

شروط و أحكام "طيران ناس" للنقل

إن شروط و أحكام "طيران ناس" للنقل صحيحة وقت النشر، على اي حال تحتفظ طيران ناس بالحق في إعادة النظر في جزء من هذه الشروط و الاحكام من دون سابق إنذار.

الرجاء قراءة شروط و أحكام النقل و أنظمة "طيران ناس" لأنه سيطلب منك الموافقة على أنك قد قرأت و فهمت هذه الأنظمة قبل المواصلة في إجراءات حجزكم.

شروط و أحكام النقل

الفهرس

1. **تعريفات**
2. **الاستخدامات**
 - عام
 - الرحلات المستأجرة
 - الرحلات المشاركة
 - التعدي على القانون
 - الأحكام السائدة على الأنظمة
 - صلاحية الشروط
3. **الأسعار**
 - أنظمة الأسعار
 - أنواع الأسعار
 - أسعار تذاكر الرضع
 - أسعار تذاكر الأطفال
4. **الضرائب و الرسوم الإدارية**
 - الرسوم و الضرائب المفروضة من قبل الحكومات و السلطات و المطارات
 - الرسوم الإضافية
5. **العملات ، طرق الدفع و المهلة الزمنية للدفع**
 - عملة الدفع
 - طرق الدفع
 - المهلة الزمنية للدفع
6. **الحجوزات ، مواعيد الرحلات و الرحلات المواصلة**
 - الحجوزات
 - عام
 - صلاحية الحجز
 - تأكيد الحجز
 - جدول الرحلات
 - الرحلات المواصلة
 - رحلات المواصلة المغادرة من المملكة (الربط بين الرحلات المحلية من داخل المملكة العربية السعودية و الرحلات الدولية المغادرة من المملكة)
 - رحلات المواصلة القادمة إلى المملكة (الربط بين الرحلات الدولية القادمة إلى المملكة و الرحلات المحلية داخل المملكة)
 - تأخير أو إلغاء رحلات المواصلة
 - رحلات المواصلة للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية
7. **الحج و العمرة**
 - رحلات الحج و قوانين التأشيرة
 - قوانين الأمتعة في الحج
 - ماء زمزم

8. **فترة السماح ، التغييرات ، الإلغاءات و حفظ الرصيد**

- إصدار بطاقة الصعود للحجاج
- فترة السماح للحجز
- التغييرات والإلغاءات
- استخدام رصيدك الإئتماني

9. **الامتعة**

- الوزن المسموح به للامتعة
- الأمتعة المحمولة في اليد
- الأمتعة المشحونة
- جمع و تسليم الأمتعة المشحونة
- الأمتعة الزائدة
- الحق في رفض الأمتعة
- الحق في تفتيش الأمتعة
- السوائل ، المواد المتطايره و الهلامية
- ماء زمزم
- العملة النقدية و المقننات الثمينة
- الأمتعة الغير مطابقة للمقاييس
- المواد القابلة للكسر (الهشه) ، المواد القابلة للتلف و المواد الثمينة
- المواد الممنوعة
- المواد الخطرة
- المواد الخطرة
- الأسلحة

- المواد المحظورة
- نقل الحيوانات
- نقل الجنث و بقايا الانسان
- الحدود الجمركية للتبغ للرحلات المتجهة للسعودية
- المواد المستبعدة من الأمتعة من قبل رجال الأمن
- خدمة الشحن "طيران ناس"

10. **نقل ذوي الاحتياجات الخاصة**

- المسافرين الذين يتطلبون مساعدة خاصة
- النساء الحوامل
- الرضع
- الأطفال من دون مرافق
- المسافرون الصغار من دون مرافق

11. **اختبار المقاعد**

12. **طلب الوجبات**

13. **تسجيل الحضور و بطاقات صعود الطائرة**

- أولوية الصعود
- وقت تسجيل الحضور
- وقت الحضور لمجموعات الركاب ، الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة ، الركاب ذوي الأمتعة الغير مطابقة للمقاييس
- اثبات الهوية
- تعريف الدفع بالبطاقات الإئتمانية
- صلاحية وثائق السفر
- المواعيد النهائية لإغلاق بوابات السفر
- رفض الركاب من صعود الطائرة
- الرحلات المواصله و نقل الأمتعة
- بطاقات الصعود الالكترونية

14. **اسباب رفض الراكب و حدود النقل**

15. **السلوك على متن طائراتنا**

- السلوك الغير مقبول
- التكاليف المترتبة على تحويل مسار الرحلة نظرا لسلوك غير مقبول
- الاجهزة الالكترونية

- 16. تعديل جدول الرحلات**
- عام
 - تغييرات الجدول الهامة
 - الإبلاغ عن تغيير الجدول
- 17. استرجاع مبالغ التذاكر ، الضرائب ، الرسوم الادارية**
- عام
 - استرجاع المبالغ الالزاميه
 - منع الإركاب بسبب الحجوزات الفائضة
 - التأخيرات و الإلغاءات بسبب طيران ناس
- 18. ترتيبات الخدمات من قبل طرف ثالث**
- عام
 - صالة رجال الأعمال
- 19. الاجراءات الادارية**
- وثائق السفر
 - رفض الدخول
 - التفتيش الجمركي
 - الفحص الأمني
- 20. المسؤولية تجاه الأضرار**
- عام
 - مسؤوليتنا تجاه العميل
 - مسؤوليتنا تجاه الأمتعة المتضررة
- 21. مهلة التقدم بمطالبة**
- إشعار المطالبات
 - قيود الاجراءات
 - التنازلات
- 22. قوانين وأحكام طيران ناس**
- 23. تفسيرات**
- 24. اختبار القانون و السلطة القضائية**
- 25. معلوماتك الشخصية**
- 26. تواصل معنا**
- وحدة خدمة العملاء
 - مركز الاتصال الموحد
 - اسم الشركة و عنوانها

المادة الاولى : التعاريف

نحن ، لنا ، نحن (ضمانر المتكلم) عند استخدامها في هذه الشروط و الاحكام يقصد بها "طيران ناس" و عنواننا هو : ص ب 305161 الرياض 11361 المملكة العربية السعودية.

انت ، لكم ، انتم (ضمانر المخاطب) تعني الشخص / الاشخاص الذين تمت اجراءات الحجز لمصلحتهم و الذين سيتم نقله/نقلهم على متن الطائرة. باستثناء طاقم الطائرة . (اطلع ايضا لتعريف الحجز و العملاء)

الرسوم الاضافية تشير الى الرسوم الاضافية الناجمة عن الخدمات المطلوبة من قبلكم منا.

اماكن التوقف المتفق عليها هي المحطات غير محطة المغادرة او محطة الوصول ، المبينة في جداول الرحلات لدينا كمحطات توقف مجدولة على خط سيركم.

دلالة شركة الطيران هي الحرفين أو ثلاثة أحرف أو حرف و رقم التي ترمز إلى شركة طيران معينة

وكيل خدمات معتمد هو الوكيل الذي يمثلنا في المبيعات او خدمة النقل الجوي على متن طائرتنا

الأمثلة هي ممتلكاتكم الشخصية المنقولة معكم على الرحلة ، و هي الأمثلة المشحونة و الأمثلة المحمولة معكم داخل الطائرة.

ابصال الأمثلة هي الوثيقة التي تعطى لك من قبل وكلائنا المعتمدين في المكاتب المطارات كدليل على نقل الأمثلة خاصتكم في الشحن.

بطاقة تعريف الأمثلة هي البطاقة التي تصدر فقط لتعريف الأمثلة المشحونة خاصتكم ، و التي تعلق على الأمثلة المشحونة اثناء السفر.

الحجز هو حجز الرحلة الذي قمت به للسفر معنا ، و الذي يخولك للسفر بين محطات التوقف المتفق عليها اذا تم تأكيد الحجز؛ اي عند اتمام دفع كافة الرسوم المتعلقة بالحجز.

رقم الحجز هو الرقم الخاص الصادر من قبلنا لك لمعرفة الحجز الذي قمت به و الذي قمت بتأكيديه

يوم عمل تعني اليوم الذي تفتح فيه البنوك في المملكة العربية السعودية أبوابها للأعمال التجارية (عدا يومي الجمعة و السبت).

الأمثلة المحمولة هي الأمثلة والممتلكات الشخصية المحمولة داخل الطائرة، غير الأمثلة المشحونة.

الناقل هو الذي يوفر النقل و خدماته للعميل الذي عمل الحجز له.

انظمة الناقل هي الانظمة غير شروط و احكام النقل و التي نشرت من قبلنا و المنفذة في تاريخ الحجز و التي تنظم النقل للعملاء و/او الأمثلة و تشمل الرسوم و الضرائب المفروضة؛ ويمكن الإطلاع عليها في موقعنا الالكتروني و في مكاتبنا عند طلبكم لها.

الموعد النهائي لتسجيل الحضور يشير الى المهلة الزمنية المحدده من قبلنا لانهاء اجراءات التسجيل و اخذ بطاقة صعود الطائرة.

شروط النقل تعني عامة شروط و احكام النقل للعملاء و الأمثلة.

شروط العقد تعني الشروط الواردة ضمن الحجز أو مرفقة معه و التي تبين شروط النقل و الاشعارات.

الموعد النهائي للرحلة : يشير الى التحقق من الموعد النهائي للمهلة التي وضعناها والتي يجب الانتهاء من الإجراءات المطلوبة للحضور والحصول على بطاقة الصعود إلى الطائرة

المشاركة بالرمز لشركات الطيران : هو ترتيب مجال الطيران حيث تشترك اثنين أو أكثر من شركات الطيران في نفس الرحلة. وبالتالي، تنشر كل شركة طيران وتقوم بتسويق الرحلة تحت اسمها ورقم الرحلة الخاصة بها كجزء من جدول رحلاتها.

شروط العقد: تعني تلك البيانات الواردة في أو التي تم تسليمها مع حجزك و/أو خط سير الرحلة، والتي تم تحديدها على هذا النحو والتي تتضمن بالإشارة إلى شروط النقل والإشعارات هذه

الرحلات المواصله – "طيران ناس" قد يقدم رحلات مواصله عبر محطة توقف او اكثر للبيع كرحلات مواصله.

"العميل المتصل" إلى العملاء الذين يحجزون رحلة متصلة

وقت الاتصال إلى الفاصل الزمني بين أوقات وصولك ومغادرة رحلاتك المتصلة في نقطة العبور

المعاهدات تعني ما ينطبق من الاتفاقيات التالية - اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي، الموقعة في وارسو، 12 أكتوبر 1929 (المشار إليها أدناه باسم اتفاقية وارسو)

- الاتفاقية الخاصة بتوحيد بعض قوانين النقل الجوي و الموقعة في وارسو في 12 أكتوبر 1929 (و المشار اليها ادناه باتفاقية وارسو)
- اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بتاريخ 28 سبتمبر 1955
- و اتفاقية وارسو المعدلة بموجب بروتوكول الاضافي رقم 1 في مونتريال عام 1975
- و اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بموجب البرتوكول الاضافي رقم 2 في مونتريال عام 1975
- و اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي بموجب البرتوكول الاضافي رقم 4 في مونتريال عام 1975
- اتفاقية جوادالاخارا التكميلية في عام 1961
- الاتفاقية الموقعة في مونتريال لتوحيد بعض القوانين المتعلقة بالنقل الجوي في 28 مايو 1999

الرصيد الائتماني يرمز الى المبلغ المحفوظ للعميل و الذي يمكن ان يستخدمه كاملا او جزئيا للدفع لحجوزاته المستقبلية و الصالحة للاستعمال لمدة سنة من تاريخ اصدار الرصيد الائتماني. يطبق فقط على الحجوزات التي تتم عبر مركز الاتصال الموحد 920001234 أو عبر موقعنا الالكتروني www.flynas.com

العميل هو اي شخص يحمل تذكرة صدرت من قبل "طيران ناس" و تم نقله او تتم اجراءات نقله على متن الطائرة ، ماعدا طاقم الطائرة (اطلع على تعريف انت ، انتم و لكم)

الاضرار و تشمل الوفاة ، الجروح ، و غيرها من الإصابات الجسدية على العميل . و تشمل ايضا فقدان الكلي او فقدان الجزئي لوظائف الجسم. و يشمل ذلك ايضا فقدان الأمتعة او تلف الأمتعة اثناء عملية النقل او غيرها من الخدمات التي نقدمها.

الايام تعني الايام في التقويم بما فيها جميع ايام الاسبوع

الاحداث الخارجه عن ارادتنا هي الاحداث الغير عادية و الاستثنائية والتي لا نستطيع التحكم بها او بتائجها او التي لا يمكن تجنبها حتى لو اخذنا كل الاحتياطات المعقولة و اللازمة.ولا تقتصر على ذلك ، بل يندرج تحت ذلك ايضا

كل الاحداث التي ندرجها تحت هذا التعريف و الذي يحدده وجهة نظرنا التقديرية.

الأمتهة الزائدة : هي أي أمتهة إضافية تقدمها للنقل وتتجاوز الحد المسموح به لوزن المقصورة و/أو الأمتهة المسموح بها بموجب نوع المقعد الذي تم شراؤه

الاسعار هو المبلغ المالي أو العوض الذي تدفعه نظير المقعد على متن الرحلة و لا يتضمن الضرائب والرسوم الادارية و الرسوم المطبقة في وقت عمل الحجز.

انظمة التذاكر و تعني الشروط و الاحكام و القوانين المتعلقة بسعر التذاكر و نوعية الشراء

انواع فئات المقاعد يشير إلى نوع المقعد الذي تم شراؤه والذي يحدد قواعد التغيير والإلغاء والرسوم ووزن الأمتهة المسموح بتطبيقه على حجزك.

حلب - يعني "لصق": الجلب هو استرداد البيانات عن طريق برنامج أو برنامج نصي أو جهاز. بعد استرجاعها، يتم نقل البيانات إلى موقع بديل أو عرضها على الشاشة.

القوة القاهرة و تعني الاحداث الخارجة عن نطاق السيطرة و تتضمن على سبيل المثال لا الحصر، الاضرابات ، النزاعات العمالية، الارهاب، الحروب ، مكافحة الشغب ، الاضرابات المدنية ، الامتثال للقانون او الاوامر الحكومية ، الاجراءات الاحترازية في حالات الطوارئ القصوى، الوباء ، الحوادث ، الانهيارات ، الحرائق ، الفيضانات و العواصف او احداث مماثلة.

الأمتهة المشحونة هي الأمتهة المسلمة لمكاتنا في المطار و تحت عنايتنا و المصدر لها بطاقة تعريف الشحن او اشعار استلام من قبلنا او كلاهما و التي بالعادة تكون في قمرة الشحن على الطائرة.

استرجاع المبالغ و تعني استرجاع القيمة المادية او سعر التذكرة بناء على احكام و شروط "طيران ناس" للنقل.

دليل الرحلة و تعني المستند او المستندات الصادرة من قبلنا او من قبل وكلائنا المعتمدين سواء على ورقة او عن طريق الفاكس او باي طريقة اخرى لصالح العميل بين بيانات الحجز. و تحتوي على اسم العميل ، معلومات الرحلة ، رقم الحجز و ايصال بالرسوم و الضرائب المدفوعة ، و انظمة الاسعار و التذكيرات الهامة.

