو القوانين المحلية التي قد تسري.

18.1.7 يُعَدّ عقد النقل المبرم بيننا (بما في ذلك الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة) ساريًا ونافذًا لصالح وكلائنا المعتمدين، وشركاء التشارك في الرموز التابعين للناقل (ما لم يُمنح الركاب مزايا إضافية من قبل الناقل التسويقي) وموظفينا وممثلينا، على ذات النحو الذي يسري علينا. ولا يتجاوز إجمالي المبالغ القابلة للاسترداد من قبلنا أو من وكلائنا المعتمدين أو موظفينا أو مالك الطائرة المستخدمة من قبل الناقل وموظفيه أو ممثليه الحد الأقصى لمسؤوليتنا، إن وُجدت.

18.1.8 لا يوجد نص في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة يعفي من أي استثناءات أو قيود على مسؤوليتنا بموجب الاتفاقية أو القوانين المعمول بها، ما لم يُصرح بخلاف ذلك صراحةً.

18.1.9 لا يوجد نص في الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة يعفي من أي استثناءات أو قيود على مسؤوليتنا أو يتنازل عن أي دفاع يمكننا تقديمه بموجب الاتفاقية أو القوانين المعمول بها ضد أي هيئة تأمين اجتماعي أو أي شخص مسؤول عن دفع تعويضات أو دفع تعويضات بالفعل عن وفاة أو إصابة أو ضرر جسدي آخر لأي راكب.

18.1.10 نحتفظ بحقنا في تعديل الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة من وقت لآخر، وستكون هذه التعديلات سارية وناظفة من تاريخ تعديلها.

## 18.2 الوفاة أو الإصابة الجسدية للركاب

18.2.1 تخضع مسؤوليتنا عن الأضرار التي يتعرض لها الركاب في حال الوفاة أو الإصابة الجسدية أو أي ضرر آخر ناتج عن حادث كما هو معرف في الاتفاقية، لأحكام وقيود القوانين المعمول بها بالإضافة إلى القواعد التكميلية التالية.

18.2.2 لا تخضع مسؤوليتنا عن الأضرار المثبتة لأي حد مالي.

18.2.3 بالنسبة لأي ضرر يصل إلى 100,000 وحدة من حقوق السحب الخاصة (أو، في حال تطبيق اتفاقية مونتريال، 128,821 وحدة من حقوق السحب الخاصة)، لا يجوز لنا استبعاد أو تحديد مسؤوليتنا.

18.2.4 في حال تطبيق اتفاقية مونتريال، لا نكون مسؤولين عن الأضرار التي تتجاوز 128,821 وحدة من حقوق السحب الخاصة إذا أثبتنا أن الأضرار لم تكن نتيجة إهمال أو أي فعل غير مشروع من جانبنا أو من جانب موظفينا أو وكلائنا، أو إذا كانت الأضرار ناتجة فقط عن إهمال أو فعل غير مشروع من طرف آخر.

18.2.5 بالرغم من أحكام المواد 18.2.2 و 18.2.3 و 18.2.4، يجوز اعفائنا كليًا أو جزئيًا من المسؤولية وفقًا للقوانين المعمول بها، إذا ثبت أن الأضرار كانت ناتجة عن الركاب المصاب أو المتوفى (أو الشخص الذي يطالب بالتعويض) أو تعزى إلى إهماله أو أي فعل غير مشروع من جانبه.

18.2.6 إذا اقتضى القانون ذلك، فإننا نوافق على دفع مبالغ لك أو لورثتك وفقًا للأحكام والشروط التالية:

