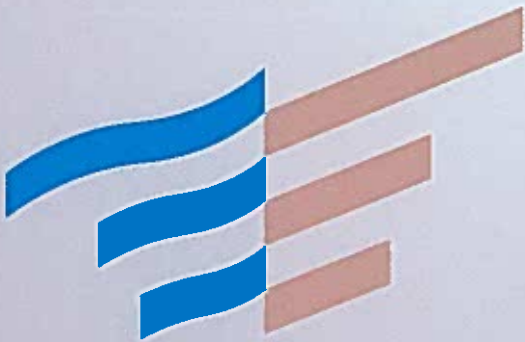


لائحة حماية حقوق المسافرين بالقطارات



هيئة النقل العام
PUBLIC TRANSPORT AUTHORITY

نقل للمستقبل



المحتويات

3	المادة الأولى: التعريفات
4	المادة الثانية: نطاق التطبيق
4	المادة الثالثة: اختصاص الهيئة
4	المادة الرابعة: العلاقة التعاقدية
5	المادة الخامسة: رفض الإركاب
5	المادة السادسة: تخفيض الدرجة
6	المادة السابعة: إلغاء الرحلات
6	المادة الثامنة: تأخير الرحلات
6	المادة التاسعة: تعطل القطار أثناء الرحلة
7	المادة العاشرة: المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة
7	المادة الحادية عشر: الأمتعة
8	المادة الثانية عشر: الحوادث
8	المادة الثالثة عشر: حقوق المسافرين قبل وأثناء الرحلة
8	المادة الرابعة عشر: تقديم الشكاوى
8	المادة الخامسة عشر: إعادة قيمة التذاكر والتعويضات
9	المادة السادسة عشر: القوة القاهرة
9	المادة السابعة عشر: الإعلانات
9	المادة الثامنة عشر: أحكام عامة
10	المادة التاسعة عشر: تعديل اللائحة
10	المادة العشرون: سريان اللائحة



المادة الأولى: التعريفات

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

1. **الهيئة:** هيئة النقل العام.
2. **المجلس:** مجلس إدارة هيئة النقل العام.
3. **النظام:** نظام النقل بالخطوط الحديدية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/33) وتاريخ 1433/5/24هـ.
4. **التنظيم:** تنظيم هيئة النقل العام الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (323) وتاريخ 1434/9/14هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (248) وتاريخ 1437/6/12هـ ورقم (707) وتاريخ 1438/11/30هـ.
5. **اللائحة:** لائحة حماية حقوق المسافرين بالقطارات.
6. **المسافر:** الشخص المتعاقد مع المشغل الذي يشغل رحلات خاضعة لنطاق تطبيق هذه اللائحة.
7. **المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة:** الشخص المحتاج إلى مساعدة وعناية خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود من وإلى القطار.
8. **الرعاية:** الرعاية والخدمات التي يجب على المشغل تقديمها للمسافرين بموجب هذه اللائحة.
9. **المشغل:** كل من له الشخصية الاعتبارية نظاماً والمرخص له بالعمل من قبل الهيئة وفق أنظمة المملكة ويشغل الخطوط الحديدية ومرافقها لنقل المسافرين.
10. **الحجز المؤكد:** المقعد المحدد من المشغل للمسافر على رحلة معينة بتاريخ ووقت معين ودرجة خدمة محدد ويؤكد المشغل بإشارة مميزة على تذكرة السفر المصدرة للمسافر أو بأي طريقة أخرى تستخدمها لذلك.
11. **موعد المغادرة:** الموعد المحدد لمغادرة الرحلة وفقاً لجدول الرحلات والمعلن عنه من قبل المشغل.
12. **تأخير الرحلة:** تأخير الرحلة عن موعد المغادرة وموعد الوصول المعلن عنه من قبل المشغل.
13. **رفض الإركاب:** امتناع المشغل عن تقديم خدماته للمسافر.
14. **التذكرة:** هي مستند إلكتروني أو مستخرج ورقي يبين تفاصيل الرحلة ويثبت حق المسافر لدى المشغل لنقله من مدينة إلى أخرى داخل المملكة.
15. **المحطة:** المكان المخصص لصعود الركاب للقطارات ونزولهم منها.

16. **المرافق:** مرافق الخطوط الحديدية أو الشبكة، وتشمل: أي محطة، أو ورشة صيانة معدات متحركة أو غير متحركة، أو ورشة صيانة الخطوط الحديدية، أو محطة لتزويد القطارات بالوقود، أو ساحة مناورات قطارات، أو مواقف قطارات وعربات، أو أي أصل له علاقة بتشغيل الخطوط الحديدية أو الشبكة أو القطارات.