المتغيب عن الرحلة و تعني المسافر الذي لم يستطع الحضور لتأكيد السفر على متن الرحلة سواء الى مكاتنا في المطار او بوابة المغادرة فهو (متغيب عن الرحلة)

نقطة المنشأ – تعني المطار الذي ستبدأ فيه رحلتك كما هو مفصل في حجزك

نقطة الوجهة – تعني المطار الذي ستنتهي فيه رحلتك، كما هو مفصل في حجزك

نقطة إلى نقطة - تعني أن شركة الطيران مسؤولة فقط عن نقلك بين نقطة منشأك ووجهتك

تقطيع الشاشة - يعني النسخ: جمع غير مصرح به للبيانات من موقع ويب أو تطبيق واحد ثم ترجمتها إلى موقع آخر.

حقوق السحب الخاصة -- هي حق السحب الخاص على النحو المحدد من قبل صندوق النقد الدولي

تغيير كبير و جوهري ينطبق ذلك على موعد الاقلاع المجدول بمعنى اعادة جدولة الرحلات بعد اكثر من 12 ساعة

التعريف و تعني المبلغ الاجمالي المدفوع من قبل العميل نظير الحجز ، و الذي يتضمن سعر التذكرة المعلن ،
الضرائب ، و الرسوم و المصاريف ، و اي رسوم الاضافية اخرى.

الضرائب، الرسوم و المصاريف و تعني الرسوم الاضافية المفروضة علينا من قبل الحكومات و/او الجهات المختصة ،
و تشمل مشغلي المطارات و نحن ملزمون بجمع هذه الضرائب و الرسوم منكم او دفعها نيابة عنكم فيما يخص
رحلتكم.

مدة الصلاحية و تعني المدة الزمنية التي يكون فيها الحجز صالح للاستخدام

استرجاع المبالغ طواعية وتعني استرجاعكم للرسوم و التعريفه الخاصة بحجزكم في حالة السماح

تشير القسائم إلى مراجع القسيمة الفريدة التي قد يتم تقديمها للعملاء من وقت لآخر واستخدامها كطريقة دفع
للحجز بموجب الشروط والأحكام الصادرة مع القسيمة.

الموقع الالكتروني و تعني الموقع الالكتروني الخاص ب"طيران ناس" www.flynas.com

الحد الاقصى للامتعة وهي مصممة على حسب الوجهات و نوع السعر المختار اثناء عمل الحجز و الموضحة في
انظمة الأمتعة الخاصة بنا ، و القابلة للتغيير من دون اشعار.

المادة الثانية: الإستخدامات

2.1 عام

باستثناء ما هو منصوص عليه في المواد 2.2 ، 2.3 ، 2.4 ، و 2.4 فإن شروط و احكام النقل هذه تنطبق على كل الرحلات المشغلة من قبلنا و اي مسؤولية قد نكون طرف فيها للنقل الجوي. شروط و احكام النقل المكتوبة في اي دليل رحلة او ايصال تعتبر جزء من شروط و احكام النقل

2.2 الرحلات المستأجرة

إذا تم النقل باستخدام عقد للرحلات المستأجرة ، احكام و شروط النقل هذه تنطبق فقط على حد الاشارة اليها، خلاف ذلك ، في اتفاقية عقد التاجير او في دليل الرحلة.

2.3 الرحلات المشاركة

في حالة الحجز على الرحلات المشاركة ستطبق الشروط و الاحكام المطابقة للرحلات المشاركة.

2.4 تعدي القانون

تطبيق شروط و احكام النقل هذه واجبة الا اذا كانت تتعارض مع قوانين او تعريفات جمركية.

2.5 الأحكام اساندة على الانظمة

عدا ما تنص عليه شروط و احكام النقل هذه ، فانه في حال وجود اي تعارض بين شروط و احكام النقل و بين الانظمة لدينا ، فان شروط و احكام النقل هذه ستطبق.

2.6 صلاحية الشروط

إذا ثبت ان احد احكام و شروط النقل هذه غير صالح ، فان شروط و احكام النقل الباقية تكون صالحة و معمول بها .

المادة الثالثة الاسعار

3.1 انظمة الاسعار

الاسعار هي قيمة النقل من المطار عند نقطة المنشأ (المغادرة) الى المطار في نقطة المقصد (الوصول) ما لم يحدث خلاف ذلك. الاسعار لا تشمل الضرائب و الرسوم و المصاريف او خدمات النقل البري بين المطارات و محطة المدينة . و سيتم احتساب الاسعار وفقا للتعرفة لدينا في تاريخ عمل الحجز.

السعر سيكون اجرة للسفر على الرحلة المحددة في اليوم المتفق عليه عند اجراء الحجز معنا او من احد وكلائنا المعتمدين

اعتمادا على نوع السعر المختار ، اذا رغب العميل بتغيير الحجز الخاص به قد يرفع ذلك سعر الاجرة و / او قد يؤدي الى تطبيق رسوم اضافية و ذلك وفقا لانظمة اسعار "طيران ناس".

3.2 انواع الاسعار

يوجد لدينا عدة انواع للاسعار و التي تخضع للشروط ، مزيد من المعلومات متوفرة في انظمة اسعار "طيران ناس"

3.3 اسعار تذكرة الرضيع

عروض تذاكر الرضيع ما بين عمر 8 ايام و اقل من سنتين. حيث يجب ذكر تاريخ الميلاد عند القيام بعملية الحجز وسوف يتم التأكد من البيانات عند اصدار بطاقة الصعود في المطار. في حالة ذكر بيانات خاطئة سوف يتم تعديل سعر تذكرة الرضيع.

سعر تذكرة الرضيع تختلف تبعا للوجهة المراد الحجز لها و التي يمكن العثور على معلوماتها في انظمة "طيران ناس". سعر تذكرة الرضيع لاتشمل ضريبة المطار و رسوم التأمين (ان وجدت) . و لمزيد من المعلومات حول تعريف الرضيع و متطلبات الاطفال الرجاء الرجوع الى المادة 10.3

3.4 اسعار تذكرة الأطفال

يقدم طيران ناس أسعارًا للأطفال لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين عامين (2) إلى أحد عشر (11) عامًا (شاملاً) في وقت السفر. تنطبق أسعار الأطفال على جميع الرحلات الداخلية والدولية ضمن شبكة طيران ناس. حجز تذكرة الأطفال متاح على جميع قنوات مبيعات طيران ناس بما في ذلك flynas.com ومركز اتصال طيران ناس ومنافذ البيع بالتجزئة ووكلاء السفر المحليين. تتوفر أسعار الأطفال فقط إذا كان الطفل مسافراً مع شخص بالغ ويجب على كليهما شراء نفس نوع السعر. يجب تقديم تاريخ الميلاد في وقت الحجز، والذي يجب التحقق منه (جواز السفر أو بطاقة الهوية أو شهادة الميلاد) عند تسجيل الوصول، وفي حالة عدم القيام بذلك، سيتم فرض فرق السعر وفقاً لذلك. تطبق شروط وأحكام النقل القياسية لطيران ناس

المادة الرابعة : الرسوم و الضرائب

4.1 الرسوم و الضرائب المفروضة من قبل الحكومات و السلطات و المطارات

يجب عليك دفع اي رسوم او ضرائب مفروضة من قبل الحكومة و / او اي سلطات اخرى، بما في ذلك رسوم مشغلي المطارات و التي نحن مخولون بجمعها منكم او دفعها نيابة عنكم بخصوص رحلتكم. عندما تدفع للحجز الخاص بكم ، سوف نشعركم بأي ضرائب او رسوم غير مدرجة ضمن رسوم التذكرة و التي عادة ما تكون مدونة على حدا في دليل الرحلة. الضرائب و الرسوم تتغير باستمرار و يمكن ان تتغير بعد تاريخ تأكيد الحجز الخاص بك ، و في هذه الحالة يحق لنا المطالبة بالزيادات. و اذا تم تخفيض الضرائب و الرسوم بعد دفعكم لحجزكم يمكننا مطالبتنا بالفروقات ان وجدت. الرسوم أو التكاليف التي تدفعها لنا عندما نؤكد حجزك يتم إلغاؤها أو تخفيضها، ويحق لك المطالبة باسترداد أموالنا مقابل الفرق الذي دفعته. إذا لم تستخدم حجزك، فسيحق لك المطالبة باسترداد أي ضرائب ورسوم ومصاريف دفعتها، مطروحاً منها رسوم الخدمة، والتي قد تكون معادلة للأجرة المدفوعة، وفقاً لتقديرنا.

4.2 الرسوم الاضافية :

نحن نحفظ بالحق في فرض رسوم ادارية معقولة لأي خدمة اضافية ، و لا يعتبر ضمن سعر التذكرة ، بما في ذلك و لا يقتصر فقط على طلب ايصالات اضافية ، و يتضمن تغطية بعض انماط الدفع ، و سعر بعض انواع الحجز و تغطية الرسوم

الادارية لتغيير الحجز او /و وقت الرحلة او لإلغاء الحجز و حفظ المبلغ كرصيد لكم لدينا لاستخدامها لاحقا . جميع الرسوم المماثلة سيتم ابلاغكم بها في وقت عمل الحجز و هي قابلة للتغيير. الرجاء الرجوع الى انظمة اسعار طيران ناس.

المادة الخامسة : طرق الدفع و الوقت المحدد لها

5.1 عملة الدفع

العملة الأساسية لدينا هي الريال السعودي (SAR) لكن بإمكانك إختيار طريقة الدفع لكل من سعر التذكرة، الضرائب، الرسوم عبر موقع طيران ناس flynas.com بالعملات التالية: ريال سعودي أو دولار أمريكي أو يورو.

5.2 طرق الدفع

يمكنكم دفع المبالغ المالية عن طريق مركز الاتصال الموحد او الموقع الإلكتروني عند الحجز باستخدام خدمة سداد أو البطاقات الائتمانية أو القسيمة الشرائية . قد تطبق بعض القيود في وقت الحجز لبعض البلدان و العملات و طرق الحجز. وقد تطبق بعض الرسوم الإضافية لكل طرق الدفع بناء على تقديرنا. بالنسبة للحجوزات المدفوعة باستخدام البطاقات الائتمانية الرجاء الإطلاع على تعليمات تسجيل الحضور و الإجراءات الأمنية في المادة 12.3.

5.3 المهلة الزمنية للسداد

رسوم التذكرة و جميع الرسوم و الضرائب المفروضة يجب دفعها كاملة قبل تأكيد الحجز . اذا لم يتم دفع هذه الرسوم كاملة او تم رفض الدفع من قبل بطاقتكم الائتمانية سيكون لنا الحق في الغاء حجزكم في اي وقت من دون ادنى مسؤولية علينا و من دون الحاجة لإبلاغكم .

المادة السادسة: جدول الرحلات و الرحلات المواصلة

6.1 الحجوزات

6.1.1 عام

الحجوزات، وشروط و احكام النقل هذه و انظمة طيران ناس (بما في ذلك التعاريف) تشكل شروط و احكام العقد بيننا و بينكم . احكام و شروط النقل هذه و انظمة اسعار طيران ناس يمكن العثور عليها في موقعنا الإلكتروني www.flynas.com ويمكنكم الحصول على نسخه منها من خلال طلبكم لها من وحدة خدمة العملاء. يوفر طيران ناس خدمة النقل فقط للعملاء الموضحه اسمائهم في الحجز في اليوم و الرحلة المحدده في الحجز . ويتوجب عليكم ابراز بطاقة الهوية الخاصة بالعميل المسافر على متن رحلتنا او صورة منها مع اوراق الحجز و كذلك جميع الاوراق الرسمية المطلوبه للقيام بالرحلة كجواز السفر و التأشيرات او غيرها من الاوراق الثبوتية المطلوبه من قبل الجهات المعنية .

6.1.2 صلاحية الحجز

ما لم ينص حجزكم بغير ذلك ، فان احكام و شروط النقل هذه و أي تعاريف مفروضة على الحجز ، فان الحجز يكون صالح لمدة سنة (1) واحدة من تاريخ الحجز ، قبل او بعد بداية رحلتكم اذا شعر العميل الموضح اسمه في الحجز بالمرض او توفي العميل ، و قمت بتقديم اثبات رسمي كتقرير طبي او شهادة وفاة ، قد يتم الموافقه على تغيير حجزكم . و ستكون هناك رسوم ادارية مفروضة على ذلك . الا اذا تنازلنا عن ذلك حسب اختيارنا .

جميع اسعار التذاكر لدينا غير قابلة للاسترجاع و بعض الاسعار المخفضة و العروض الخاصة غير قابلة للتغيير او الالغاء باستثناء الحالات المنصوص عليها باللائحة العامة لحماية حقوق المسافرين. و ننصحكم باختيار نوع التذكرة او السعر المناسب لكم و الذي يناسبكم في حال عدم مقدرتكم على استخدام الحجز .

6.1.3 تأكيد الحجز

سنقوم بتسجيل حجزكم على نظام الحجز لدينا ، في حالة القيام بالحجز عن طريق مركز الاتصال الموحد أو المكاتب الحجز المعتمدة لدينا فسوف يقوموا بتزويدكم برقم الحجز شفهيًا ، أو في حال رغبتكم بذلك "سيتم ارسال تفاصيل الحجز على البريد الالكتروني الخاص بكم او برسالة قصيرة على الهاتف الجوال المضاف لدينا أو غيرها من منصة الرسائل". و في حال اجراء الحجز عن طريق موقعنا الالكتروني أو تطبيق الهواتف الذكية ، سيعرض لكم رقم الحجز مع معلومات التأكيد على الشاشة عند الانتهاء من الحجز. اذا ادخلتم بريد الكتروني أو رقم الجوال المفعل سوف يتم ارسال معلومات الحجز واي معلومات اخرى هامة لكم. و سيكون حجزكم مؤكد اذا تم استلام كامل المبلغ من قبلنا وانكم استلمتم دليل الرحلة.

و بما اننا شركة طيران لا تصدر تذاكر ، يتوجب عليكم طباعة تأكيد الحجز الخاص بكم لحفظه في سجلاتكم و كذلك سيطلب منكم عند تسجيل الحضور في المطار.

6.2 جدول الرحلات

جدول الرحلات و الوجهات هما صحيحان في وقت النشر . و تحتفظ "طيران ناس" بالحق في تغيير اي جزئية في الاحكام و القوانين ، و الاسعار ، و كذلك جدول الرحلات من دون اي اذار مسبق .

ستبذل شركة "طيران ناس" كل الجهود المعقولة لتزويد عملائها بوسيلة النقل او الخدمات التي بالحجز. وفي الظروف الخارجة عن ارادتها ، قد تؤمن "طيران ناس" بديلا غيرها من وسائل النقل او الخدمات. بالاضافة الى ذلك، يقر العميل الكريم ان "طيران ناس" يدير عددا من مختلف انواع الطائرات مع معدات فريدة من نوعها و تصاميم داخلية و خدمات مميزة تقدم للعميل، و لا تضمن "طيران ناس" ان العميل سيتمتع بالسفر على نفس نوعية الطائرات او يستمتع بنفس الخدمات المقدمة على متن رحلات "طيران ناس" او المعروضة في موقع طيران ناس الالكتروني

يعلم العميل انه قد يضطر "طيران ناس" لتعديل او تاخير جدول الرحلات و ذلك بسبب القيود المفروضة على الهبوط ، وقيود تحميل الطائرة ، و الاحوال الجوية ، والمشاكل التقنية ، والظروف التشغيلية او اي حدث خارج عن سيطرة "طيران ناس". الى الحد الذي تسمح به القوانين المعمول بها، "طيران ناس" لا يتحمل مسؤولية اي خسائر قد تحدث للعميل نظرا لهذه التعديلات او التأخيرات الخارجة عن ارادة "طيران ناس".

