

**تعليمات حماية المستهلك (الجزء ٢٠٩) لسنة ٢٠٢٠****الصادرة بموجب أحكام المادة (٥٥) من قانون الطيران المدني رقم ٤١ لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته**

المادة (١) : تسمى هذه التعليمات (( تعليمات حماية المستهلك ( الجزء ٢٠٩ ) لسنة ٢٠٢٠ )) ويعمل بها بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية .

المادة (٢) : أ- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها ادناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك :-

هيئة تنظيم الطيران المدني.	الهيئة
رئيس المجلس ، والرئيس التنفيذي للهيئة.	الرئيس
مجلس مفوضي الهيئة.	المجلس
المملكة الأردنية الهاشمية	المملكة
قانون الطيران المدني رقم ٤١ لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته	القانون
الشخص المعنوي الحاصل على رخصة تشغيل أو شهادة تشغيل طيران سارية المفعول.	الناقل الجوي
الناقل الجوي الذي يقوم أو ينوي القيام برحلة بموجب عقد مع الراكب أو بالنيابة عن شخص آخر اعتباري أو طبيعي لديه عقد مع الراكب.	الناقل الجوي التشغيلي
الناقل الجوي الذي يبرم عقد نقل جوي كأصيل من خلال حجز مؤكد مع اصدار تذكرة مع راكب أو شاحن (مرسل بضاعة) أو مع شخص يعمل بالنيابة عن الراكب أو الشاحن، وشخص آخر (الناقل الجوي الفعلي أو المشغل).	الناقل الجوي المتعاقد
حوادث استثنائية أو غير عادية هي بطبيعتها أو أصلها خارج نطاق السيطرة الفعلية لشركات النقل الجوي.	القوة القاهرة
المحطة الظاهرة على التذكرة المقدمة الى كاونتر تسجيل الصعود على الطائرة و في حال رحلات الطيران المكملة بطريقة مباشرة تعتبر المحطة النهائية هي محطة الرحلة الأخيرة ولا تؤخذ بالاعتبار رحلات الطيران المكملة البديلة إذا تم التقيد بوقت الوصول الأصلي المخطط له.	المحطة النهائية أو المقصد النهائي
عدم تشغيل الرحلة التي تم التخطيط لها مسبقاً وتم حجز مقعد عليها.	إلغاء الرحلة
الراكب أو العميل أو المسافر الذي يبرم عقد نقل مع الناقل الجوي	المستهلك

تأخير الرحلة	: تأخير مغادرة الرحلة عن وقتها الأصلي.
حزمة سفر جوي	: تعني التوليفة المرتبة مسبقاً لسفر جوي وإقامة أرضية و/أو خدمات سياحية أخرى تباع أو تعرض بسعر.
رحلة جوية	: عملية نقل جوي بين مطارين لا تؤخذ بالاعتبار التوقفات الوسيطة لأغراض فنية وتشغيلية فقط.
رحلة	: رحلة جوية أو مجموعة متواصلة من رحلات الطيران المكملة التي تنقل الراكب من مطار المغادرة إلى المحطة النهائية وفقاً لعقد النقل.
رحلة مبكرة	: وصول الرحلة بتاريخ أو وقت سابق ما هو مخطط له أو محدد.
رحلة طيران مكملة	: رحلة الغاية منها تمكين الراكب بموجب عقد نقل واحد من الوصول إلى نقطة أو / و نقاط تحويل من أجل المغادرة على رحلة أخرى .
مسار الدائرة العظمى	: هو الخط الذي يشكل دائرة على سطح الأرض بحيث يكون مركز هذه الدائرة هو مركز الكرة الرضية ويمثل اقرب مسافة بين اي نقطتين على سطح الأرض.
مشغل مطار	: الجهة التي تقوم بإدارة او تشغيل او استثمار المطار.
منع الصعود على الطائرة:	: رفض نقل الركاب على الرحلة على الرغم من حضورهم للصعود على الطائرة بموجب الشروط الواردة في المادة (٥) ما لم يكن هناك أسباب معقولة لمنعهم من صعود الطائرة كأسباب صحية أو سلامة أو أمنية أو بسبب وثائق سفر غير ملائمة.
(SDR)	: وحدة حقوق سحب خاصة وهي وحدة حساب يستخدمها صندوق النقد الدولي و تحدد يومياً.
	ب- تعتمد التعاريف الواردة في القانون حينما ورد النص عليها في هذه التعليمات.