- (أ) يجب أن يكون الشخص الذي يتلقى الدفع شخصًا طبيعيًا (أي فرد بشري، وليس كيانًا قانونيًا مثل الشركات).
- (ب) يجب أن تكون أنت أو الشخص الذي يتلقى الدفع مستحقًا للتعويض بموجب القوانين المعمول بها.
- (ج) يتم الدفع فقط لتغطية الاحتياجات الاقتصادية الفورية.
- (د) سيكون مبلغ الدفع متناسبًا مع حجم الأضرار الاقتصادية التي تعرض لها الشخص نتيجة للوفاة أو الإصابة أو الضرر الجسدي، على ألا يقل مبلغ الدفع في حالة الوفاة عن 15,000 وحدة من حقوق السحب الخاصة لكل راكب.
- (هـ) يجب أن يتم الدفع في موعد لا يتجاوز خمسة عشر (15) يومًا من تأكيد هوية الشخص المستحق للتعويض وفقًا للقوانين المعمول بها، شريطة تقديم إثبات مرضي يؤكد هذا التأكيد.
- (و) لا يحق لأي شخص استلام المبلغ إذا كان هو أو الركاب الذي يتعلق به الدفع قد تسبب أو ساهم في الأضرار التي يتعلق بها الدفع نتيجة لإهماله.
- (ز) يجب على المستفيد من التعويض إعادة جميع المبالغ المدفوعة إذا ثبت أنه لم يعد قادرًا على الوفاء بالمتطلبات الواردة في البند (ب) من هذه الفقرة في جميع الأوقات، أو إذا كان هو أو الركاب الذي يتعلق به الدفع قد تسبب أو ساهم في الأضرار التي يتعلق بها الدفع.
- (ح) يتم خصم المدفوعات من أي مبالغ لاحقة مستحقة عن مسؤوليتنا بموجب القوانين المعمول بها.
- (ط) باستثناء سداد الحد الأدنى المنصوص عليه في الفقرة (د) في حالة الوفاة، لا يجوز أن يتجاوز المبلغ المدفوع بموجب هذه الفقرة الحد الأقصى للتعويضات التي قد نكون مسؤولين عن دفعها للمستفيد من التعويض.
- (ي) لا يُعتبر دفع أي مبلغ اعترافًا أو قبولًا من جانبنا بالمسؤولية.



- ك) لا يتم السداد إلا إذا قدم المستفيد من التعويض إيصلاً موقعاً يُقر فيه بتطبيق أحكام المواد من 18.2.6 (ز) إلى (ي)، ويوقع على المستندات التي نحددها فيما يتعلق بإبراء الذمة والتعويض.
- ل) يكون قرارنا بشأن مبلغ الدفع نهائياً وملزماً، وما لم يتعارض مع أي قانون معمول به، وباستثناء سداد الحد الأدنى المحدد في الفقرة 18.2.6 (د) في حالة الوفاة.

### 18.3 التأخير في نقل الركاب

- 18.3.1 تقتصر مسؤوليتنا عن الأضرار الناشئة عن التأخير في نقل الركاب على ما تحدده الاتفاقيات أو الأنظمة واللوائح المعمول بها.
- 18.3.2 لا نتحمل مسؤولية الأضرار الناشئة عن التأخير إذا ثبت أننا، نحن أو وكلائنا، قد اتخذنا جميع التدابير المعقولة لتفادي تلك الأضرار أو إذا كانت تلك التدابير مستحيلة التحقق من قبلنا أو من قبل وكلائنا. وحينما لا تسري الاتفاقية، لا نتحمل أي مسؤولية تجاهك عن التأخير، إلا بما هو منصوص عليه في الشروط والأحكام الماثلة لنقل الركاب والأمتعة.