اذا هبطت الرحلة اضطراريا في وجهه غير الوجهة المحددة في الحجز ، سوف يبذل "طيران ناس" كل الجهود المعقولة لنقل مسافريه الى الوجهة المحددة في حجوزاتهم من دون اي التزام بنفس المواعيد او الوسيلة.

6.3 الرحلات الموصلة

طيران ناس يقدم رحلتين أو أكثر مجدولة ومعروضة للحجز كرحلات مواصلة، في حالة الحجز على الرحلات المواصلة يجب الحجز على الرحلات اللازمة للوصول إلى وجهتكم وسوف يتم تأكيد حجزكم على الرحلات في رقم حجز واحد ويتم تحديدها كرحلات مواصلة.

لا يقدم "طيران ناس" اية ضمانات بان الرحلات المباشرة لأكثر من وجهة (التي لم تعرض للبيع على انها رحلات مواصلة) حتى وان كان العميل قد حجزها بنية المواصلة الى وجهة اخرى. بناء على هذه الشروط و الاحكام و اي قوانين معمول بها ، فإن "طيران ناس" ليست مسؤولة عن اي خسائر قد تنتج على العميل نظرا لعدم مواصلة الرحلات التي لم تعرض على انها رحلات مواصلة.

يجب على الركاب المواصلين الى وجهات اخرى التوجه مباشرة الى **موظفي "طيران ناس" الارضيين** لانهاء اجراءات الجوازات و الجمارك و الحجر الصحي اذا وجدت ، و من ثم اصدار بطاقات صعود الطائرة لإكمال رحلتهم . يجب على العميل الالتزام باجراءات و قوانين الجوازات و الجمارك و الحجر الصحي اثناء الرحلات المواصلة و عند الوصول الى الوجهة النهائية. الرجاء الرجوع الى أنظمة "طيران ناس" لمعرفة المزيد من المعلومات عن أنظمة مواصلة الرحلات الداخلية و الدولية.

عدا الرحلات المواصلة في رقم الحجز على طيران ناس أو الرحلات المشاركة، لا يقدم "طيران ناس" او يوفر او يضمن التوصل الى أي وجهة أخرى مرغوبة من العميل على متن رحلتها او على ناقل اخر او اية وسيلة نقل اخرى. و بناء على هذه الشروط والقوانين و اي قوانين معمول بها ، فإن "طيران ناس" غير مسؤول عن اي خسائر قد تنتج على العميل جراء عدم مواصلة الرحلات على اي ناقل اخر او اي وسيلة نقل اخرى.

6.3.1 رحلات المواصلة المغادرة من المملكة (الربط بين الرحلات المحلية من داخل المملكة العربية السعودية والرحلات الدولية المغادرة من المملكة)

سيتم تسجيل أمتعة العملاء المسافرين على رحلات المواصلة حتى وجهتهم النهائية عند تسجيل الراكب لبيانات السفر قبل الصعود إلى الطائرة.

سيتم منح العميل بطاقتي صعود إلى الطائرة، الأولى للرحلة من الوجهة الأصلية إلى وجهة العبور والأخرى من وجهة العبور إلى الوجهة النهائية.

يجب على العملاء لدى وصولهم إلى وجهة العبور المضي قدماً عبر منطقة القادمون على الرحلات المحلية والاتجاه إلى صالة السفر الدولية لإستكمال إجراءات السفر المطلوبة.

في حين ستصدر بطاقتي صعود إلى الطائرة في الوجهة الأصلية ولن تكون هناك حاجة لتسجيل العميل لبيانات السفر مجدداً للصعود إلى الطائرة في وجهة العبور لرحلة المواصلة ، ستطبق الشروط والأحكام فيما يتعلق بإجراءات ما قبل الرحلة عند بوابة الصعود (للمزيد من التفاصيل انظر الى4 الفقرة 13).

يُنصح العملاء بمعرفة معلومات الوصول والمغادرة للرحلات الداخلية والدولية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض. جميع رحلات طيران ناس الداخلية تصل وتغادر من المبنى رقم 3 وجميع الرحلات الدولية تصل وتغادر من المبنى رقم 2.

6.3.2 رحلات المواصلة القادمة إلى المملكة (الربط بين الرحلات الدولية القادمة إلى المملكة والرحلات المحلية داخل المملكة)

وفقاً لأنظمة الجمارك في المملكة العربية السعودية، يجب على جميع العملاء الذين يصلون من وجهات دولية إكمال إجراءات الهجرة- السفر والحجر الصحي، إلى جانب فحص الأمتعة المسجلة أو الأمتعة المحمولة على متن الطائرة، في أول نقطة دخول إلى البلاد.

الأمثلة المسجلة للعملاء على رحلات المواصلة القادمة من الخارج إلى المملكة العربية السعودية لن يتم فحصها في وجهة العبور حتى يصل العملاء إلى الوجهة النهائية. يجب على العملاء المضي قدماً من خلال منطقة الهجرة لدى وصولهم واستلام الأمتعة الخاصة بهم قبل الانتقال إلى صالة السفر للرحلات الداخلية، لتسجيل بيانات السفر قبل الصعود إلى الطائرة لرحلة المواصلة إلى وجهتهم النهائية.

يُنصح العملاء بمعرفة معلومات الوصول والمغادرة للرحلات الداخلية والدولية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض. جميع رحلات طيران ناس الداخلية تصل وتغادر من المبنى رقم 5 وجميع الرحلات الدولية تصل وتغادر من المبنى رقم 2.

لن يتمكن طيران ناس من إصدار بطاقات متعددة للصعود إلى الطائرة لرحلات الربط القادمة إلى المملكة العربية السعودية، وبالتالي يجب على العملاء تسجيل بيانات السفر لرحلة المواصلة الداخلية قبل موعد الإقلاع بـ 12 ساعات كحد أقصى. ستطبق الشروط والأحكام فيما يتعلق بإجراءات ما قبل الرحلة عند بوابة الصعود إلى الطائرة (أنظر الفقرة 13 لمزيد من التفاصيل).

6.3.3 تأخير أو إلغاء رحلات المواصلة

في حال وجود تأخير أو إلغاء لرحلة المواصلة، يطبق ما يلي: -

(أ) إذا حدث تأخير أو إلغاء لرحلة المواصلة في الوجهة الأصلية، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم اللحاق برحلة المواصلة في وجهة العبور، يكون للعميل الحق في الاختيار ما بين استرداد قيمة التذكرة أو حفظ ثمن الرحلة كصيد للسفر في المستقبل على طيران ناس (صالح لمدة عام واحد)، أو إعادة الحجز على الرحلة التالية المتاحة من دون أي تكلفة إضافية (في حال توفر مقاعد).

(ب) إذا حدث إلغاء لرحلة المواصلة في وجهة العبور، سيقدم طيران ناس، وفقاً لتقديره، وحسب ما هو متاح، للعملاء خيار السفر في موعد آخر، أو مع ناقل بديل. تطبق الشروط والأحكام على النحو المبين في المادة 16.

لدى تحديد الخيار المناسب والاتفاق عليه من قبل العميل، لن يكون لطيران ناس أية مسؤولية أخرى بأي شكل من الأشكال، عدا ما يذكر خلاف ذلك على النحو المبين في هذه الشروط والأحكام.

6.3.4 رحلات المواصلة للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية

سيتيح طيران ناس للعملاء المسافرين بتأشيرة خروج نهائية حجز رحلات المواصلة مع مراعاة ما يلي:

(أ) العملاء من الرجال حاملو تأشيرة خروج نهائية والمغادرون من المملكة العربية السعودية على متن رحلة ربط سيسافرون كالمعتاد. ومع ذلك، فإن الكفيل المعني مسؤول عن ضمان مغادرتهم المملكة العربية السعودية.

(ب) العميلات من النساء حاملات تأشيرة خروج نهائية والمغادرات من المملكة العربية السعودية على متن رحلة ربط سيطلب منهن تسليم جوازات سفرهن وأية وثائق سفر أخرى لطاقتهم طيران ناس في أول رحلة محلية لهن. لدى وصولهن إلى وجهة العبور، سيتم تسليم هذه الوثائق لموظفي طيران ناس الذين قد يرافقوا تلك العميلات إلى منطقة

الهجرة في صالة المغادرة للرحلات الدولية. طيران ناس غير مسؤول بأي حال من الأحوال عن أي عملاء مسافرون بتأشيرة خروج نهائية، والذين قد تفوتهم رحلة المواصلة إلى وجهتهم النهائية.

المادة السابعة : الحج و العمرة

7.1 رحلات الحج و قوانين التأشيرة

حسب تعليمات حكومة المملكة العربية السعودية، انه على جميع المسافرين الحاملين تأشيرة الحج او العمرة يجب نزولهم في جدة او المدينة المنورة فقط. خلال فترة الحج، سيتم السماح للمسافرين المسلمين الحاملين تأشيرة الحج او العمرة بدخول المدينة المنورة و جدة. اخر يوم لوصول رحلات الحج عن طريق النقل الجوي و مغادرتها يحدد من قبل الحكومة . و يجب على العميل الامتثال الى الجمارك ، والجوازات ، واصدار التأشيرات و الشهادات الصحية.

و لمزيد من المعلومات عن تعليمات التأشيرات و التواريخ الفعلية ، الرجاء الاتصال بوحدة خدمة العملاء او مركز الاتصال الموحد.

7.2 قوانين الأمتعة في الحج

الحد الاقصى المسموح به لكل حاج مسافر هو (2) قطعان فقط من الأمتعة المشحونة. و الوزن الاقصى المسموح به لكل قطعة هو 32 كج، و على اي حال ، اذا تجاوز المسافر الحد المسموح به على الرحلات الداخلية و الدولية، يتوجب عليه دفع رسوم الأمتعة الزائدة و المبينة في موقعنا الالكتروني. الرجاء قراءة انظمة "طيران ناس" لمزيد من المعلومات حول رسوم الأمتعة الزائدة و الانظمة المتبعة و المبينة في المادة 9.5.

7.3 ماء زمزم

الحد الاقصى المسموح به لكل مسافر هو 5 لترات ضمن الأمتعة المشحونة، و سيتم احتساب رسوم الأمتعة الزائدة اذا تجاوز المسافر الحد المسموح به. يجب تغليف عبوات ماء زمزم بتغليف أمن محكم لتجنب تسرب الماء من العبوة.

ملاحظة:

- لا يسمح للمسافرين من مطار جدة بحمل عبوات ماء زمزم.
- يجب عدم وضع عبوات زمزم داخل الأمتعة الشخصية المشحونة.

7.4 إصدار بطاقة الصعود للحجاج

يتوجب على الحجاج الحضور الى المطار و تسجيل الحضور و اصدار بطاقات صعود الطائرة قبل 6 ساعات من وقت الاقلاع المجدول

المادة الثامنة : الحجوزات – فترة السماح ، التغييرات ، الإلغاءات و حفظ المبلغ كرسيد

8.1 فترة السماح

فقط للحجوزات التي تمت مباشره عبر موقع طيران ناس أو عن طريق مركز الاتصال الموحد يمكنهم تغيير الحجز و ذلك على حسب أنظمة "طيران ناس" . خلال فترة السماح وهي عبارة عن ساعتين من وقت تأكيد الحجز، يمكنكم تغيير حجزكم بدون رسوم وذلك حسب الامكانية المتوفرة ويتم دفع اي فروقات في سعر التذاكر إن وجد . جميع التغييرات تتم عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الموحد او عن طريق وكلاؤونا المعتمدون و جميع الإلغاءات تتم عن طريق مركز

الاتصال الموحد فقط. على العميل الكريم دفع اي فروقات في سعر التذاكر عند القيام بحجز جديد و ما يترتب عليها من رسوم خدمة.

8.2 التغييرات و الإلغاءات

المبلغ المدفوع مقابل الرحلة صالح فقط للراكب المسجل في الحجز، من نقطة المغادرة إلى نقطة الوصول في اليوم، التاريخ والرحلة المحددة في الحجز.

المبالغ المدفوعة للحجز غير مستردة على أي حال، وإمكانية تغيير الحجز أو الغائه يخضع لنوع السعر المختار أثناء عملية الحجز. إذا رغبتم بتغيير أو إلغاء حجزكم بعد انقضاء فترة السماح، يجب عليكم الاتصال بمركز الاتصال الموحد قبل 4 ساعات من وقت الإقلاع المجدول كحد أقصى. مثل هذه التغييرات اذا قبلت من قبلنا، ستكون مسموحة فقط للعميل المبين اسمه في الحجز او الشخص الذي قام بالحجز الاصلي.

إذا كانت هناك اية رسوم على التغيير او الالغاء او اي فروقات في الاسعار، وضمن الانظمة و القوانين التعريفية الصادرة من قبلنا سنقوم بالتواصل معكم لاعلامكم بتفاصيل الرسوم الاضافية للحجز الجديد ولك حرية الإختيار في التعديل والدفع أو البقاء على نفس الحجز الاصلي، إذا كان سعر التذكرة الجديد اقل من سعر التذكرة القديم، إذا كانت هناك اية رسوم على التغيير او الالغاء او اي فروقات في الاسعار، وضمن الانظمة و القوانين التعريفية الصادرة من قبلنا سنقوم بالتواصل معكم لاعلامكم بتفاصيل الرسوم الاضافية للحجز الجديد ولك حرية الإختيار في التعديل والدفع أو البقاء على نفس الحجز الاصلي، علمًا أن التعديل يكون على نفس الفئة التي تم الحجز عليها مسبقًا أو الفئة الأعلى حيث لا يمكن التعديل على الفئة الأقل.

اللوائح التفصيلية لطيران ناس المتعلقة بالاسعار و التغييرات و الإلغاءات للحجوزات متوفرة في موقعنا الالكتروني و كذلك لدى وحدة خدمة العملاء عند الطلب.

8.3 استخدام محفظة الرصيد (رصيدك لدى طيران ناس)

ينطبق الرصيد المتوفر للعميل فقط على الحجوزات المباشرة التي تتم عبر موقع flynas.com أو مركز اتصال طيران ناس. إن بطاقة الائتمان الخاصة بك صالحة لمدة اثني عشر (12) شهرًا فقط من تاريخ إلغاء رحلتك. يمكن استخدام الرصيد الائتماني الخاص بك كدفعة كاملة أو جزئية مقابل حجز جديد على رحلات طيران ناس فقط ويمكن استخدامه لدفع أي جزء من التعريفية المطبقة على الحجز الجديد.

مركز الاتصال الموحد "لطيران ناس" مستعد دائماً لاجراء الحجز لعملائنا الكرام الذين يرغبون في الدفع باستخدام محفظة الرصيد الخاصة بهم. على حسب توفر الحجوزات و ذلك قبل (24) ساعة من تاريخ الرحلة الجديد. سوف يوجه مأمور مركز خدمة "طيران ناس" اسئلة الأمان لتحديد الاتفاق على طريقة الدفع. يرجى الملاحظة ان هذا النوع من الحجز لا يمكن إتمامه في المطار أو في مكاتب البيع المعتمدة.

يمكن استخدام المبالغ المتوفرة في محفظة الرصيد للحجز للعميل الاصلي(مالك الائتمان) أو أحد افراد عائلته المباشرين مثل الاب و الام، الاطفال، الزوجة، الاخوة، الاخوات.

لمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال بمركز الاتصال الموحد 920001234.

المادة التاسعة : الأمتعة

9.1 الوزن المسموح به للأمتعة

يجب عليكم عدم حمل الأمتعة الغير مسموح بها من قبل منظمة الطيران الدولية (الاياتا) و اتحاد النقل الجوي الدولي و الانظمة الحكومية و المواد المنصوصه في الفقرات 9.7، 9.8، 9.9، 9.10، 9.11، 9.12، 9.13، 9.14، 9.15، 9.16 بدون حدود و هي ممنوعه من النقل.

يمكن اخذ بعض الأمتعة بدون رسوم و هي المحسوبه ضمن الأمتعة المسموح بها، و الأمتعة المسموح بها موضحة في انظمة طيران ناس و في احكام و شروط النقل هذه.

9.2 الأمتعة المحمولة

لقد حددنا الحد الأقصى للأمتعة المحمولة ب 56 سم ارتفاع ، 36 سم عرض و 23 سم عمق و الوزن المسموح به للأمتعة المحمولة هو 7 كج . و هذه يجب ان تتناسب مع حجم الخزائن العلوية المخصصة للأمتعة داخل مقصورة الطائرة. إذا كانت الأمتعة المحمولة اكبر من الحد المسموح به من قبلنا او وزنها أكثر من 7 كج أو لا يمكن وضعها تحت المقعد الذي أمامكم أو في المخازن العلوية للأمتعة داخل المقصورة أو إذا قررنا بانها ليست آمنة، يجب عليكم وضعها ضمن الأمتعة المشحونه و إذا تجاوزت الوزن المسموح به للأمتعة المشحونه سيتوجب عليكم دفع رسوم الأمتعة الزائدة . الرجاء الرجوع الى انظمة طيران ناس .

المواد المنصوص عليها في المادة 9 ، ليس على سبيل الحصر ، غير مسموح بنقلها في الأمتعة المحمولة و يجب ازالتها و حفظها جيدا ضمن الأمتعة المشحونه.

9.3 الأمتعة المشحونه

على جميع خطوط طيران ناس باستثناء القاهرة، يمكن لعملاء طيران ناس على الدرجة السياحية تسجيل حقيبة واحدة بأبعاد قصوى تبلغ 75 سم ارتفاعًا، و50 سم عرضًا، و33 سم عمقًا، ووزن أقصى يبلغ 20 كجم. يمكن شراء حقيبة إضافية عبر الإنترنت قبل السفر أو عند المغادرة. بالنسبة للرحلات الجوية من وإلى القاهرة، يمكن لعملاء الدرجة السياحية تسجيل حقيبة واحدة تزن كل منها 30 كجم كحد أقصى.

الحد الأقصى لوزن كل حقيبة مشحونة هو اثنان وثلاثون (32) كجم، ولكن إذا كان هذا يزيد من وزن الأمتعة المشحونة المسموح به المحدد حسب نوع السعر الخاص بك، وإذا قررنا قبول أمتعتك الزائدة، فسوف يتعين عليك دفع رسوم الأمتعة الزائدة. يرجى ملاحظة أنه عند شراء أمتعة زائدة، فإن معايير السلامة الدولية تمنع طيران ناس من قبول أي قطعة واحدة من الأمتعة التي يزيد وزنها عن 32 كجم.

على جميع مسارات طيران ناس، يمكن لعملاء طيران ناس على درجة الأعمال تسجيل حقيبتين بأبعاد قصوى تبلغ 75 سم ارتفاعًا، و50 سم عرضًا، و33 سم عمقًا، وبيبلغ إجمالي وزنها 50 كجم. يمكن شراء حقيبة إضافية عبر الإنترنت قبل السفر أو عند المغادرة. الحد الأقصى لوزن كل حقيبة مشحونة هو اثنان وثلاثون (32) كجم، ولكن إذا كان هذا يزيد من وزن الأمتعة المشحونة المسموح به المحدد حسب نوع السعر الخاص بك، وإذا قررنا قبول أمتعتك الزائدة، فسوف يتعين عليك دفع رسوم الأمتعة الزائدة.

يتم قبول الأمتعة المشحونة عند تسجيل الوصول في يوم السفر المحدد عند تقديم حجز صالح، ويجب أن تحمل اسمك أو أي بطاقة هوية شخصية أخرى مثبتة عليها بشكل آمن. عند تسجيل الأمتعة الخاصة بك، سيتم إعطاؤك بطاقة تعريف الأمتعة لكل قطعة.

سنقوم بنقل أمتعتك المشحونة، كلما أمكن ذلك، على نفس الطائرة معك، ما لم نقرر لأسباب تتعلق بالسلامة أو الأمن أو التشغيل نقلها بوسائل أخرى. إذا قبلنا أمتعتك المشحونة ولكننا لم نحمل أمتعتك المشحونة معك على نفس الطائرة، فسنبذل قصارى جهدنا لجعلها متاحة لك لاستلامها في مطار الوجهة في أقصر وقت معقول.

يجب ألا يتم تضمين العناصر المحددة في المادة 9، على سبيل المثال لا الحصر، والتي تعتبر غير مقبولة للنقل، في أمتعتك المشحونة. لا يتم قبول الأمتعة غير المصحوبة بذويهم على طيران ناس.

9.4 جمع و توصيل الأمتعة المشحونه

9.4.1 يجب عليكم استلام امتعتكم عند توصيلنا لها في بلد الوصول . اذا لم تستلم الأمتعة الخاصة بكم في حدود الوقت المعقول ، قد نعرض عليكم رسوم تخزين للأمتعة . و اذا لم تأتي لاستلام الأمتعة الخاصة بكم خلال 3 اشهر من التاريخ الذي وفرنا فيه الأمتعة المشحونه سوف نقوم بالتخلص منها من دون ادنى مسؤوليه علينا .

9.4.2 يسمح فقط للشخص حامل بطاقات تعريف الأمتعة او ايصال استلام الأمتعة باستلام الأمتعة المشحونة.

9.4.3 اذا لم يجد المسافر صاحب الأمتعة بطاقة التعريف او ايصال الاستلام الذي أصدر، سوف نقوم بتسليم الأمتعة الى الشخص الذي يثبت ان الأمتعة الموجودة خاصته و قد يتطلب ذلك ان يبرز لنا بطاقة تعريف الهوية لاسباب امنية . و كذلك لمعرفة اي خسارة او تلف في الأمتعة.

9.4.4 اذا قام المسافر باستلام أمتعته بدون اي ملاحظات أو شكوى، فذلك يعني ان الأمتعة المشحونه قد نقلت على نحو ممتاز بناء على عقد النقل . الا اذا أثبت غير ذلك.

9.5 الأمتعة الزائدة

قبول و نقل الأمتعة الزائدة يكون بناء على قرارنا و هو غير مضمون ، كما هو موضح في المادة 9.3 .

يتوجب عليكم دفع رسوم نقل الأمتعة الزائدة . و يمكنكم اختيار طريقة الدفع للأمتعة الزائدة في مكاتبنا في المطار أو استخدام خدمة احجز و ادفع للأمتعة الزائدة على موقعنا الالكتروني بأسعار مخفضة . علما بأنها مرهونة بتوفر المساحة و غير مضمونه النقل.

جميع الأمتعة الزائدة يجب ان تكون موزونة و مبيّنة بكتابة الوجهة عليها . عند وجود فروقات في الوزن عند مقارنة الأمتعة الزائدة المدفوعة عن طريق الموقع الالكتروني بالأمتعة المصحوبة مع العميل ، سيتم احتساب تسعيرة مكاتبنا في المطار و ليست تسعيرة الموقع الالكتروني .

جميع التغييرات او الالغاءات على الأمتعة الزائدة المسبقة الدفع يمكن أن تتم عن طريق الموقع الالكتروني أو عن طريق مركز الاتصال الموحد بشرط ان تكون خلال وقت أقصاه 12 ساعة من موعد الرحلة المجدول . عند التغيير او الالغاء قد يتم احتساب رسوم الخدمة. اذا تم إلغاء الرحلة عن طريق "طيران ناس" ، فان المبلغ المدفوع على الأمتعة الزائدة عن طريق الموقع الالكتروني يمكن للعميل الاختيار بين استرجاع كامل المبلغ المدفوع أو أن يحتفظ به كاملا كرصيد في حساب العميل الائتماني لدى "طيران ناس" ويمكن استخدامه في المستقبل.

تجدون مزيد من المعلومات عن الأمتعة الزائدة والمسبقة الدفع في انظمة طيران ناس.

9.6 الحق في رفض الأمتعة الزائدة

نحن نحفظ بالحق في رفض نقل بعض المواد المحظورة ضمن الأمتعة و هذه المواد منصوصه في المادة 9 بالاضافة الى الحق في التخلص منها لتفعيل الانظمة و القوانين دون ادنى مسؤوليه علينا .

و نحن نحفظ بالحق في رفض نقل الأمتعة نظرا لحجمها ، شكلها ، وزنها ، طبيعتها او صفتها . و نحفظ بالحق في رفض نقل الأمتعة اذا اعتقدنا انها غير صالحة للنقل او غير آمنة في النقل في هيئتها او انها غير آمنة للنقل و تحتاج لرعاية خاصة.

9.7 الحق في تفتيش الأمتعة

لاسباب امنيه سنقوم بتفتيشكم او تفتيش أمتعتكم بالاشعه السينيه .و سنسعى دائما لتفتيش امتعتكم او مسحها تحت الاشعه السينيه بوجودكم . على اية حال ، في حال عدم تواجدكم، يحق لنا تفتيش امتعتكم في حال غيابكم . اذا لم ترغب في تفتيشنا الامني للأمتعة فاننا نرفض نقل و استلام امتعتكم. اذا حصل اثناء التفتيش اي ضرر للأمتعة فاننا لا نتحمل اي مسؤوليه تجاه امتعتكم . الا اذا كان ذلك نتيجة اهمال شديد.

9.8 المواد السائلة و المعجون و المواد الهلامية

يقتصر عليك حمل 100 مل من السوائل ، المعجون ، الجل ، او اي مواد هلامية على ان تكون في حقيبة محكمة الإغلاق سعتها 500 مل و تكون ضمن الأمتعة . يستثنى من ذلك الادوية و اكل الاطفال الرضع.

9.9 ماء زمزم

يُسمح بحد أقصى 5 لترات من ماء زمزم لكل عميل، إذا أدى ذلك إلى تجاوز حد الأمتعة المسموح به المحدد حسب نوع السعر الخاص بك، فستتم مطالبتك بدفع رسوم الأمتعة الزائدة. يجب أن تكون مياه زمزم مغلفة بشكل آمن ومغلقة بشكل صحيح لتجنب أي تسرب.

9.10 حمل النقود و المعادن الثمينة

منذ الثاني من يوليو 2007م، سرى قرار مديرية الجمارك في المملكة العربية السعودية الذي يلزم كل مغادر من المملكة أو وافد إليها بالتصريح لموظفي الجمارك عن أية أموال أو معادن نفيسة تزيد قيمتها عن 60.000 ريال سعودي أو ما يعادلها من العملات الاجنبية. "طيران ناس" يذكر المسافرين الكرام بضرورة ملئ الاستمارات المطلوبة للتصريح.

ويمكن الحصول على الاستمارات والاجراءات وكل المعلومات المتعلقة على موقع الجمارك السعودية الإلكتروني www.customs.gov.sa

9.11 الأمتعة الغير مطابقة للمعايير

يوجد معايير محددة لحجم الأمتعة بعض هذه الأمتعة يجب ان يتم شحنها وفقاً للتعليمات (أمتعة الجولف، أمتعة التزلج). لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع إلى النقطة رقم 9.6. إذا تم قبول الأمتعة فان أي قطعة تتجاوز المعيار لدينا وهو 158 سم (H + W + D) تخضع لرسوم مناولة وهي SAR100 لكل قطعة.

9.12 الأمتعة القابلة للكسر ، القابلة للتلف و المقتنيات الثمينة

- ثمينة يجب على العميل التأكد من عدم وجود اي امتعة هشه او قابلة للكسر او اي مقتنيات داخل الأمتعة المشحونة على متن "طيران ناس".
- المقتنيات الثمينة على سبيل المثال لا الحصر:
 - النقود ، بطاقات الإئتمان ، و اي اشكال المال الاخرى كشهادات الاسهم او السندات او غيرها من الوثائق المالية الثمينة.
 - المجوهرات و المعادن الثمينة ، التحف و العطور باهضة الثمن ، مستحضرات التجميل و ما يشابهها من المقتنيات الثمينة.
 - جوازات السفر و بطاقات التعريف.
 - الاجهزة الإلكترونية و الكهربائية على سبيل المثال اجهزة الكمبيوتر ، الكاميرات الرقمية ، اجهزة الهاتف و اجهزة العرض.
 - الاجهزة الحساسة مثل الساعات و الاواني الزجاجية ، المعدات الرياضية و الاجهزة الموسيقية.
 - مفاتيح المنزل او السيارة .
 - الادوية .
 - المواد القابلة للتلف او المتلجة على سبيل المثال السمك ، اللحم او الفواكه والخضار.
 - اي مواد ليست مغلفة جيدا او لن تتحمل النقل الجوي.
- نحن غير مسؤولين عن تحمل اي خسائر ناجمة عن تلف اي أمتعة تدرج تحت هذه الممنوعات او ما يشابهها.

9.13 المواد سريعة التلف

يجب عليكم عدم حمل المواد التالية سواء في الأمتعة المشحونه او المحوله:

- حمل المواد المحظوره سواء في بلد المغادرة او بلد الوصول.
- المواد الممنوع حملها بناء على هذه الاحكام و الشروط للنقل.
- اي مواد من المحتمل ان تُعرض الطائرة او، الركاب على متن الطائرة او ممتلكاتهم للخطر . وتشمل هذه المواد ما هو موضح في انظمة الطيران المدني الدولي (ايبكاو) و انظمة الاياتا للبضائع الخطرة .
- المواد التي تعتبر ليست ملائمة للنقل الجوي لانها خطيرة ، غير امينه ، ثقيله جدا ، كبيرة جدا ، سريعة التلف او بسبب شكلها او طبيعتها . عندما نقرر عدم ملائمة نقل الأمتعة فاننا نأخذ في الاعتبار نوعية الطائرة.

اذا لاحظنا وجود مواد سريعة التلف بحوزتكم ، فاننا سنرفض استقبالها.

9.14 المواد الخطرة

يجب عليكم اخذ الاذن منا لحمل مثل هذه المواد داخل الطائرة في الأمتعة المحموله او المشحونه.

يجب عليكم التخلص من اي مواد قد تؤثر على سلامة الطائرة او الركاب من امتعتكم الشخصية.

قد لايسمح لكم بحمل الأمتعة الخطرة ، الاسلحة ، الاسلحة النارية ، المواد الممنوعه ، المواد المقيدة ، الحيوانات ، الرفات البشر او الجنث و اي من المواد الغير مسموح بحملها على متن طائرتنا ، و اذا احضرتكم مثل هذه المواد فانه يحق لنا عدم قبولها تماما.