17. **الحادث أو العارض:** أي حادث على الخطوط الحديدية أو في المرافق التابعة لها أو أي عارض كان يمكن أن يتسبب في حادث.

18. **تشغيل القطار:** هي عملية نقل المسافر والأمتعة من مدينة إلى مدينة أخرى داخل المملكة من قبل مشغل مرخص له ويشمل ذلك مرحلة الصعود والنزول من القطار.

19. **القوة القاهرة:** الحدث أو الظروف الاستثنائية الذي لا يمكن للمشغل توقعه أو التنبؤ به ولا يمكن تجنبه باتخاذ كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو استئصاله على المشغل اتخاذ مثل هذه التدابير.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

مع عدم الإخلال بالأنظمة والقواعد المرعية في المملكة وتعديلاتها، تطبق أحكام هذه اللائحة على الرحلات القادمة والمغادرة بالقطارات بين المدن داخل المملكة.

المادة الثالثة: اختصاص الهيئة

بناءً على تنظيم الهيئة تقوم الهيئة بالإشراف على تطبيق هذه اللائحة، ولها في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصلاحيات التالية:

1. اعتماد سياسات تطبيق هذه اللائحة.
2. الإشراف على إرشاد المسافرين والجهات العاملة في قطاع النقل السككي في كل ما يتعلق بحقوق المسافرين وآلية التعامل معها.
3. استقبال شكاوى المسافرين.
4. اقتراح أي تعديل أو إضافة إلى هذه اللائحة.

المادة الرابعة: العلاقة التعاقدية

تنشأ العلاقة التعاقدية بين المشغل والمسافر عند شراء التذكرة، ويكون المشغل مسؤول عن نقل المسافر من تواجده في محطة المغادرة حتى

وصوله إلى محطة القُدوم، ولا يعد المشغل مسؤولاً عن نقل المسافر في حال تأخر المسافر عن الموعد المجدول لانطلاق الرحلة أو إخلاله بشروط وسياسات المشغل.

المادة الخامسة: رفض الإركاب

1. لا يحق للمشغل الامتناع عن نقل أي مسافر لديه حجز مؤكد ما لم يخالف المسافر السياسات المطروحة عند شراء التذكرة.
2. في حال قام المشغل بالامتناع عن إركاب أي مسافر دون إخلاله بالسياسات واللوائح يلتزم بإرجاع (100%) من قيمة التذكرة مع تعويض يعادل (50%) من قيمة تذكرة المسار الملغى أو تذكرة مجانية تعادل قيمة تذكرته الأصلية مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمسافر.

المادة السادسة: تخفيض الدرجة

1. لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة امتناعاً عن الإركاب.
2. يلتزم المشغل بتقديم الخدمة للمسافر على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من درجة الإركاب الأصلية، ويجب عليه في هذه الحالة إبلاغ المسافر بتوفر مقاعد بديلة على الدرجة الأدنى وتتم المعالجة وفق الآتي:
 - أ. إذا وافق المسافر على تخفيض درجة الحجز يجب تعويضه عن كامل فرق السعر بين الدرجة الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة الأصلية أو إعادة قيمة التذكرة الأصلية ونقله مجاناً مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمسافر.
 - ب. يحق للمشغل إعادة قيمة التذكرة (خط السير الغير مستخدم) بالإضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة أو تذكرة مجانية على نفس خط السير في حال عدم توفر مقاعد مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمسافر.
 - ج. لا تعد ترقية درجة الحجز للمسافرين امتناعاً عن الإركاب ولا تخفيضاً لدرجته، وفي حال قام المشغل بترقية درجة إركاب مسافر لا يجب عليه دفع أي تعويضات.

المادة السابعة: إلغاء الرحلات

1. لا يجوز للمشغل إلغاء الرحلات مالم تقتض دواعي الأمن والسلامة.
2. في حال قام المشغل بإبلاغ المسافر عن إلغاء الرحلة قبل موعدها المحدد بـ(6) ساعات يحق للمسافر استعادة قيمة التذكرة كاملة بإرجاع (100%) من قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم.
3. في حال قام المشغل بإبلاغ المسافرين عن إلغاء الرحلة قبل موعدها المحدد بأقل من (6) ساعات، للمشغل الخيار في:
 - أ. إرجاع (100%) من قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم، مع تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة للرحلة الملغية.
 - ب. إيجاد وسيلة سفر أخرى خلال (3) ساعات من وقت الرحلة الملغاة مع تحمل المشغل فارق التكلفة، مع تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة.

