





الاليـــة التفصيليـــة للائحـــة حقــوق والتزامــات مســتخدمي وســـائل النقـــل العـــام



	المحتويات
5	الباب الأول: الأحكام العامة
6	· · ·
6	المادة (۱): نطاق التطبيقالمادة (۱
6	المادة (2): التعاريف
9	الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل
	المادة (3): مساعدة وتمكين الاشخاص ذوب الإعاقة وذوب القدرة المحدودة على
9	الحركة من استخدام أنشطة النقلالحركة من استخدام أنشطة النقل
9	المادة (4): الحق في الحصول على المعلومات
9	المادة (5): اصطحاب الأمتعة والحيوانات
10 _	المادة (6): السماح بالدراجات ومعدات التنقل
شرة	المادة (7): نظام مُعالجُةُ الشَّكاوِم والاقتراحات دون الأخلال بإحكام المادة الثانية ع
10 _	من اللائحةمن اللائحة
11 _	المادة (8): تطبيق الآلية والرقابة على الامتثال
12 _	المادة (9): الحق في الخصوصية
12 _	المادة (10): منافذ دفع أجرة النقل
13 _	الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل
13 _	المادة (11): الالتزامات المتعلقة بأمتعة الركاب والمواد الأخرى
13 _	المادة (12): شروط الرحلة
13 _	المادة (13): قواعد آداب التصرف
13 _	المادة (14): الامتثال لمتطلبات السلامة
14 _	المادة (15): مسؤولية الراكب تجاه الناقل
	المادة (16): الامتثال للمتطلبات النظامية
	الباب الثاني: الأحكام الخاصة بالنقل البري
16 _	الفصل الأول – حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن
	المادة (17): مساعدة وتمكين الأشخاص من ذوب الإعاقة والقدرة المحدودة على
16_	الحركة من استخدام الحافلات
18 _	المادة (18): الحق في الحصول على المعلومات
18 _	المادة (19): الأمتعة
	المادة (20): السماح بالدراجات الهوائية على متن الحافلة
19 _	
10	المادة (22): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة او إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على
19_	انتظامهاالالتيارة الناتيارة النائيارة النائيارة ومن أوترون
20_	المادة (23) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم.
23 _	الفصل الثاني - التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن
23 _	المادة (24): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة
23 _	المادة (25): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
23 _	المادة (26): التزامات الركاب ذوبي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة
23 _	المادة (27): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة المادة (28): الالتنامات المتعلقة باستخدام الحاملات مميافة، النقل مشيمط البحلة
24 <sub>-</sub> 25 <sub>-</sub>	المادة (28): الالتزامات المتعلقة باستخدام الحافلات ومرافق النقل وشروط الرحلة _ المادة (29): الامتثال لمتطلبات السلامة
25 <sub>-</sub>	·
	المادة (30): الامتثال للمتطلبات النظامية للدول الأخرى
<b>26</b> _	الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن



_	المادة (31): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوب الإعاقة والقدرة المحدود على الحركة
26.	الاستفادة من الخدمة
26.	المادة (32): الحق في الحصول على المعلومات
27_	المادة (33): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة
<b>27</b> _	الفصل الرابع – التزامات مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن
27_	المادة (34): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة
27	المادة (35): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
28 .	المادة (36): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة
28 .	المادة (37): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل وشروط الرحلة
30	المادة (38): الامتثال لمتطلبات السلامة
<b>31</b> _	الباب الثالث -الأحكام الخاصة بالنقل بالسكك الحديدية
<b>32</b> <sub>-</sub>	الفصل الأول - حقوق مستخدمي السكك الحديدية بين المدن
32 _	المادة (39): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوبي الاعاقة من استخدام القطار
34_	المادة (40): الحق في الحصول على المعلومات
34_	المادة (41): الأمتعة
35_	المادة (42): السماح بالدراجات الهوائية على متن الرحلة
35_	المادة (43): رفض نقل الراكب
35_	المادة (44): تخفيض الدرجة
36	المادة (45): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة
	المادة (46): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة او إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على
36 _	انتظامها
37_	المادة (47): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم
41 _	الفصل الثاني - التزامات مستخدمي السكك الحديدية بين المدن
41 _	المادة (48): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة
41 _	المادة (49): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
41 _	المادة (50): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة
41 _	المادة (51): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة
42 _	المادة (52): الالتزامات المتعلقة باستخدام القطارات ومنشآت النقل وشروط الرحلة _
43	المادة (53): الامتثال لمتطلبات السلامة
44 _	المادة (54): الامتثال للمتطلبات النظامية
44 _	الفصل الثالث - حقوق مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن
ä	المادة (55): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحرك
44 _	من الاستفادة من الخدمة
	المادة (56): الحق في الحصول على المعلومات
	المادة (57): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة
	الفصل الرابع - التزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن
45 _	المادة (58): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة
45_	المادة (59): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
46 _	المادة (60): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة
46 _	المادة (61): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل وشروط الرحلة
47	المادة (62): الامتثال لمتطلبات السلامة



49 _	اشِب الرابع - الأحكام الحاطة بالنقل البحري	
<b>50</b> _	الفُصلُ الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري	
50 _	المادة (63): تذكَّرة السفرالمادة (63)	
المادة (64): مساّعدة وتمّكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة		
51 _	من الاستفادة من الخدمة	
52 _	المادة (65): الحق في الحصول على المعلومات	
53 _	المادة (66): الأمتعة	
54_	المادة (67): السماح بالدراجات الهوائية على متن السفينة	
54_	المادة (68): حالة السفينة	
	المادة (69): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على	
54 <sub>-</sub>	انتظامهاانتظامها	
55 <sub>-</sub>	المادة (70): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم	
<b>58</b> _	الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري	
58 _	المادة (71): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة	
59 _	المادة (72): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرىــــــــــــــــــــ	
س _ 59	المادة (73): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة (تطبق علا الرحلات المحدولة)	
J9 _	الرحلات العجدوس) المادة (74): الالتزام بالوصــول فــي الوــقت المــحدد للرحلــة (تطبق على الرحلات	
59	المجدولة) الأطرام بالوطول لحايا الوطف المحتدد فرصت (تطبق علمه الرطوت	
	-معبدوقة) المادة (75): الالتزامات المتعلقة باستخدام السفينة ومنشآت النقل وشروط الرحلة _	
61 _	المادة (76): الامتثال للمتطلبات النظامية	
/2	الملاحق	
63 <sub>-</sub>	الملحق 1 - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوب الاعاقة	
63 _ 63 _	أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة ثانيا - المساعدة على متن المسيلة	
64	ثانيا - المساعدة على متن الوسيلة الملحق 2 - معلومات السفر الأساسية	
64	الفلطي 2 - معلومات ما قبل الرحلة أولاً- معلومات ما قبل الرحلة	
	اود معلوفات أثناء الرحلةـــــــــــــــــــــــــــــ	
64	الملحق 3 - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الاعاقة	
	أولاً- التوعية بالإعاقة ومتطلباتها	
65_	ثاَّنياً - التَّدريب على المساعدة في مجال الإعاقة	
	الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب	
	<b>الجدول 2</b> : المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن	
	<b>الجدول 3</b> : المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن	
	<b>الجدول 4:</b> المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية بين المدن	
	الجدول 5: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية داخل المدن	
74 _	الجدول 6: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي النقل البحري	

# الباب الأول: الأحكام العامة



#### الفصل الأول: التعاريف ونطاق التطبيق

#### المادة (١): نطاق التطبيق

- 1. تسـري أحـكام هـذه الآليـة علـى مسـتخدمي أنشـطة النقـل العـام عنـد تقديمهـا علـى أراضـي المملكـة وإلـى الـدول الأخـرى مـن قبـل شـركة نقـل مرخـص لهـا بمزاولـة النشـاط.
- 2. تطبق هـ ذه الآليـة علـى الفقـد أو التلـف للأمتعـة التـي تقـع عندمـا يكـون الراكـب داخـل وسـيلة النقـل أو كان يهـم بالخـروج منهـا أو الدخـول اليهـا، والأمتعـة التـي تكـون علـى متـن وسـيلة النقـل أو التـي تحـدث أثنـاء تحميلهـا أو تفريغهـا.
- 3. لا يخـل تطبيـق هـذه الآليـة بتنفيـذ أي مـن المتطلبـات والالتزامـات المنصـوص عليهـا فـي الأنظمـة واللوائـح والاتفاقيـات النافـذة فـي المملكـة.

#### المادة (2): التعاريف

يقصد بالعبارات والألفاظ الآتيــة أينمــا وردت فــي هــذه الاليــة المعانــي المبينــة مقابــل كل منهــا مــا لــم يــدل ســياق النــص علــــى خلاف ذلــك

- اللائحة: لائحــة حقــوق والتزامــات مســتخدمي وســائل النقــل العــام الصــادرة بقــرار مجلــس
   الـــوزراء رقــم (44) وتاريــخ 1445/1/14هــ.
  - 2. الآلية: الآلية التفصيلية للائحة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام.
    - **3. الشخص:** أي شخص طبيعي.
- لمنشأة: أي شـخص اعتباري مرخـص لـه مـن الهيئـة بتقديــم إحـد خدمـات النقـل.
   الخاضعــة لأحــكام هــذه الآليــة.
  - 5. النقل: نقل الركاب في أي من أنشطة النقل العام.
- 6. وسيلة النقـل / الوسيلة: أي وسيلة مرخصـة للنقـل علـى الطـرق البريـة أو علـى الخطوط
   الحديديـة أو بحـراً, وتشـمل علـى سـبيل المثـال لا الحصـر الحافـلات, أو القطـارات أو التـرام
   أو المتـرو أو العبّـارات.
- 7. عقد النقل: أي عقد بيـن ناقـل (أو مـزود خدمـة) وراكـب (أو ركاب) لتوفيـر خدمـة أو أكثـر مـن خدمـات النقـل.
- التذكرة: أي وثيقة مطبوعة أو إلكترونية أو بطاقة يصدرها الناقل وتكون عقد للنقل وتبين تأكيد حجز رحلة مدفوعة الأجرة وتفاصيلها و/أو تثبت أحقية صاحبها بأن يستقل وسيلة النقل وفقاً للتفاصيل المبينة بها.
- 9. الناقـل (أو مـزود الخدمـة): أي شـخص طبيعـي أو منشـأة مرخـص لأحدهمـا نظامـاً مـن الهيئـة بتقديـم إحـدى خدمـات النقـل المنتظـم للـركاب وأمتعتهـم فـي المملكـة ومنهـا باتجـاه الـدول الأخـرى أو العكـس وفقـاً لعقـد النقـل المبـرم بينهمـا.
- 10. الناقــل المنفــذ (أو الناقــل البديــل): أي شــخص غيــر الناقــل ســواءً كان مالــك الوســيلة او مســتأجرها او متعهدهــا والــذي ينفــذ فعليــا كل عمليــة النقــل او جــزءاً منهــا.
  - 11. موفر التذاكر: أي وسيط يبرم عقود النقل نيابة عن الناقل.



- ذوي الحركــة المحــدودة إلــــى المركبــات والمحطــات ومظــلات الانتظــار ونقــاط التوقــف ومرافقمــا.
- 13. الحجــز: تخويــل ورقــي أو إلكترونــي، يمنــح صاحبــه الحــق بالاســتفادة مــن إحــدى خدمــات النقــل، شــريطة وجــود ترتيبــات مســبقة ومؤكــدة لذلــك.
- 14. المحطة: مبنى مجهز بطاقم من الموظفين؛ مخصص لاستقبال الـركاب؛ حيث تتوقف وسائل النقـل العـام فـي رحلاتهـا المنتظمـة لصعودهـم ونزولهـم، ويشـمل هـذا المصطلح أي محطة حافلات أو محطة قطار أو محطة متـرو أو رصيف ركاب بميناء أو محطة بحريـة.
- 15. نقـاط التوقـف: أي موقـع مخصـص لصعـود وإنـزال الـركاب بخـلاف المحطـة ويشـمل ذلـك علـى سـبيل المثـال لا الحصـر نقـاط تجمـع الحافـلات فـي المطـارات ومراكـز التسـوق وغيرهـا
- 16. البنيــة التحتيــة: كافــة المنشــآت والمرافــق والنظــم والبرامــج اللازمــة لتوفيــر الخدمــة وتشــمل المحطــات بكافــة أشــكالها؛ والمبانــي ومرافــق الخدمــة والحواجــز وأجهــزة وأكشــاك بيــع التذاكــر والأرصفــة والمواقــف والممـرات ومظــلات الانتظــار المخصصــة لــركاب وســائل النقــل.
- **17. مديــر البنيــة التحتيــة:** المنشـــأة أو الجهـــة المســـؤولة عــن حيــازة وتشــغيل وصيانــة البنيـــة التحتىـــة.
- 18. الإلغاء: عـدم تشـغيل خدمــة كانــت مقــررة للنقــل المنتظــم بحســب جــدول المواعيــد المحــدد لمــا مســـــقاً.
- 19. التأخيــر فـــي المغــادرة: الفــارق الزمنـــي بيــن الوقــت المقــرر لمغــادرة وســيلة النقـــل المنتظمــة مــن نقطــة توقــف محــددة وفقــا للجــدول الزمنــي المعلــن ووقــت مغادرتهــا الفعلــي أو المتوقـــع.
- 20. التأخيـر فــي الوصـول: الفــارق الزمنــي بيــن الوقــت المقرر لوصــول وسـيلة النقــل المنتظمة إلــــ نقطــة التوقــف المحـــددة وفقًــا للجـــدول الزمنــي المعلــن ووقــت وصولهــا الفعلــي أو المتوقــع.
- 21. المواقــف: أي موقــف أو مــرآب للســيارات، أو موقــف مخصــص لخدمــة «وقــوف الســيارة والركــوب لوســيلة النقــل بشــكل مباشــر» وأي ممــرات مجــاورة لهــا.
- 22. مراقب الخدمة: الشخص أو الجهة المخولة من قبل الهيئة بالتفتيش والرقابة على الالتـزام بأحـكام هـذه الآليـة واتخـاذ الإجـراء الـلازم فـي حـال الإخـلال بـأي منهـا.
- 23. عـداد المواقـف: جهـاز مخصـص لدفـع أو قيـاس أجـرة وقـوف السـيارات وإصـدار تذكـرة الوقـوف المناسـبة للأجـرة المسـدّدة.
- 24. المركبات سهلة الاستخدام (أو سهلة الوصول إليها): أي مركبة مجهزة للسماح ... للأشخاص على كراسي متحركة باستخدامها وتمكينهم من التنقل على متنها.
- 25. الحافلـة: مركبـة معــدة لنقــل الــركاب ومســتلزماتهم علــــى الطــرق وتزيــد ســعتها علـــى ثمانيـــة ركاب.



- غيـر مباشـرة ومـن ذلـك: الاسـم، ورقـم الهويـة الشـخصية، والعناويـن، وأرقـام التواصـل، وأرقـام الرخـص والسـجلات والممتلـكات الشـخصية، وأرقـام الحسـابات البنكيـة والبطاقـات الائتمانيـة، وصـور الفـرد الثابتــة والمتحركــة، وغيــر ذلـك مــن البيانــات ذات الطابــع الشـخصي.
- 27.الترخيـص: مســتند صــادر عــن الهيئــة يخــول صاحبــه لمزاولــة إحــد، خدمــات النقــل المحكومــة فـــي اللائحـــة.
- 28.وقـت المغـادرة: الوقـت المحـدد لانطـلاق الرحلـة وفقًـا لجـدول خدمـة النقـل المنتظـم المحـدد مـن قبـل الناقـل والمنصـوص عليـه فـي عقـد النقـل أو التذكـرة.
- 29. المخالـف: أي شـخص يرتكـب فعـلاً مخالفـاً لأحـكام هـذه الآليـة أو اللائحــة أو الأنظمــة أو الأنظمــة أو اللوائـــ الأخــرى ذات الصلــة.
- 30. الغرامـــة: تعنــي مبلغًــا ثابتًــا مــن المــال يجــب علـــى المخالــف ســداده لــدى ثبــوت ارتكابــه أي فعــل مخالــف لأحــكام هـــذه الآليـــة أو اللائحـــة أو الأنظمـــة واللوائــح الاخــرى ذات الصلــة.
- **31. الســفينة:** وســيلة نقــل بحريــة أو مختلطــة (برمائيــة)؛ معــدة كليــاً أو جزئيــاً لنقــل الــركاب ــــــــاً.
  - 32. القطار: أي وسيلة معدّة لنقل الركاب على خطوط السكك الحديدية.
  - 33. السائق أو القبطان أو قائد القطار: كل من يقود وسيلة من وسائل النقل.
- 34.القـوة القاهـرة: كل حـادث عـام لاحـق علـى تكويـن عقـد النقـل؛ غيـر متوقـع الحصـول عنـد التعاقـد ولا يمكـن دفعـه، يحــدث دون تدخـل الناقـل ، ويصبـح معـه تنفيــذ الناقـل للتزامـه مسـتحـلاً .
- 35. اللجنــة: اللجنــة المشــكّلة فــي الهيئــة للنظــر فــي الشــكاوى المقدمــة مــن الــركاب بشــأن إخــلال الناقــل بأحــكام هـــذه الآليــة.
- 36. الوحــدة الحســابية: وحدة الســحب الخــاص المعرفــة بوســاطة صنــدوق النقــد الدولــي، مقومــة بالريــال أو مــا يعادلــه طبقــاً لمــا تحــدده وزارة الماليــة وقــت ســداد المطالبــة.



#### الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل

#### 

- آ. يحـق للـركاب مـن ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علـى الحركـة ولمرافقـه ـ ان وجـدـ الاسـتفادة مـن خدمـات النقـل وأي إعفـاءات أو تخفيضـات تحددهـا الهيئـة علـى أسـعار التذاكـر المخصصـة للأشـخاص مـن ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علــى الحركــة ولمرافقيهـم بموجـب سياسـة تحديـد أجـور اسـتخدام وسـائل النقـل العـام التـي تصدرهـا، وعــدم دفـع أي أجـرة إضافيـة لقـاء اسـتخدام الخدمـة.
- ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية إتاحة جميع المعلومات الرئيسية المتعلقة بالرحلة وشروط النقل، وذلك بأشكال مناسبة يسهل الوصول اليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
- 3. يمكن للراكب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة أن يطلب تلقي المساعدة من العاملين لحد الناقل أو مدير البنية التحتية للصعود على متن وسيلة النقل أو انزاله منها, وعلى هـؤلاء العاملين تقديم المساعدة وتلبية طلبه.
- 4. يجــب علــــ الناقـــل إتاحـــة حجــز مقعديــن مجاوريــن أحدهمــا للشــخص ذوي الإعاقــة أو القـــدرة المحـــدودة علــــ الحركـــة والآخــر للشــخص المرافــق -ان وجـــد-.

#### المادة (4): الحق في الحصول على المعلومات

- ا. يجـب تزويـد الـركاب بمعلومـات واضحـة بشـأن حقوقهـم المنصـوص عليهـا فـي هـذه الآليـة، وذلـك فـي محطـات ومرافـق النقـل العـام وأينمـا دعـت الحاجـة، بمـا فـي ذلـك المنصـات الإلكترونيـة، علـى أن يكـون الوصـول اليهـا سـهلاً مـن قبـل ذوي الإعاقـة وذوي القـدرة المحـدودة علـى الحركـة، ويجـب أن يراعـى اشـتمالها علـى تفاصيـل حـول كيفيـة تقديـم الشـكاوى والجهـات المنـوط بهـا التعامـل معهـا وآليـة معالجتهـا.
- يلتــزم الناقــل باســتخدام ملخــص لأحــكام اللائحــة والآليــة التفصيليــة وإتاحتــه للــركاب، يشــتمل علـــ الدــد الأدنــ مــن المعلومــات الــواردة فـــي الملحــق رقــم (2) بعنــوان: معلومــات التنقــل الأساســية؛ إضافــة إلــ أي معلومــات أخــر تراهــا الهيئــة علــ أن يكون متاحــاً باللغــات التــي تحددهــا الهيئــة.

