



ضوابط وشروط تقديم الشكوى

الإصدار 1.0 - نوفمبر 2023

مقدمة

استناداً إلى ما نصت عليه المادة الثالثة والعشرون من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني بموجب قرار رقم (36 / 574) بتاريخ 1444/11/18هـ الموافق 2023/06/07م، فقد قامت إدارة حماية حقوق المسافرين بصفتها الجهة المختصة بتطبيق لائحة حماية حقوق المسافرين بإعداد ضوابط وشروط تقديم الشكوى وذلك من أجل تنظيم آلية معالجة الشكاوى المشمولة بنطاق لائحة حماية حقوق المسافرين بشكل يتيح للمسافرين وشركات النقل الجوي اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العلاقة

الضوابط والشروط

1. يجب على المسافر تقديم شكواه المتعلقة بخدمته ابتداءً إلى الناقل الجوي حال عدم التزامه بتقديم الخدمة وفقاً للوائح حماية حقوق المسافرين، ويجوز للمسافر رفعها مباشرة إلى الهيئة حال تعذر تقديم الشكوى إلى الناقل الجوي لأي سبب كان مع إثبات ذلك، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى 60 ستون يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى.
2. لا يجوز للمسافر تقديم ذات الشكوى على الناقل الجوي في بلدين مختلفين، وإلا تعد الشكوى غير مقبولة، ويتحمل الناقل الجوي مسؤولية إثبات ذلك، مع مراعاة معالجة الشكوى من طرف الناقل الجوي.
3. يلتزم الناقل الجوي بالتواصل مع المسافر والسعي لحل الشكوى خلال (7) سبعة أيام بحد أقصى من تاريخ تسجيل الشكوى لديه، مع مراعاة الآتي:
 - أ. أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى الناقل الجوي وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديم الشكوى حتى إغلاقها.
 - ب. أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر وسيلتين على الأقل إحداًهما إلكترونية متوفرة على مدار الساعة، وعدم إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً.
 - ت. أن يتم تزويد المسافر برقم أو رمز مرجعي لشكواه.
 - ث. إفادة المسافر بعد تقديمه الشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى، يجب أن يفاد بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة الموضحة في الفقرة رقم 3 من هذه الوثيقة.
 - ج. أن يقوم الناقل الجوي بتزويد المسافر برد مكتوب عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية، أو إلكترونية، أو ورقية، ولا يكتفى بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى).
4. يجوز للمسافر تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة للناقل الجوي للرد على شكوى المسافر، على ألا يتجاوز ذلك ماورد في الفقرة (1) من هذه الضوابط، وللمسافر عند تصعيد شكواه إلى الهيئة مراعاة اتباع ما يلي:
 - أ. أن يتقدم إلى إدارة حماية حقوق المسافرين بشكواه ضد الناقل الجوي لمخالفة أحكام لائحة حماية حقوق المسافرين أو أي ضوابط أو سياسات أو تعليمات تتعلق بتطبيق أحكامها.
 - ب. تزويد إدارة حماية حقوق المسافرين بالرقم أو الرمز المرجعي، أو ما يثبت استلام الناقل الجوي للشكوى ما لم يتعد ذلك لأسباب تعود إلى الناقل الجوي مع إثبات ذلك، مع إيضاح وقائع الشكوى، وتحديد طلباته.
 - ت. تزويد إدارة حماية حقوق المسافرين بما تطلبه من بيانات أو معلومات أو مستندات تتعلق بالشكوى.
5. عدم رد الناقل الجوي على شكوى المسافر خلال (14) أيام من تاريخ إخطاره بها من قبل الهيئة يعتبر إقراراً بصحة الشكوى، وللهيئة البت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر أمامها من مستندات، ويُعد عدم التزامه بالرد على الهيئة مخالفة تستوجب تطبيق أحكام لائحة حماية حقوق المسافرين.
6. يجب على الناقل الجوي أن ينشر إجراءات معالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الإلكتروني وفي مكاتب خدمات العملاء، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.
7. يجب على الناقل الجوي حفظ الشكوى المقدمة من المستخدم بكافة مستنداتها وجميع الإجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن 12 شهراً من تاريخ إغلاق الشكوى.



الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

www.gaca.gov.sa