### 18.4 الأضرار التي تصيب الأمتعة

- 18.4.1 لا نتحمل مسؤولية الأضرار التي تصيب الأمتعة غير المسجلة إلا إذا ثبت أن تلك الأضرار كانت ناتجة عن إهمالنا، ويجب على الراكب أو الشخص الذي يطالب بالتعويض إثبات هذا الإهمال.
- 18.4.2 لا نتحمل مسؤولية الأضرار التي تصيب الأمتعة نتيجة للعيوب أو سوء جودة في الأمتعة أو بسبب استخدامها المعتاد. كذلك، لا نتحمل مسؤولية البلى والاستعمال العادي للأمتعة الناتج عن الطلبات المعتادة للنقل الجوي.
- 18.4.3 مسؤوليتنا عن الأضرار التي تصيب الأمتعة تكون محكومة بالحدود القصوى المبينة في البنود (أ) إلى (هـ) من هذه المادة، ما لم تثبت أن الأضرار كانت ناتجة عن فعلنا أو إهمالنا المتعمد أو تصرفنا المتهور في ظل علمنا باحتمالية وقوع الأضرار. يمكنك أيضاً اختيار تقديم إقرار خاص بالقيمة (راجع البند 18.4.4) أو شراء تأمين لتغطية الحالات التي تتجاوز فيها القيمة الفعلية أو تكلفة استبدال الأمتعة المسجلة أو غير المسجلة حدود مسؤوليتنا.
- أ) الحد الأقصى للمسؤولية عن الأضرار التي تصيب الأمتعة غير المسجلة في حالة سريان اتفاقية وارسو هو 332 وحدة من حقوق السحب الخاصة (حوالي 450 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملة المحلية) لكل راكب.
- ب) الحد الأقصى للمسؤولية عن الأضرار التي تصيب الأمتعة المسجلة في حالة سريان اتفاقية وارسو هو 17 وحدة من حقوق السحب الخاصة (حوالي 23 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملة المحلية) لكل كيلوجرام، أو أي مبلغ أكبر تم الاتفاق عليه بموجب البند 18.4.4.
- ج) الحد الأقصى للمسؤولية عن الأضرار التي تصيب الأمتعة المسجلة وغير المسجلة في حالة سريان اتفاقية مونتريال هو 1288 وحدة من حقوق السحب الخاصة (حوالي 1500 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملة المحلية) لكل راكب، أو أي مبلغ أعلى تم الاتفاق عليه بموجب البند 18.4.4.
- د) الحد الأقصى للمسؤولية عن الأضرار التي تصيب الأمتعة غير المسجلة والأمتعة المسجلة في حال سريان القانون المحلي هو المبلغ الذي يحدده القانون المحلي، بدلاً من سريان اتفاقية وارسو ومونتريال.
- هـ) الحد الأقصى لمسؤوليتنا عن الأضرار التي تصيب الأمتعة غير المسجلة والأمتعة المسجلة كما هو منصوص عليه في الفقرتين 18.4.3 (أ) و (ب) يسري على الأضرار التي تصيب الأمتعة غير المسجلة والأمتعة المسجلة على التوالي، في حال عدم سريان اتفاقيتي وارسو أو مونتريال على عملية النقل الخاصة بك، ولم يكن هناك حد لمسؤوليتنا منصوص عليه في القانون المحلي المعمول به.

18.4.4 نلتزم بزيادة مسؤوليتنا تجاهك عن الأضرار التي تصيب الأمتعة المسجلة في بعض الجهات إلى المبلغ الذي تحدده أنت ووافق عليه الطرفان عند تسليم الأمتعة المسجلة لنا عند انتهاء إجراءات السفر، وذلك فقط في حال قمت بدفع رسوم إضافية وفقاً للوائح الخاصة. يُعرف ذلك باسم "إقرار خاص بالقيمة". يمكنك الاستفسار عن تفاصيل هذا الإقرار الخاص بالقيمة والرسوم المعمول بها في وجهاتكم.

18.4.5 إذا لم يتم تسجيل وزن الأمتعة المسجلة في إشعار الأمتعة، سنفترض أن وزنها لا يتجاوز الحد المسموح به للأمتعة المجانية وفقاً لفئة النقل التي تم حجزها لك.

18.4.6 في حالة نقل أمتعتك من قبل شركات طيران متعاقبة وتسري أي من اتفاقيتي وارسو أو مونتريال على النقل، يحق لك تقديم مطالبة ضدنا فقط في الحالات التالية:

- أ) إذا كنت الراكب ونحن الناقل الأول، أو
- ب) إذا كنت الراكب ونحن الناقل الأخير، أو
- ج) إذا حدث الضرر للأمتعة خلال عملية النقل من جانبنا.

18.4.7 باستثناء الحالات التي تسري فيها الاتفاقيات، لا نتحمل بأي حال من الأحوال المسؤولية عن الأضرار التي تصيب العناصر المحظورة في الأمتعة المسجلة وفقاً للمادة 8.3، بما في ذلك: العناصر الهشة أو القابلة للتلف، والمقتنيات الثمينة مثل المال والمجوهرات والمعادن الثمينة والأواني الفضية، والأجهزة الإلكترونية الشخصية، وشهادات الأسهم، والسندات، والأوراق القابلة للتداول، والمستندات التجارية والمستندات الثمينة الأخرى، وجوازات السفر والمستندات الشخصية الأخرى.