#### المادة (5): اصطحاب الأمتعة والحيوانات

- أ. يُســمح للــركاب باصطحــاب أمتعتهــم الشــخصية أو أي أشــياء أخــرى يمكنهــم حملهــا بأنفســهم علـــ متــن الوســيلة, ووضعهــا فـــي الأماكــن المخصصــة لهــا إن وجــدت شــريطة ألا تشــكل خطـراً علــ ســلامة وأمــان الآخريــن أو تعيــق الحركة وســلامة التشــغيل وفــق الشــروط المعمــول بهــا لــد الناقــل.
- 2. يُسـمح للـركاب مـن ذوي الإعاقـة البصريـة اصطحـاب حيوانـات الخدمـة المعتمـدة علـى
   متـن الوسـيلة شـريطة ألا تشـكل خطـراً علـى الآخريـن أو تعيـق الحركة وسـلامة التشـغيل،
   فــي حـال الرفـض، يجـب علـى الناقـل إبـلاغ الشـخص المعنـي بتوافـر أي خدمـة بديلـة
   متوافقـة مـع احتياحاتـه.



- 3. يسـمح للـركاب اصطحـاب حيواناتهـم الأليفـة صغيـرة الحجـم شـريطة وضعهـا فـي
   صنـدوق أو الأماكـن المخصصـة لنقلهـا؛ وألا تشـكل خطـراً علـى الآخريـن أو تعيـق الحركـة
   وسـلامة التشـغيل.
- 4. يجـب علـى الناقـل إعـداد قائمـة بالمـواد الممنوعـة واعتمادهـا مـن قبـل الهيئـة ونشـرها والإعـلان عنهـا علـى متـن الوسـيلة، ومراكـز بيـع التذاكـر، ومـن خـلال التطبيقـات الذكيـة وحيثمـا أمكـن ذلـك
- 5. يجــوز للناقــل بوســائل النقــل العــام فحــص حقائــب اليــد غيــر الخاضعــة للرقابــة وافــراغ محتوياتهــا عنــد الحاجــة لأغــراض الأمــن والســلامة.
- ٥. لا يكــون الناقــل مســؤولاً عــن فقــدان أو تلــف أو هــلاك الأمتعــة التــي تكــون بحيــازة
   الراكــب أو نقــص أو تعيــب فيهــا الا إذا ثبــت.
- 7. يجـب علـى الناقـل الاحتفـاظ بسـجلات دقيقـة لجميـع المـواد المفقـودة مـن الـركاب أو التــي تــم العثــور عليهـا مــن قبـل الناقــل أو ســلمت لــه كمفقــودات علـى متــن الرحلــة فــي قاعــدة بيانــات مخصصــه لذلــك و يمكــن الراكــب المطالــب الوصــول إليهــا.
- 8. إذا توفي الراكب أو أصيب بعارض مَرَضي أثناء الرحلة, يلتـزم الناقـل بطلب المساعدة ومساندة فـرق خدمـات الطـوارئ واتخـاذ التدابيـر اللازمـة لإسـعافه علـى متـن الوسـيلة, والمحافظـة علـى أمتعتـه وأغراضـه لحيـن تسـليمها لذويـه أو إلـى الشـرطة.

### المادة (6): السماح بالدراجات ومعدات التنقل

لا يجــوز اصطحــاب وســائل النقــل ذات العــجلات داخــل مركبــات ومنشــآت النقــل العــام غيــر القابلــة للطــي، باســتثناء الكراســي المتحركــة وأجهــزة الحركــة للأشــخاص ذوي الإعاقــة وعربات حمــل الأطفــال ووســائل التنقــل الأخــرم الخفيفــة التــي لا تشــكل خطــرا علــم السلامــة

#### المـادة (7): نظـام معالجــة الشـكاوى والاقتراحـات دون الإخلال بأحــكام المـادة الثانيــة عشــرة مــن اللائحــة ىلتــزم الناقــل بالآتــى:

- ا. توفيـر آليـة إلكترونيـة للتعامـل مـع الشـكاوم والاقتراحـات المتعلقـة بحقـوق والتزامـات الـركاب المشـار اليهـا فــي هــذه الآليــة.
- 2. إبـلاغ الـركاب بإجـراءات تقديـم الشـكاوى والاقتراحـات، وكيفيــة اللجــوء اليها، وبـأي خيارات إضافيــة أخــرى متاحــة لهــم لمعالجــة أي إشـكاليات قــد يتعرضــون لهــا خــلال تنقلهــم عنــد الطلب .
- الإعلان عن تفاصيل قنوات التواصل معه واللغات المتاحة لذلك، لتمكين الراغبين من الركاب من تقديم الشكوم من خلال الوسائل الإلكترونية أو عبر الاتصالات الهاتفية أو الحضور الشخصي.
- 4. علـ الناقــل أن يصــدر إقــراراً باســتلام كل شــكوى وإثبــات تاريخهـــا, بصــرف النظــر عــن
  كيفيــة تلقيهـــا, وذلــك فـــي غضــون 5 أيــام عمـــل مــن تاريــخ اســتلامها علــــ أن يــزود
  مقــدم الشــكوى برقــم مرجعــي لشــكواه والمــدة المتوقعــة للمعالجــة, بهــدف معالجــة
  الشــكوى ضمــن الإطــار الزمنــي المنصــوص عليــه فـــي هـــذه الآليــة.



- 5. الاحتفاظ بسـجلات عـن عـدد وفئـات جميـع الشـكاو، المسـتلمة والشـكاو، التـي تـم الـرد عليهـا ووقـت الاسـتجابة وإجـراءات التحسـين الممكنـة المتخــذة بمـدة لا تقــل عـن سـنة ميلاديــة، وتكــون هــذه السـجلات متاحــه للهيئــة عنــد الطلـب أو أي جهــة أخــر، تحددهـا الهيئــة ومختصـة لرصـد الامتثـال لهــذه الآليــة.
- ٥. على موظف ي الناقل الاطلاع على إجراءات التعامل مع الشكاوى الـواردة من الـركاب والتجاوب سـريعاً معهـم؛ ويتطلب فـي سـبيل ذلـك مراعـاة الآتـي:
  - أ. إرشاد الركاب بشأن كيفية تقديم الشكوم.
- ج. الطلب مـن الـركاب إعطـاء آرائهـم وانطباعاتهـم بشـأن الحـل الـذي توصـل اليـه الناقـل نتيجــة الشـكوم وكذلـك حيـال المعاييــر والاجــراءات التــي تــم اتباعهــا خــلال عمليــة معالجــة الشـكاوم.
- د. الاحتفاظ بسـجل كامـل لجميـع الشـكاوى وانطباعـات وآراء الـركاب عـن الكيفيــة التــي تمــت فيهـا معالجــة الشـكوى بمــدة لا تقــل عــن ســنة ميلاديــة.

#### المادة (8): تطبيق الآلية والرقابة على الامتثال

- آ. تقـوم الهيئـة بالإشـراف علـى تنفيـذ أحـكام اللائحـة واليتهـا التفصيليـة ولهـا فـي سـبيل ذلـك صلاحيـة الرقابـة علـى امتثـال الناقليـن لأحـكام اللائحـة واليتهـا التفصيليـة وطلـب السـجلات الخاصـة بالشـكاوى والاطـلاع علـى كيفيـة التعامـل معهـا ومـا تـم اتخـاذه مـن إجـراءات حيالهـا.
- 2. يصـدر بقـرار مـن الرئيـس التعليمـات والقـرارات والاجـراءات اللازمــة لتنفيــذ أحــكام الآليــة التفصيليـــة.
- 3. فــي حــال عــدم قبــول المشــتكي للنتيجــة التــي توصــل اليهــا الناقــل فــي معالجة شــكواه أو فــي حــال تجــاوز الناقــل المــدة المحــددة لمعالجتهــا, للمشــتكي الاعتــراض أمــام اللجنــة المنصــوص عليهــا فـــي الفقــرة (2) مــن هــذه المــادة خــلال 60 يومــاً مــن تاريــخ الاشــعار بالــرد النهائــي للناقــل أو مــن التاريــخ الــذي كان يجــب فيــه علـــى الناقــل تقديــم رده النهائــي.
- على الناقل إعداد السياسات المتعلقة بتقديم الخدمة بناء على هذه الالية وتقديمها إلى الهيئة للحصول على الموافقة,



#### المادة (9): الحق في الخصوصية

على الناقل ومدير البنية التحتية وضع كاميرات داخل وسيلة النقل أو في محطات أو مرافق النقل امتثالاً لمتطلبات نظامية ولمقتضيات الأمن والسلامة وجودة الخدمة، الاعلان عن ذلك من خلال وضع ملصقات في أماكن بارزة داخل المحطة أو المرفق أو الوسيلة توضح وجود تلك الكاميرات، على ان لا يتم استخدام ما تم تصويره الا لمتطلبات الامن والسلامة. ويجب على الناقل تمكين الجهات الأمنية من مشاهدة بث تسجيلات كاميرات المراقبة والاحتفاظ بنسخة منها في حال كان هناك ضرورة ولأسباب تتعلق بالأمن، وعلى الناقل ان لا يجري أي تعديل على التسجيل

#### المادة (10): منافذ دفع أجرة النقل

- ا. على الناقيل إتاحية منافيذ متعيدة لتمكيين الراكيب مين دفيع ثمين التذكيرة بسهولة ويشمل ذلك الدفيع نقيداً أو مين ذلال وسائل الدفيع الالكترونية والتطبيقات الذكية أو توفيير شياك أو أجهزة مخصصة لبييع التذاكي والحرص على استمراريتها بأداء عملها بالكفاءة اللازمية.
- 2. عنـد شـراء تذكـرة للاسـتفادة مـن إحـدى خدمـات النقـل, علـى الناقـل أو بائـع التذاكـر إبـلاغ الفئـات التـي يحـق لهـا الحصـول علـى أجـرة مخفضـة بذلـك, وتحصيـل ثمـن التذكـرة مخفضـة عنـد قيـام الراكـب بتقديـم الدليـل علـى اسـتحقاقها. فـإذا لـم يتـم تقديـم هذه التسـهيلات, جـاز للـركاب المطالبـة بتعويـض يعـادل ضعـف الفـارق بيـن الأجـرة المدفوعـة والأجـرة المعتمـدة التـي يحـق لهـم الاسـتفادة منهـا.



#### الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل

#### المادة (11): الالتزامات المتعلقة بأمتعة الركاب والمواد الأخرب

- ا. علـ الراكـ ب عـدم حمـ ل أي مـواد خطـرة أو مـواد أخـر محظـورة منصـوص عليهـ فـي الأنظمـة واللوائـح والسياسـات الصـادرة مـن الجهـات ذات العلاقـة فـي المملكـة أثنـاء اسـتفادته مـن الخدمـة سـواء علـ متـن الوسـيلة أو داخـل المحطـات والمرافـق التـي يتـم توفيـر الخدمـة فيهـا , وعلـ الناقـل أو مديـر البنيـة التحتيـة إصـدار قائمـة بهـا والحصـول علـ موافقـة الهيئـة لهـذه القائمـة والاعـلان عنهـا للـركاب قبـل اسـتفادتهم مـن الخدمـة.
- 2. يمكـن أن تشــمل المــواد المحظــورة المــواد التــي تنبعــث منهــا روائــح كريهــة ومنفّــرة، وكذلــك بعــض الأطعمــة التــي قــد تفســد أثنــاء الرحلــة.

#### المادة (12): شروط الرحلة

- الحكب أو الغيــر حــال عثــوره علـــ أي مقتنيــات أو أغــراض فقــدت مــن الــركاب أو الغيــر علــ متــن الوســيلة أو فـــي المحطــة الإبــلاغ عنهــا فــورا وتســليمها إلــ موظفــي الناقــل أو مــزود الخدمــة.
- 2. فـي حـال فقـدان أي ممتلـكات علـى متـن الوسـيلة أو فـي المرافـق, يجـب علـى الراكـب ابـلاغ موظفـي الناقـل بذلـك فـي غضـون 30 يومـاً مـن الاسـتفادة مـن الخدمـة, مـع تقديـم تفاصيـل عـن تلـك الخدمـة وتوقيتهـا ومسـارها ووصـف للمـواد المفقـودة. فـي حـال عـدم المطالبـة بالممتلـكات المفقـودة خـلال المـدة المحـددة جـاز للناقـل تسـليمها للشـرطة.
- يكون أولياء الأمور والأوصياء مسؤولين عن سوء سلوك أبنائهم القصَّر أو اليافعين المرافقين لهم والإشراف المناسب عليهم طوال رحلتهم.
  - يجب على الركاب عدم استهلاك أي مواد محظورة على متن الرحلة.
- 5. يجــب علــ الـركاب الذيـن يصطحبــون حيواناتهــم الأليفــة الصغيــرة علــ متــن الوســيلة إبقاءهــا فــي صنــدوق او فــي الأماكــن المخصصــة لنقلهــا فــي جميــع الأوقــات خــلال الرحلــة.

#### المادة (13): قواعد آداب التصرف

يجـب أن يتصـف الراكـب بالمسـئولية عنـد اسـتخدامه أي مـن خدمـات النقـل وخاصـة التصـرف الآمـن والتعـاون مـع موظفـي الناقـل أو مديـر البنيـة التحتيـة ومعاملـة الـركاب الآخريـن بـكل احتـرام واسـتخدام لغـة لا تسـبب إسـاءة للآخريـن

#### المادة (14): الامتثال لمتطلبات السلامة

لا يجــوز للراكــب إحضـار أي سلاح (بمــا فــي ذلـك أســلحة الصيــد) أو متفجــرات أو ألعــاب ناريــة أو أي أغــراض أخــرص تعــرض الوســيلة، أو حيــاة الآخريــن أو ممتلكاتهــم للخطــر أو إحضــار أي مــن المــواد المعلــن عنهــا مــن قبــل الناقــل بأنهــا مــواد خطــرة أو محظــورة. كمــا يجــب تجنــب اســتخدام تحميــزات السلامــة والوقائــة مــن الحريـــق إلا فـــه الحــالات الضروريــة



#### المادة (15): مسؤولية الراكب تجاه الناقل

- ١. يتحمل الراكب أو الغيـر المسـؤولية تجـاه الناقـل أو مديـر البنيـة التحتيـة أو أي مقـدم خدمـة آخـر ذي صلـة عـن أي خسـارة أو ضـرر ناتجيـن عـن عـدم وفـاء الراكب بالتزاماتـه المنصـوص عنهـا فـي هـذه الآليـة أو عـدم امتثالـه لأي متطلبـات نظاميـة أخـره ويشـمل ذلـك أي أضـرار تسـبب بهـا فـي الوسـيلة، أو مرفـق النقـل، أو المحطـة، أو أي مـن مكونـات البنيـة التحتيـة الأخـره، مـا لـم يثبـت أن الخسـارة أو الضـرر ناجميـن عـن ظـروف لـم يكـن بإمكانـه تجنبهـا أو قـوة قاهـرة.
- فـي حـال ثبـوت مسـؤولية الراكـب أو الغيـر علـى النحـو المشـار إليـه فـي الفقـرة (۱) مـن هــذه المـادة، فإنـه يتحمـل بالإفافـة إلـى الغرامـة المتوجبـة جـراء مخالفتـه التعويـض عــن الضـرر، وتحــدد قيمــة التعويـض المسـتحق عــن الأضـرار التــي أحدثهـا أو تسـبب بهـا مـن قبـل الناقـل، ويحــق للمخالـف الاعتـراض علـى قيمــة التعويـض امـام اللجنـة وتقــوم اللجنـة بدراسـة قيمـة التعويـض وتعتمـد القيمـة النهائيـة المسـتحقة علـــى المخالـف.

#### المادة (16): الامتثال للمتطلبات النظامية

على الراكب والغيـر الالتـزام بجميـع الأنظمـة واللوائـح النافــذة فـي المملكــة فـي كل مــا لـم يــرد بــه نــص فــي هــذه الاليــة بمــا فــي ذلـك تعليمــات الجهــات الأمنيــة والصحيــة والجهات المعنيــة الأخــرى

الباب الثاني: الأحكام الخاصة بالنقل البرب



#### الفصل الأول - حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن

#### المـادة (17): مسـاعدة وتمكيــن الأشــخاص مــن ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علـــب الحركــة مــن اســتخدام الحــافلات

- آ. يجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة وتدريب الكادر المناسب من الموظفين للتعامل مع مختلف الحالات؛ شريطة القيام بالآتي:
- أ. الإبلاغ عن الحاجـة إلى هـذه المساعدة مسبقاً قبـل 24 ساعة مـن الوقـت المعلـن
   عنـه للرحلـة.
- ب. أن يعـرّف الشـخص المعنـي عـن نفسـه فـي النقطـة المعلـن عنهـا سـلفاً للاسـتفادة مـن الخدمـة قبـل 60 دقيقـة علــ الأقــل مـن وقــت المغــادرة المعلــن عنــه و30 دقيقــة قبــل الوقــت الــذي يُطلــب فيــه مــن جميــع الــركاب تســجيل الوصــول علــ الأقــل إذا لــم يكــن هنالــك مــن وقــت معلــن للرحلــة وللناقــل فــي كل الأحــوال تقليــل المــدة اللازمــة للتعريــف عنــد الوصــول.
- يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب من الاعلان عن حاجته للمساعدة وأي احتياجات أخرى تتعلق بجلوسه, عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للتذكرة, من خلال نظام الحجز لحى الناقل, سواء تم ذلك عبر الوسائل الإلكترونية الرسمية للمشغل أو في المحطة أو من خلال التطبيقات الذكية, ويجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير المساعدة المطلوبة.
- 3. على الناقـل أو مديـر البنيــة التحتيــة اتخــاذ جميــع التدابيــر اللازمة لتســهيل تلقي الإشــعارات المقدمــة مــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علــــى الحركـــة؛ بالحاجـــة الى المســاعدة.
- 4. على الرغيم مما ورد آنفاً، إذا لـم يتـم تقديـم إشـعار مسـبق بالحاجـة إلـى المسـاعدة، فيجـب بـذل كل جهـد وعنايـة ممكنـة لضمـان تمكيـن الأشـخاص ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة مـن الصعـود علـى متـن الحافلـة أو النـزول منهـا.
- 5. عند الحاجة, يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج مرفق النقل لا تبعد أكثر مـن 800 متـر عـن مـكان انطـلاق الحافلـة؛ حيـث يمكـن فيهـا للأشـخاص ذوي الإعاقـة أو الأشـخاص ذوي القـدرة المحـدودة علـى الحركـة الإعـلان عـن وصولهـم اليهـا وطلـب المسـاعدة مـع توفيـر التجهيـزات ووسـائل الاتصـال اللازمـة.
- ٥. يجـب علـى الناقـل اتاحـة جميـع المعلومـات المتعلقـة بتهيئـة المحطـات والحافـلات لتحقيـق متطلبات ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علـى الحركـة فيمـا يتعلـق بإمكانيـة الوصـول، وذلـك بوسـائل مختلفـة مـن خـلال عرضهـا أو نشـرها علـى شـبكة الانترنـت وبرامج التطبيقـات الذكيـة بحيـث يسـهل الوصـول اليهـا مـن قبـل الراكـب بمـا فـي ذلـك الطباعـة كبيـرة الحجـم أو اللغـة البسـيطة أو طريقـة برايـل (Braille). كمـا يجـب علـى الناقـل النشـر الفـوري لأي تعديـلات علـى الشـروط الإضافيـة إلـى الخدمـات.