المادة (٣) : تسري أحكام هذه التعليمات على الرحلات المنتظمة و غير المنتظمة كما يلي:

أ- المغادرة من اي مطار في المملكة من قبل ناقل جوي تشغيلي محلي أو دولي بما في ذلك نقاط التوقف.

ب- القادمة الى اي مطار في المملكة لناقل جوي تشغيلي محلي.

## المادة (٤) -

- أ- على الناقل الجوي نشر آلية خاصة به لتلقي الشكاوى والرد عليها بطريقة لا تتعارض مع المحتويات والنماذج التي تعممها الهيئة.
- ب- تسجل جميع الشكاوى لدى الناقل الجوي أولاً.
- ج- على الناقل الجوي النظر في الشكاوى والبت فيها بموجب هذه التعليمات.
- د- مع مراعاة أحكام الفقرة (ب) والفقرة (ج) من هذه المادة ، للراكب الرجوع إلى الهيئة في حال عدم تطبيق هذه التعليمات لمتابعة الشكاوى.
- هـ- في حال مخالفة هذه التعليمات تفرض عقوبات وغرامات حسب أحكام القانون والتعليمات الصادرة بموجبه.

## المادة (٥) : على الراكب الالتزام بما يلي:

- أ- الحصول على حجز مؤكد للرحلة.
- ب- باستثناء حالات الإلغاء المشار إليها في المادة (١٠) من هذه التعليمات، التواجد على كاونتر تسجيل الصعود على الطائرة حسب الوقت المعلن بأي وسيلة بما في ذلك الوسائل الالكترونية، وفي حال عدم الاعلان عن وقت معين يجب على الراكب التواجد قبل ٤٥ دقيقة من موعد الرحلة.
- ج- إحضار جواز السفر والتأشيرة وأي وثائق أخرى مطلوبة للسفر مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الدولة المغادر إليها.
- د- المتابعة مع الناقل الجوي لمعرفة حقوقه في حال طرأ تغيير على الرحلة أو أي حدث آخر بموجب هذه التعليمات.
- هـ- الإفصاح للناقل الجوي وقت الحجز عن أي احتياجات أو مساعدة خاصة مطلوبة.

## المادة (٦) : (أ) مع مراعاة أحكام المواد (٩) و (١٠) و (١١) من هذه التعليمات، على الناقل

الجوي التشغيلي أن يقدم للراكب حق العناية من دون مقابل كما يلي:

١. مرطبات ووجبات تتناسب مع وقت التأخير.
  ٢. تأمين إقامة حتى يتم توفير رحلة بديلة مغادرة.
  ٣. المواصلات بين المطار ومكان الإقامة.
  ٤. وسائل اتصال أو تواصل مجانية.
- (ب) في حالات القوه القاهرة على الناقل الجوي التشغيلي أن يقدم للراكب حق العناية بقدر معقول حسب العرف المهني.