المادة الثامنة: تأخير الرحلات

1. لا يحق للمشغل تأخير الرحلات المجدولة إلا إذا اقتضت دواعي الأمن والسلامة.
2. يقوم المشغل بإبلاغ المسافر بتأخير الرحلات والموعد الجديد للرحلة.
3. إذا تجاوز التأخير ساعتين يلتزم المشغل ب:
 - أ. إعادة كامل مبلغ التذكرة التي تم دفعها.
 - ب. في حال إكمال المسافر الرحلة رغم التأخير يحق له المطالبة بـ(25%) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا تجاوز التأخير ساعتين.
 - ج. في حال إكمال المسافر الرحلة رغم التأخير يلتزم المشغل بإعادة (50%) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا تجاوز التأخير (3) ساعات.
4. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (3) من المادة السابعة من هذه اللائحة تعتبر الرحلة ملغية إذا تجاوز التأخير (4) ساعات من الوقت المحدد للمغادرة.

المادة التاسعة: تعطل القطار أثناء الرحلة

عند تعطل القطار أثناء الرحلة لأسباب فنية لا علاقة لها بالقوة القاهرة أو دواعي الأمن والسلامة يلتزم المشغل بتوفير خدمة النقل المناسب من القطار – المتعطل- إلى محطة الوصول النهائية مع مراعاة توفير الرعاية والمساندة الملائمة.

المادة العاشرة: المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة

1. يجب على المشغل مراعاة احتياجات المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة على النحو التالي:
 - أ. توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية في المحطات وداخل القطار.
 - ب. توفير منصات المعاينة من قبل المشغل لاستقبال المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - ج. التأكد من توفير المساعدة عند الصعود والنزول من القطار.
 - د. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعرفة المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديدًا في حالة فقدان البصر أو الصمم عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها أو تغييرها.
 - هـ. توفير دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة في المحطات والقطارات.
2. يجب على المشغل توفير المساعدة الخاصة التي قد يحتاجها المسافر وذلك عند الإبلاغ عن الحاجة لهذه الخدمات وفقاً لسياسة المشغل.
3. يجب على المشغل العناية بأدوات التنقل الخاصة بالمسافرين أثناء قيام العاملين بمساعدتهم داخل المحطة أو القطار أو أثناء سفرهم على الرحلة.
4. يحق للمشغل طلب تفاصيل أجهزة المساعدة.

المادة الحادية عشر: الأمتعة

1. يتحمل المشغل مسؤولية ضياع الأمتعة المشحونة المسجلة.
2. لا يتحمل المشغل مسؤولية تلف أو ضياع الأمتعة الشخصية الناتجة عن إهمال المسافر.
3. في حال ضياع الأمتعة يقوم المشغل بالتعويض حسب الآتي:
 - أ. الأمتعة المشحونة والتي لم يتم التبليغ عن وجود أغراض ثمينة بداخلها يتم التعويض بـ(75) ريال سعودي لكل كيلوغرام من الأمتعة المشحونة.
 - ب. الأمتعة المشحونة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة بداخلها وتم الموافقة من قبل المشغل على شحنها يتم التعويض بقيمة هذه الأمتعة وبحد أعلى يضعه المشغل في سياسة الشحن الخاصة به.
 - ج. الأمتعة الغير مشحونة والمحمولة مع المسافر داخل القطار تعد تحت مسؤولية المسافر ولا يلتزم المشغل بدفع أي تعويضات في حال ضياعها أو تلفها.

4. يلتزم المشغل بإيضاح آلية الإبلاغ عن الأمتعة الثمينة وسياسات شحن الأمتعة وتعويضاتها للمسافرين الراغبين بشحن أمتعتهم بالشكل الذي لا يتعارض مع ما نصت عليه هذه اللائحة.

المادة الثانية عشر: الحوادث

يتم معالجة الأضرار التي تلحق بالمسافرين في حال وقوع حادث داخل المرافق أو أثناء تشغيل القطار وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.