- 7. علـ الناقـل توفيـر كافـة المتطلبـات والأدوات المناسـبة لضمـان تنقـل آمـن وسـهل للأشـخاص مـن ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة, الا انـه فـي حـال تـم رفـض نقـل أحدهـم علـى الرغـم مـن اسـتيفائه جميـع الشـروط لذلـك, عندهـا يكـون لـه ولمرافقـه (إن وجـد) الخيـار بيـن اسـترداد قيمـة التذكـرة مـع تعويـض إضافـي يعـادل (50%) مـن قيمـة التذكـرة والعـودة مجانـاً إلـى نقطـة المغـادرة الأولـى عنـد توفـر أول رحلـة, أو إكمـال الرحلـة, أو إعـادة تخطيـط الرحلـة مـن خـلال اسـتخدام بدائـل أخـرى مـن وسـائل النقـل للوصـول إلـى المـكان المقصـود دون أي كلفـة إضافيـة علـى نفـس درجـة الحـق الحجــز أو درجــة أعلـى فــي حـال عــدم وجــود مقعــد علـى نفـس الدرجــة, مــع الحــق باسـترجاع قيمــة التذكـرة.
- 8. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال 24ساعة من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لاطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
- 9. يكــون رفــض الناقــل مبــرراً فقــط إذا كان فــي تقديــم المســاعدة للشــخص مــن ذوي الإعاقــة أو القــدرة المحــدودة علـــى الحركــة مخالفــة لأي مــن متطلبــات الســلامة، أو إذا كان تصميــم الحافلــة أو البنيــة التحتيــة لا تراعــي متطلبــات الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو القــدرة المحــدودة علـــى الحركــة.
- 10. يجــب نشــر كافــة المعلومــات المتعلقــة بالحافــلات والمحطــات أو المرافــق المجهــزة لاســتقبال الأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علــــ الحركـــة، ويتــم النشــر عبــر الموقــع الإلكترونــي الرســمي الخــاص بالناقــل والتطبيقــات الذكيــة وأي وســيلة أخــرب متاحــة.
- 11. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير المساعدة، مجانًا للـركاب ذوي الإعاقـة فـي الحافـلات والمحطات المعينـة، وفقًا للملحـق (1 -المساعدة المقدمـة للأشـخاص ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة عـن الحركـة). ويلتـزم الناقلـون ومشـغلي المحطـات توفيـر معـدات التنقـل المطلوبـة لنقـل الـركاب ذوي الإعاقـة أو ذوي الحركـة المحـدودة مـن المنطقـة المحـددة لطلـب المساعدة إلـي ركـوب الوسـيلة ومسـاعدتهم علـي ذلـك.
- 12. يجـب أن يحـرص الناقـل علـى تلقـي موظفيـه المعنييـن بخدمـة الـركاب مـن ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علـى الحركـة التدريـب الكافـي والمناسـب حيـال كيفيـة التعامـل مـع احتياجاتهــم المختلفــة، بحيـث يغطــي، كحــد أدنــى، النقــاط الــواردة فــي الملحــق (3 التدريـب الخـاص بالتعامـل مـع الأشـخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علـى الحركــة).
- 13. يجب على الناقلين ومديـري البنيـة التحتيـة التأكـد مـن توفيـر كافـة التسـهيلات اللازمـة لاسـتقبال وخدمـة الـركاب مـن ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة على الحركـة، وضمان أن تكـون الحافـلات والمحطـات والمنصـات المخصصـة لهـا والمرافـق الأخـرى يمكـن الوصـول إزالـة إليهـا مـن الأشـخاص ذوي الإعاقـة بسـهولة ويسـر، والسـعي علـى وجـه الخصـوص لإزالـة كافـة العوائـق الماديـة والتشـغيلية عنـد طلـب مـواد أو معـدات جديـدة أو عنـد القيـام بتشـييد أي محطـات أو مرافـق أو أبنيـة أو تنفيـذ أعمـال التجديـد الكبـرى لهـا.



#### المادة (18): الحق في الحصول على المعلومات

- ا. يجـب علـى الناقـل تزويـد الـركاب بالمعلومـات اللازمـة أثنـاء الرحلـة, وفقـاً للملحـق (2 معلومـات التنقـل الأساسـية). حيثمـا يكـون مناسـباً, يتـم تقديـم هـذه المعلومـات بأشـكال يمكـن الوصـول إليهـا عنـد الطلـب مـن بينهـا علـى سـبيل المثـال لا الحصـر الطباعـة كبيـرة الحجـم أو اللغـة البسـيطة أو طريقـة برايـل (Braille) أو وسـائل التواصـل الإلكترونية التــي يمكـن الوصـول إليهـا باسـتخدام التكنولوجيـا التكيفيـة أو الأشـرطة الصوتيـة.
- 2. يجـب الإعـلان مسبقا قبـل 30 يومـاً علـى الأقـل مـن بـدء تطبيـق أي قـرار بوقـف الخدمـة أو تغييـر تعرفتهـا أو بـأي إجـراء آخـر قـد يؤثـر علـى انتظامهـا وجـدول رحلاتهـا الجديـدة إن وجـد.
- 3. فـي حـال إلغـاء خدمـة منتظمـة أو تأخيـر وقـت انطلاقهـا, يجـب إبـلاغ الـركاب بذلـك فـي أقــرب وقـت ممكــن؛ خــلال مــدة لا تقــل عــن 30 دقيقــة مــن وقــت المغــادرة المحــدد، وكذلـك بوقــت المغـادرة الجديـد المتوقــع بمجــرد توفــر المعلومــات بهــذا الشــأن. وكلمــا كان ذلـك ممكنَـا, يتــم توفيــر المعلومــات المتعلقة بالإلغــاء أو التأخيــر بالوســائل الإلكترونية المعتمــدة أو ابــلاغ الراكــب شـخصياً بالتأخيــر.
- 4. في حالـة فقـدان الـركاب لخدمـة الربـط مـع رحلـة أخـرِ بسـبب الإلغـاء أو التأخيـر يجـب علــ علــ الناقـل حينهـا إبـلاغ الـركاب المعنييـن بالرحـلات البديلـة.
- 5. يجـب أن يتلقـــ الــركاب ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علــ الحركــة معلومــات عــن الإلغــاء أو التأخيــرات والرحــلات البديلــة بطريقــة يمكــن الوصــول إليهــا مــن قبلهــم.

#### المادة (19): الأمتعة

- آ. يمكن للـركاب إحضار أمتعتهـم سـهلة الحمـل (الأمتعـة اليدويـة) علـى متـن الحافلـة,
   إلا انـه لا يُسـمح بالأمتعـة التـي قـد تتسـبب فـي مضايقـة الـركاب الاخريـن أو التـي قـد تتسـبب بأضـرار مـن أي نـوع.
- يجـوز للمسافرين تسـجيل الأمتعـة, لقـاء أي رسـوم محتملـة قـد يفرضهـا الناقـل وفقًـا لشـروط النقـل المعمـول بهـا لديـه.
- 3. يتــم نقــل الأمتعــة المسـجلة فقــط بموجــب إيصــال تسـجيل يســم> «قســيمة تسـجيل الأمتعــة» التـــي تصــدر للراكــب وتعتبــر دليــلاً وافيــاً علــ> شــروط نقلهــا. يجــب أن تبيــن القســيمة عــدد قطـع الأمتعــة وطبيعتهــا وإن لــم يتــم ضمهــا مــع التذكــرة يجــب أن تبيــن اســم الناقــل وعنوانــه والقواعــد المعمــول بهــا بهــذا الشــأن.
- 4. يجـب علـى الراكـب التحقـق مـن إصـدار قسـيمة تسـجيل الأمتعـة وفقًـا لتعليماتـه، وبـأن ملصـق الأمتعـة تتوفـر فيـه تفاصيـل عـن اسـمه وعنوانـه ومـكان وصولـه.
- 5. يجـري تسـليم الأمتعـة المسـجلة إلـى حامـل قسـيمة الأمتعـة؛ فـإذا لـم يتـم إبـراز تلـك القسـيمة, يكـون علـى المطالـب بالأمتعـة تقديـم دليـل علـى أحقيتـه بهـا. فـإذا مـا تـم اعتبـار الدليــل غيــر كافٍ, جـاز للناقــل الامتنـاع عــن تسـليم الأمتعــة الا بمعرفــة الجهــة الامنيــة المعنيــة بذلـك.
- ٥. تــودع الأمتعــة التــي لــم يتــم المطالبـة بهـا عنــد نقطــة الوصــول فــي مــكان آمــن لــد الناقــل لمــدة 30 يومــاً, يمكــن لــه بعدهــا تســليمها للشــرطة. وفــي حـــال كانــت الأمتعــة عبــارة عــن مــواد قابلــة للتلــف كالمــواد الغذائيــة, يتــم حينهــا الاحتفــاظ بهــا لمــدة أقصاهــا عــن مــواد قابلــة للتلــف كالمــواد الغذائيــة, يتــم حينهــا الاحتفــاظ بهــا الناقــل بالتخلـص منهــا كنفايــات وإثبــات ذلــك فـــي ســجلاته.



7. يحـق للناقـل التحقـق مـن الحيوانـات التـي يتـم اصطحابهـا مـع الراكـب عنـد وجـود مبـرّر لذلـك؛ وخاصـة فـي حـال عـدم مراعـاة الراكـب شـروط النقـل.

#### المادة (20): السماح بالدراجات الهوائية على متن الحافلة

يجـوز للراكـب إحضـار دراجتـه الهوائيـة مقابـل رسـم محتمـل؛ وفقًـا لشـروط النقــل المعمــول بهــا لــدى الناقــل، شــريطة أن يكــون تصميــم الحافلــة يســمح بذلــك وكانــت الدراجــة ســهلة الحمــل والتخزيــن

#### المادة (21): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

- يجب على الناقل ضمان ما يلي:
- أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
- ب. التأكـد مـن أن قائمــة الأمتعــة المسـموح بهـا معلومــة للـركاب وبالإمــكان ملاحظتهـا قبـل وعنــد الركــوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
- ه. مراقبة خطوط النقل والجداول الزمنية المنشورة للرحلات, بما في ذلك أوقات المغادرة والوصول إلى محطات النهاية والمحطات الكائنة بينهما المدرجة على طول الطريق. وألا يكون الناقل مسؤولاً عن عدم وجود الركاب في الوقت المحدد لصعود الحافلة وفقًا للجداول الزمنية المعلن عنها.
- و. توفيــر أحزمــة أمــان ثلاثيــة فــي المقاعــد المكشــوفة وكراســي مخصصــة للأطفــال يتــم تثبيتهــا بكرســي الحافلــة؛ فــي حــال طلــب الراكــب.
- 2. يجب على الناقليان ومدياري البنياة التحتياة كل فاي نطاق نشاطه, التأكد مان أن البنياة التحتياة كل فاي نظاف نشاطه التقليان ومديات النقال؛ مان وسائل نقال ومحطات ومنطات وأي مرافق أخاره مهيأة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بطورة جيادة؛ والحارض الدائم كذلك على نظافتها وكفاء تها.

## المـادة (22): إتاحــة إعـادة تخطيــط الرحلــة أو إعـادة الحجــز حــال وجــود خلــل مؤثــر علــه انتظامهــا

- ا. فــي حــال إلغــاء الرحلــة أو تأخرهــا لأكثــر مــن (120) دقيقــة، يُمنـــح الــركاب أحـــد الخياريــن
   التالييــن:
- أ. مواصلة الرحلة أو إعادة تخطيط مسارها باختيار خطوط بديلة دون أي تكلفة إضافية.
  - ب. التخلي عن الرحلة، واسترداد كامل ثمن التذكرة والعودة إلى نقطة المغادرة.

في حال عدم تقديم الخيارات إلى الراكب على النحو المشار اليها أعلاه, يحصل عندها الراكب على النحو المشار اليها أعلاه, يحصل عندها الراكب على تعويض يعادل 50% من سعر التذكرة للرحلة المتأخرة, بالإضافة إلى استرداد قيمتها .



- 2. في حال أصبحت الخدمة غيـر ممكنـة التنفيـذ في نقطـة خدمـة معينـة حيـث كان يتـم توفيرهـا، يتعيـن علـى الناقـل اتخـاذ الترتيبـات اللازمـة لتأميـن اسـتمراريتها انطلاقـا مـن تلـك النقطـة أو مـن المحطـة التاليـة المتاحـة حيـث ينبغـي نقـل الراكـب بوسـائل نقـل بديلـة.
- 3. فـي حالـة فقـدان الـركاب لخدمـة الربـط مـع رحلـة أخـرى بسـبب الإلغـاء أو التأخيـر، يجـب علـى الناقـل تكاليفهـا. علـى الناقـل تينهـا توفيـر رحلـة بديلـة يوافـق عليهـا الراكـب ويتحمـل الناقـل تكاليفهـا.
- 4. في الرحلات التي تزيد مدتها عن 3 ساعات، وفي حالة الإلغاء أو تأخير وقت المغادرة لأكثر من 60 دقيقة، يتلقى الركاب مجانًا الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات.
- 5. يعفى الناقىل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التأخير في الناوصول إلى الوجهة النهائية, إذا أثبت وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للحافلة للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة قاهرة أعاقت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
- ٥. يتــم دفــع التعويضــات أو المبالــغ الواجــب إرجاعهــا للراكــب بــأي طريقــة ســداد يقبلهــا الراكــب؛ إمــا نقــدًا, أو عــن طريــق تحويــل مصرفــي إلكترونــي, أو طلــب مصرفــي, أو شــيكات مصرفيــة, وكذلــك علـــ شــكل قســائم لخدمــات يوفرهــا نفــس الناقــل بــذات القيمــة.
- 7. يتــم إرجــاع قيمــة التذكــرة للراكــب خــلال مــدة لا تزيــد عــن 14 يومَــا مــن تاريــخ تســليم طلــب الاســترجاع إلــــ الناقــل، فــي حيــن يجــب ســداد قيمــة أي تعويضــات مســتحقة لــه خــلال مــدة لا تزيــد عــن 30 يومــاً.
  - 8. يجب على موظفي الناقل إبلاغ لركاب عند تأخر الخدمة عن موعدها المحدد.

#### المادة (23) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم.

- آ. في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت بـه إصابـة شخصية , وثبتـت مسـؤولية الناقـل أو أحـد مسـتخدميه فـي ذلـك , يحـق للراكب أو لورثتـه الحصـول علـى التعويـض المناسـب وفـق الأنظمـة المعمـول بهـا فـي المملكـة , مـع التـزام الناقـل فـي كل الأحـوال باتخـاذ كافـة الخطـوات الفوريـة اللازمـة لتوفير المسـاعدة الطبيـة للراكـب المصـاب وتحمـل نفقـات علاجـه؛ والتـي لا تدخـل فـي احتسـاب قيمـة التعويـض المسـتحق لـه.
- 2. يكون الناقـل مسـؤولاً عـن أي فقـد أو تلـف فـي الأمتعـة التـي يتـم تسـليمها إليـه، مـن وقـت توليـه لهـا إلــ حيـن تسـليمها إلـــ صاحبهـا.
- 3. يتحمـل الناقـل مسـؤولية فقـدان أو تلـف الأمتعـة داخـل الحافلـة, بمـا فـي ذلـك الأمتعـة الشـخصية للراكـب المحمولـة أو الملبوسـه أو الخاضعـة لإشـرافه فـي حـال كان ناجمـاً عـن حـادث تسـبب بـه سـائق الحافلـة أو أحـد مرافقيـه.



- 4. يعفى الناقـل مـن المسـؤولية؛ سـواء فـي حالـة وفـاة الراكـب أو إصابتــه فــي الحــالات التالـــة:
- أ. إذا كانــت الخســارة أو الضــرر ناجميــن عــن فعــل غيــر مشــروع أو خطـــا أو إهمـــال مـــن
   جانــب الراكـــب.
  - ب. إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن قوة قاهرة أو حرب.
- ج. إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل، ويتعين على الناقل الـذي يتنصل من المسؤولية في هـذه الحالة، مساندة الـركاب فـي مطالباتهـم بالتعويـض مـن أي أطـراف ثالثـة تبيـن أو يـرم مسـؤوليتها بتلـك المطالبـة.
- 5. يكون حـد قيمـة التعويـض عـن الفقـدان الكلـي أو الجزئـي للأمتعـة المسـجلة (بمـا فـي ذلـك التلـف) 75 ريـال لـكل كيلـو غـرام.
- ٥. يكـون التعويـض المسـتحق للـركاب مـن ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة؛
   عــن الفقــد أو التلــف الــذي لحــق بمعــدات التنقــل خاصتهــم الــذي تســبب بــه الناقــل؛
   معــادلاً لتكلفــة اســتبدال تلــك المعــدات أو إصلاحهــا، علـــى أن يتــم توفيــر بديــل مؤقــت
   علـــى الفــور للراكــب.
- 7. بالإضافــة إلــــى حـــالات الاعفــاء مــن المســؤولية الـــواردة فـــي البنـــد (4), يعفــــى الناقـــل مــن المســؤولية عــن فقـــدان أو تلـــف الأمتعـــة فـــي الحــالات التاليــــة:
  - أ. فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
  - ب. في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف بصورة جيدة.
- ج. فــي حــال عــدم إفصــاح الراكــب عــن الطبيعــة الخاصــة للأمتعــة، وكان مــن الممكــن تلفهــا فــي ظــروف النقــل العاديــة كالزجــاج أو الفخاريــات أو اللوحــات الفنيــة أو الآلات الموســيقية.
  - د. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
- 8. لا ينطبق الحد من المسؤولية على الناقل في حال عدم بذله العناية الواجبة أو الخطأ أو الإهمال من جانبه أو أي من مستخدميه أو العاملين تحت إشرافه، وكذلك في حال اصابة السائق بعارض مرضي أو عجز جسدي أو عقلي أثناء قيادته للحافلة، أو في حال وجود خلل في الحافلة، حتى لو كان بتدخل أو بفعل طرف ثالث.
- 9. لا يكــون الناقــل مســؤولاً عــن الخســارة أو الضــرر الناشــئ عــن ســبب خـــارج عــن إرادتـــه، علــــب أن يثبــت الناقــل ذلــك.
- 10. تعتبــر الأمتعـــة مفقــودة إذا لــم يتــم تســليمها للراكــب خــلال 14 يومًــا مــن تاريــخ المطالبــة بها .
- 11. إذا تـم إيجـاد الأمتعـة المفقـودة خـلال سـنة واحـدة مـن تاريـخ الرحلـة, يجـب علـى الناقل العـودة إلـى بيانـات التواصـل المتوفـرة لديـه وإخطـار الراكـب مالكهـا بذلـك فـوراً؛ ودعوته لاسـتلامها خـلال 30 يومـاً مـن تاريـخ تلقيـه الإخطـار ويجـب علـى الراكـب حيـن الاسـتلام إعـادة أي تعويـض يكـون قـد حصـل عليـه عـن فقـدان تلـك الأمتعـة, دون المسـاس بحـق الراكـب بمطالبـة الناقـل بالتعويـض المناسـب عـن التأخيـر بتسـليمها إن كان التأخيـر بسـبب الناقل.