## المادة رقم 19 - الحد الزمني للمطالبات والإجراءات

### 19.1 إخطار المطالبات المتعلقة بالأمتعة

19.1.1 يُعتبر مغادرة منطقة تسليم الأمتعة في الوجهة النهائية أو قبول الأمتعة من قبل حامل قسيمة الأمتعة دون اعتراض في وقت التسليم دليلاً كافياً على أن الأمتعة قد تم تسليمها بحالة جيدة ووفقاً لعقد النقل، ما لم تقدم دليلاً بخلاف ذلك.

19.1.2 في حال عدم وجود ملصق تسجيل الأمتعة، لن نتمكن من استلام مطالبتك. وإذا تم استلام مطالبتك بدون ملصق تسجيل الأمتعة، سيتم اعتبار المطالبة على أنها مطالبة شرفية (تقديرية)، ولن نتحمل مسؤوليتها. كما أن التقارير الشرفية ليس لها أي تأثير قانوني.

19.1.3 إذا كنت ترغب في تقديم مطالبة أو دعوى بشأن الأضرار التي لحقت بالأمتعة المسجلة، يجب عليك إخطارنا فور اكتشاف الأضرار، وفي أقصى تقدير، خلال سبعة (7) أيام من استلام الأمتعة المسجلة أو في حالة فقدان الأمتعة، خلال سبعة (7) أيام من التاريخ المقرر لوصول الأمتعة المسجلة. وإذا كنت ترغب في تقديم مطالبة أو دعوى بشأن تأخير الأمتعة المسجلة، يجب عليك إخطارنا خلال واحد وعشرين (21) يوماً من تاريخ وضع الأمتعة تحت تصرفك. يجب أن يتم إخطارنا كتابياً في جميع الحالات.

### 19.2 تقادم الدعاوى من قبل الراكب

تنقضي أي مطالبات أو حقوق في التعويض بالتقادم إذا لم يتم رفع الدعوى بشأنها خلال سنتين (2) من تاريخ وصولك إلى وجهتك أو من تاريخ وصول الطائرة الذي كان مقرراً أو من تاريخ توقف عملية النقل. تحدد طريقة حساب فترة التقادم وفقاً لقانون الولاية القضائية التي تُنظر فيها الدعوى.

## المادة رقم 20 - الشروط الأخرى

20.1 يتم توفير النقل لك ولأمتعتك وفقاً لبعض اللوائح والشروط الأخرى التي تطبقها أو تعتمدها شركتنا، مثل اللوائح المتعلقة بالسلامة التشغيلية والانضباط الزمني وراحة الركاب. تعد هذه اللوائح والشروط، بصيغتها المعدلة من حين لآخر، مهمة وتشمل، من بين أمور أخرى:

- أ) نقل القصر غير المرافقين والنساء الحوامل والركاب محدودي الحركة (الأشخاص ذوي الهمم) والركاب المرضى.
- ب) القيود المفروضة على استخدام الأجهزة الإلكترونية والأغراض الأخرى.
- ج) خطط الطوارئ الخاصة بنا في حال تأخير و/أو إلغاء الرحلات التي تنطلق من البر الصيني الرئيسي (باستثناء هونغ كونغ وماكاو وتايوان) أو التي تتوقف في البر الصيني الرئيسي (باستثناء هونغ كونغ وماكاو وتايوان). تتوفر خطط الطوارئ لدينا عند الطلب.

يمكن الحصول على اللوائح المتعلقة بهذه الأمور من شركتنا عند الطلب.

20.2 لا يجوز اعتبار شركتنا أو موظفينا في حالة إخلال بالعقد المتعلق بنقل الركاب إلا إذا حال وقوع حدث قوة قاهرة دون تنفيذنا لالتزاماتنا.

20.3 إذا حال وقوع حدث قوة قاهرة دون تمكن شركتنا من الوفاء بالتزاماتها بموجب هذه الشروط، فإننا سنقوم بإصدار إشعار لك والركاب الآخرين بشأن هذا الحدث وتبعاته بمجرد أن يصبح ذلك ممكناً لنا.

20.4 إذا تم إلغاء رحلتك بسبب حدث قوة قاهرة، سيتم تمديد فترة العقد الخاصة بك خلال فترة التوقف الناتجة عن حدث القوة القاهرة، ولا يحق لك المطالبة بالاسترداد غير الطوعي المنصوص عليه في المواد 12 و13. ويحق لك استخدام رصيدك الناتج عن الإلغاء وحجز رحلة أخرى معنا عندما تعود رحلاتنا إلى وضعها الطبيعي، شريطة توفر المقاعد.