9.14.1 المواد الخطرة

هي المواد التي **لايسمح** بحملها على طائرات الركاب و **لايسمح** بان تكون ضمن امتعتكم الشخصية، على سبيل المثال لا الحصر :

- الغازات المضغوطة (المبردة بشدة ، قابلة للاشتعال ، غير قابلة للاشتعال والسامة)
- المتفجرات (الذخائر والألعاب النارية والأجهزة النارية)
- المواد الآكالة (الأحماض والقلويات والزئبق والبطاريات السائلة)
- المواد المشعة و المواد النشطة
- السوائل القابلة للاشتعال والمواد الصلبة (الوقود الخفيف ، اعواد الثقاب من أي نوع ، والدهانات ، والنتن ، والولاعات ، أو المواد التي تشتعل بسهولة)

- السموم (المواد السامة ، وقاتل الأعشاب الضارة ومبيدات الحشرات)
- المواد المؤكسدة (البيروكسيدات العضوية ومسحوق التبييض)
- ادوات الدفاع عن النفس (صولجان أو رذاذ الفلفل)
- المواد المعدية (فيروس والثقافة ، وسلالات بكتيرية)
- الاسلحة ، الاسلحة النارية
- سموم الحيوانات
- اي مواد مؤذية او مواد ممغطة

هذه القائمة ليست شاملة و قابلة للتغيير في اي وقت ، اذا كانت لديك اي شكوك حول ما يمكنك حمله على متن الطائرة يرجى منكم التفضل بالاتصال **بمركز خدمة العملاء او الاتصال بمركز الاتصال الموحد 920001234**.

قد يتخذ "طيران ناس" اي اجراء يراه مناسباً او معقولاً في حال العثور على مثل هذه الممنوعات بما في ذلك التخلص منها دون اخطاركم بذلك. وقد يمتنع "طيران ناس" عن قبول من بحوزته اي من هذه المواد او تلغي حجزه او تحيله الى السلطات المختصة في حال حاول العميل اخفاء هذه المواد في الأمتعة الشخصية او اصراره على حملها معه.

9.14.2 الاسلحة

حمل الاسلحة غير مسموح به اطلاقاً على متن رحلاتنا.

المواد المحظور حملها سواء في الأمتعة الشخصية او المشحونة

- السهام
- البنادق (البلاستيك أو المعدن)
- بلياردو ، سنوكر ، أو تجمع الإشارات
- الراجمات
- أقلام الليزر
- إنذارات الحماية الشخصية
- ادوات النجارة
- السكاكين بكافة احجامها
- عدة الاكل المنزلية
- شفرات الحلاقة
- السكاكين الورقية و القواطع الكرتونية
- المضارب الرياضية
- الإبر الطبية او الحقن تحت الجلد (ما لم تكن مدعومة بتقارير الطبية)
- إبر الحياكة

- المقصات
- السيوف ، الرماية الأقواس والسهام أو ما شابه ذلك
- المشروبات أو الأغذية ذات التسخين الذاتي
- أي مواد أخرى قد تسبب ضرر للطائرة أو أي من الركاب أو أفراد الطاقم أو لا تكون مناسبة للنقل

9.15 المواد المحظورة:

هناك بعض المواد الخطرة التي يمكن نقلها تدرج تحت قيود لنقلها؛ حيث تحتاج الحصول على اذن مسبق للنقل بكميات محدودة و مع اتخاذ تدابير احتياطية خاصة، على سبيل المثال: البطاريات الجافة ، انبوبات الاكسجين و ثاني اكسيد الكربون ، الثلج الجاف و زيوت الطبخ؛ و لكن ، يجب الحصول على الموافقة مسبقا قبل تاريخ الرحلة حتى يتسنى لـ"طيران ناس" قبول مثل هذه المواد على متن الطائرة المحجوز عليها.

للحصول على معلومات اكثر الرجاء الاتصال على مركز خدمة العملاء او على مركز الاتصال الموحد.

9.16 نقل الحيوانات

نحن لا نقبل نقل الطيور ، الزواحف ، الاسماك او الحيوانات الاليفة على متن رحلاتنا.

9.17 نقل الجثث و بقايا الانسان:

نحن لا نقبل نقل الجثث و بقايا الانسان.

9.18 الأمتعة التي تم ازلتها من قبل رجال الأمن او اي سلطات اخرى مخولة

نحن غير مسؤولين عن اي مواد يتم ازلتها من قبل رجال الامن في المطارات او اي سلطات رسمية اخرى سواء تمت مصادرتها او اتلافها او تم تمريرها لنا.

9.19 طيران ناس لخدمات الشحن

يمكن لمسافريننا نقل امعتهم باستخدام خدمات الشحن لدينا ، هذه الخدمة ملائمة على الوجهات المفروض عليها وزن أمتعة محدد او اثناء فترة الحظر في المواسم على الأمتعة الزائدة، الرجاء الرجوع الى انظمة طيران ناس او الى وحدة خدمة العملاء او مركز الاتصال الموحد لمزيد من المعلومات.

المادة العاشرة : نقل الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة

10.1 العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة:

إذا كنت شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة او خضعت لعملية جراحية مؤخرا او ممن يتلقون العلاج الطبي ؛ و الذين يعانون من العجز الجسدي الحسي او الحركي ، او ممن يعانون من التأخر الفكري ، الشيخوخة ، او اي مرض اخر ، يتطلب نقلكم موافقة مسبقة منا قبل الحجز للسفر على طيران ناس، و يتوجب احضار شهادة من الدكتور سارية المفعول توضح طبيعة مرضك و يوصي فيها انه من المناسب لكم بالطيران على الرحلة المحجوزه لكم، قد تحتاجون الى مرافق لكم لمساعدتكم و الذي يجب ان يمثل لانظمة طيران ناس مثل باقي العملاء.

الشهادة الطبية يجب ان تكون معكم اثناء عملية تسجيل الحضور بالمطار. اذا كان التقرير يوضح عدم اهليتكم للسفر جوا ، يحق لطيران ناس رفض اركابكم على متن رحلاتها ، او تنقلكم على مسؤوليتكم الشخصية دون ادنى مسؤوليه

علينا عن اي اضرار او تدهور في وضعكم الصحي. و يجب ان تكون هذه المسؤولية موثقة خطيا من قبلكم و موقعه رسميا.

اذا رغبتم بأي مساعده خاصة ، نرجو منكم الاتصال ب مركز الاتصال الموحد لتقديم الطلب على الأقل قبل 24 ساعه من تاريخ سفركم . و سنقوم بكل ما نستطيع لتقديم الخدمة المطلوبة من قبلكم ، و على أية حال فإن الخدمات الخاصة نوفرها حسب توفرها في المطارات .

لاسباب تتعلق بالسلامة فقد قيدنا عدد الركاب على الكراسي المتحركة على كل رحلة. ورقة دليل الرحلة ستوضح طلبكم الخاص اذا تم تأكيد حجزكم ، بعض المطارات خارج المملكة العربية السعودية قد تحتسب بعض الرسوم الاضافية لاستخدام الكراسي المتحركة و يجب دفعها كاملة قبل تأكيد الحجز. الكراسي المتحركة المطوية سيتم نقلها مجانا اضافة الى الأمتعة المسموح بها . الرجاء ملاحظة ان الكراسي غير القابلة للطوي و الكراسي الكهربائية لا يسمح بنقلها.

10.2 الامهات الحوامل

يسمح للسيدات الحوامل بالسفر بدون استمارة MEDIF (إذا لم تكن هناك مضاعفات معروفة ومعلومة للضيف) إذا كنت أما حاملا من الأسبوع 1 إلى الأسبوع 27 (حتى نهاية الأسبوع 27) من الحمل. إذا كانت الأم الحامل مسافرة بين 28 و 35 أسبوعا (للحمل الفردي) وبين 28 و 31 (للحمل بتوأم) ، فيجب تقديم شهادة طبية سارية المفعول أو MEDIF مؤرخة قبل سبعة (7) أيام على الأقل من تاريخ المغادرة توضح عدد أسابيع الحمل وتؤكد أن الأم الحامل "لائقة للسفر". نأسف لعدم قبول شهادات من القابلات المسجلات. نحن لا نتحمل أي مسؤولية عن أي مضاعفات أو حدث طبي مرتبط بالحمل الناشئ عن السفر على متن طائراتنا. لن نقبلك للسفر إذا كنت أما حاملا بطفل واحد من الأسبوع 36 وما فوق وحاملا بتوأم من الأسبوع 32 وما فوق. لن نقبل الأمهات الحوامل إذا لم يتم طلب ترتيبات حملهن والموافقة عليها قبل تأكيد الحجز.

10.3 الرضع

الرضع هم الاطفال بين 8 ايام حتى سنتان (2) من تاريخ الرحلة و الذين يسافرون بتذكرة رضيع و الذين يكونون محمولين في احضان شخص بالغ مرافق لهم و المؤمنين بحزام للرضع يقدم على متن الرحلة . يعرف البالغ بانه من تجاوز 15 عاما فما فوق في تاريخ الرحلة . و لا يسمح بحمل اكثر من رضيع لكل بالغ . الرضع اصغر من 8 ايام لا يسمح لهم بالسفر .

الرضع بين 6 اشهر وسنتين من العمر ، يمكنهم الجلوس في مقعد سلامه معد للسيارات و الطائرات و الذي يوصل بالمقعد و يؤمن عليه ، في هذه الحالة يتوجب عليكم شراء مقعد بالسعر المطروح. نرجوا احضار طعام الاطفال معكم. الاطفال في عمر سنتين فما فوق يجب ان يحجز لهم مقعد يدفع له بالسعر المطروح . الرجاء الرجوع الى المادة 3.3 و انظمة طيران ناس عن الرضع.

10.4 الصغار بدون مرافق

يعتذر "طيران ناس" عن قبول إركاب أطفال أعمارهم اقل من 12 سنة يسافرون بمفردهم. الاطفال تحت سن 12 سنة يمكنهم السفر اذا كانوا برفقة شخص بعمر 15 سنة او اكبر و الذي سيتحمل مسؤولية الطفل بالنيابة عن ذويه، او الوصي القانوني لهم.

10.5 الركاب الصغار المسافرين بمفردهم

تقبل "طيران ناس" المسافرين من عمر 12 سنة الى 15 سنة بدون مرافق على أن يوفر ولي امره او ذويه 3 نسخ من استمارة الموافقة على السفر (إضغط هنا للتحميل) و توقيعها في المطار عند مكتب التسجيل. و يتوجب على ولي الامر او ذويه الانتظار في المطار إلى أن تغلق الرحلة.

المادة الحادية عشرة : اختيار المقاعد

عند إجراء حجزكم ، يمكنكم اختيار المقعد المراد الجلوس به كخدمة اضافية مقابل رسوم. اي مقعد محجوز و تم الدفع له ستظهر بياناته في دليل الرحلة اذا تم تأكيد الحجز. و يتوجب عليك الحضور في الموعد المحدد و التقيد بانظمة طيران ناس.

يحق لطيران ناس تغيير المقعد المختار و المدفوع ثمنه لاسباب تشغيلية، لسلامة الركاب او اي اسباب امنية حتى بعد دخولكم الطائرة. اذا لم نستطع اعطائكم المقعد المختار، او في حالة عدم وجود مقعد مماثل لاختياركم ؛ سنسعى لتقديم مقعد مماثل في السعر .

المقاعد على مخارج الطوارئ و الموضحة على خارطة المقاعد، فإن المرأة الحامل ، كبار السن ، المرضى ، المعاقين حركياً او من لهم احتياجات خاصة ، الرضع و الاطفال او المسؤولين عنهم او من لا يرغب او لا يستطيع المساعدة اثناء حالات الطوارئ ليسو مؤهلين للجلوس عليها. اذا انطبق عليكم اي من الحالات السابقة ، فإننا نحتفظ بالحق بتغيير مقعدكم في اي وقت الى اي مقعد على متن طائرانا و ليس لكم الحق في استرجاع المبلغ بعد ركوبيكم الطائرة.

في حال عدم توفر المقعد المحجوز و المدفوع له من قبلكم لاسباب سلامة او اسباب امنية او اسباب تشغيلية، سنقدم لكم مقعد مماثل بالسعر ، و في حالة عدم توفر مقعد مماثل بالسعر، ستحول القيمة المدفوعة كرسيد للمسافر.

جميع حجوزات المقاعد يمكن اجراءها عن طريق الموقع الالكتروني ، ومركز الاتصال الموحد و وكلائنا المعتمدون، مرهونه بتوفرها. و يمكن الدفع نقدا او ببطاقتكم الائتمانية (يمكن الدفع بخدمة سداد فقط عند اجراء الحجز الاصلي) .

جميع التغييرات او الالغاءات او اعادة الحجز تتم عن طريق مركز الاتصال الموحد .في حالة تغيير حجزكم ، يمكنكم اعادة الحجز للمقعد المختار، و ذلك مرهون بتوفر المقاعد بعد احتساب رسوم التغيير للمقعد. وعند الغائكم الحجز و الاحتفاظ بمبلغ الحجز كرسيد لكم لدى "طيران ناس" سيتم احتساب سعر المقعد المختار ضمن المبلغ المحفوظ بعد خصم مبلغ رسوم التغيير. جميع التغييرات او الالغاءات عن طريق مركز الاتصال الموحد يجب عملها قبل الاقلاع ب 4 ساعة. و لمزيد من المعلومات الرجاء الرجوع الى انظمة "طيران ناس".

جميع المقاعد غير المختارة من قبل مسافرينا ستكون موجوده عن مكاتبنا في المطار.

يتوجب عليكم تسجيل الحضور في الوقت المحدد و اتباع انظمة طيران ناس حتى لو قمتم بشراء مقعدكم .

المادة الثانية عشرة: الوجبات مسبقة الدفع

عندما تقوم بالحجز، يمكنك إختيار الوجبة التي تريدها، هذا الخيار يترتب عليه دفع رسوم إضافية لهذه الوجبة والتي سوف يتم عرضها عند تأكيد طلبك، سوف يتم توفير الوجبة المطلوبة على خط سير رحلتك ويتم تاييده مع الخدمات الأخرى في رسالة التأكيد الإلكتروني.

أي وجبة مطلوبة سوف يتم توضيحها في بطاقة صعودك للطائرة، سيقوم ملاحى المقصورة بإحضار الوجبة المطلوبة إلى مقعدك المطبوع في بطاقة صعود الطائرة. إذا حصل لأي سبب عدم جلوسك في المقعد المحدد لك، عليك إبلاغ أحد ملاحى الكيبينة للتأكد من حصولك على وجبتك. ونحتفظ بحقنا في تقديم وجبة أخرى بنفس القيمة المدفوعة أو أقل أو أعلى دون تحمل أي مسؤولية إضافية.

سنبذل قصارى جهدنا لتوصيل عناصر الطعام المدفوعة مسبقاً المقدمة في وقت إجراء الحجز، لكننا نحتفظ بالحق في تقديم عناصر بديلة ذات قيمة مساوية أو أعلى ولن نتحمل أي مسؤولية إضافية تجاهك. إذا فشلنا في توصيل الطعام المدفوع مسبقاً إليك أثناء رحلتك، فيرجى الاتصال بوحدة خدمة العملاء لدينا التي ستقوم بترتيب وضع الرسوم الإضافية المفروضة في Credit Shell لاستخدامك المستقبلي.