- 12. يعتبـر اســتلام الراكــب لأمتعتــه دليــلاً بينــاً علــم تســلمه لهــا كاملــةً وبحالــة جيــدة. ويمكــن تقديــم أي شــكوم شــفهية أو كتابيــة بشــأن تلــف الأمتعــة أو تضررهــا خــلال 3 أيــام مــن اســتلامها. أمــا فـــي حالــة الأمتعــة اليدويــة، فيكــون للراكــب تقديــم شــكواه شــفهيا أو كتابيــا خــلال فتــرة لا تتعــدم وصولــه إلــم وجهتــه.
- 13. تنظــر المحكمـــة المختصـــة المطالبــات المتعلقـــة بالتعويــض عـــن الوفـــاة أو الاصابــات الجســـدية تتـــم وفقـــاً للأنظمـــة والأحـــكام المعمـــول بهــا فـــي المملكـــة.
- 14. يتعيــن علــــ الناقــل إعـــداد تقريــر عــن حالــة الغــرض أو المــادة المفقــودة أو التالفــة، وســبب وتاريــخ الفقــدان أو التلــف ووقــت حدوثــه المقــدّر بحضــور الراكــب إذا كان ذلــك ممكنــا، وتزويــده بنســخة مــن التقريــر. إذا لــم يوافــق الراكــب علـــ محتــو التقريــر. جــاز لــه الاعتــراض علـــ محتــواه وطلــب رأي شــخص مــن أصحــاب الخبــرة.
- 15. يكـون الناقــل مسـؤولاً عــن الاعمــال التــي يجريهـا المتعاقديــن معــه ووكلائــه نيابــة عنــه والأشــخاص الآخريــن المســتفيدين منــه لأداء عقــد النقــل.
- 16. لا يخــل مــا ذكــر فــي هــذه المــادة بحــق الراكــب المتضــرر بالمطالبــة قضائيــاً بالتعويــض أمــام المحاكــم المختصــة فـــي المملكــة.



#### الفصل الثاني - التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن

#### المادة (24): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- ال على كل من يـود اسـتخدام الحافلـة شـراء التذكـرة المناسـبة للخدمـة مـن منافـذ البيـع المعتمـدة قبـل اسـتفادته منهـا.
- 2. لا يحــق للراكــب الحصــول علـــ أي تخفيــض فــي الأجــرة بعــد شــراء التذكــرة؛ مــا لــم تكــن لوائــح الناقــل تســمح بذلــك.
- 3. على الراكب حيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سحد أجرتها, ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، مالم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
- 4. يجـب علـى الراكـب الـذي يحمـل تذكـرة خاصـة صـادرة باسـمه أو لفئـة محـددة من الـركاب، إثبـات هويتـه واسـتحقاقه لهـا فـي أي وقت.

#### المادة (25): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرب

- لا يُسـمح للراكـب أو الغيـر؛ سـواء علـى متـن الحافلـة أو فـي أي مـن المحطـات أو المرافق باصطحـاب أي مـواد يزيـد طولهـا عـن متريـن, أو إذا لــم يكــن بالإمــكان وضعهـا فــي مخــزن الأمتعـة لعــدم تناسـبها مـع تصميـم الحافلـة, أو إذا كان لا يسـتطيع الراكـب حملهـا بنفسـه, أو إذا كانـت تلــك المــواد خطـرة أو قابلــة للاشــتعال, أو مــن المحتمــل أن تتسـبب فــي إصابــة, أو عرقلــة ركاب آخريــن, أو موظفــي الناقــل, أو التــي مــن المحتمــل أن تحــدث ضــرراً بالحافلــة أو المحطــات أو المرافــق. يجــب علــى الراكــب لهــذا الغــرض التحقــق مسـبقاً قبــل تســجيل الوصــول مــن الأمتعــة المصــرح بهــا علــى متــن الوســيلة.
- 2. يتحمـل الراكـب مسـؤولية الإشـراف علـب أمتعتـه اليدويـة وأغراضـه التـي يصطحبهـا معه؛
   بمـا فـي ذلـك الحيوانات.
  - 3. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.

#### المادة (26): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة:

ما لـم تكـن لوائـح الناقـل تسـمح بـالإبلاغ عـن الحاجـة للمساعدة عنـد الوصـول إلـى محطـة مخدومـة بموظفيـن يجـب علـى الأشـخاص ذوي الإعاقـة أو ذوي القـدرة الحركيـة المحـدودة الابلاغ عـن حاجتهـم إلـى المساعدة قبـل 24 سـاعة علـى الأقـل، ويجـب عليهـم فـي سـبيل ذلـك الامتثـال لإرشـادات الناقـل المعلـن عنهـا مـن أجـل الاسـتفادة مـن المسـاعدة.

#### المادة (27): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة:

يجـب أن يصـل الراكـب قبـل موعـد المغـادرة الموضـح فـي الجـدول الزمنـي للـرحلات المعلـن عنـه مـن قبـل الناقـل, فـان لـم يصعـد علـــ متـن الحافلــة فــي الوقــت المحــدد, عندهــا لا يمكــن للراكــب ان يســترد ثمــن التذكــرة



#### المادة (28): الالتزامات المتعلقة باستخدام الحافلات ومرافق النقل وشروط الرحلة

- آ. يجــب علـــ الراكــب والغيــر اتبــاع التعليمــات التـــي يقدمهــا موظفــو الناقـــل أو موظفــو مديــر البنيــة التحتيــة, وبصــورة خاصــة التقيــد بقواعــد اســتخدام الحافـــلات والمحطــات والمرافــق, ومنهــا علـــ ســبيل المثــال لا الحصــر:
  - أ. عدم التعدى على ممتلكات الغير.
- ب. عــدم إســاءة اســتخدام أو تخريــب أو إحــداث أي تلــف فـــي الحافلــة أو المرافــق أو المعــدات أو الممتلــكات العامــة الأخــرى.
- ج. عــدم إســاءة اســتخدام مرفــق وقــوف المركبــات المخصصــة للجمهــور حيــث يتــم توفيــر الخدمــة, ويشــمل ذلــك تــرك الراكــب لســيارته الخاصــة فــي تلــك المواقــف خــارج حــدود الاســتخدام المقبولــة, أو إســاءة اســتخدام عــدادات مواقــف الســيارات, أو ايقــاف مركبتــه فـــي المناطــق أو المواقــف غيــر المســموح بهــا للعامــة كتلــك المخصصــة للأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علـــ الحركــة أو لموظفــي الناقــل ومديــر البنيــة التحتيــة, خلافــاً لنظــام المــرور ولائحتــه التنفيذيــة أو القيــود المفروضــة علــ اســتخدام مرفــق وقــوف المركبــات.
- 2. يجـب علــــ الـــركاب والغيــر مراعـــاة الحـــد الأدنـــ لقواعـــد الســلوك عنــد اســتفادتهم مــن الخدمـــة؛ إن كان ذلــك علــــ متــن الحافلـــة أو فـــي المحطـــة أو أي مرفـــق خدمــــي آخـــر ومــن بينهــا علــــ ســبيل المثــال لا الحصــر الامتنــاع عمــا يلـــي:
- أ. استخدام الدراجـات أو الزلاجـات مـن أي نـوع أو ألـواح التزلـج سـواء علـى متـن وسـيلة النقـل أو فـي المحطـات أو المرافـق.
  - ب. النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.
  - ج. الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
    - د. الهاء السائق أثناء الرحلة.
    - ه. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
- و. التسبب بإزعاج الركاب وموظف الناقل أو الموظفيان التابعيان لمديار أي بنياة تحتياة المتواجديان لخدماة الركاب فاي المحطات والمرافق.
  - تجاوز طابور الانتظار.
- ح. تشـغيل أي جهـازيصـدرصوتـاً عاليـاً أو مزعجـاً للآخريـن؛ كأجهـزة الراديـو أو الهاتـف أو غيرهـا مـن الأجهـزة المماثلـة، دون سـماعات الأذن سـواء فـي المحطـات أو علـى متـن المركبـة.
  - ط. التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.
- 3. عنـد التواجـد علــــ متــن الحافلــــة، يجــب علــــى الراكـــب مراعـــاة قواعــد الســـلوك، بمــا فــــي ذلــك علــــى ســبيل المثـــال لا الحصــر:
  - أ. البقاء جالسا طوال الرحلة.
  - ب. استخدام أحزمة الأمان، ومساعدة الأطفال على ارتدائها.
- ج. عـدم وضع الحقائب والأمتعـة علـى المقاعـد، مـع التقيـد باسـتخدام أرفـف الأمتعـة فـي حـال وجودهـا.



- د. عـدم إغـلاق المداخـل فـي أماكـن تزويـد الخدمـة وبخاصـة علـى متـن الحافلـة، ومنـح الـركاب الآخريـن مسـاحة كافيـة للتحـرك عنـد مغادرتهـم الحافلـة.
- على الراكب الـذي ينتظر الصعـود إلى الحافلـة, السـماح أولاً للـركاب الذيـن على متنهـا بالخـروج منهـا قبـل ان يباشـر بالصعـود علـى متنهـا.
- ٥. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، وعلى الراكب ان لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو كبار السن، ويجب عليه ان يتخلى عن المقعد للعائلات التي لديها أطفال.
- 7. لـن يســمح للراكــب بالاســتفادة مــن خدمــة النقــل أو ســيتم اســتبعاده مــن علــ متــن الحافلــة إن كان يشــكل خطــراً علــ ســلامة عمليــات النقــل أو علــ الــركاب الآخريــن، أو فــي حــال إزعاجــه لهــم بطريقــة غيــر مقبولــة، ولا يحــق لــه فــي هــذه الحالــة اســترداد الأجــرة التــي ســددها، مــع مــا يعرضــه ذلــك لعقوبــات أيضــاً.

#### المادة (29): الامتثال لمتطلبات السلامة

- آ. يجـب أن يكـون الـركاب والغيـر علـى درايـة بمـا يعتبـر سـلوكًا غيـر آمـن أو غيـر مسـموح
   بـه؛ والـذي يشـمل علـى سـبيل المثـال لا الحصـر مـا يلـي:
  - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو حركة الحافلات تشكيل خطر عليهم.
    - ب. وضع أب مقتنيات قد تعيق حركة الركاب في ممرات الحافلة أو مخارجها.
- ج. إساءة استخدام أي من أجهـزة أو معـدات الأمـن أو السـلامة؛ بمـا فـي ذلـك مخـارج الطـوارئ ومعـدات الإنـذار والطـوارئ فـي غيـر حـالات الضـرورة الموجبـة لذلـك.
- د. إخراج الأيــدي أو الأرجــل أو جــزء مــن الجســم أو أي شــيء آخــر مــن النوافــذ أو الأبــواب، أو وضــع القدميــن علــــى المقاعد.
- ه. إعاقــة جهــود الموظفيــن فــي ســياق الاســتجابة لحــالات الطــوارئ؛ أو أثنــاء القيــام بمهــام التشــغيل أو الصيانــة.
- و. رفض التفتيش الـذي يجريــه موظفــو الناقــل للاشــتباه فــي حمــل مــواد غيــر مســموح بها .
- ينبغي على الركاب والغير أثناء انتظارهم أو تواجدهم في المحطات أو مواقف الانتظار الجانبية على الطرق عدم ترك أطفالهم يلعبون على الطريق أو بالقرب من مسار الحافلة, كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب من الحافلة حتى توقفها كلياً.
  - رؤیة الراکب لسائق الحافلة وإمكانیة السائق من رؤیته أیضاً.
- 4. يجب على الراكب الالتـزام بالنـزول فـي الأماكـن المخصصـة وألا يعبـر مطلقـا مـن خلـف الحافلـة أو مـن غيـر الأماكـن المخصصـة.
- 5. يجـب أن يكـون الراكـب علـى معرفـة بعلامـات الطـوارئ والإجـراءات الواجـب عليـه اتباعهـا فـي حـال حدوثهـا.
- ٥. على الراكب الابلاغ فوراً عن أي خطريؤثر على السلامة أو معدات محطّمة أو معطلة
   أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.



#### المادة (30): الامتثال للمتطلبات النظامية للدول الأخرب

#### الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن

#### المــادة (31): مســاعدة وتمكيــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدود علــــب الحركـــة مــن الاســتفادة مــن الخدمـــة

- ا. يجــب علــ الناقليــن ومشــغلي المحطــات توفيــر المســاعدة وإمكانيــة الوصــول فــي المرافــق غيـر المجهــزة بتجهيــزات ومعــدات لخدمــة الأشــخاص ذوي الإعاقــة, مجانًــا للــركاب ذوي الإعاقــة فــي الحافــلات والمحطــات المعيّنــة, وفقًــا للملحــق (1 -المســاعدة المقدمــة للأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة عــن الحركــة).
- 2. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع الحتياجاتهم المختلفة, بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق (3 التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).
- 3. يجب على الناقليان ومدياري البنياة التحتياة الحارض على توفيار كافاة التساهيلات اللازمة لاستقبال وخدماة البركاب من ذوي الإعاقاة أو القادرة المحاودة على الحركاة لضمان سلهولة ويسار وصولهام إلى الحافالات والمحطات وأماكان انتظار البركاب والمرافق الأخاري، وإزالة كافاة العوائق المادياة والتشاغيلية للدى طلىب ماواد أو معادات جديادة أو عناد القيام بتشاييد أو تجدياد أي محطات أو مرافق أو للدى طلىب أي ماواد ذات صلة.

#### المادة (32): الحق في الحصول على المعلومات

- ا. يجـب علــ الناقــ الزويــ الـركاب بالمعلومـات اللازمــة أثنـاء الرحلــة وفقــ الملحــق (2 معلومـات التنقــ الأساسـية). حيثمـا يكــون مناسـبا ، يتــم تقديــم هــذه المعلومات بأشــكال يمكــن الوصــول إليهـا عنــد الطلـب ، مــن بينهـا علــ سـبيل المثــال الطباعــة كبيــرة الحجــم أو اللغــة البسـيطة أو طريقــة برايــل (Braille) أو وســائل التواصــل الإلكترونيــة التــي يمكــن الوصــول إليهــا باســتخدام التكنولوجيـا التكيفيــة أو الأشــرطة الصوتيــة.
- 2. يجب الإعلان مسبقا قبل 30 يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجدت بشرط موافقة الهيئة.



#### المادة (33): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

- يجب على الناقل ضمان ما يلي:
- أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
- ب. التأكـد مـن أن قائمــة الأمتعــة المسـموح بهـا معلومــة للـركاب وبالإمــكان ملاحظتهـا عنــد الركــوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
- د. تصـرف موظفيــه بطريقــة مهذبــة مــع الــركاب، ومراعاتهــم لجميــع الأنظمــة واللوائـــــ المعمــول بهــا ذات الصلــة بتشــغيل الخدمـــة.
- 2. يجــب علــــــ الناقليـــن ومديـــري البنيـــة التحتيـــة، كل فـــي نطـــاق نشـــاطه، التأكـــد مـــن أن الحافــلات والمحطـــات والمنصـــات والمرافــق الأخــر، مهيـــأة لاســـتقبال واســـتخدام الــركاب وتعمـــل بصـــورة جيـــدة؛ والحــرص الدائــم كذلــك علــــى نظافتهـــا وكفاءتهـــا.

#### الفصل الرابع - التزامات مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن

#### المادة (34): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- 2. لا يحـق للراكـب الحصـول علـب أي تخفيـض فـي الأجـرة بعـد شـراء التذكـرة، مـا لــم تكــن لوائــح الناقــل تســمح بذلــك.
- 3. على الراكب حيازة تذكرة أو بطاقة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجرتها. ولهذا الغرض عليه إظهار أي منهما لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذكرة أو بطاقة صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها تعتمدها الهيئة، مالم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
- 4. يجب على الراكب الـذي يحمـل تذكـرة خاصـة صـادرة باسـمه أو لفئـة محـددة من الـركاب، إثبـات هويتـه واسـتحقاقه لهـا فـي أي وقت.
- 5. لا تعتبرالتذكرة صالحة إذا فشـل الراكـب فـي اثبـات صحتهـا، أو إذا تــم تغييرهــا مــن دون الرجــوع إلـــ الناقــل بعــد إصدارهــا أو تزويرهــا.

#### المادة (35): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى

ا. لا يُسمح للراكب على متن الحافلة أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أي مـواد يزيـد طولهـا عـن متريـن، أو إذا لـم يكـن بالإمـكان وضعهـا فـي مخـزن الأمتعـة لعـدم تناسـبها مـع تصميـم الحافلـة، أو إذا كان لا يسـتطيع الراكب حملهـا بنفسـه، أو إذا كان لا يسـتطيع الراكب حملهـا بنفسـه، أو إذا كان تعـدم تناسـبها مـع تصميـم الحافلـة للاشـتعال، أو أنـه مـن المحتمـل أن تتسـبب فـي إصابـة أو عرقلـة ركاب آخريـن أو موظفـي الناقـل، أو التـي مـن المحتمـل أن تحـدث ضـرراً بالحافلـة أو المرافـق. ويجـب لهـذا الغـرض علـى الراكب التحقـق مسـبقاً قبـل تسـجيل الوصـول مـن الأمتعـة المصـرح بهـا علـى متـن الوسـيلة.



- 2. على الـركاب التقيـد باسـتخدام ارفـف الامتعـة متـى توفـرت وعـدم وضـع الامتعـة على المقاعد.
- 3. يتحمـل الراكـب مسـؤولية الإشـراف علـب أمتعتـه اليدويـة وأغراضـه التـي يصطحبهـا معه؛
   بمـا فـي ذلـك الحيوانات.

#### المادة (36): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

- ا. يجب على الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو أي معدات تنقل أخرى الدخول إلى الحافلات؛ من خلال الأبواب الرئيسة للحافلات ذات الباب المزدوج إذا كان يمكن مرور الكراسي المتحركة أو معدات التنقل من خلال الأبواب بأمان ويمكن وضعها في منطقة تأمين الكراسي المتحركة دون سد الممرات أو المداخل.
- 2. يتعيــن علــــى الناقــل التأكــد مــن وضــع الكراســي المتحركــة أو معــدات التنقــل الخاصــة بهـــم بصــورة ســليمة فـــي المنطقــة المحــددة علـــى متــن الحافلــة.
- 3. فـــي حـــال كانــت الحافلــة ممتلئــة وكانــت المناطــق المحــددة علـــ متنهــا مشــغولة بكراســي متحركــة أو معــدات تنقــل أخــر ، يجــب علــ الراكــب حينهــا عــدم الصعــود علــ متنهــا تفاديــاً لأي خطــر علــ ســـلامته ولضمــان راحــة الــركاب الآخريــن.

#### المادة (37): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل وشروط الرحلة.

- آ. يجــب علـــ الراكــب والغيــر اتبــاع التعليمــات التـــي يقدمهــا موظفــو الناقــل أو موظفــو مديــر البنيــة التحتيــة, وبصــورة خاصــة التقيــد بقواعــد اســتخدام الحافــلات والمحطــات والمرافــق, ومنهــا علـــ ســبيل المثــال لا الحصــر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عـدم إسـاعة اسـتخدام أو تخريـب أو إحـداث أي تلـف فـي وسـيلة النقـل، أو المرافـق أو المعـدات أو الممتلـكات العامـة الأخـرم.
- ج. عـدم إساءة اسـتخدام مرفـق وقـوف المركبـات المخصصـة للجمهـور حيـث موقـع توفيـر الخدمـة, ويشـمل ذلـك تـرك الراكـب لسـيارته الخاصـة فـي تلـك المواقـف خـارج حـدود الاسـتخدام المقبولـة, أو إسـاءة اسـتخدام عـدادات مواقـف السـيارات, أو ايقـاف مركبتـه فـي المناطـق أو المواقـف غيـر المسـموح بهـا للعامـة أو المخصصـة لفئـات معينـة مـن المسـتخدمين, كتلـك المخصصـة للأشـخاص مـن ذوي الإعاقـة أو لموظفـي الناقـل ومديـر البنيـة التحتيـة أو المخصصـة للعائـلات, خلافـاً لنظـام المـرور ولائحتـه التنفيذيـة أو المغروضـة داخـل مرافـق وقـوف المركبـات.
  - د. عدم إعاقة او عرقلة تشغيل مركبات النقل العام أو سائقيها.
- ه. عـدم الدخـول أو محاولـة الدخـول إلـى المركبـة أو الخـروج منـه مـن غيـر الأماكـن
   المخصصـة لذلـك أو بعـد تحركهـا.
- و. على الراكب الالتـزام بـأي إعـادة توزيـع وتخصيـص للمقاعـد قـد يلجـا اليهـا الناقـل لاعتبـارات تتعلـق بالأمـن والسـلامة، على ان اتكـون إعـادة التوزيـع على نفـس الفئـة، فـي حـال اضطـر الناقـل الـى تغييـر الفئـة عنـد إعـادة التوزيـع وتخصيـص المقاعـد لاعتبـارات تتعلـق بالأمـن والسـلامة يجـب اسـترداد فـارق قيمـة التذكـرة للراكـب.