20.5 تخضع الشروط العامة الحالية الخاصة بنقل الركاب والأمتعة لأحكام القانون والاختصاص القضائي المشار إليهما في التذكرة. وفي حال نشوء أي نزاع يتعلق بأي من الخدمات المقدمة من قبل الناقل و/أو أي من وكلائه المعتمدين قبل أو أثناء أو بعد تقديم الخدمة، يتم إحالة هذا النزاع حصرياً إلى مركز التحكيم المحدد في التذكرة، ويتم تسويته نهائياً من خلال التحكيم.

## المادة رقم 21 - التفسير

- 21.1 إن العنوان الخاص بكل مادة من مواد الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة هو لتسهيل الرجوع إليه فقط، ولا يُستخدم في تفسير النصوص الواردة في هذه الشروط.
- 21.2 النص المعتمد لإعداد الشروط العامة الماثلة لنقل الركاب والأمتعة هو النص باللغة الإنجليزية. وأي ترجمات إلى لغات أخرى تُقدم فقط لتيسير الفهم على الأطراف المعنية، وفي حال وجود أي تعارض بين النصوص المُترجمة والنص الأصلي، يسود النص الإنجليزي.
- 21.3 تحدد هذه الشروط (يشار إليها باسم "الشروط") المعلومات المتعلقة بنا وتعرض الشروط والأحكام القانونية التي نقوم بموجبها بالتعاقد معك لشراء تذاكر الطيران من شركة العربية للطيران (ش.م.ع) أو العربية للطيران (المغرب) أو العربية للطيران (مصر) أو العربية للطيران (أبو ظبي).
- 21.4 ينبغي قراءة هذه الشروط جنبًا إلى جنب مع ما يلي (وتعتبر جزءًا منها):
- سياسة الخصوصية الخاصة بنا، التي تحدد كيفية استخدامنا لبياناتك الشخصية؛ و
  - شروط الاستخدام الخاصة بنا في حال قيامك باستخدام موقعنا الإلكتروني؛ و
  - أي مستند تأكيد أو شروط نقل منصوص عليها في تذكرتك الإلكترونية.
- 21.5 نوصيك بقراءة هذه الشروط بعناية والتأكد من فهمك الكامل لها قبل إتمام عملية شراء تذاكر الطيران.
- 21.6 بالإضافة إلى ذلك، ستكون ملزمًا بالامتثال للشروط الواردة أعلاه التي تكون سارية في وقت إتمام عملية الشراء، إذا قمت بشراء الخدمات الإضافية التالية ("الخدمة الإضافية"):
- 21.6.1 في حال شراء خدمة النقل بالحافلة أو تأجير السيارات، ستكون شروط وأحكام شركة التأجير هي السارية؛ و
- 21.6.2 في حال شراء باقة عطلات من العربية للطيران، ستكون الشروط المعمول بها في وقت ومكان إتمام عملية الشراء هي السارية؛ وللإطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بعطلات العربية للطيران، يرجى متابعة الرابط المخصص لذلك؛
- 21.6.3 في حال قمت بحجز إقامة فندقية، ستكون الشروط والأحكام الخاصة بالفندق هي السارية.
- 21.7 لمزيد من المعلومات حول السفر معنا، يمكنك الرجوع إلى مراكز الاتصال الخاصة بنا أو الاطلاع على الأسئلة الشائعة (FAQs) المتوفرة على موقعنا.
- 21.8 في حال حدوث أي تعارض بين هذه الشروط والشروط الخاصة بالخدمات الإضافية المقررة أعلاه و/أو أي قوانين محلية إلزامية تسري على حجزك، فإن الشروط الخاصة و/أو القوانين المحلية الإلزامية (حسب مقتضى الحال) ستكون هي السارية.
- 21.9 يرجى العلم أنه عند قيامك بإجراء الحجز معنا، سنقوم بإنشاء حساب خاص بك يمكنك من خلاله إتمام حجزك وإدارته. وقد نقوم بذلك أيضاً عند قيامك بالحجز من خلال جهة أخرى أو عبر موقع ويب آخر. ولمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بنا.