## المادة (٧) :

- أ- مع مراعاة أحكام المواد (٩) و (١٠) و (١١) من هذه التعليمات، على الناقل الجوي التشغيلي تقديم حق المساعدة للراكب وفقاً للخيارين التاليين:
١. استرداد الراكب قيمة التذكرة المدفوعة خلال ثلاثين يوماً لجزء أو أجزاء الرحلة التي لم تتم، أو لجزء أو أجزاء الرحلة التي تمت مع رحلة عودة إلى نقطة المغادرة الأولى إذا أثبت الراكب أن رحلته لم تعد تحقق الغاية المقصود منها.
  ٢. حجز رحلة أخرى بطررف نقل مشابهه إلى مطار المحطة النهائية للراكب أو إلى أي مطار يخدم نفس البلدة أو المدينة أو المنطقة وتوفير وسيلة نقل بري لتأمين الراكب إلى مطار المحطة النهائية الأصلي المقصود.
- ب- إذا اختار الراكب حق المساعدة المنصوص عليها في الفقرة (أ) من هذه المادة لا يحق له المطالبة بحق العناية بموجب المادة (٦) من هذه التعليمات.

## المادة (٨) -

- (أ) مع مراعاة أحكام المواد (٩) و (١٠) و (١١) من هذه التعليمات، على الناقل الجوي التشغيلي تقديم حق التعويض النقدي للراكب على الرحلات الدولية كما يلي:
١. ١٠٠ SDR التي تكون مسافتها أقل من ١٥٠٠ كم.
  ٢. ١٥٠ SDR التي تقع مسافتها ما بين ١٥٠٠ كم و ٤٠٠٠ كم.
  ٣. ٢٠٠ SDR التي تزيد مسافتها على ٤٠٠٠ كم.
- (ب) يجوز للناقل الجوي تخفيض مقدار التعويض المشار إليه في الفقرة (أ) من هذه المادة بنسبة ٥٠% عندما يختار الراكب رحلة بديلة إلى محطته النهائية بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات بحيث لا يتجاوز وقت وصول الرحلة البديلة عن الرحلة الأصلية ساعتين فيما يتعلق بكافة الرحلات الدولية التي تكون مسافتها أقل من ١٥٠٠ كم أو ثلاثة ساعات للرحلات التي مسافتها بين ١٥٠٠ كم و ٤٠٠٠ كم أو أربع ساعات للرحلات التي تزيد على ٤٠٠٠ كم.
- (ج) تقاس المسافات وفقاً لأحكام هذه المادة بمسار الدائرة العظمى **Great Circle Method**.
- (د) لا تسري أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة على الرحلات الداخلية.
- (هـ) على الناقل الجوي التشغيلي في الرحلات الداخلية تقديم حق العناية بموجب المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة بموجب المادة (٧) من هذه التعليمات مع إمكانية النقل البري إلى مطار محطة الراكب النهائية أو مطار آخر قريب من محطته النهائية بالاتفاق بين الناقل الجوي والراكب.
- (و) مع مراعاة أحكام هذه التعليمات يدفع التعويض خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الاستحقاق نقداً و/أو بتحويل بنكي إلكتروني و/أو بحوالة بنكية و/أو شيك بنكي و/أو باتفاق موقع مع الراكب بقسائم سفر و/أو خدمات أخرى.

## المادة (٩):

- (أ) لا يلتزم الناقل الجوي التشغيلي بعرض أي عناية أو مساعدة للركاب في حال تأخر الرحلة أو توقع تأخرها لأقل من ساعتين.
- (ب) يلتزم الناقل الجوي التشغيلي بتقديم حق العناية بموجب أحكام المادة (٦) من هذه التعليمات في حال تأخر الرحلة أو توقع تأخرها لساعتين على الأقل دون ان يشمل حق العناية توفير الإقامة للراكب .
- (ج) يلتزم الناقل الجوي التشغيلي بتقديم حق العناية للركاب بموجب أحكام المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات في حال تأخر الرحلة أو توقع تأخرها من خمس إلى سبع ساعات.
- (د) يلتزم الناقل الجوي بتقديم حق العناية بموجب أحكام المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات وحق التعويض النقدي بموجب أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات في حال تأخر الرحلة أو توقع تأخرها لثمانين ساعات على الأقل.