- 2. يجب على الركاب والغير مراعاة قواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة، ويشمل ذلك على سبل المثال لا الحصر الامتناع عما بلي:
- أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.
- ب. النــوم فــي المواقــف المخصصــة للــركاب علـــى الطــرق أو فــي غــرف الصــلاة أو أي مــكان يحظــر النــوم فيـــه.
  - ج. الوصول إلى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
    - د. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
      - الهاء السائق أثناء الرحلة.
- و. التسبب بإزعـاج الـركاب وموظفـي الناقـل أو الموظفيـن التابعيـن لمديـر البنيـة التحتيـة المتواجديـن لخدمـة الـركاب فـي المحطـات والمرافـق.
  - ز. تجاوز طابور الانتظار.
- ح. إشـراك الآخريـن أو الطلـب منهـم الانخـراط فـي أنشـطة غيـر مشـروعة أو تخالـف لوائـح اسـتخدام المرفـق العـام المعمـول بهـا.
- ط. تشخيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخريان؛ كأجهازة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهازة المماثلة، دون ساعات الأذن ساواء في المحطات أو على متن وسايلة النقال. ويجاب أيضاً على الركاب أثناء الرحلة أن يضعوا هواتفهم في الوضعياة الصامتاة وعادم التحادث بها بصاوت عال أثناء الرحلة.
  - ي. وضع الحقائب أو المقتنيات الأخرب على المقاعد.
- ك. إغــلاق المداخــل والممــرات فــي أماكــن تزويــد الخدمــة وبخاصــة علـــ متــن الحافلــة، وعـــدم منــح الــركاب الآخريــن مســاحة كافيــة للتحـــرك عنــد الدخـــول أو الخــروج مــن الحافلــة.
  - ل. دخول الحافلة إذا كانت ممتلئة بالركاب بعد إخطار الراكب بذلك من قبل الناقل.
    - م. التدخين على متن الحافلة أو في أي مكان آخر محظور فيها التدخين.
- 4. على الراكب الـذي ينتظر الصعـود إلى الحافلـة، السـماح أولاً للـركاب الذيـن على متنهـا بالخـروج منهـا قبـل ان يباشـر الصعـود علـى متنهـا.
- 5. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، وعلى الراكب ان لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو كبار السن، ويجب عليه ان يتخلى عن المقعد للعائلات التي لديها أطفال.
- ٥. لـن يســمح للراكــب بالاســتفادة مــن خدمــة النقــل أو ســيتم اســتبعاده مــن علــ متــن وســيلة النقــل أو الــركاب الآخريــن، أو وســيلة النقــل أو الــركاب الآخريــن، أو فــي حــال إزعاجــه لهــم بطريقــة غيــر مقبولــة، ولا يحــق لــه فــي هــخه الحالــة اســترداد الأجــرة التــي ســددها، مــع مــا يعرضــه ذلــك مــن عقوبــات أيضــاً.



- 7. يجــب علـــ الــركاب عــدم تنــاول الأطعمــة فــي الأماكــن المحــددة مــن قبــل الناقــل ، باســتثناء الأطفــال الصغــار وبعــض الحــالات الخاصــة التــي يمكــن تبريرهــا علــ نحــو معقول مثــل الأشــخاص الذيــن يعانــون مــن مــرض الســكري أو النســاء الحوامــل وفــي كل الاحــول يجيــب التخلـص مــن النفايــات ووضعهــا فــي الأماكــن المخصصــة لهــا.
- 8. يجــب علـــ الراكــب الالتــزام بالصعــود علــ متــن لحافلــة أو النــزول منهــا فقــط فـــ محطـات الحافــلات الرســمية أو محطـات الانتظـار المخصصــة للــركاب علــ مســارات الطــرق باســتثناء الحــالات التـــي يتــم الإعــلان فيهــا عــن أن الخدمــة هـــي « أشَّــر واركــ ب» وحينمــا يكــون بإمــكان الســائق التوقــف فـــي مــكان آمــن للقيــام بذلــك.

#### المادة (38): الامتثال لمتطلبات السلامة

- آ. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح بـه؛
   والـذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
    - ب. وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل.
- ج. اساعة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الانـذار والطـوارئ في غيـر حـالات الضـرورة الموجبـة لذلـك.
- د. إخراج الأيـدي أو الأرجـل أو جـزء مـن الجسـم أو أي شـيء آخـر مـن النوافـذ أو الأبـواب، أو وضـع القدميـن علـــ المقاعد.
- ه. إعاقــة جهــود الموظفيــن فــي ســياق الاســتجابة لحــالات الطــوارث أو أثنــاء القيــام بمهــام التشــغيل أو الصيانــة.
- و. رفض التفتيش الـذي يجريــه موظفــو الناقــل للاشــتباه فــي حمــل مــواد غيــر مســموح بها .
  - ز. إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة.
- 2. ينبغي على الركاب والغير الذين ينتظرون أو يتواجدون في المحطات أو في أماكن أو مظلات الانتظار عدم تـرك أطفالهـم يلعبـون على الطريـق وأرصفـة تحميـل الـركاب أو بالقـرب مـن مسـار الحافلـة، كمـا ينبغـي عليهـم عـدم محاولـة الاقتـراب منهـا حتـى توقفهـا كلّيـاً.
- يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
- 4. على الراكب الابلاغ فـوراً عـن أي خطـر علـى السـلامة أو معـدات محطّمـة أو معطلـة أو أي نشـاط مشـبوه أو رائحــة غريبــة أو حزمــة غيـر مراقبــة.
- 5. يجب أن يتأكد الراكب من أنه بإمكانه رؤية سائق الحافلة وبأن السائق بإمكانه رؤيته أيضاً.
- ٥. بعـد نـزول الراكـب مـن الحافلـة، يجـب ألا يحـاول مطلقًـا العبـور من غيـر الأماكـن المخصصة لذلك.

الباب الثالث: الأحكام الخاصة بالنقل بالسكك الحديدية



#### الفصل الأول - حقوق مستخدمي السكك الحديدية بين المدن

#### المادة (39): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام القطار

- آ. يجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة وتدريب الكادر المناسب من الموظفين للتعامل مع مختلف الحالات؛ شريطة القيام بالآتي:
- أ. الإبلاغ عن الحاجـة إلى هـذه المساعدة مسبقاً قبـل 24 ساعة مـن الوقـت المعلـن
   عنـه للرحلـة.
- ب. أن يعرّف الشخص المعنى عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل 60 دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و30 دقيقة قبل الوقت النخوية المعلن عنه و30 دقيقة قبل الوقت النخوي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوقول على الأقل إذا لم يكن هنالك وقت معلن للرحلة وللناقل في كل الأدوال تقليل المدة اللازمة للتعريف عند الوصول.
- 2. فــي كل الأحـــوال, ينبغــي علــــ الناقــل ومديــر البنيــة التحتيــة بـــذل كل الجهــود الممكنــة لتوفيــر المســاعدة, حتــــى دون إشــعار.
- 3. يلتــزم الناقــل بتنفيــذ نظــام للحجــز لمســاعدة الــركاب ولتســهيل حجــز خدمــات النقـــل المطلوبــة مــن قبــل الأشــخاص ذوي الإعاقــة وذوي القـــدرة المحـــدودة علــــ الحركــة.
- 4. يجـب علـى الناقـل توفيـر الوسـائل المناسـبة التـي تمكـن الراكـب الاعـلان عـن حاجتـه للمسـاعدة وأي احتياجـات أخـرى تتعلـق بإجلاسـه، عنـد قيامـه بالحجـز أو الشـراء المسـبق للتذكـرة، مـن خـلال نظـام الحجــز لــدى الناقــل، ســواء تــم ذلـك بواســطة المواقــع الالكترونيــة الرسـمية للناقــل أو فــي المحطــة، ويجــب علــى الناقــل فــي هــذه الحالــة القيـام بالترتيبـات اللازمــة لتواجــد الموظفيــن المدربيــن لتوفيــر خدمــة المسـاعدة المطلوبــة.
- 5. على الناقـل أو مديـر البنيــة التحتيــة اتخــاذ جميــع التدابيــر اللازمة لتســهيل تلقي الإشــعارات المقدمــة مــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علـــى الحركـــة؛ بالحاجـــة إلى المســاعدة.
- ٥. على الرغيم مما ورد آنفاً, إذا لـم يتهم تقديه إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة, فيجب بـذل كل جهـد وعناية ممكنة لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود على متن القطار أو النزول منه.
- 7. عنـد الاقتضاء, يتـم توفيـر نقطـة محـددة داخـل أو خـارج المحطـة لا تبعـد أكثـر مـن 800 متـر عـن مـكان إنطـلاق القطـار؛ حيـث يمكـن فيهـا للأشـخاص ذوب الإعاقـة أو الأشـخاص ذوب القـدرة المحـدودة علــ الحركـة الإعـلان عـن وصولهــم اليهـا وطلـب المسـاعدة مـن مـع توفيـر التجهيـزات ووسـائل الاتصـال اللازمـة واختيـار أنسـب الأماكـن لتلـك النقطـة مـن حيـث سـهولة الوصـول اليهـا.



- 8. يجب إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بتهيئة المحطات والقطارات لتحقيق متطلبات ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة فيما يتعلق بإمكانية الوصول، عبر عرضها أو نشرها على شبكة الإنترنت وبرامج التطبيقات الذكية أو بأي أشكال أخرى يسهل الوصول اليها من قبل الشخص المعني بالخدمة؛ من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة كبيرة حجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية. كما يتطلب لحم إجراء تعديلات على الشروط الإضافية إلى الخدمات والمرافق في المحطات، نشر تلك المعلومات على الاستخدام.
- 9. على الناقـل السـعي جاهـداً لتوفيـر كافـة المتطلبـات والأدوات المناسـبة ضمانـاً لتنقـل سـهل وآمـن للأشـخاص ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة, الا انـه فـي حـال تـم رفـض نقـل أحدهـم علـى الرغـم مـن اسـتيفائه جميـع الشـروط لذلـك, عندهـا يكـون لـه ولمرافقـه (إن وجـد) الخيـار بيـن اسـترداد قيمـة التذكـرة مـع تعويـض إضافـي يعـادل (50%) مـن قيمتهـا, والعـودة مجانـاً إلـى نقطـة المغـادرة الأولـى لـدى توفـر أول رحلـة, أو إكمـال الرحلـة, أو إعـادة تخطيطهـا مـن خـلال اسـتخدام بدائـل أخـرى مـن وسـائل النقـل للوصـول إلـى المـكان المقصـود دون أي كلفـة إضافيـة علـى نفـس درجـة الحجـز أو درجـة أعلـى فـي حـال عـدم وجـود مقعـد علـى نفـس الدرجـة, مـع الحـق باسـترجاع قيمـة التذكـرة؛ وذلـك فـي أول فرصـة ممكنـة.
- 10. يجـب علـى الناقـل توجيـه إشـعار كتابـي بسـبب رفضـه توفيـر الخدمـة للشـخص المعنـي خـلال 5 أيـام عمـل مـن طلـب الخدمـة وتوثيـق ذلـك فـي سـجلاته لاطـلاع الهيئـة عليهـا عنـد الطلـب.
- 11. يكــون الرفــض مبــرراً فقــط إذا كان فــي تقديــم المســاعدة للشــخص مــن ذوي الإعاقــة أو ذوي الإعاقــة أو ذوي الســلامة، أو إذا كان توميــم القـــدرة المحـــدودة علـــى الحركــة مخالفــة لأي مــن متطلبــات الشــخاص ذوي الإعاقــة أو القـــدرة المحـــدودة علــى الحركــة.
- 12. يجــب نشــر كافــة المعلومــات المتعلقــة بالقطــارات والمحطــات أو المرافــق المجهــزة لاســتقبال الأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة محــدودة علـــــ الحركــة علــــ متنهــا علــــ شـــبكة الإنترنــت والتطبيقــات الذكيــة وأي وســيلة أخــر، متاحـــة.
- 13. فـي المحطـات التـي لا يتوافـر فيهـا موظفـون, يجـب علـى الناقـل ومديـر البنيـة التحتيـة عـرض معلومـات يسـهل الوصـول اليهـا عـن أقـرب محطـة مـزودة بموظفيـن حيـث يمكـن تقديـم المسـاعدة للأشـخاص ذوى الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة.
- 14. يجـب علـى الناقليـن ومشـغلي المحطـات توفيـر المسـاعدة، مجانًـا للـركاب ذوي الإعاقـة فـي القطـارات والمحطـات المعينـة، وفقًـا للملحـق (1 -المسـاعدة المقدمـة للأشـخاص مـن ذوي الإعاقـة وذوي القـدرة المحـدودة عـن الحركـة). ويلتـزم الناقلـون ومشـغلي المحطـات بتوفيـر معـدات التنقـل المطلوبـة لنقـل الـركاب ذوي الإعاقـة أو ذوي الحركـة المحـدودة مـن المنطقـة المحـددة لطلـب المسـاعدة إلـى ركـوب الوسـيلة ومسـاعدتهم علـى ذلـك.
- 15. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع الحتياجاتهم المختلفة, بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الـواردة في (الملحق 3 التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).



16. يجب على الناقليان ومدياري البنياة التحتياة الحارض على توفيار كافاة التساهيلات اللازمة لاستقبال وخدماة الحركاب مان ذوي الإعاقاة والقادرة المحاودة على الحركاة، وضمان أن تكاون القطارات والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافاق الأخارات يمكان الوصول إليها مان قبال هاؤلاء بساهولة ويسار والساعي على وجاه الخصوص الإزالة كافاة العوائق المادياة والتشاغيلية لادى طلب ماواد أو معادات جديادة أو عند القيام بتشاييد أي محطات، أو مرافاق أو أبنياة أو تنفياذ أعمال التجدياد الكبارى لها.

#### المادة (40): الحق في الحصول على المعلومات

- ا. يجــب علـــ الناقــل تزويــد الــركاب بالمعلومــات اللازمــة أثنــاء الرحلــة, وفقــاً للملحــق (2 معلومــات التنقــل الأساســية). وحيثمــا يكــون مناســباً, يتــم تقديــم هـــذه المعلومــات بطريقــة يمكــن الوصــول إليهــا عنــد الطلـب, مــن بينهــا علــ ســبيل المثــال لا الحصــر الطباعة كبيــرة الحجــم أو اللغــة البســيطة أو طريقــة برايــل (Braille) أو وســائل التواصــل الإلكترونية التـــي يمكــن الوصــول إليهــا باســتخدام التكنولوجيــا التكيفيــة أو الأشــرطة الصوتيــة.
- 2. يجب الإعلان مسبقا قبـل30 يومـاً علـى الأقـل مـن بـدء التطبيـق؛ عـن أي قـرار بوقـف الخدمـة أو تغييـر تعرفتهـا أو بـأي إجـراء آخـر قـد يؤثـر علـى انتظامهـا وجــدول رحلاتهـا الجديـدة -إن وجــدت- بشـرط موافقــة الهيئــة.
- يتم بيع وتوزيع التذاكر من خلال نقاط البيع المعتمدة؛ كمكاتب التذاكر، آلات البيع، التطبيقات الذكية، الإنترنت، وكذلك على متن القطارات.
- 4. فــي حــال إلغــاء الرحلــة أو تأخيــر وقــت انطلاقهــا, يجــب إبــلاغ الــركاب بذلــك فــي أقــرب وقــت ممكــن؛ خــلال مــدة لا تقــل عــن 30 دقيقــة مــن وقــت المغــادرة المحــدد، وكذلــك بوقــت المغــادرة الجديــد المتوقــع بمجــرد توفــر المعلومــات بهــذا الشـــأن. وكلمــا كان ذلــك ممكنًــا, يتــم توفيــر المعلومــات المتعلقــة بالإلغــاء أو التأخيــر بالوســائل الإلكترونيــة المعتمــدة بنــاء علـــ طلــب الراكــب الــذي يجــب عليــه حينهــا توفيــر تفاصيــل التواصــل معــه إلـــ النقــل.
- 5. فــي حالــة فقــدان الــركاب لخدمــة الربــط مــع رحلــة أخــرم بســبب الإلغــاء أو التأخيــن يجــب علــم الناقــل حينهــا إبــلاغ الــركاب المعنييــن بالرحــلات البديلــة.
- ٥. يجــب أن يتلقـــ الــركاب مــن ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علــ الحركــة
   معلومــات عــن الإلغــاء أو التأخيــرات والرحــلات البديلــة فــي أشــكال يمكــن الوصــول إليهــا.

#### المادة (41): الأمتعة

- الـ يمكـن للـركاب إحضـار أمتعتهـم السـهلة الحمـل (الأمتعـة اليدويـة) علـى متـن القطـار، إلا انــه لا يُســمح بالأمتعــة التــي قــد تســبب فــي مضايقــة ركاب آخريــن أو التــي قــد تتســبب بأضــرار مــن أي نــوع.
- يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة, لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل ووفقًا لشروط النقل المعمول بها لديه.
- 3. يتـم نقـل الأمتعـة المسـجلة فقـط بموجـب إيصـال تسـجيل يسـمى «قسـيمة تسـجيل الأمتعـة» التــي تصـدر للراكـب وتعتبـر دليـلاً وافيـاً علــى شــروط نقلهـا. يجــب أن تبيــن القسـيمة عـدد قطـع الأمتعــة وطبيعتهـا -وإن لــم يتــم ضمهـا مــع التذكـرة يجــب أن تبيــن اســم الناقــل وعنوانــه والقواعــد المعمــول بهــذا الشــأن.



- 4. يجـب علـى الراكـب التحقـق مـن إصـدار القسـيمة وفقًـا لتعليماتـه، وبـأن ملصـق الأمتعـة تتوفـر فيـه تفاصيـل عـن اسـم الراكـب وعنوانـه ومـكان وصولـه.
- 5. تطبق البنود (2) و (3) و (4) الواردة آنفاً أيضًا وتعتبر بمثابة الأمتعة كل مركبة يتم نقلها مع نقل الركاب سواء كانت تعمل بالطاقة البشرية أو بمحرك (مثل دراجة هوائية أو دراجة نارية أو سيارة أو قارب صغير أو مركبة تزلج مائي على سبيل المثال لا الحصر) التي يتم نقلها مع الراكب وفقًا لاشتراطات النقل الخاصة بالناقل.
- ٥. يجري تسليم الأمتعة أو المركبة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لـم يتـم إبـراز تلـك القسيمة، يكـون علـى المطالب بهـا تقديـم دليـل علـى أحقيتـه بهـا. فإذا مـا تـم اعتبـار الدليـل غيـر كافٍ، جـاز للناقـل الامتنـاع عـن تسـليم الأمتعـة أو المركبـة الا بمعرفـة الشـرطة.
- 7. تــودع الأمتعــة التــي لــم يتــم المطالبـة بهـا عنــد نقطــة الوصــول فــي مــكان آمــن لمــدة تصــل إلـــ 30 يومًــا يمكــن للناقــل بعدهــا تســليمها للشــرطة. وفــي حــال كانــت الأمتعــة عبــارة عــن مــواد قابلــة للتلــف، مثــل المــواد الغذائيــة، يتــم الاحتفــاظ بهــا لمــدة أقصاهــا كبــارة عــن مــواد قابلــة للتلــف، مثــل التخلـص منهــا كنفايــات وإثبــات ذلــك فــي ســجلاته.
- 8. يحــق للناقــل فحــص أمتعــة اليــد والأمتعــة المســجلة والمركبـات المحملــة علــ متــن القطــار والتحقــق مــن محتوياتهــا، وكذلــك الحيوانــات التـــي يصطحبهــا الراكــب علــ متــن الرحلــة فـــي حــال وجــود مبــرّر لذلــك؛ وبخاصــة عنــد عــدم مراعــاة شــروط النقــل.