المادة الثالثة عشر: حقوق المسافرين قبل وأثناء الرحلة

1. يجب على المشغل تزويد المسافرين بتفاصيل الرحلات المجدولة قبل شراء التذاكر وذلك على النحو التالي:
 - أ. إيضاح مدة الرحلة ومحطات التوقف وقيمة التذكرة.
 - ب. الإعلان عن الخدمات المقدمة على متن القطار.
 - ج. توفير خاصية حجز المقاعد.
2. يجب على المشغل تزويد المسافرين أثناء الرحلة بالمعلومات التالية:
 - أ. الخدمات المتوفرة على متن الرحلة.
 - ب. إعلان ما هي المحطة القادمة.
 - ج. الإعلان عن حالة الرحلة والمدة المستغرقة وموعد الوصول الجديد المتوقع.

المادة الرابعة عشر: تقديم الشكاوى

1. يلتزم المشغل بوضع آلية لاستقبال الشكاوى والرد عليها وتعتمد من الهيئة.
2. يجب على المشغل الرد على الشكاوى خلال مدة لا تزيد عن (15) يوماً.
3. في حال تجاوز المشغل المدد المذكورة في هذه المادة للرد على شكوى أو في حال كان رد المشغل غير مرضٍ للمسافر يحق للمسافر رفع الشكاوى إلى هيئة النقل العام خلال مدة لا تتجاوز (60) يوم من تاريخ رفع الشكاوى للمشغل.

المادة الخامسة عشر: إعادة قيمة التذاكر والتعويضات

يلتزم المشغل بالإعلان عن سياساته المعتمدة من الهيئة المتعلقة بشروط وأحكام بيع التذاكر والتعويضات.

المادة السادسة عشر: القوة القاهرة

1. في حالات القوة القاهرة:
 - أ. يقوم المشغل بإشعار المسافر بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة ابتداءً من الإعلان، وتقديم الإرشادات اللازمة حيالها.
 - ب. يعفى المشغل من التعويضات الواردة في هذه اللائحة، مع التزامه بإعادة قيمة تذكرة خط السير غير المستخدم.
2. لا يجوز للمشغل الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة لأحكام هذه اللائحة عائدة لخلل فني بالقطار أو لظروف تشغيلية أو جدولة أو سوء تقدير من جانبه أو من جانب أحد موظفيه، أو أن تكون ناتجة عن إهمال أو تقصير منه أو من وكلائه.

المادة السابعة عشر: الإعلانات

1. يجب على المشغل الالتزام بمبدأ الشفافية في إعلاناته عن ظروف الرحلات.
2. يجب على المشغل الالتزام بالإعلان عن سياساته وإجراءاته باللغة العربية واللغة الإنجليزية عن طريق الوسائل الإعلامية والإعلانية المتاحة بالإضافة إلى إبرازها في مكاتب المبيعات والمحطات والموقع الإلكتروني وتطبيق الجوال (إن وجد).
3. لا يجوز للمشغل تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات.
4. يجب على المشغل إتاحة جميع أسعار الخدمات المقدمة للعملاء للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي.
5. يجب على المشغل الإعلان عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة والتي تشمل -على سبيل المثال لا الحصر- اختيار مقعد محدد، على أن يكون ذلك واضحاً في المادة الإعلانية ذاتها.

المادة الثامنة عشر: أحكام عامة

1. يجب على المشغل الإعلان عن حقوق المسافرين في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة ومن ذلك:
 - الموقع الإلكتروني الرسمي للمشغل.
 - مكاتب المبيعات.
 - منصات المعاينة.

- عند منطقة استلام الأمتعة بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها.
2. يجب على المشغل توفير خدمة تزويد المسافر بخطاب رسمي لجهة معينة في حالة وجود تأخير أو إلغاء للرحلة أو توقف للقطار أثناء الرحلة أو فقدان أمتعة وذلك حسب سياسات المشغل.
 3. يلتزم المشغل بتوفير خدمات الرعاية والمساندة وفق الإمكانيات المتاحة.
 4. في حال إلغاء أو تأخير الرحلة يتم إشعار المسافر بالوسائل الإلكترونية المتاحة مثل (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، شاشات العرض، وغيرها).
 5. يلتزم المشغل بصياغة سياسات وإجراءات خاصة به تتوافق مع هذه اللائحة ويتم اعتمادها من الهيئة.
 6. يلتزم المشغل بالإعلان عن هذه اللائحة وعن سياساته المتعلقة بالشروط والأحكام.

المادة التاسعة عشر: تعديل اللائحة

للمجلس صلاحية تعديل أحكام هذه اللائحة أو الإضافة عليها متى ما دعت الحاجة لذلك.

المادة العشرون: سريان اللائحة

يسري العمل بهذه اللائحة بعد (60) ستين يوم من تاريخ الإعلان عنها من قبل الهيئة.