إذا قمت بتغيير تاريخ و/أو مسار سفرك ضمن قواعد الأسعار الخاصة بك، فسيتم تحويل طلب تقديم الطعام المدفوع مسبقاً إلى تاريخ/وقت رحلتك الجديد، ومع ذلك، سيتم نقل عناصر الطعام المدفوعة مسبقاً والتي تم دفع ثمنها وإدراجها في خط سير الرحلة الخاص بك لا يجوز تغييرها أو إلغاؤها خلال أربع وعشرين (24) ساعة من وقت المغادرة المقرر. إذا تم تأكيد الحجز في أقل من 12 ساعة من موعد إقلاع الرحلة فإن الوجبة غير مضمونة لأسباب تشغيلية (في حال أن فئة الحجز تتضمن وجبة)

في حال أن فئة الحجز تتضمن وجبة خفيفة فسيتم تقديم الوجبة فقط في حال تم تأكيد الحجز في قبل أكثر من 12 ساعة من موعد الإقلاع المجدول. في حال تم تأكيد الحجز في فترة اقل 12 ساعة من موعد الإقلاع المجدول فإن الحصول على الوجبة غير مضمون.

المادة الثالثة عشرة : تسجيل الحضور و بطاقة صعود الطائرة

13.1 أولوية الصعود:

- في حال وصول أحد الركاب حاملي أولوية الصعود متأخرًا عند البوابة، فسيتم السماح لبقية الركاب الذين وصلوا مبكرًا بالصعود إلى الطائرة.
- المساحة المخصصة للحقائب المحمولة على متن الطائرة محدودة ومتاحة بأسبقية الحضور. لذلك، ننصحك بالصعود مبكرًا لضمان مساحة لحقائبك.
- في حال وجود عربة أطفال أو حقيبة كبيرة الحجم لدى أحد الركاب، فسيتم نقلها إلى مقصورة الشحن. قد يتم تطبيق رسوم إضافية على الأمتعة المحمولة التي يتم اعتراضها عند البوابة.
- في حال كانت وسيلة الوصول إلى الطائرة هي الحافلة، يمكن للركاب حاملي أولوية الصعود دخول الحافلة أولاً أو في أي وقت يحضرون فيه. ومع ذلك، فإن أولوية الصعود من الحافلة إلى الطائرة غير مضمونة.
- في حالة وجود أكثر من شخص في نفس الحجز، لا يحصل المرافقون على الخدمة مجاناً إذا قام راكب واحد في الحجز بشراء الخدمة. يجب على كل راكب دفع ثمن الخدمة بشكل منفصل.
- تنطبق رسوم أولوية الصعود إلى الطائرة على كل من البالغين والأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 2 و 12 عاماً. ومع ذلك، فإن الرضع الذين لا يشغلون مقعداً وتقل أعمارهم عن عامين يعفون من هذه الرسوم. ينطبق الإعفاء فقط إذا كان جميع الركاب المرافقين للرضيع في نفس الحجز قد دفعوا رسوم أولوية الصعود إلى الطائرة.
- يرجى ملاحظة أن خدمة أولوية الصعود إلى الطائرة متاحة حصرياً للمسافرين على الرحلات المشغلة من قبل طيران ناس.
- أولوية الصعود إلى الطائرة لا تعفي الركاب من الوقت المحدد لإصدار بطاقة صعود الطائرة.

13.2 وقت تسجيل الحضور:

يجب عليك التقيد بالوقت المحدد لتسجيل الحضور و المعطى لك من قبلنا او من احد وكلائنا المعتمدون او عن طريق موقعنا الالكتروني www.flynas.com عند اجراء حجزكم. اوقات تسجيل الحضور مختلفة ، رجا التأكد من موعد الحضور الى المطار قبل المغادرة الى المطار. تفتح مكاتب "طيران ناس" لإصدار بطاقات صعود الطائرة قبل الموعد المحدد للإقلاع بـ 3 ساعات . تغلق مكاتب طيران ناس قبل موعد الإقلاع بـ 60 دقيقة (ساعة واحدة) . وفي حالة وصول المسافر الكريم بعد اغلاق المكتب (الكاونتر)، نعتذر عن إصدار بطاقة صعود الطائرة الخاصة به ويتم إلغاء حجزه. و يعتبر الراكب متغيب عن الرحلة . و لا يحق له استعادة مبلغ الرحلة. بإكمالك اجراءات التسجيل ستعطى بطاقة صعود الطائرة و بعدها يجب عليكم الذهاب الى البوابة المخصصة لرحلتكم قبل اغلاقها .

13.3 وقت تسجيل الحضور لمجموعات الركاب ، الركاب ذوي الإحتياجات الخاصة

إذا كنتم تسافرون ضمن مجموعة و تحتاجون الى مساعدة ، يجب عليكم الحضور في الوقت المحدد من قبلنا او من قبل احد وكلائنا المعتمدون . يتوقع حضور المجموعات على الأقل قبل اربعة ساعات من وقت الإقلاع المجدول للرحلات الدولية و ثلاثة ساعات للرحلات الداخلية للتأكد من اجراء عملية التسجيل في الوقت المحدد.

13.4 اثبات الهوية

يتوجب حضور المسافر شخصياً عند تسجيل الحضور مع احضار وثائق سارية المفعول مثل :في الرحلات الدولية جواز السفر ، في رحلات دول مجلس التعاون الخليجي جواز سفر او الهوية الوطنية ، و الرحلات الداخلية الهوية الوطنية ، الإقامة او جواز السفر إلى موظفينا.

13.5 تعريف الدفع بالبطاقات الائتمانية

إذا دفعت بالبطاقة الائتمانية ، و لاسباب امنية ، يجب احضار البطاقة المستخدمة او صورة من بطاقة الإئتمان. إذا كانت البطاقة ليست لكم، يتطلب إحضار صورة من جواز صاحب البطاقة كدليل للشراء. إذا لم تحضر البطاقة المستخدمة أو صورة منها، سيتم إلغاء حجزكم و عدم قبولكم على الرحلة و بدون الحق في استرجاع المبلغ.

13.6 صلاحية وثائق السفر

مسؤولية العميل الكريم التأكد من وجود الوثائق اللازمة سارية المفعول بحوزته، بما في ذلك التأشيرات (إن كانت مطلوبة) ليلبي متطلبات السفر للوجهة المقصودة. نحن نحفظ بالحق في رفض العميل إذا كانت أوراق السفر خاصته غير مكتملة أو غير مرضية . في مثل هذه الحالة ، لن يتم استرجاع المبلغ أو توفير رحلة بديلة. الرجاء الرجوع إلى المادة 19.

13.7 المواعيد النهائية لإغلاق بوابة السفر

نرجوا من المسافرين الكرام التوجه إلى البوابة المحددة لهم للصعود إلى الطائرة، علماً أن هذه البوابة تغلق قبل موعد الإقلاع بـ 30 دقيقة. قد نرفض إركاب المسافرين الواصلين بعد إغلاق بوابة السفر ، وسيتم إلغاء حجزهم من دون أي حق باسترجاع أو تعويض أو بديل مجاني للحجز المفقود.

13.8 رفض الركاب من صعود الطائرة

إذا لم نستطع إركابكم في الرحلة التي قمتم بالحجز عليها و تأكيدها ، و قمتم بتسجيل الحضور في الوقت المحدد ، سيكون لكم الحق في استرجاع المبلغ بناء على المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

13.9 الرحلات المواصلة و نقل الأمتعة

إذا قمت بحجز رحلة مواصلة ، يتوجب عليكم الاتصال بموظفينا بالمطار لمساعدتكم و قد يتوجب عليكم تسجيل أمتعتكم في كل محطة من الرحلة . لمزيد من المعلومات عن الرحلات المواصلة الدولية و الداخلية. الرجاء الاطلاع على رحلات المواصلة في المادة 6.3 و أنظمة طيران ناس.

13.10 بطاقات الصعود الالكترونية

يمكنك الحصول على بطاقة الصعود إلكترونيًا عن طريق موقعنا الإلكتروني خلال الفترة من 48 ساعة حتى ساعة (1) قبل الإقلاع للرحلات الداخلية و ساعتين (2) قبل الإقلاع للرحلات الدولية. هذه الخدمة متوفرة بالمطارات داخل المملكة العربية السعودية و مطارات الكويت، دبي، عمان، و اسطنبول الدولية فقط.

يمكنك حجز المقعد و طباعة بطاقة صعود الطائرة موضحة رقم المقعد المختار.

في المطار، يتوجب عليك إنهاء إجراءات الجوازات و الجمارك و الحضور لبوابة الصعود قبل 45 دقيقة من وقت الإقلاع المجدول.

عند البوابة، يتوجب عليك إحضار أوراق ثبوتيه السفر لموظفينا عند بوابة المغادرة لتعريف المسافر مع اظهار بطاقة الصعود الالكترونية لهم. الاسم المطبوع في بطاقة الصعود الالكترونية يجب ان يتطابق مع الاسم الموضح في جواز السفر (للرحلات الدولية) و في بطاقة الهوية الوطنية (للرحلات الداخلية). بعد المصادقة، سيقوم موظفونا في المطار باستبدال بطاقة الصعود الالكترونية المطبوعة من قبلكم بطاقة صعود الخاصة بطيران ناس.

و من مسؤوليتكم، كما هو موضح في المادة 13 و المادة 14، التأكد من حملكم لوثائق السفر سارية المفعول ، بما في ذلك التأشيرات السفر و الشهادات الصحية لمطابقة إجراءات الجوازات لوجهة السفر المراد الذهاب إليها و كذلك للعمل بشروط و أحكام النقل الخاصة بطيران ناس. و نحفظ بالحق في رفض نقلكم في حالة كون وثائق السفر خاصتكم غير ملبية للمتطلبات أو غير مرضية أو إذا كنت متأخرا عن الحضور الى بوابة الصعود.

المادة الرابعة عشرة : اسباب رفض الإركاب و حدود النقل

في حدود معقولة حسب تقديرنا، قد نرفض نقلكم أو أمتعتكم إذا أبلغناكم بذلك خطيا، بالفاكس أو بأي طريقة إلكترونية بأننا بعد تاريخ إشعاركم لن نقلكم على متن رحلتنا. في هذه الحالة أنت مخول بان تسترد المبلغ المدفوع بالإضافة إلى الرسوم و الضرائب، و أي رسوم إدارية مطبقة. وقد نرفض نقلكم أو أمتعتكم بدون أي إشعار في حالة حدوث أي من الحالات المدرجه ادناه وفي هذه الحالة يحق لنا الاحتفاظ بكامل التعاريف و لا يحق لكم استرداد المبلغ او جعلها كرسيد في حسابكم الائتماني لدينا.

قد نرفض قبولكم أو أمتعتكم بدون سابق إنذار في الحالات التالية:

- إذا كان نقلكم أو نقل أمتعتكم قد يؤثر في سلامة و أمن الطائرة أو سلامة وصحة و راحة الركاب و طاقم الطائرة.
- إذا كنت تحت تأثير المشروبات أو المخدرات أو إذا اعتقدنا في حدود المعقول ان بحوزتك مخدرات أو مشروبات كحولية أو غيرها من المواد المحظورة.
- إذا كانت قدراتك العقلية أو الجسمانية قد تكون خطرة على نفسك او على الطائرة أو اي شخص آخر.
 - إذا رفضت السماح لنا بتفتيش أمتعتك
- إذا لم تنصاع إلى تعليمات الموظفين الأرضيين أو ملاحى المقصورة فيما يتعلق بالسلامة و الأمان أو التهديد أو في حال الإساءة كلامياً لأحد موظفينا الأرضيين أو ملاحى المقصورة .
 - إذا تداخلت عمداً مع احد ملاحى المقصورة أثناء أدائهم لعملهم.
 - إذا وضعت سلامة الركاب في الطائرة أو اي احد في خطر
 - إذا أوهمت بوجود خطر القنابل أو الأسلحة البيولوجية أو الكيمائية
 - إذا ارتكبت جريمة أثناء اجراءات الصعود للطائرة أو على متنها .
- إذا لم يكن لديك أو تبين انك لا تحمل وثائق سفر و تأشيرات سليمة ، أو حاولت الدخول للبلد بدون وثائق سفر صحيحة ، أو قمت بتدمير أوراق سفرك خلال الرحلة ، أو عند رفض تسليم أوراق سفرك لأحد ملاحى المقصورة عند طلبها منكم أو رفض السماح لنا بتصوير وثائقكم .
- إذا طلبت النزول في دوله نزلت بها كراكب مواصل ، أو إذا كان نقلكم يحرق قوانين أو أنظمة أو أوامر الحكومة ، أو إذا رفضت إعطائنا أية معلومات مطلوبة منا من قبل السلطات الحكومية عنكم.
- إذا لم تقدم رقم حجز صالح أو لم تدفع كامل الرسوم و التعريفات و الضرائب أو قمت بشراء التذكرة بطريقة غير شرعية ، أو قمت بشراء التذكرة من غير وكلائنا المعتمدين ، أو من غير وكلائنا المأذون لهم ، أو قدمت رقم حجز مزيف ، أو قمت بشراء حجز معدّل من قبلنا أو من قبل احد وكلائنا المعتمدين.
- إذا لم تثبت لنا بأنك أنت الشخص المدونة بياناته في الحجز عند تسجيل الحضور.
 - إذا قمت بتغيير الحجز بدون إذننا أو بخلاف أحكام وشروط النقل هذه أو أنظمة طيران ناس
- إذا لم تقدم بطاقة صعود الطائرة أو أوراق السفر الخاصة بك إثناء طلبها منكم ، أو إذا فشلتم في إنهاء اجراءات تسجيل الحضور أو فشلت في الوصول إلى بوابة الصعود للطائرة في الوقت المحدد.
- لم تقم بتقديم مرجع حجز صالح؛ لم تدفع التعريفات الكاملة لرحلتك؛ شراء حجز تم الحصول عليه بشكل غير قانوني؛ قمت بشراء حجز لم تقم بشراءه منا أو من وكلائنا المعتمدين؛ شراء حجز لم يتم إصداره من قبلنا أو من قبل وكلائنا المعتمدين؛ تقديم مرجع حجز مزيف؛ أو قمت بشراء حجز مع تعديل لم يتم إجراؤه بواسطة أو بواسطة وكلائنا المعتمدين.
- لقد فشلت في إثبات أنك الشخص المذكور في الحجز عند التقدم لتسجيل الوصول أو الصعود إلى الطائرة.
- لقد قمت بتغيير وسيلة النقل الخاصة بك دون موافقتنا ودون شروط وأحكام النقل وأنظمة طيران ناس.
- لقد فشلت في تقديم بطاقة الصعود إلى الطائرة أو وثائق السفر الخاصة بك إلينا عندما يُطلب منك ذلك بشكل معقول؛ إذا فشلت في إكمال عملية تسجيل الوصول بحلول الموعد النهائي لتسجيل الوصول؛ إذا فشلت في الوصول إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد.
- لقد تصرفت بالطريقة المذكورة أعلاه في رحلة سابقة أو فيما يتعلق بها، ونعتقد أنك عرضة لتكرار هذا السلوك.
- قد نقرر عدم نقل الأمهات الحوامل أو العملاء المرضى أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو المعوقين أو الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة إذا لم نوافق على ترتيبات نقلهم قبل تأكيد الحجز.
- لن نقل سفر الأطفال الذين تقل أعمارهم عن اثني عشر (12) عامًا بدون مرافقين. لا يجوز للأطفال الذين تقل أعمارهم عن اثني عشر (12) عامًا السفر إلا إذا كانوا برفقة شخص يبلغ من العمر خمسة عشر (15) عامًا أو أكثر ويتحمل مسؤولية القاصر بصفته أحد الوالدين أو الوصي القانوني أو المرافق. سنقبل الأطفال الذين تبلغ أعمارهم اثني عشر (12) عامًا فما فوق بالسفر بدون مرافق بشرط أن يوقع الوالد أو الوصي على نموذج موافقة على السفر عند تسجيل الوصول. يُنصح ولي الأمر أو الوصي بالبقاء في المطار حتى مغادرة الرحلة.