#### المادة (42): السماح بالدراجات الهوائية على متن الرحلة

يجـوز للراكـب إحضـار دراجتـه الهوائيـة مقابـل رسـم محتمـل؛ وفقًـا لشـروط النقـل المعمـول بهــا لــدى الناقــل، شــريطة أن يكــون تصميــم القطــار يســمح بذلــك وكانــت الدراجــة ســهلة الحمــل والتخزيــن

#### المادة (43): رفض نقل الراكب

- ال يحـق للناقـل الامتنـاع دون مبـرر عـن نقـل أي راكـب لديـه حجـز مؤكـد؛ مــا لــم يخالــف
   الراكـب شــروط الاســتخدام أو الأحــكام المنصــوص عليهــا فـــي هـــذه الآليــة.
- 2. فــي حــال قيــام الناقــل بالامتنــاع عــن نقــل الراكــب علــ الرغــم مــن اســتيفائه جميــع الشــروط الواجبــة لذلــك، يلتــزم الناقــل بإرجــاع ثمــن التذكــرة مــع تــرك الخيــار للراكــب؛ إمــا بدفــع تعويــض إضافــي لــه إلــ ثمــن التذكــرة يعــادل (50%) مــن قيمتهــا، أو منحــه تذكرة مجانيــة تعــادل فــي قيمتهــا تذكرتــه المشــتراة.

#### المادة (44): تخفيض الدرجة

- لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة امتناعاً من الناقل عن نقل الراكب.
- 2. عند عدم توفر مقعد على نفس الدرجة المبينة بالحجن يلتزم الناقل حال توفر مقعد بديل بدرجة أدنى على ذات الرحلة إبلاغ الراكب بذلك، فإن قبل الراكب بتخفيض درجة الحجز وجب على الناقل تمكينه من الصعود على متن الرحلة وترك الخيار له بانتهاء أحد شكلى التعويض التالسن:
- أ. تعويـض الراكـب عـن فـرق السـعر بيـن ذاك المبيـن فـي تذكرتـه وبيـن أقـل سـعر علـب الدرجــة التــي تــم التخفيـض عليهـا، بالإضافــة إلــب تعويــض يعــادل (25%) مـن قيمــة التذكــرة المشـتراة.



- ب. إذا لـم يقبـل الراكـب بتخفيـض الدرجـة، فسـيتم عندهـا إعـادة قيمـة التذكـرة المشـتراة اللـه ونقلـه محانـاً.
- 3. وفي حال عدم توفر مقعد على نفس الدرجة المبينة بالحجز وكذلك أي مقعد بديل بدرجة أدني على ذات الرحلة, يجب على الناقل حينها إعادة قيمة التذكرة للوجهة غير المستخدمة بالإضافة إلى تـرك الخيار للراكب بانتقاء أحـد شـكلي التعويض التاليين:
  - أ. تعويض إضافي إلى قيمة التذكرة يعادل (50%) من ثمنها.
  - ب. تذكرة مجانية على نفس الوجهة بنفس الدرجة المحجوزة من قبل الراكب.
- 4. لا تعــد ترقيــة درجــة الحجــز امتناعــاً عــن نقــل الراكــب، وبالتالــي لا يتوجــب علــــ الناقــل تعويــض الراكــب.

#### المادة (45): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

- الناقل ضمان ما يلي:
- أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
- - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن الوسيلة.
- د. تصـرف موظفيــه بطريقــة مهذبــة مــع الــركاب، ومراعاتهــم لجميــع الأنظمــة واللوائـــــ المعمــول بهــا ذات الصلــة بتشــغيل الخدمــة.
- ه. مراقبة الجداول الزمنية المنشورة للرحلات، بما في ذلك أوقات المغادرة والوصول.
   لـن يكون الناقل مسؤولاً عن عدم وجود الركاب في الوقت المحدد لصعود القطار وفقًا للجداول الزمنية المعلن عنها.
- 2. يجــب علــــ شــركات النقــل ومديــري البنيــة التحتيــة التأكــد مــن أن المحطــات والمنصــات وعربــات الخدمــة والمرافــق الأخــر، تعمــل بكفــاعة وبحالــة جيـــدة، وان تكـــون نظيفــة وآمنــة ومتاحــة لاســتخدام الــركاب.

#### المادة (46): إتاحــة إعـادة تخطيــط الرحلــة أو إعـادة الحجــز حــال وجــود خلــل مؤثــر علــــى انتظامهــا

- ال يجـوز للناقـل إلغـاء رحلـة أو تأخيرهـا الا إذا اقتضـت دواعـي الأمـن والسـلامة ذلـك، وعلى
   الناقـل عنـد تأخيـر الرحلـة إبـلاغ الراكـب دون إبطـاء بالموعـد الجديـد لانطلاقها.
- 2. فـي حـال إلغـاء الرحلـة يحـق للراكـب عندهـا أن يختـار بيـن اسـتعادة قيمـة التذكـرة كاملة عـن خـط السـير غيـر المسـتخدم مـع تعويـض يعـادل (25%) مـن قيمـة التذكـرة للرحلـة الملغـاة, أو إيجـاد بدائـل أخـر للتنقـل خـلال (3) سـاعات مـن الوقـت المحـدد للرحلـة الملغـاة علـى درجـة مماثلـة لدرجـة الحجـز مـن دون أي تكلفـة اضافيـة علـى الراكـب, مـع تعويـض يعـادل (25%) مـن قيمـة التذكـرة للرحلـة الملغـاة.



- 3. في حال تأخر الرحلة لما يزيد عن ساعتين يتم تعويض الراكب على النحو التالي:
  - أ. إعادة كامل ثمن التذكرة لدم عدم رغبة الراكب بإكمال الرحلة.
- ب. إذا اختـار الراكـب إكمـال الرحلـة رغـم التأخيـر الزائـد عـن (60) دقيقـة، فيسـتحق حينهـا تعويضـاً يعـادل (25%) مـن قيمـة التذكـرة لخـط السـير المتأخــر إذا لـم يتجـاوز التأخيــر (3) سـاعات، أمـا إذا زاد التأخيــر علـــ ذلـك، فيسـتحق الراكــب (50%) مـن قيمــة التذكــرة لخــط الســير المتأخــر.
- 4. إذا تجاوز التأخيـر (4) ساعات مـن الوقـت المحـدد للمغـادرة, تعتبـر الرحلـة حينهـا ملغـاة,
   وينطبـق عليهـا البنـد الثانـي مـن هـذه المـادة.
- 5. فـي حالـة فقـدان الـركاب لخدمـة الربـط مـع رحلـة أخـرى بسـبب الإلغـاء أو التأخيـر، يجـب علـى الناقـل تكاليفهـا. علـى الناقـل حينهـا توفيـر رحلـة بديلـة يوافـق عليهـا الراكـب ويتحمـل الناقـل تكاليفهـا.
- ٥. يعف الناق من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التغير من التعويض الناجم عن التأخير في الوصول إلى الوجهة النهائية, إذا أثبت وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للقطار للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة قاهرة أعاقت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
- 7. يتــم دفــع التعويضــات أو المبالــغ الواجــب إرجاعهــا للراكــب بــأي طريقــة ســداد يقبلهــا الراكــب؛ إمــا نقــدًا، أو عــن طريــق تحويــل مصرفــي إلكترونــي، أو طلــب مصرفــي، أو شــيكات مصرفيــة، وكذلــك علــب شــكل قســائم لخدمــات يوفرهــا نفــس الناقــل بــذات القيمــة، وفق مــا يطلبــه الراكــب.
- 8. لا يستحق الراكب أي تعويض في حال تم إبلاغه بتأخر الرحلة قبل شراء التذكرة، أو لده إن كان سبب ذلك التأخير يعتمد على انتظام خدمة أخره لا علاقة للناقل بها، أو لـده إعادة توجيه الرحلة بأقل من 60 دقيقة.
- 9. فــي حالــة التأخيــر فــي الوصــول أو المغــادرة لأكثــر مــن 60 دقيقــة، يتلقــــ الــركاب مجانًــا الوجبــات الخفيفــة أو العاديــة أو المرطبــات.
- 10. يتــم إرجــاع قيمــة التذكــرة للراكــب خــلال مــدة لا تزيــد عــن 14 يومًــا مــن تاريــخ تســليم طلــب اســترجاع إلــــ الناقــل، فـــي حيــن يجــب ســداد قيمــة أي تعويضــات مســتحقة لــه خــلال مــدة لا تزيــد عــن 30 يومــاً.
- 11. يجـب علــــى موظفــــي الناقـــل توفيــر تأكيــد عنــد تأخــر الخدمــــة، متــــى طلــب منهـــم الراكـــب ذلـــك.

#### المادة (47): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم

آ. في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت به إصابة جسدية أثناء استفادته من الخدمة أو لدى دخوله أو خروجه من القطار وثبت مسؤولية الناقل أو أحد مستخدميه أو الخاضعين لإشرافه في التسبب بذلك, يحق للراكب أو لورثته الحصول على تعويض عن ما لحقه من ضرر وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها, مع التزام الناقل في كل الأحوال باتخاذ كافة الخطوات الفورية اللازمة لتوفير المساعدة الطبية للراكب المصاب وتحمل نفقات علاجه؛ والتي لا تدخل في احتساب قيمة التعويض المستحق له.



- 2. يعفى الناقـل مـن المسـؤولية؛ سـواء فـي حالـة وفـاة الراكـب أو إصابتــه فــي الحــالات التالـــة:
- أ. إذا كانــت الخســارة أو الضــرر ناجميــن عــن فعــل غيــر مشــروع أو خطـــا أو إهمـــال مـــن
   جانــب الراكـــب.
  - ب. إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن قوة قاهرة أو حرب.
- ج. إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل أو مدير البنية التحتية للسكك الحديدية، ويتعين على الناقل الـذي يتنصل من المسؤولية في هذه الحالة، مساندة الـركاب في مطالباتهم بالتعويض بوجه أي أطراف ثالثة تبين أو يـرى مسـؤوليتها بتلـك المطالبـة.
- 3. لا تترتب المسؤولية على الناقل تحديداً إلا فيما يتصل بالحوادث الناشئة عن النقل بالسكك الحديدية أو تشغيل خطوطها, وكذلك عندما يته توفير نقل بديل للركاب بسبب ظروف استثنائية لحم تعليق خدمة السكك الحديدية بصورة مؤقتة إذا كان النقل قد ته وفق الاتفاقية الته بين الناقل والراكب.
- 4. يقـع عـبء إثبـات أن الخسـارة أو الضـرر ناجميـن عـن أسـباب تعفـي الناقـل مـن المسـؤولية, علـــى عاتــق الأخيــر.
- 5. فـي حـال وفـاة الراكـب، وثبـوت مسـؤولية الناقـل، يجـب أن يشـمل التعويـض عـن الأضـرار أي تكاليـف تنشـأ عـن الوفـاة، بمـا فــي ذلـك نقــل الجثمـان ونفقـات الجنـازة، إضافــة إلــب التعويـض المقــرر نظامـاً للورثــة.
- ٥. فــي حــال الإصابــة الشـخصية للراكــب، وثبــوت مسـؤولية الناقــل، يجــب أن يشــمل التعويــض
   عــن الأضـرار أي تكاليــف تتعلــق بالعــلاج والنقــل، إضافــة إلــــ التعويــض المقــرر نظامــاً.
- 7. يتحمــل الناقــل مســؤولية أي فقــدان أو تلــف تســبب بــه هــو أو أحــد موظفيــه لأمتعــة الراكــب مــن وقــت توليــه لهــا ولحين تســليمها, ويشــمل ذلــك الأمتعــة الشـخصية المحمولة أو الملبوســه مــن قبــل الراكــب أو الخاضعــة لإشــرافه.
- الله الباضافة إلى حالات الاعفاء من المسؤولية الواردة في البند (2), ومع مراعاة ما ورد في البندين (3) و(4) من هذه المادة, يعفى الناقل من المسؤولية عن فقدان أو تلف الأمتعة في الحالات التالية:
  - أ. فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
  - ب. في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف الجيد للأمتعة.
- ج. فــي حــال عــدم إفصــاح الراكــب عــن الطبيعــة الخاصــة للأمتعــة، وكان مــن الممكــن تلفهــا فــي ظــروف النقــل العاديــة كالزجــاج أو الفخاريــات أو اللوحــات الفنيــة أو الآلات الموســيقية.
  - د. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
- 9. تعتبـر الأمتعــة مفقــودة إذا لــم يتــم تســليمها للراكــب خــلال 14 يومًــا مــن تاريــخ المطالبــة بها .



- 10. إذا تـم إيجـاد أمتعـة مفقـودة خـلال سـنة واحـدة مـن تاريـخ الرحلـة, يجـب علـى الناقـل إخطـار الراكـب مالكهـا بذلـك فـوراً إذا كانـت بيانـات الاتصـال بـه متوفـرة لـدى الناقـل, الـذي يجـب عليـه حينهـا دعوتـه لاسـتلامها خـلال 30 يـوم مـن إشـعاره بالعثـور عليهـا؛ ويجـب علـى الراكـب حيـن الاسـتلام إعـادة أي تعويـض يكـون قـد يحصـل عليـه عـن فقـدان تلـك الأمتعـة, دون المسـاس بحقـه بمطالبـة الناقـل بالتعويـض المناسـب عـن التأخيـر بتسـليمها.
- 11. يكون حـد التعويـض المسـتحق للراكـب عـن الفقـدان الكلـي أو الجزئـي للأمتعة المسـجلة (بمـا فـي ذلـك التلـف) 75 ريـال لـكل كيلو غـرام.
- 12. في حالة الأمتعة المسجلة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة داخلها, يكون مبلغ التعويض بقيمة المسجلة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة داخلها, يكون مبلغ التعويض بقيمة هذه الأمتعة حسب ما هو مددد في سياسة الأمتعة الخاصة للناقل, والتي يجب عليه نشرها والإعلان عنها على متن الوسيلة, ومراكز بيع التذاكر ومن خلال التطبيقات الذكية.
- 14. فــي حــال تعــرض الأمتعــة للتلــف, يجــب علـــى الناقــل دفــع تعويــض بمــا يعــادل قيمــة فقــدان الأمتعــة ســواء كانــت جزئيــة أو كلـــة. كلـــة.
- 15. يكـون حــد التعويــض المقــرر عــن كل 24 ســاعة تأخيــر فــي تســليم الأمتعــة المســجلة (حتــــ 14 يومـــاً) 2 ريـــال للكيلوغــرام الواحــد.
- 16. لــدى تأخــر الناقــل فــي تحميــل أو تســليم مركبــة لأكثــر مــن 4 ســاعات، يتحمــل حينهــا قيمــة تعويــض تعــادل أجــرة نقــل المركبــة.
- 17. فــي حــال الخســارة الكليــة للمركبــة بســبب الناقــل, يكــون التعويــض المســتحق لمالكهــا معـــادلاً لقيمتهــا الســـوقية الفعليـــة حينهــا أو القيمـــة المؤمــن عليهـــا (إذا أبـــرز المالــك وثيقـــة التأميـــن) أيهمــا أعلـــى.
- 18. فــي حــال الخســارة الجزئيــة للمركبــة بســبب الناقــل (تضــرر المركبــة القابــل للإصــلاح), يكـــون التعويــض المســتحق لمالكهــا معــادلاً لقيمــة إصلاحهــا.
- 19. لــدى الاختــلاف بيــن الناقــل وصاحــب المركبــة علــى قيمــة التعويــض المســتحق لصاحــب المركبــة المركبــة علـــه الطرفــان مــن اصحــاب المركبــة، يتــم اللجـــوء حينهــا إلــى مقيّــم مســـتقل يتفــق عليــه الطرفــان مــن اصحــاب الاختصــاص لتحديـــد قيمـــة الاصـــلاح؛ ومــا إذا كانــت الخســارة كليـــة أم جزئيـــة.
- 20. مـع مراعــاة مــا ورد فــي البنديــن (18) و (19)؛ يحــق للمتضــرر بالمطالبــة بــأي تعويضــات أخــرک ناشــئة عــن مســؤولية الناقــل المتســبب بالحــادث.
- 21. مــع مراعـــاة مــا ورد فـــي البنديـــن (18) و (19)، يلتــزم الناقــل بتوفيــر وســيلة نقــل بديلـــة مماثلـــة لنفــس فئــة المركبــة المتضــررة لحيــن ســـداد التعويــض أو لحيــن اكتمـــال الاصـــلاح.
- 22.ترفع الدعـوى بشأن مسـؤولية الناقـل لـدى حصـول وفـاة أو إصابـة بيـن الـركاب بوجـه الناقـل المتسـب، فـإذا تعـدد الناقلـون وكانـت الرحـلات التـي يتـم فيهـا النقـل مقسـمةً علـى أجـزاء تنفـذ بواسـطة شـركات مختلفـة، يجـوز حينهـا إقامـة الدعـوى أو المطالبـة بوجـه الناقـل الأول أو الناقـل الأخيـر أو الناقـل الـذي قـام بجـزء النقـل الـذي وقـع فيـه الحـادث الـذي أدى إلـى المطالبـة أو بوجههـم جميعـاً باعتبـار كل منهـم كان طرفـاً فـي عقـد النقـل.



- 23.أي مطالبــة باســترداد مبلــغ مدفــوع بموجــب عقــد النقــل يمكــن أن تتــم بوجــه الناقــل الــذي اســتوفى ذلــك المبلــغ أو بوجــه أي شــخص آخــر قــام باســتيفائه نيابــة عنــه.
- 24. تكــون المطالبــة بشــأن تلــف أو فقــدان الأمتعــة لاغيــة إذا قبــل الشــخص المعنــي بهــا بالحالــة التــي ســلمت لـــه، فيمــا عــدا الحــالات التاليــة:
  - أ. إذا قام الراكب بإشعار الناقل بوجود الفقد أو التلف قبل الاستلام.
    - ب. إذا تم اهمال المطالبة من قبل الناقل.
- ج. إذا لـم يكـن الضـرر واضحًـا عنـد التسـليم؛ وتقـدم الشـخص المعنـي بمطالبتـه خـلال 3 أيـام مـن تاريـخ اسـتلام الأمتعــة مثبتـاً بـأن الضـرر قـد حــدث أثنـاء حيـازة الناقــل لهـا.
- 25.فـي حـال التأخـر بتسـليم الأمتعــة، علـــى الراكــب تقديــم مطالبتــه إلــى الناقــل فــي غضــون 14 يومًـا.
- 26.يمكن تقديـم أي شـكوم شـفهية أو كتابيـة بشـأن تلـف الأمتعـة أو تضررهـا خـلال 3 أيـام مـن اسـتلامها. أمـا فــي حالـة الأمتعــة اليدويــة، فيكــون للراكــب تقديــم شـكواه شـفهياً او كتابيـا خــلال فتــرة لا تتعــدم وصولــه إلــم وجهتــه.
- 27.يكــون التعويــض المســتحق للــركاب عــن الفقــد أو التلــف الــذي لحــق بمعــدات التنقــل خاصــة بهــم الــذي تســبب بــه الناقــل؛ بمقــدار تكلفــة اســتبدال تلــك المعــدات أو إصلاحهــا، علــــ أن يتــم توفيــر بديــل مؤقــت علــــ الفـــور للراكـــب الــذي يجـــد نفســـه فـــي حاجـــة إليـــه.
- 28. تنظــر المحكمـــة المختصـــة المطالبــات المتعلقـــة بالتعويــض عـــن الوفـــاة أو الاصابــات الجســـدية وفقـــاً للأنظمـــة والأحـــكام المعمـــول بهــا فـــي المملكـــة.
- 29.يتعيــن علــــ الناقــل إعـــداد تقريــر عــن حالــة الغــرض أو المــادة المفقــودة أو التالفــة، وســبب وتاريــخ الفقــدان أو التلــف ووقــت حدوثــه المقــدّر بحضــور الراكــب إذا كان ذلــك ممكنــا، وتزويــده بنســخة مــن التقريــر. إذا لــم يوافــق الراكــب علـــ محتــوه التقريــر، جــاز لــه الاعتــراض علـــه محتــواه وطلــب رأي شــخص مــن أصحـــاب الخبــرة.
- 30. يكـون الناقـل مسـؤولاً عـن الاعمـال التـي يجريهـا وكلائـه نيابـة عنـه والأشـخاص الآخريـن المسـتفيدين منـه لأداء عقـد النقـل.
- 31. لا يخــل مــا ذكــر فــي هــذه المــادة بحــق الراكــب المتضـرر بالمطالبــة قضائيــاً بالتعويــض أمــام المحاكــم المختصــة فــي المملكــة.