## المادة (١٠):

- (أ) يلتزم الناقل الجوي التشغيلي بتقديم حق العناية للراكب بموجب أحكام المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات وحق التعويض النقدي بموجب أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات وفي حال تم إلغاء الرحلة وإبلاغ الراكب بأقل من سبعة أيام يحق للراكب المطالبة بحق التعويض النقدي بموجب أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات وفي حال تم الإبلاغ عن إلغاء الرحلة قبل وقت الرحلة المحدد بسبعة أيام على الأقل لا يحق للراكب المطالبة بحق التعويض النقدي.
- (ب) التزام الناقل الجوي بإبلاغ الركاب بالتغيرات التي تطرأ على الرحلة يعتمد على تزويد الناقل الجوي بمعلومات الاتصال و/أو التواصل الخاصة بالراكب وقت الحجز وفي حال عدم توافر هذه المعلومات لا يحق للراكب المطالبة بالتعويضات المنصوص عليها بموجب أحكام هذه التعليمات.
- (ج) على الناقل الجوي اعلام الركاب عن خيارات النقل البديل عند إبلاغهم بإلغاء الرحلة.
- (د) لا يلتزم الناقل الجوي بدفع تعويض نقدي بموجب أحكام الفقرة (١) من المادة (٨) من هذه التعليمات إذا:
١. اثبت أن الإلغاء بسبب قوة القاهرة لم يكن بالإمكان تفاديها حتى مع اتخاذ كافة التدابير المعقولة أو كان من المستحيل اتخاذ مثل هذه التدابير.
  ٢. لم يتقيد الراكب بالالتزامات المحددة وفقاً لأحكام المادة (٥) من هذه التعليمات.
- (هـ) يقع على الناقل الجوي عبء إثبات إبلاغ الراكب بإلغاء الرحلة، أما في الرحلات العارضة فيقع عبء إبلاغ الركاب بالإلغاء على شركات السياحة والسفر المتعاقدة على تلك الرحلات .
- (و) على الناقل الجوي التشغيلي أن يقدم للراكب حق المساعدة بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات الذي تقدم موعد إقلاع رحلته بأكثر من خمس ساعات وأقل من ثماني ساعات.
- (ز) على الناقل الجوي التشغيلي أن يقدم للراكب حق المساعدة بموجب أحكام المادة (٧) من هذه التعليمات وحق التعويض النقدي بموجب أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات في حال تقدم موعد إقلاع رحلته ثماني ساعات أو أكثر وتلقى إشعار من الناقل الجوي قبل وقت الرحلة المحدد في تذكرة السفر بأقل من سبع أيام .

## المادة (١١) -

- (أ) على الناقل الجوي التشغيلي الطلب من ركاب متطوعين التنازل عن حجوزاتهم مقابل مزايا تقدم للراكب المتطوع الذي تنازل عن مقعده إذا كان هناك حجوزات على الرحلة تفوق عدد المقاعد المتاحة.
- (ب) مع مراعاة أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة، للناقل الجوي التشغيلي منع صعود أي راكب على الطائرة إذا لم يتقدم عدد كاف من الركاب المتطوعين
- (ج) مع مراعاة أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة على الناقل الجوي التشغيلي تقديم حق العناية وفقاً لأحكام المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة وفقاً لأحكام المادة (٧) من هذه التعليمات للراكب المتطوعين.

(د) مع مراعاة احكام الفقرة (ب) من هذه المادة، على الناقل الجوي التشغيلي تعويض الركاب غير المتطوعين الذين تم منعهم من الصعود على الطائرة جبراً بموجب احكام المادة (٨) من هذه التعليمات وتقديم حق العناية لهم بموجب احكام المادة (٦) من هذه التعليمات وحق المساعدة بموجب احكام المادة (٧) من هذه التعليمات ، على أن يتم التعويض فور منعهم من الصعود على الطائرة شريطة التزامهم بأحكام المادة (٥) من هذه التعليمات.