هذه القائمة فقط لبعض الأسباب و ليست على سبيل الحصر و نحتفظ بالحق في تحديد و تصنيف الأسباب التي تجبرنا على عدم قبول الراكب والتي تندرج تحت هذه المادة.

المادة الخامسة عشرة: السلوك على متن طائراتنا

15.1 السلوك الغير مقبول به:

عند وجودكم على متن طائراتنا و نعتقد انك قمت بسلوك غير مقبول به ، بما في ذلك ليس على سبيل الحصر ، وضع الطائرة أو أي شخص على متنها في خطر أو التدخل مع ملاحى المقصورة أثناء عملهم ، أو عدم الانصياع لأوامرهم في السلامة و الأمان ، وعدم الالتزام بحزام المقعد أو علامة منع التدخين ، أو عدم الالتزام بتعليمات استخدام الهاتف أو الأجهزة الالكترونية داخل الطائرة ، أو ارتكاب جناية أو جريمة داخل الطائرة ، أو لوطح عليكم التآثر بالمسكرات أو المخدرات ، أو التهديد بوجود قبيلة ، أو تهديد أو التهجم على احد ملاحى المقصورة أو التصرف بطريقة تعسفية نحو الملاحين أو الركاب أو تسبب الإزعاج لهم ، أو التسبب بالإضرار لهم ، أو خرق اي قانون أو أنظمة ، فإننا سننخذ الاجراءات اللازمة لمنع استمرار هذا السلوك .

إذا كانت الطائرة على الأرض ، قد نقرر إنزالكم منها عند حدوث اي من هذه التصرفات و عدم إركابكم في بقية الرحلة المنصوص عليها في حجزكم . وقد نبليغ بالسلوك الصادر منكم على متن طائراتنا إلى السلطات مما يعرضك للمسائلة للسلوك الغير مقبول.

15.2 التكاليف المترتبة على تغيير مسار رحلة بها سلوك غير مقبول:

إذا تم تحويل مسار الرحلة نتيجة لتصرف غير مقبول على متن الطائرة ، وقمنا بتحويل الرحلة إلى وجهة غير مجدولة و انزلنا الراكب من الطائرة ، سوف يتم تغريم الراكب بجميع التكاليف المرتبطة بهذا التحويل.

15.3 الأجهزة الالكترونية:

لأسباب السلامة ، سنمنع أو نحد من استخدام بعض الأجهزة الالكترونية و التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر : الهواتف المتنقلة ، المسجلات الشخصية ، أجهزة الكمبيوتر ، أجهزة الراديو ، مشغلات إلام بي ثري ، مشغلات السيديات ، الألعاب الالكترونية ، أجهزة التحكم و التحدث عن بعد. يجب عليكم عدم استخدامها عند إعلان ذلك.

استخدام الأجهزة المساعدة على السمع و منظمات القلب مسموح به.

المادة السادسة عشرة: تعديل جدول الرحلات

16.1 عام

أوقات الرحلات المبينة في الجداول الزمنية لدينا قد تتغير عن الأوقات الفعلية للرحلات ، قد يتم تعديل جدول الرحلات أو /و إلغاء رحلة، إيقافها ، تحويلها ، أو تأجيلها أو تأخيرها تحت ظروف خارجة عن إرادتنا و / أو لأسباب السلامة ، أسباب أمنية أو لأسباب تشغيلية أو لمتطلبات تجارية . نحن لا نضمن أوقات الرحلات لكم و هي لا تشكل بندا من عقد النقل معنا.

قبل تأكيد حجزكم سوف نخبركم بوقت الإقلاع المجدول لرحلتكم ، وسوف تكون مبينه في دليل الرحلة عند اصداره .من الممكن ان نحتاج إلى تعديل الوقت المقرر للرحلة حتى بعد إصدار دليل الرحلة، إذا زدتنا بمعلومات الاتصال بكم ، سوف نسعى لإبلاغكم بأي تغيير ، و مع ذلك ، إذا كانت معلومات الاتصال خاصتكم غير صحيحة أو لم تستجب لاتصالنا فذلك لا يحملنا ادنى مسؤولية أو اي تكاليف إضافية قد تتكبدها جراء تغيير وقت الرحلة عدا ما هو موضح في المادة 6 و 17 .

16.2 التغييرات الكبيرة على جدول الرحلات (أكثر من 12 ساعة)

إذا قمت بعمل حجز ، و قمنا نحن بتغيير كبير على وقت الرحلة لأكثر من 12 ساعة من وقت الإقلاع المجدول و وجدتم ان هذا التغيير غير مقبول فإننا سنحجز لكم في وقت آخر يناسبكم كما يمكنكم الاختيار بين إسترداد كامل المبلغ المدفوع أو أن يتم الإحتفاظ بالمبلغ كرسيد لدينا على الرحلة الغير مستخدمة مع كافة التعريفات و الرسوم و الضرائب في المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

16.1.2 تعديلات الجدول المبلغة خلال 24 ساعة من السفر

إذا قمت بعمل حجز ، و قمنا بتعديل على الجدول و قمنا بإبلاغكم خلال 24 ساعة عن هذا التغيير سنقوم بالتالي:

في حالة إلغاء الرحلة سنقوم بالحجز لكم في وقت آخر يناسبكم أو سيعرض عليكم حفظ المبلغ كرسيد لكم لدينا على الرحلة الغير مستخدمة مع كافة التعريفات و الرسوم و الضرائب كما هو مبين في المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

في حالة وجود اي تحويل ، سنقوم بترتيب نقلكم (على حسابنا) إلى نقطة التوقف المتفق عليها أو المحطة المراد الوصول لها ولكن لا نضمن لكم وسيلة أو وقت النقل.

في حالة تأخير أو تحويل الرحلة، سنعتمد الإجراء المنصوص عليها في المادة 17 من أحكام و شروط النقل.

ولا نتحمل اي مسؤولية سوى ما هو مبين في المادة 17 في أحكام و شروط النقل.

المادة السابعة عشرة: استرجاع قيمة التذكرة، و الضرائب و الرسوم

17.1 عام

إذا فشلنا في نقلكم وفقاً لأحكام وشروط النقل لكم كما هو منصوص عليه في أحكام و شروط النقل أو أنظمة طيران ناس ؛ سيتم إرجاع المبالغ المدفوعة لحجزكم ، أو أي جزء من الضرائب أو الرسوم الغير مستخدمة وفقاً لهذه المادة و أنظمة أسعار طيران ناس. سيتم إرجاع التعريفة و الرسوم الحكومية و الضرائب على الرحلة الغير مستخدمة من الحجز إذا كان ذلك مناسباً.

إلا إذا كنا على خلاف ذلك، سنقوم بإرجاع المبلغ للشخص المنصوص اسمه في الحجز أو الشخص الذي دفع للحجز. إذا طالبت باسترجاع المبلغ ، يجب أن تثبت بأنك الراكب المبين اسمه في الحجز ، أو إذا أمكن ، أنك الشخص الذي دفع ثمن الحجز . سيتم إرجاع المبالغ إلى الحساب البنكي للراكب المبين اسمه في الحجز أو في بطاقة الائتمان المستخدمة للدفع.

17.2 استرداد المبالغ الإلزامي

17.2.1 منع الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الفائض (باستثناء الرحلات ذات الرمز المشترك)

يجوز لطيران ناس، حسب تقديره، قبول بعض الحجوزات الإضافية لمقاعد على متن رحلة تتجاوز سعة مقاعد الطائرة، ومع ذلك، لأسباب تشغيلية أو تتعلق بالنظام، قد تضطر أحياناً إلى رفض الصعود إلى الطائرة لعميل يحمل حجزاً صالحاً.

- إذا طُلب منا رفض صعود أحد العملاء، فسنطلب أولاً الرد من المتطوعين، وإذا لم يتقدم أي متطوعين، فسنعطي الأولوية للصعود على أساس وقت تسجيل الوصول.
- المتطوع هو عميل يسافر على تلك الرحلة المحددة، الذي يستجيب لطلبنا ويقبل عن طيب خاطر عرضنا للتعويض كما هو مفصل أدناه، مقابل التخلي عن حجزه المؤكد من خلال عدم السفر على تلك الرحلة المحددة. سيتم إرسال التعويض عن رفض الصعود الطوعي من قبل وكيلنا المعتمد في ذلك الوقت وقد يختلف.

- أي وجميع العملاء الآخرين الذين لديهم حجز صالح تم رفض صعودهم إلى الطائرة يعتبرون قد تم رفض صعودهم على متن الطائرة بشكل غير طوعي وسيتم تطبيق التعويض التالي:

ملاحظة	الوقت	القيمة	الرحلة
في حالة إعادة الحجز إلى الوجهة النهائية مع تأخير أقل من ثلاث ساعات، قد يصل التعويض إلى 500 ريال سعودي	أقل من ثلاث ساعات	SAR 500	رحلة دولية
	أكثر من ثلاث ساعات	SAR 1000	
قيمة تذكرة القطاع الذي تم فيه منع الصعود على متن الطائرة، على ألا تقل قيمة التعويض عن 200 ريال	أي وقت	قيمة الرحلة	رحلة داخلية

جميع الرحلات الدولية

سيتم إعادة حجز العملاء على الرحلة التالية المتاحة إلى وجهتهم النهائية وسيتم تطبيق التعويض التالي:

• في حالة تأخير الرحلات الجوية لمدة تقل عن ثلاث (3) ساعات، فقد يصل التعويض إلى 500 ريال سعودي.

• في حالة تأخير الرحلات لأكثر من ثلاث (3) ساعات، فقد يصل التعويض إلى 1000 ريال سعودي.

جميع الرحلات الداخلية

سيتم إعادة حجز العملاء على الرحلة التالية المتاحة إلى وجهتهم النهائية وسيتم تطبيق التعويض التالي:

• قد يصل التعويض إلى قيمة قطاع الطيران الداخلي.

• لن يكون العميل (العملاء) مؤهلاً للحصول على تعويض الحرمان من الصعود إلى الطائرة بسبب ترتيبات الخدمات الإضافية مع طرف ثالث (على سبيل المثال لا الحصر، حجوزات الفنادق أو خدمات الشحن أو تأجير السيارات) كما هو محدد بموجب المادة 18 من شروط وأحكام النقل الخاصة بنا.

• إذا لم تتمكن من استيعاب العميل (العملاء) على متن الرحلة التي لديه حجز مؤكد لها مع مرجع حجز صالح، والذي قدمه لتسجيل الوصول خلال الحد الأدنى المحدد لوقت تسجيل الوصول؛ ويحق له الحصول على قيمة التعويض فوراً

• التعويضات المذكورة في هذا البند هي الالتزام والمسؤولية الوحيدة من جانبنا تجاه عملائنا (عملائنا). إن أداء هذا التعويض يعني أنه ليس لديه أي مطالبات أو مستحقات أخرى ضدنا.

17.2.2 التأخيرات و الالغاءات من قبل طيران ناس

سنقوم بكل ما نستطيع لتوفير الرحلات كما هو معلن من قبلنا للرحلات القادمة و المغادرة؛ على أي حال، قد نأخر أو نلغي أي رحلة و الذي سيكون خارج عن إرادتنا لأسباب أمنية أو لأسباب السلامة أو أسباب تشغيلية أو لأسباب تجارية .

و سنكون مسؤولون فقط عن الضرر أو الخسائر في حدود المنصوص عليها في القوانين السارية و الاتفاقيات الدولية . و نحن لن نكون مسؤولون عن الضرر أو الخسائر الناجمة عن التأخير إذا استطعنا إثبات أننا أو موظفينا أو وكلائنا المعتمدون اعتمدنا التدابير اللازمة لتجنب الضرر المزعوم .

إذا تأخر موعد الإقلاع المحدد، سيكون من حق عملائنا التالي:

سيتم تقديم المرطبات لهم بعد مرور ساعة من وقت الإقلاع المجدول.

سيتم تقديم وجبات ساخنة للعملاء بعد مرور 3 ساعات من وقت الإقلاع المجدول من قبل وكلائنا المعتمدون أو قسيمة شراء لوجبة من المطار.

إذا تأخر موعد الإقلاع 6 ساعات عن موعد الإقلاع المحدد، لك الحق في، إعادة الحجز على رحلة أخرى على متن طيران ناس بدون رسوم إضافية أو إبقاء المبلغ المدفوع كرسيد لكم لدينا يمكن استخدامه لاحقاً، أما إذا رغبتم في انتظار الرحلة، سنقوم بتقديم غرفة في فندق من اختيارنا فترة الانتظار للرحلة و هي 6 ساعات. إذا لم ترغب في انتظار الرحلة المتأخرة، أو إعادة الحجز على طيران ناس، أو جعل المبلغ كرسيد لك لدينا، يمكنك طلب استعادة المبلغ وفقاً للمادة 16 و 17 و التي ستطبق كل على حدة. إذا طلبتم بالمبلغ، سيتم إلغاء حجزكم و مسؤوليتنا عن التأخير تنتهي هنا .

إذا ألغيت الرحلة فإنه يمكنكم إعادة الحجز على رحلة أخرى في يوم آخر بدون رسوم إضافية، على حسب الإمكانية، أو أن تقبلوا بحفظ المبلغ كرسيد لكم لدينا و يمكنكم استخدامه لاحقاً أو استرداد المبلغ حسب المادة 16 و المادة 17. إذا تم إعادة الحجز أو حفظ المبلغ كرسيد لكم لدينا، أو استعدتم المبلغ المدفوع، سيتم إلغاء الحجز و تنتهي مسؤوليتنا عن الرحلة الملغاة هنا.

المادة الثامنة عشرة: الترتيبات لخدمة من طرف ثالث

18.1 عام

عندما تتخذ اي ترتيبات لكم مع طرف ثالث ، أو اصدرا لكم قسيمة لتقديم خدمة من طرف ثالث على سبيل المثال لا الحصر تأجير السيارات ، أو حجوزات الفنادق أو التامين . عندها، نحن نعمل كوكيل فقط و تطبق شروط و أحكام الطرف الثالث، دون ادني مسئولية علينا.

18.2 صالات رجال الأعمال للمسافرين على درجة بريميوم حق الدخول إلي صالة رجال الأعمال دون أي حاجة لدفع رسوم لمقدم الخدمة في المطار . يخضع استخدام "صالة رجال الأعمال" للمسافرين على الدرجة الاقتصادية لرسوم من مقدم الخدمة في المطار . يمكن الحصول على الأسعار المطبقة لهذه الخدمة من موقعنا www.flynas.com. بعد الدفع وتأكيد هذه الخدمة، يمكن فقط التغيير أو الإلغاء وفق "قوانين الأسعار" المطبقة في الحجز. في حال عدم توفير الخدمة بعد القيام بالشراء سوف يتم حفظ المبلغ كرسيد على حسابكم ليتم استخدامه في المستقبل. ويمكن شراء كوبون دخول صالات رجال الأعمال حتى 6 ساعات قبل وقت المغادرة المجدول الخاص بكم. بمجرد الدفع، سيتم تأكيد طلبكم لصالة رجال الأعمال في خط سير الرحلة الخاص بكم. عند تسجيل الدخول في المطار ذي الصلة، سوف يتم توفير قسيمة من خلال وكلائنا تمكّنك من الوصول إلى "صالة رجال الأعمال". العميل سيكون مسؤول عن التخليص الجمركي، وإجراءات الجوازات والحجر الصحي، قبل الانتقال إلى صالة رجال الأعمال.