#### الفصل الثاني - التزامات مستخدمي السكك الحديدية بين المدن.

#### المادة (48): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- آ. يجب على كل من يود الاستفادة من الخدمة شراء التذكرة المناسبة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
- 2. لا يحــق للراكــب الحصــول علــــ أي تخفيــض فــي الأجــرة بعــد شــراء التذكــرة؛ مــا لـــم تكــن لوائــح الناقــل تســمح بذلــك.
- 3. يجب على الراكب حيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة. وعليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، مالم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب. وقد تزيد العقوبة أو يمنع من السفر على نفس الوسيلة في حال تكرار عدم توفر تذاكر صالحة وفق ما تعتمده المبئة.
- 4. يجـب علـى الراكـب الـذي يحمـل تذكـرة خاصـة صـادرة باسـمه أو لفئـة محـددة من الـركاب,
   إثبـات هويتـه واسـتحقاقه لهـا فـي أي وقـت يطلـب منـه ذلك.

#### المادة (49): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرب

- لا يُسـمح للراكـب علـى متـن القطـار أو فـي أي مـن محطـات أو مرافـق السـكك الحديديـة باصطحـاب أي مـواد يزيـد طولهـا عـن متريـن, أو إذا لـم يكـن بالإمـكان وضعهـا فـي مخـزن الأمتعـة لعـدم تناسـبها مـع تصميـم القطـار, أو إذا كان لا يسـتطيع الراكـب حملهـا بنفسـه, أو إذا كان تسـبب فـي إصابـة أو إذا كانـت تلـك المـواد خطـرة أو قابلـة للاشـتعال, أو مـن المحتمـل أن تتسـبب فـي إصابـة أو عرقلـة ركاب آخريـن أو موظفـي الناقـل, أو التـي مـن المحتمـل أن تحـدث ضـرراً بالقطـار أو المحطـات أو المرافـق. ويجـب لهـذا الغـرض علـى الراكـب التحقـق مسـبقاً قبـل تسـجيل الوصـول مـن الأمتعـة المصـرح بهـا علـى متـن القطـار.
- 2. يتحمـل الراكـب مسـؤولية الإشـراف علـى أمتعتـه اليدويـة وأغراضـه التـي يصطحبهـا معه؛ يمـا فـى ذلـك الحيوانات.
  - 3. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.

#### المادة (50): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

مــا لــم تكــن سياســات الناقــل تســمح بــالإبلاغ عــن الحاجــة للمســاعدة عنــد الوصــول إلـــ محطــة مخدومــة بموظفيــن يجــب علـــ الأشـخاص ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علـــ الحركــة الإبلاغ عــن حاجتهــم إلــى المســاعدة قبــل 24 ســاعة علــى الأقــل, ويجــب عليهــم فــي ســبيل ذلــك التقيــد بتوجيهــات الناقــل المعلــن عنهــا مــن أجــل الاســتفادة مــن المســاعدة.

#### المادة (51): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة

يجـب أن يصـل الراكـب قبـل موعـد المغـادرة الموضـح فـي الجـدول الزمنـي للـرحلات المعلـن عنـه و وفقـاً لإرشـادات الناقـل ، فـان لـم يصعـد علـــ متــن الرحلــة فــي الوقــت المحــدد، عندهــا لا يمكــن للراكــب أن يســترد ثمــن التذكــرة



#### المــادة (52): الالتزامـــات المتعلقـــة باســـتخدام القطـــارات ومنشـــآت النقـــل وشـــروط الرحلـــة

- ا. يجـب علـ الراكـب والغيـر اتبـاع التعليمـات التــي يقدمهـا موظفـو الناقــل أو موظفـو مديـر البنيــة التحتيــة, وبصــورة خاصــة التقيــد بقواعــد اســتخدام القطــارات والمحطــات والمرافــق, ضمــن نطــاق الاســتخدام المحــدد حصـراً, ومــن بيــن تلــك التعليمــات علــى ســبيل المثــال لا الحصــر:
  - عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عــدم إســاعة اســتخدام أو تخريــب أو إحــداث أي تلــف فـــي القطــار أو المرافــق أو المعــدات أو الممتلــكات العامــة الأخــرى.
- ج. عــدم إســاءة اســتخدام مرفــق موقــف المركبــات المخصصــة للجمهــور حيــث يتــم توفيــر الخدمــة, ويشــمل ذلـك تــرك الراكــب لمركبتــه الخاصــة فــي تلــك المواقــف خــارج حــدود الاســتخدام المقبولــة, أو إســاءة اســتخدام عــدادات مواقــف الســيارات, أو إيقــاف مركبتــه فـــي المناطــق أو المواقــف غيــر المســموح بهــا للعامــة كتلــك المخصصــة للأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علـــ الحركــة أو لموظفــي الناقــل ومديــر البنيــة التحتيــة, خلافــاً لنظــام المــرور ولائحتــه التنفيذيــة أو تجــاوز القيــود المفروضــة علـــ اســتخدام مرفــق موقــف المركبــات.
- 2. يجـب علــــ الــركاب والغيــر مراعـــاة قواعــد الســلوك عنــد اســتفادتهم مــن خدمــة النقــل بالســـكك الحديديــــة أو تواجدهـــم فـــي المحطـــات والمرافـــق الأخـــر، الخاصــة بالخدمـــة، ومــن بينهــا علــــى ســبيل المثـــال لا الحصــر الامتنــاع عمـــا يلــــي:
- أ. استخدام الدراجــات أو الزلاجــات مــن أي نــوع أو ألــواح التزلــج ســواء علــــ متــن القطــار أو فـــي المحطــات أو المرافـــق الأخــرى.
  - ب. النوم في غرف الصلاة أو المعدات أو أي مكان يحظر النوم فيه.
    - ج. الوصول إلى القطار أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
      - د. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
- التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
  - و. تجاوز طابور الانتظار.
- ن. تشــغيل أي جهــاز يصــدر صوتــاً عاليــاً أو مزعجــاً للآخريــن؛ كأجهــزة الراديــو أو الهاتــف أو غيرهــا مــن الأجهــزة المماثلــة دون ســماعات الأذن ســواء فـــي المحطــات أو القطــارات.
   ويجـــب لهـــذا الغــرض علـــ الــركاب وضــع هواتفهــم فـــي الوضعيــة الصامتــة وعـــدم التحـــدث بصــوت عـــال بواســطة الهاتــف أثنــاء الرحلــة، وخاصــة الرحـــلات الطويلــة.
- ح. وضع الحقائب والأغراض على المقاعد، والتقيد باستخدام أرف الأمتعة متى توفرت.
- ط. إغــلاق المداخــل والممــرات، ومنــح الــركاب الآخريــن مســاحة كافيــة للتحــرك عنــد دخولهــم ومغادرتهــم القطــار.
  - ي. التدخين على متن الوسيلة أو في المناطق المحظور فيها ذلك.
- على الراكب الـذي ينتظر الصعـود إلى القطـار السـماح أولاً للـركاب الذيـن علـى متنــه بالخــروج منــه قبــل أن يباشــر هــو بالصعــود علــى متنــه.



- 4. للراكب أن يشغل المقعد المخصص لـه فقـط، وعلـى الراكب أن لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص مـن ذوي الإعاقـة أو كبـار السـن، ويجـب عليـه أن يتخلـى عـن المقعـد للعائـلات التـي لديهـا أطفـال.
- 5. يجـب علــ الراكـب الامتناع عــن أي فعــل علــ متــن القطــار أو أثنــاء ركوبــ مــن شــأنه تشــكيل خطــر علــ ســلامة عمليــات النقــل أو الــركاب الآخريــن، أو إزعــاج للــركاب بطريقــة غيــر مقبولــة، والا اســتبعد مــن الخدمــة دون أن يحــق لــه اســترداد ثمــن التذكــرة، دون الإخــلال بــأي عقوبــات أخــر مقــد تفــرض عليــه جــزاء مخالفتــه لأحــكام هــذه الآليــة.
- ٥. علـ الراكـ ب إبـراز بطاقـة الهويـة إلـ موظفـي الناقـل أو ممثلـي الهيئـة أو الجهـات الأخـران المختصـة عنـد الطلـب
- 7. لا يجــوز للراكــب قطــع رحلتــه واســتئنافها بحســب رغبتــه؛ الا مــا قــد يســمح بــه الناقــل وفــق شــروط النقــل المطبقــة لديــه.
- 8. علـ الراكـ ب الالتـ زام بـ أي إعـ ادة توزيـ ع وتخصيـ ص للمقاعـ د قـ د يلجـ أ إليـ ه الناقـ ل؛
   لاعتبـ ارات تتعلـ ق بالأمـ ن والسـلامة.

#### المادة (53): الامتثال لمتطلبات السلامة

- - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
    - ب. وضع أب أغراض قد تعيق حركة الركاب أو القطار.
- ج. إساعة استخدام أي مـن أجهـزة أو معـدات الأمـن أو السـلامة؛ بمـا فـي ذلـك مخـارج الطـوارئ ومعـدات الإنـذار والطـوارئ فـي غيـر الحـالات الموجبـة لذلـك.
- د. إخراج الأيــدي أو الأرجــل أو جــزء مــن الجســم أو أي شــيء آخــر مــن النوافــذ أو الأبــواب، أو وضــع القدميــن علــــى المقاعد.
- ه. إعاقــة جهــود الموظفيــن فــي ســياق الاســتجابة لحــالات الطــوارئ؛ أو أثنــاء القيــام بمهــام التشــغيل أو الصيانــة.
- و. رفض التفتيش الـذي يجريــه موظفــو الناقــل للاشــتباه فــي حمــل مــواد غيــر مســموح بها.
- ز. إعاقــة حركــة القطــار أو إعاقــة تشــغيل أو توفيــر أي مــن الخدمــات المتصلــة بالقطــار أو بالســكك الحديديــة والأنظمــة الخاصــة بالناقــل.
- ح. الدخـول أو محاولـة الدخـول إلـى القطـار أو الخـروج منـه مـن غيـر الأماكـن المخصصـة لذلـك أو بعـد تحـرك القطـار.
- 2. ينبغــي علــــى الــركاب أو الغيــر الذيــن ينتظــرون أو يتواجــدون فـــي المحطــات عــدم تــرك أطفالهــم يلعبــون علـــى أرصفــة التحميــل أو بالقــرب مــن مســار القطــار، كمــا ينبغــي عليهم عــدم محاولــة الاقتــراب مــن القطــار حتـــى توقفــه كلّيــاً.
- 3. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
- 4. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محصّمة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.



#### المادة (54): الامتثال للمتطلبات النظامية

عنـد اسـتخدام الخدمــة خــارج حــدود المملكــة، يجــب علـــى الراكــب الالتــزام بكافــة المتطلبــات الأمنيـــة والجمركيــة وإبــراز الوثائــق الثبوتيــة والتقيــد بجــداول الأغــراض أو الحيوانــات المســموح بهــا والتواجــد للتفتيــش متـــى طلــب منــه ذلــك

#### الفصل الثالث - حقوق مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

#### المـادة (55): مسـاعدة وتمكيــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علـــب الحركــة مــن الاســتفادة مــن الخدمــة

- ا. يجـب علـ الناقليـن ومشـغلي المحطـات توفيـر المسـاعدة، مجانًـا للـركاب ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علـ الحركـة فـي القطـارات والمحطـات المعيّنـة، وفقًـا للملحـق (١ -المسـاعدة المقدمـة للأشـخاص ذوي الإعاقـة والأشـخاص ذوي القـدرة المحـدودة عـن الحركـة).
- 2. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة, بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في (الملحق 3 التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الاعاقة).
- 3. يجب على الناقليان ومدياري البنياة التحتياة الحارض على توفيار كافاة التساهيلات اللازمة لاستقبال وخدماة البركاب مان ذوي الإعاقاة أو القادرة المحادودة، وضمان ساهولة ويسار وصولها النافال القطارات والمحطات وأماكان انتظار البركاب والمرافاق الأخاري، ، وإزالة كافاة العوائق المادياة والتشاغيلية عناد طلب ماواد أو معادات جديادة أو عناد القيام لتشاليد أو تحديد أي محطات أو مرافاة أو لدي طلب أي ماواد ذات صلة.

#### المادة (56): الحق في الحصول على المعلومات

- ا. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة, وفقاً للملحق (2 معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً, يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب, من بينها على سبيل المثال الطباعة كبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية.
- 2. يجـب الإعـلان مسـبقا قبـل بوقـت كاف قبـل بـدء التطبيـق؛ عـن أي قـرار بوقـف الخدمـة أو تغييـر تعرفتهـا أو بـأي إجـراء آخـر قـد يؤثـر علـــ انتظامهـا وجــدول رحلاتهـا الجديــدة إن وجــدت.

#### المادة (57): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

- الناقل ضمان ما يلي:
- أ. توفير الخدمة للركاب وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
- ب. التأكــد مــن أن قائمــة الأمتعــة المســموح بهــا معلومــة للــركاب وبالإمــكان ملاحظتهــا عنــد الركــوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل الرحلة.



- د. تصـرف موظفیـه بطریقـة مهذبـة مـع الـركاب، ومراعاتهـم لجمیـع الأنظمـة واللوائـح المعمـول بهـا ذات الصلـة بتشـغیل الخدمـة.
- يجــب علــ الناقليــن ومديــري البنيــة التحتيــة, كل فــي نطــاق نشــاطه, التأكــد مــن أن البنيــة التحتيــة لخدمــات النقــل الخاضعــة لأحــكام هــذه اللائحــة؛ مــن القطــارات والمحطــات وأي مرافــق أخــر مهيــأة لاســتقبال واســتخدام الــركاب وتعمــل بصــورة جيــدة؛ والحــرص الدائــم كذلــك علــ نظافتهــا وكفاءتهــا.

#### الفصل الرابع - التزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

#### المادة (58): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- آ. يجب على كل من يـود الاسـتفادة مـن الخدمـة شـراء التذكـرة المناسـبة للخدمـة مـن
   منافـذ السـع المعتمـدة قــل اسـتفادته منهـا.
- 2. لا يحـق للراكـب الحصـول علـــ أي تخفيـض فــي الأجــرة بعــد شــراء التذكــرة؛ مــا لـــم تكــن لوائـــح الناقــل تســمح بذلــك.
- 3. يجب على الراكب حيازة تذكرة أو بطاقة صالحة طوال الرحلة. ولهذا الغرض عليه إظهار أي منهما لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذكرة أو بطاقة صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بحل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها, مالم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لـدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
- 4. يجب على الراكب الـذي يحمـل تذكـرة خاصـة صـادرة باسـمه أو لفئـة محـددة مـن الـركاب ، إثبـات هويتـه واسـتحقاقه لهـا فـي أي وقـت.
- 5. لا تعتبـر التذكـرة صالحــة إذا فشــل الراكــب فــي إثبــات صحتهــا, أو إذا تــم تغييرهــا مــن دون الرجــوع إلـــ الناقــل بعــد إصدارهــا أو تزويرهــا.

#### المادة (59): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرب

- ال يُسـمح للراكـب علـى متـن الوسـيلة (كالمتـرو أو التـرام) أو فـي أي مـن المحطـات أو المرافـق باصطحـاب أي مـواد تتجـاوز الابعـاد المحـددة (المعلنـة) مـن قبـل الناقـل ، أو إذا لـم يكـن بالإمـكان وضعهـا فـي مخـزن الأمتعـة لعـدم تناسـبها مـع تصميـم القطـار أو إذا كان لا يسـتطيع الراكـب حملهـا بنفسـه ، أو إذا كانـت مـواد خطـرة أو قابلـة للاشـتعال ، أو التـي مـن المحتمـل أن تتسـبب فـي إصابـة أو عرقلـة ركاب آخريـن أو موظفـي الناقـل ، أو التـي مـن المحتمـل أن تحـدث ضـرراً بالوسـيلة أو المرافـق. ويجـب لهـذا الغـرض علـى الراكـب التحقـق مســنقاً قــل تسـحيل الوصــول مــن الأمتعــة المصـرح بمــا علـى متــن الوســيلة .
- 2. على الـركاب التقيـد باسـتخدام ارفـف الامتعـة متـى توفـرت وعـدم وضـع الامتعـة علـى ا لمقاعد
- 3. يتحمـل الراكـب مسـؤولية الإشـراف علـب أمتعتـه اليدويـة وأغراضـه التـي يصطحبهـا معه؛ بمـا فـي ذلـك الحيوانات.



#### المادة (60): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

- ا. يجـب علــ الركاب مـن ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة الحركيــة المحدودة الذين يسـتخدمون كراســي متحركــة أو أي معــدات تنقــل أخــر الدخــول إلــ الوســيلة مــن خــلال المداخــل المجهــزة لخدمتهم.
- 2. يتعيـن علـى الناقـل التأكـد مـن وضـع كراسـيهم المتحركـة أو معـدات التنقـل الخاصـة . بهـم بصـورة سـليمة فـي المنطقـة المحـددة علـى متـن الوسـيلة.
- 3. في حال كانت وسيلة النقل ممتلئة وكانت المناطق المحددة على متنها مشغولة بكراسي متحركة أو معدات تنقل أخرى، يجب على الراكب حينها عدم الصعود على متنها تفادياً لأي خطر على سلامته ولضمان راحة الركاب الآخرين.
- 4. لا يُسـمح للـركاب باسـتخدام سـلالم متحركـة أثنـاء الجلـوس علـى كرسـي متحـرك, إلا إذا تمـت مسـاعدتهم مـن شـخص آخـر أو مـن قبـل الناقـل أو مشـغلي المحطـات لضمـان سـلامتهم. فـي حـال توفـر مصاعـد فـي المحطـات, يجـب علـى الـركاب ذوي الإعاقـة أو ذوي الحركـة المحـدودة اسـتخدامها وذلـك لأسـباب تتعلـق بالسـلامة.