المادة (١٢):

- (أ) لا يحق للناقل الجوي التشغيلي طلب أي مبلغ إضافي على سعر التذكرة وقت الشراء إذا تم رفع الراكب دون طلبه الى درجة سفر أعلى من الدرجة المختارة وقت شراء التذكرة.
- (ب) على الناقل الجوي تعويض الراكب بإحدى الخيارين التاليين إذا تم نقله دون إرادته الى درجة أقل من درجة الحجز وقت شراء التذكرة:
١. الفرق بين سعر تذكرة الراكب وسعر تذكرة الدرجة المخفضة لجزء أو أجزاء الرحلة التي تم خلالها تخفيض درجة الراكب.
  ٢. ٥٠% من سعر تذكرة الراكب (دون احتساب الضرائب).

المادة (١٣) : على الناقل الجوي التشغيلي إعطاء الأولوية لذوى الاحتياجات الخاصة و أي شخص و/أو أي وسيلة مساعدة برفقتهم في النقل و حق الرعاية بموجب احكام المادة (٦) من هذه التعليمات.

المادة (١٤):

- (أ) تسري هذه التعليمات دون الإجحاف بحق الراكب بأي تعويض آخر بموجب الاتفاقيات الدولية المعمول بها ويحق للناقل الجوي في هذه الحالة اقتطاع التعويض المستحق بموجب هذه التعليمات من التعويض الأخر.
- (ب) مع مراعاة أحكام المواد (٦) و (٧) و (٨) من هذه التعليمات ، لا تسري النصوص المتعلقة بحقوق المستهلكين بموجب هذه التعليمات على الركاب الذين قدمت لهم منافع أو تعويضات خارج المملكة.

المادة (١٥): للناقل الجوي حق الرجوع الى أي طرف ثالث مسبب الضرر ومطالبته بأي مبالغ ونفقات وتعويضات دفعت للراكب بموجب هذه التعليمات.

المادة (١٦):

على الجهة التي صدرت التذكرة أن تبين سعر التذكرة والرسوم والضرائب وقت الشراء باستثناء أسعار المجموعات السياحية (GIT) Group Inclusive Tour و الأسعار الشخصية السياحية (FIT) Free Independent Traveler/tourist .

المادة (١٧):

- (أ) على الناقل الجوي التشغيلي اعلام الركاب بحقوقهم من خلال عرض لوحة عند بوابة الصعود للطائرة و الموقع الإلكتروني الرسمي له ومكاتب المبيعات يتضمن العبارات التالية "إذا منعت من صعود الطائرة أو إذا ألغيت رحلتك أو تأخرت، فاطلب من كاونتر تسجيل الصعود على الطائرة حقوقك" ويجب أيضاً عرض لوحة أخرى في منطقة استلام الأمتعة متعلقة بالحقوق الخاصة بالأمتعة.
- (ب) على الناقل الجوي التشغيلي الذي يمنع صعود الركاب للطائرة أو يلغي رحلة جوية أو يأخرها مدة لا تقل عن ساعتين اشعار الركاب بأي وسيلة مكتوبة بما في ذلك الوسائل الالكترونية عن حقوقهم وفقاً لهذه التعليمات.
- (ج) مع مراعاة أحكام هذه المادة، على الناقل الجوي التشغيلي توفير وسائل بديلة لإعلام الركاب المكفوفين والمعاقين بصرياً بحقوقهم وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها.
- (د) على الناقل الجوي إعلام الركاب في اي وسيلة ممكنة قبل موعد الرحلة أو اي وقت قبل حصول الراكب على بطاقة الصعود عن هوية الناقل الجوي الفعلي الذي يقوم بتشغيل الرحلة.