نود التنويه أنه يجب على العميل التواجد عند بوابة الصعود إلى الطائرة، في موعد لا يتجاوز 45 دقيقة قبل موعد الإقلاع المجدول.

المادة التاسعة عشرة : الاجراءات الإدارية

19.1 أوراق السفر

قبل السفر ، يجب تقديم جميع التأشيرات (الدخول / الخروج) ، الأوراق الصحية و اي أوراق مطلوبة أخرى من قبل القانون ، الأنظمة ، الأوامر ، أو اي متطلبات أخرى من البلدان و السماح لنا بالاحتفاظ بنسخة منها عند الحاجة لها ، و نحن نحتفظ بحق رفض نقلكم في حال عدم امتلاكك لمثل هذه المتطلبات أو إذا لم تكمل الأوراق المطلوبة . و اي رفض نقل بسبب عدم اكتمال أوراق السفر أو عدم صحتها سيؤدي إلى إلغاء الحجز و لا يحق لكم استرجاع المبلغ أو حفظه كرسيد.

19.2 رفض الدخول

إذا تم رفض دخولك لأي بلد لعدم التزامك ل هذه الشروط و الأحكام ، أو الأنظمة و القوانين و الأوامر ، أو متطلبات اي بلد أو عدم تقديم وثائق صحيحة أو عدم صلاحية وثائقكم الصحية ، يجب عليكم تعويضنا عن اي خسائر و تكاليف قانونية أو غرامات أو عقوبات أو الرسوم المفروضة علينا من قبل السلطات المعنية ، بما في ذلك رسوم نقلكم إلى البلد القادم منه حيث تم قبولكم .بالإضافة إلى اي رسوم أخرى متعلقة بعدم قبول دخولكم لبلد ما ، و قد نقوم بخصم التكاليف من قيمة الجزء الغير مستخدم من سعر الحجز الخاص بكم ، أو اي نقود متبقية لكم لدينا.

19.3 الفحص الجمركي

إذا لزم الأمر ، يتوجب عليك التواجد عند فحص الأمتعة خاصتكم من قبل الجمارك أو اي جهة حكومية . و نحن لا نتحمل اي ضرر قد ينتج عن عملية الفحص في حال عدم تواجدهم.

19.4 الفحص الأمني

يجب أن تسمح لنا أو للمسؤولين الحكوميين و / أو لموظفي المطار بالفحص الأمني لشخصكم و / أو أمتعتكم.

المادة العشرون: المسؤولية عن الأضرار

20.1 عام

- أحكام و شروط النقل هذه تحكم مسؤوليتنا تجاهكم ، و شروط و أحكام النقل للأطراف المشاركين في نقلكم تحكم حدود المسؤولية تجاهكم . و نحن نحفظ بجميع الحقوق ضد اي شخص آخر ، بما في ذلك حقوق المساهمة و التعويض ، و ستكون حدود مسؤوليتنا فيما يتعلق بالنقل بموجب القانون الوطني المعمول به ، كما هو مبين في أحكام و شروط النقل هذه ، فان حدود مسؤوليتنا كما هي منصوص عليها حسب اتفاقية النقل الدولي.
- لن نتحمل اي خسائر ناجمة عن تطبيقنا للقانون و اللوائح الحكومية أو عدم انصياعكم لها.
- إلا في حال نصت شروط النقل هذه خلاف ذلك، فاننا نكون مسؤولين بتعويضكم عن الأضرار التي يحق لكم فيها التعويض و التي أثبتت خسارتكم بها بموجب الاتفاقية.
- العقد المبرم بيننا و بينكم للنقل (بما في ذلك شروط النقل هذه و استثناءات و حدود المسؤولية) ينطبق على وكلاتنا المعتمدون ، موظفينا و ممثلينا كما تنطبق علينا . و نتيجة لذلك ، فان المبلغ الإجمالي قد يغطي من قبلنا و وكلاتنا المعتمدون ، مقدمي الخدمات ، موظفينا و ممثلينا لن تكون أكثر من القيمة المبلغ المقدم من قبلنا ، ان وجدت.
- إلا إذا نصينا على خلاف ذلك ، لا شيء في هذه الأحكام و الشروط للنقل يخلي أو ينهي حدود مسؤوليتنا التي تحق لنا بموجب الاتفاقية أو أية قوانين أخرى يمكن ان تطبق .
- لا شيء من هذه الاحكام و الشروط للنقل يمنعنا من استبعاد أو تقييد مسؤوليتنا بموجب الاتفاقية أو أية قوانين قد تطبق ؛ أو يمنعنا عن اي وسيلة دفاع متاحة لنا بموجب هذه الاتفاقية أو اي قانون قد يطبق : ضد اي هيئة التأمينات الاجتماعية أو اي شخص مسؤول عن الدفع ، أو الذين دفعوا ، على التعويض للوفاة أو الجروح أو الإصابات البدنية على العميل.

20.2 مسؤوليتنا تجاه العميل :

تخضع لهذه الأحكام و الشروط للنقل ، و الاتفاقية أو اي قانون قد يطبق:

- مسؤوليتنا نحو الأضرار في حالة المرض أو الإصابة أو العجز أو الوفاة التي يتعرض لها العميل في حال وقوع حادث تكون محدودة مادياً، كما تم تعريفها من قبل القانون المطبق أو عقد الاتفاقية .
- نحن لا نتحمل مسؤولية اي مرض أو إصابة أو عجز أو حتى الوفاة إذا تفاقمت جراء السفر جواً و التي يكون فيها السفر يشكل خطراً على العميل نظراً لكبر سنه أو حالته الجسدية أو العقلية أو تفاقم الحالة جراء ما ذكر .
- فرض التأمين منصوص عليه من قبل الهيئة العامة للطيران المدني ، حيث أن تعليمات الهيئة العامة للطيران المدني توجب بوجود حد اقصى للتأمين تكون من ضمن مسؤوليتنا.

- إذا أثبتنا ان الضرر أو الخسارة ناجمة عن/ نتجت عن ، إهمال أو خرق لأحكام و قوانين للنقل هذه أو فشل في تطبيق النظام المطبق ، أو الأوامر ، أو متطلبات المعمول بها في أي دولة من قبل العميل فإننا قد نخلي مسؤوليتنا جزئياً أو كلياً وفقاً للقانون الساري.
- نحن لا نقبل أي مسؤولية للخسائر الناجمة عن امتثالنا للقوانين و اللوائح و الأوامر أو الشروط المطبقة من أي بلد.
- نحن لا نتحمل مسؤولية أي وفاة ، إصابات ، إعاقة ، تأخير أو خسائر تسببت بها وجود أي شيء داخل أمتعة العميل أو غيره من الأشخاص أو الممتلكات بما في ذلك ممتلكاتنا.
- نحن لا نتحمل أي خسائر ناجمة عن أو مرتبطة بأي شكل من الأشكال من توفير وسيلة نقل أو غيرها من الخدمات للعملاء بما في ذلك و بدون تحديد أي تغيير في نوعية النقل أو الخدمات التي تم وصفها في معلومات الحجز فيما يتعلق في النقل أو الخدمة أو السعر .

20.3 مسؤوليتنا عن تلف الأمتعة

- ستكون مسؤوليتنا عن تأخير أو تلف أو فقد الأمتعة المحتجزة مسؤولية محدودة ومقيدة بالعرف ولوائحنا وبنود وشروط النقل المماثلة والقانون المنطبق طالما أنه قد أجري تحقيق وتقرر أن التأخير أو التلف أو الفقد قد نتج عن تصرف من جانبنا أو عن عجز عن التصرف من جانبنا مع وجود النية في التسبب في التأخير أو التلف أو الفقد أو التصرف بإهمال مع العلم أن التأخير أو التلف أو الفقد سيكون النتيجة المحتملة. وستكون مسؤوليتنا محدودة وسيتم تسوية المطالبة - إن وجدت - حسب مانصت عليه اللائحة العامة لحماية حقوق المسافرين.
- لن نكون مسؤولين عن تلف أو فقد الأمتعة إذا نتج ذلك بسبب الاستخدام الطبيعي أو إهمال العميل أو إذا انتهكت الأمتعة بنود وشروط النقل المماثلة.
- لن نكون مسؤولين بأي حال من الأحوال عن تلف أو فقد الأشياء التي يحظر عليك إدراجها في الأمتعة المحتجزة بموجب المادة 9 من بنود وشروط النقل المماثلة والعرف الساري والقانون المنطبق. وتتضمن هذه الأشياء - على سبيل المثال لا الحصر - البضائع الخطرة والمواد الممنوعة والعناصر القابلة للكسر أو التلف أو الأشياء القيمة.
- التعويضات الخاصة بالأمتعة وفقاً لما نصت عليه المادة الثالثة عشر من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء.
- ستكون مسؤولاً عن أي تلف أو خسارة تتسبب فيها أمتعتك للأشخاص الآخرين والممتلكات بما فيها ممتلكاتنا.

المادة الحادية والعشرون: وقت و حدود التقدم بمطالبة

21.1 إشعار المطالبات

- إذا كانت أمتعتكم المشحونة متضررة (بما في ذلك الخسارة الجزئية) يجب عليكم التقدم بشكوى خطية لنا ، في المطار ، فور اكتشاف الأمتعة المتضررة و قبل مغادرة منطقة الجمارك المخصصة للرحلة القادم عليها و التي استلمت منها أمتعك أو بعد أقصى 7 أيام من تاريخ تسلمها.
- إذا تأخرت أمتعتكم ، يجب عليكم اكمال تعبئة نموذج معين قبل مغادرة المطار من المنطقة التي من المفترض ان تستلم بها أمتعتكم . عدم اتصالكم بوكلائنا المعتمدون و تعبئة النموذج سينتهي ببطلان المطالبة لاحقا.

21.2 حدود الاجراءات

ليس من حقكم المطالبة إذا مضى سنتين على الإجراء حسب الاتفاقية ، و تحسب من تاريخ الوصول إلى المكان المقصود ، و تاريخ وصول الطائرة أو التاريخ الذي توقف به النقل.

21.3 التعديلات و التنازلات

ليس لأحد من وكلائنا المعتمدون أو موظفينا أو الممثلين لنا السلطة لتغيير أو تعديل أو التنازل عن اي شرط من شروط النقل هذه . مالم يأذن به صراحة الرئيس التنفيذي لنا.

المادة الثانية و العشرون: أنظمة طيران ناس

نقلكم أو نقل أمتعتكم يتم أيضا وفق أنظمة طيران ناس و تنطبق الشروط المعتمدة من قبلنا ، هذه الأنظمة قد تتغير من وقت لآخر و هي تتعلق و تهتم بما يلي :

أنظمة الأسعار

- تغيير الاسم
- تغيير الوجهة
- تغيير وقت الرحلة والتاريخ
- إلغاء الرحلة وحفظه كرسيد

• فترة السماح

سعر تذكرة الرضيع

الأمثلة

- الأمثلة المحمولة
- الأمثلة المشحونة
- الأمثلة الزائدة
- الحد الأقصى لوزن الحقيبة
- الرسوم الإضافية
- رسوم وكيل السفر

- رسوم مركز الاتصال الموحد
- احجز وادفع - الدفع للأمثلة الزائدة من موقعنا الإلكتروني.
- احجز وادفع - اختيار المقاعد من الموقع الإلكتروني .
- الشحن

الرحلات المواصله

- من رحلة داخلية لرحلة داخلية
- من رحلة داخلية لرحلة دولية
- من رحلة دولية لرحلة داخلية
- من رحلة دولية لرحلة دولية

لمزيد من المعلومات عن هذه الأنظمة و الشروط تجدونها على موقعنا الإلكتروني

المادة الثالثة و عشرون : الأعمال المحظور تمامًا: يجب عليك تجنب القيام بأي مما يلي:

• إلغاء شاشة flynas.com،

• جلب البيانات تلقائيًا إلى موقع flynas.com،

• عرض أسعار أقل من flynas.com على أي منصة.

المادة الرابعة و عشرون : تفسيرات

ان عناوين المواد في أحكام وشروط النقل هذه لتسهيل البحث ، و لا يجب ان تفسر حرفيا

المادة الخامسة و العشرون: اختيار القانون و السلطة القضائية

ما لم تنص الاتفاقية أو أي قانون أو لوائح أو أوامر أو متطلبات معمول بها على خلاف ذلك (1) تخضع شروط وأحكام النقل وأي وسيلة نقل نوافق على تقديمها لك (سواء كانت تتعلق بنفسك و/أو بأمتهتك) ل قوانين المملكة العربية السعودية؛ وبالتالي فإن أي وجميع النزاعات الناشئة عن هذا النقل، بأي شكل من الأشكال، يجب أن تحال إلى إدارة حماية المستهلك في الهيئة العامة للطيران المدني الخاضعة للوائح حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية.

المادة السادسة و العشرون: معلوماتكم الشخصية

أنت تقر بأنك أعطيتنا بياناتك الشخصية ، و أننا قد نستخدم المعلومات الشخصية المقدمة لنا ، بما في ذلك المعلومات حول كيفية استخدامك لخدماتنا و مراقبتنا و " معلوماتك الشخصية " لأغراض :

عمل الحجوزات و إصدار دليل الرحلة ، توفير خدمة النقل لكم و اي خدمات متعلقة و مرافق و فواتير و مراجعة حسابات ، و التحقق من بطاقتكم الائتمانية أو اي بطاقة دفع ، الجوازات ، الجمارك ، و اجراءات الدخول ، التفتيش الأمني و أغراض إدارية و قانونية ، التحليل الاقتصادي ، و للتأكد من الامتثال للالتزامات القانونية و التنظيمية السارية لدينا ، و لتشغيل برنامج المسافر الدائم ، و اختبار النظم ، و الصيانة التنبؤية ، و علاقات العملاء ، و كمساعدة لنا في اي تعامل مستقبلي ، و التسوق المباشر و أبحاث التسوق.

و لأسباب إنهاء اجراءات حجزكم ، و أنت تخولنا باستخدام معلوماتكم الشخصية و إحالتها لمكاتبتنا الخاصة ، و شركة الطيران الأخرى و الشركات المشاركة لنا في عملية النقل و الخدمات و المرافق ذات الصلة ، معالجة البيانات لدينا ، و وكلائنا المعتمدون ، الحكومة و وكالاتها التنفيذية ، و غيرها من الشركات المصدرة لبطاقات الائتمان ، و قد تتضمن إرسال معلوماتكم خارج المملكة العربية السعودية.

المادة السابعة والعشرون : تواصل معنا

للاتصال بنا

وحدة خدمة العملاء

بريد الكتروني: CustomerService@flynas.com

هاتف

(من داخل المملكة العربية السعودية) 011 261 1126 (الرقم الدولي) +966 11 261 112 (فاكس)
+966 11 261 1127 من الأحد إلى الخميس من 8:30 صباحاً إلى 5:30 مساءً بالتوقيت المحلي.

مركز الإتصال الموحد

هاتف: 920001234 (966) على مدار 24 ساعة
الرقم الدولي : 966114349000

اسم الشركة و عنوانها

طيران ناس
8018 طريق ابو بكر الصديق، حي الربيع، الرياض ، المملكة العربية السعودية
تلفون: 112171800(966)