المادة (١٨): يتعين على مشغل المطار اعتماد خطة بديلة ملائمة تضمن التنسيق بين عمليات المطار ومستخدمي المطار في الحالات المحتملة لإلغاء و/أو تأخير الرحلات الجوية والتي قد تخلف عدد كبير من الركاب عالقين في هذه المطارات.

المادة (١٩):

- (أ) لا يجوز الاتفاق على اعفاء الناقل الجوي من المسؤولية كلياً أو جزئياً بموجب هذه التعليمات.
- (ب) يعتبر كل اتفاق على اعفاء الناقل الجوي المتعاقد أو التشغيلي من مسؤوليتهما الناشئة بموجب هذه التعليمات باطلاً.

المادة (٢٠) : على الناقل الجوي المتعاقد أو التشغيلي فيما يتعلق بالنقل الجوي المقدم أو المباع في المملكة إعلام الركاب بأي وسيلة مكتوبة بما في ذلك الوسائل الالكترونية بما يلي:

- (أ) لحد الأعلى لمسؤولية الناقل الجوي والمطبق على الرحلة المعينة فيما يتعلق بالوفاة أو الإصابة إن وجد.
- (ب) الحد الأعلى لمسؤولية الناقل الجوي والمطبق على الرحلة المعينة فيما يتعلق بتلف الأمتعة أو فقدانها أو تعييبها بما في ذلك الطلب من المسافرين الافصاح عن الأمتعة التي تزيد قيمتها عن الحد الأعلى لمسؤوليته.
- (ج) مسؤولية الناقل الجوي عن الأضرار الناجمة عن حالات تأخير الرحلة أو تقديمها أو الغائها أو في حالات منع الصعود على الطائرة أو تخفيض درجة السفر.
- (د) مع مراعاة أحكام الفقرة (ب) من هذه المادة للراكب الحق في أن يقدم للناقل الجوي قبل وقت السفر بيان خاص يبين فيه قيمة الأمتعة.

## المادة (٢١):

- (أ) يسقط الحق في طلب التعويض خلال سنتين تحسب من تاريخ الوصول الى نقطة المقصد النهائي، أو من التاريخ الذي كان يجب أن تصل فيه الطائرة نقطة المقصد النهائي ، أو من التاريخ توقف عملية النقل.
- (ب) مع مراعاة أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة تحسب المدة وفقاً لقانون المحكمة المختصة المنظور أمامها الدعوى.

## المادة (٢٢):

- (أ) العلاقة بين الناقل الجوي المتعاقد و التشغيلي هي علاقة تعاقدية وتخضع لأحكام الاتفاقيات الدولية ذات العلاقة والعقود الموقعة بين الأطراف ذات العلاقة.
- (ب) يتعين على الناقل الجوي المتعاقد و التشغيلي الامتثال للقواعد والنصوص المتعلقة بأمتعة الركاب المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية ذات العلاقة والعمل بمضمونها.
- (ج) يجوز للركاب تفويض الغير بموجب وكالة عدلية للمطالبة بالحقوق المنصوص عليها في هذه التعليمات.
- (د) لا تسري أحكام هذه التعليمات على الركاب المسافرين مجاناً أو بأجرة مخفضة غير متوفرة للعامة باستثناء التذاكر الصادرة بموجب برنامج المسافر الدائم.
- (هـ) لا تسري أحكام هذه التعليمات في حال إلغاء حزمة السفر الجوي لأسباب غير إلغاء الرحلة.

## المادة (٢٣) : أ- يتخذ الرئيس الاجراءات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه التعليمات بما فيها ما يلي:-

١. استخدام الوسائل الالكترونية لإتمام المعاملات.
  ٢. اجراءات وقنوات الدفع الالكتروني المتعددة.
- ب- للمجلس تعديل مبالغ التعويض المشار إليها في المادة (٨) من هذه التعليمات كل ثلاث سنوات حسب معدل التضخم الأردني وفق تقارير دائرة الإحصاءات الأردنية.

**مجلس مفوضي**

**هيئة الطيران المدني**