#### المادة (61): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل وشروط الرحلة.

- 1. يجـب علــ الراكـب والغيــر اتبــاع التعليمــات التــي يقدمهــا موظفــو الناقــل أو موظفــو مديــر البنيــة التحتيــة، وبصــورة خاصــة التقيــد بقواعــد اســتخدام وســيلة النقــل والمحطــات والمرافــق وضمــن النطــاق الخــاص لاســتخدامها فقــط، ومنهــا علـــ ســبيل المثــال لا الحصــر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عـدم إسـاءة اسـتخدام أو تخريـب أو إحـداث أي تلـف فـي وسـيلة النقـل أو المرافـق أو المعـدات أو الممتلـكات العامـة الأخـرى.
- ج. عـدم إساءة اسـتخدام مرفـق وقـوف المركبـات المخصصـة للجمهـور حيـث موقـع توفيـر الخدمـة, ويشـمل ذلـك تـرك الراكـب لسـيارته الخاصـة فـي تلـك المواقـف خـارج حـدود الاسـتخدام المقبولـة, أو إسـاءة اسـتخدام عـدادات مواقـف السـيارات, أو إيقـاف مركبتـه فـي المناطـق أو المواقـف غيـر المسـموح بهـا للعامـة أو المخصصـة لفئـات معينـة مـن المسـتخدمين كتلـك المخصصـة للأشـخاص مـن ذوي الإعاقـة أو لموظفـي الناقـل ومديـر البنيـة التحتيـة أو المخصصـة للعائـلات, خلافـاً لنظـام المـرور ولائحتـه التنفيذيـة أو المفروضـة داخـل مرافـق وقـوف المركبـات.
  - د. عدم إعاقة أو عرقلة تشغيل وسيلة النقل العام أو سائقيها.
- ه. عـدم الدخـول أو محاولـة الدخـول إلـى الوسـيلة أو الخـروج منـه مـن غيـر الأماكـن المخصصـة لذلـك أو بعـد تحركهـا.
- و. على الراكب الالتـزام بـأي إعـادة توزيـع وتخصيـص للمقاعـد قـد يلجــــ إليهــــا الناقــــل لاعتبـــارات تتعلـــق بالأمـــن والســـلامة، علـــــ أن تكــــون إعـــادة التوزيــــع علـــــى نفـــس الفئـــة.
- 2. يجـب علــ الـركاب والغيــر مراعــاة الحــد الأدنـ لقواعــد الســلوك عنــد اســتفادتهم مــن الخدمــة أو تواجدهــم فــي المحطــات والمرافــق الأخــر ويشــمل ذلــك علــ سـبيل المثال لا الحصــر الامتنــاع عمــا يلــي:
- أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.



- ب. النــوم فــي المواقــف المخصصــة للــركاب علـــى الطــرق أو فــي غــرف الصــلاة أو غــرف الكهربــاء أو المعــدات أو أي مــكان يحظــر النــوم فيـــه.
  - ج. الوصول إلى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
    - د. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
- التسبب بإزعاج الركاب وموظف الناقل أو الموظفيان التابعيان لمديا البنية التحتية المتواجديان لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
  - و. تجاوز طابور الانتظار.
- ز. تشخيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخريان؛ كأجهازة الرادياو أو الهاتف أو غيرها مان الأجهازة المماثلة دون ساعات الأذن ساواء فاي المحطات أو وسايلة النقال. ويجاب أيضا علام الاركاب أن يضعاوا هواتفهام فاي الوضاع الصامات وألا يتحدثوا بصوت عال على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصةً الرحالات الطويلة.
  - ح. وضع الحقائب أو الأشياء الأخرب على المقاعد.
- ط. إغــلاق المداخــل والممــرات فــي أماكــن تزويــد الخدمــة الخاصــة بوسـيلة النقــل، وعــدم منــح الــركاب الآخريــن مســاحة كافيــة للتحــرك عنــد دخــول أو الخــروج مــن الحافلــة.
  - ي. دخول وسيلة النقل إذا كانت ممتلئة بالركاب.
  - ك. التدخين على متن الرحلة أو في أي مكان آخر محظور فيه ذلك.

- 5. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، وعلى الراكب أن لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو كبار السن، ويجب عليه أن يتخلى عن المقعد للعائلات التى لديها أطفال.
- ٥. يجـب علــ الراكـب الامتناع عـن أي فعــل علــ متــن القطــار أو أثنــاء ركوبــ مــن شــأنه تشــكيل خطــر علــ ســلامة عمليــات النقــل أو الــركاب الآخريــن، أو إزعــاج للــركاب بطريقــة غيــر مقبولـــة، والا اســتبعد مــن الخدمــة دون أن يحـــق لــه اســترداد ثمــن التذكــرة، دون الإخـــلال بــأي عقوبــات أخــرى قــد تفــرض عليــه جــزاء مخالفتــه لأحــكام هــذه اللائحــة.
- 7. يجب على الركاب عدم تناول الأطعمة في الأماكن المحددة من قبل الناقل, باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.

#### المادة (62): الامتثال لمتطلبات السلامة

- ا. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح بـ م بالتالي؛ والـذي يشـمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. التسب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
    - ب. وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل.



- ج. إساعة استخدام أي مـن أجهـزة أو معـدات الأمـن أو السـلامة؛ بمـا فـي ذلـك مخـارج الطـوارئ ومعـدات الانـذار والطـوارئ فـي غيـر حـالات الضـرورة الموجبـة لذلـك.
- د. إخراج الأيـدي أو الأرجـل أو جـزء مـن الجسـم أو أي شـيء آخـر مـن النوافـذ أو الأبـواب، أو وضـع القدميـن علـــ المقاعد.
- ه. إعاقــة جهــود الموظفيــن فــي ســياق الاســتجابة لحــالات الطــوارئ؛ أو أثنــاء القيــام بمهــام التشــغيل أو الصيانــة.
- و. رفض التفتيش الـذي يجريــه موظفــو الناقــل للاشــتباه فــي حمــل مــواد غيــر مســموح بها .
  - ز. إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة.
- ح. الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار.
- 2. ينبغـي علـى الـركاب الذيـن ينتظـرون فـي المحطـات عـدم تـرك أطفالهــم يلعبــون علـى أرصفــة تحميــل الــركاب أو بالقــرب مــن مســار وســيلة النقــل، كمــا ينبغــي عليهــم عــدم محاولــة الاقتــراب منهــا حتــى توقفهــا كلّيــاً.
- 3. يجـب أن يكـون الراكـب علـى معرفـة بعلامـات الطـوارئ والإجـراءات الواجـب عليـه اتباعهـا فـي حـال حدوثهـا.
- 4. على الراكب الإبلاغ فـوراً عـن أي خطـر على السـلامة أو معـدات محطّمــة أو معطلــة أو أي نشــاط مشــبوه أو رائحـــة غريبـــة أو حزمــة غيــر مراقبــة.
- 5. بعــد نزولــه مــن وســيلة النقــل، يجــب ألا يحــاول الراكــب مطلقــا العبــور مــن غيــر الأماكــن المخصصــة لذلــك.

## الباب الرابع: الأحكام الخاصة بالنقل البحرب



#### الفصل الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري

#### المادة (63) تذكرة السفر

- يجب على الناقل إصدار تذكرة سفر للراكب, يبين فيها الآتي:
  - أ. أسم الناقل.
  - ب. أسم الراكب وجنسيته.
    - ج. تاريخ إصدار التذكرة
  - د. أسم السفينة وجنسيتها.
    - ه. ميناء المغادرة.
    - و. وتاريخ المغادرة.
      - i. ميناء الوصول.
      - ح. تاريخ الوصول.
  - ط. الموانئ الوسيطة المعيّنة لرسو السفينة.
    - ي. أجرة النقل.
    - ك. درحة المقعد أو الإقامة.
- 2. إذا توفي الراكب أو وجد مانع مقبول من الناقل، أمكن له أو لورثته استرجاع ثمن التذكرة كاملاً شريطة إبلاغ الناقل بذلك قبل الموعد المصدد للسفر، وذلك على الندو التالي:
  - أ. الإبلاغ قبل (6) ساعات على الأقل لرحلة مجدولة لأقل من 4 ساعات،
  - ب. الإبلاغ قبل (24) ساعة على الأقل لرحلة مجدولة لأكثر من 4 ساعات
  - فإذا لم يتم إبلاغ الناقل وفقاً لما ورد في هذا البند، أستحق الناقل ربع الأجرة.
- إذا تعــذر الســفر بســبب لا يرجــع إلـــ الناقــل يلتــزم الناقل بــرد ثمــن التذكــرة دون أي تعويض للراكــب. فــإن ثبــت أن المانــع مــن الســفر يرجــع إلــ فعــل الناقــل التــزم بتعويــض يعــادل (50%) مــن ثمــن التذكــرة و يفتــرض أنَّ تعــذر الســفر راجــع إلــ فعــل الناقــل حتــ يقــوم الدليــل علــ عكــس ذلــك.
- 4. إذا توقف السفر لمدة تتجاوز ثلاثة أيام, جاز للراكب فسخ عقد النقل مع التعويض المناسب عند الاقتضاء, ويعف الناقل من الالتزام بالتعويض إذا أثبت أن سبب توقف السفر غير راجع إليه ولا يجوز الفسخ إذا قام الناقل بنقل الراكب إلى مكان الوصول المتفق عليه في ميعاد معقول, وعلى سفينة من ذات المستوى.
- 5. للراكب أن يطلب فسخ العقد مع التعويض عند الاقتضاء إذا أجرا الناقل تعديلاً جوهرياً في مواعيد السفر أو في خط سير السفينة أو في موانئ الرسو الوسيطة المعلن عنها, ومع ذلك يعفى الناقل من التعويض إذا أثبت أنه بذل العناية المعتادة لتفادى هذا التعديل.



#### المــادة (64): مســاعدة وتمكيــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة والقــدرة المحــدودة علــــب الحركــة مــن الاســتفادة مــن الخدمــة

#### أولاً - أحكام خاصة بالرحلات المجدولة

- آ. يجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ شريطة القيام بالآتي:
- أ. الإبلاغ عن الحاجـة إلى هـذه المساعدة مسبقاً قبـل 24 ساعة مـن الوقـت المعلـن
   عنـه للرحلـة.
- ب. أن يعـرّف الشـخص المعنـي عـن نفسـه فـي النقطـة المعلـن عنهـا سـلفاً للاسـتفادة مـن الخدمـة قبـل 60 دقيقـة علـى الأقــل مـن وقــت المغـادرة المعلـن عنـه و60 دقيقــة قبـل الوقــت الـذي يُطلـب فيــه مــن جميــع الــركاب تســجيل الوصــول علــى الأقــل إذا لــم يكــن هنالـك مــن وقــت معلـن للرحلـة وللناقــل فــي كل الأحــوال تقليــل المــدة اللازمــة للتعريــف عنــد الوصــول.
- 2. يجــب علـــ الناقــل توفيــر الوســائل المناســبة التــي تمكــن الراكــب الإبــلاغ عــن حاجتــه للمســاعدة وأي احتياجــات أخــر عنــد قيامــه بالحجــز أو الشــراء المســبق للتذكــرة مــن خــلال نظــام الحجــز لــد الناقــل ســواء تــم ذلـك بواســطة شــبكة الإنترنــت أو فــي المحطة أو التطبيقــات الذكيــة، ويجــب علــ الناقــل فــي هــذه الحالــة القيــام بالترتيبــات اللازمــة لتواجــد الموظفيــن المدربيــن لتوفيــر خدمــة المســاعدة المطلوبــة.
- يجب اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي إشعارات طلب المساعدة المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المصدودة على الحركة.
- 4. على الرغيم مما ورد آنفاً, إذا لـم يتـم تقديـم إشـعار مسـبق بالحاجـة إلـى المسـاعدة, فيجـب بـذل كل جهـد وعنايـة ممكنـة لضمـان تمكيـن الأشـخاص ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة مـن الصعـود والنـزول مـن علـى متـن السـفينة.
- 5. عند الاقتضاء, يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج المحطة لا تبعد أكثر مـن 800 متراً عـن مـكان انطلاق الرحلة؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عـن وصولهم إليها وطلب المساعدة مـع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة واختيار أنسب الأماكن لتلك النقطة مـن حـث سـهولة الوصول البها.
- ٥. على الناقـل إتاحـة المعلومـات المتعلقـة بالشـروط الإضافيـة إلـى الخدمـة مـن قبـل الشـخاص ذوي الإعاقـة, وذوي القـدرة المحـدودة علـى الحركـة, سـواء فـي محطـات أو منصـات التحميـل فـي الموانـئ؛ وذلـك بوسـائل مختلفـة عبـر عرضهـا أو نشـرها علـى شـبكة الإنترنـت وبرامـج التطبيقـات الذكيـة بحيـث يسـهل الوصـول إليهـا مـن قبـل الراكـب بمـا فـي ذلـك الطباعـة كبيـرة الحجـم أو اللغـة البسـيطة أو طريقـة برايـل (Braille). كمـا يجـب علـى الناقـل النشـر الفـوري لأي تعديـلات علـى الشـروط الإضافيـة إلـى الخدمـات.



- 7. على الناقـل السـعي جاهـداً لتوفيـر كافـة المتطلبـات والأدوات المناسـبة ضمانـاً لتنقـل سـهل وآمـن للأشـخاص مـن ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة على الحركـة, إلا أنـه فـي حـال تـم رفـض نقـل أحدهـم علـى الرغـم مـن اسـتيفائه جميـع الشـروط لذلـك, عندهـا يكـون لـه ولمرافقـه (إن وجـد) الخيـار بيـن اسـترداد قيمـة التذكـرة مـع تعويـض إضافـي يعـادل (50%) مـن قيمـة التذكـرة والعـودة مجانـاً إلـى نقطـة المغـادرة الأولـى لـدى توفـر أول رحلـة, أو إكمـال الرحلـة, أو إعـادة تخطيـط الرحلـة مـن خـلال اسـتخدام بدائـل أخـرى مـن وسـائل النقـل للوصـول إلـى المـكان المقصـود دون أي كلفـة إضافيـة علـى نفـس درجـة الحجـز أو درجـة أعلـى فـي حـال عـدم وجـود مقعـد علـى نفـس الدرجـة, مـع الحـق باسـترجاع قيمـة التذكـرة, وذلـك فـي أول فرصـة ممكنـة.
- 8. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال 24 ساعة من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لاطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
- 9. يكــون رفــض النقــل مبــرراً فقــط إذا كان فــي تقديــم المســاعدة للشــخص مــن ذوي الإعاقــة أو القــدرة المحــدودة علــى الحركــة مخالفــة لأي مــن متطلبــات الســلامة، أو إذا كان تصميــم الســفينة أو البنيــة التحتيــة لا يراعــي متطلبــات الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو القــدرة المحــدودة علـــى الحركــة.
- 10. يجـب علـى الناقليـن ومشـغلي المحطـات توفيـر الحـد الأدنـى مـن المسـاعدة علـى الأقـل، مجانّـا للـركاب ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علـى الحركـة إن كان علـى متـن السـفينة أو المحطـات المعينـة وأرصفـة التحميـل، وفقًـا للملحـق (1 -المسـاعدة المقدمة للأشـخاص ذوي القـدرة المحـدودة عـن الحركة.

#### ثانياً - أحكام تنطبق على كافة الرحلات

- آ. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة, بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الـواردة في الملحق (3 التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوى الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).
- 2. يجب على الناقليان ومدياري البنياة التحتياة الحارض على توفيار كافاة التساهيلات اللازمة لاستقبال وخدماة البركاب من ذوي الإعاقاة القادرة المحاودة على الحركاة وضمان أن تكون السافن والمحطات والمنطات المخصطة لها والمرافق الأخاري يمكان الوطول اليها مان قبل هاؤلاء بساهولة ويسار والساعي على وجاء الخصوص لإزالة كافاة العوائق المادياة والتشاغيلية عناد طلب ماواد أو معادات جديادة أو لاديال القيام بتشاييد أي محطات أو مرافق أو أبنياة أو تنفياذ أعمال التجدياد الكباري لها.

#### المادة (65): الحق في الحصول على المعلومات

ا. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء سفرهم، وفقاً للملحق (2 - معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً, يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي نمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية.



- يجب على الناقل الإعلان مسبقاً وإخطار الراكب قبل 30 يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجد بشرط موافقة الهيئة.
- 3. فــي حــال إلغــاء الرحلــة أو تأخيــر وقــت انطلاقهــا, يجــب علـــ الناقــل إبــلاغ الراكــب بذلـك بكافــة الوســائل المتاحــة وفــي أقــرب وقــت ممكــن خــلال مــدة لا تقــل عــن 30 دقيقــة مــن وقــت المغــادرة المحــدد, وكذلــك بوقــت المغــادرة الجديــد المتوقــع بمجــرد توفــر المعلومــات المتعلقــة المعلومــات المتعلقــة بالإلغــاء أو التأخيــر بالوســائل الإلكترونيــة المعتمــدة بنــاء علـــ طلــب الراكــب الــذي يجــب عليــه حينهــا توفيــر تفاصيــل التواصــل معـــه إلـــ الناقــل.
- 4. فـي حالـة فقـدان الـركاب لخدمـة الربـط مـع رحلـة أخـرِه بسـبب الإلغـاء أو التأخيـر، يجـب علــه الناقـل حينهـا إبـلاغ الراكـب بالرحـلات البديلـة.
- 5. يجـب علــــ الناقـــل تزويـــد الــركاب بمعلومــات الســلامة والإجــراءات الواجــب إتباعهــا فـــي حــالات الطــوارئ، قبــل كل رحلـــة.

#### المادة (66): الأمتعة

- آ. يجـوز للمسافرين تسـجيل الأمتعـة, لقـاء أي رسـوم محتملـة قـد يفرضهـا الناقـل ووفقًـا لشـروط النقـل المعمـول بهـا لديــه.
- 2. تعــد مــن الأمتعــة المســجلة الســيارات وغيرهــا مــن المركبــات (البريــة أو المائيــة) التــي يســلمها الراكــب إلــــ الناقــل لنقلهــا معــه علـــى الســفينة.
- 3. يتـم نقـل الأمتعـة المسـجلة فقـط بموجـب إيصـال تسـجيل يسـمى «قسـيمة تسـجيل الأمتعـة « التـي تصـدر للراكـب وتعتبـر دليـلاً وافيـاً علـى شـروط نقلهـا. يجـب أن تبيـن القسـيمة عـدد قطـع الأمتعـة وطبيعتهـا وإن لـم يتـم ضمهـا مـع التذكـرة يجـب أن تبيـن أسـم الناقـل وعنوانـه والقواعـد المعمـول بهـا بهـذا الشـأن.
- 4. يجــري تســليم الأمتعــة المسـجلة إلــــ حامــل قسـيمة الأمتعــة؛ فــإذا لــم يتــم إبــراز تلــك القســيمة، يكــون علـــــ المطالــب بهــا تقديــم دليــل علــــ أحقيتــه بهــا. فــإذا مــا تــم اعتبــار الدليــل غيــر كافٍ، جــاز للناقـــل الامتنــاع عــن تســليم الأمتعــة الإ بمعرفــة الشــرطة.
- 5. تـودع الأمتعـة التـي لـم يتـم المطالبـة بهـا عنـد نقطـة الوصـول فـي مـكان آمـن لمـدة تصـل إلــ (30) يومـاً, يمكـن للنقـل بعدهـا تســليمها للشــرطة. فـي حالـة المــواد القابلـة للتلــف, مثــل المــواد الغذائيــة, يتــم الاحتفــاظ بهــا لمــدة أقصاهــا 24 ســاعة, وبعــد ذلــك يقــوم الناقــل بالتخلـص منهــا كنفايــات.
- ٥. يحــق للناقــل فحــص أمتعــة اليــد والأمتعــة المســجلة والمركبـات المحملــة علـــ متــن الســفينة والتحقــق مــن محتوياتهــا, وكذلــك الحيوانــات التـــي يتـــم إحضارهــا علـــ متــن الرحلــة إذا كان هنالــك ســبب وجيــه للاشــتباه فـــي عــدم مراعــاة الراكــب لشــروط النقــل.
- 7. يمكن للـركاب إحضار أمتعتهـم السـهلة الحمـل علـى متـن السـفينة, إلا انـه لا يُسـمح بتلـك التـي قـد تنسـبب بأضـرار مـن أي نـوع, ويجـب أن يبيـن الراكـب للربـان أو الشـخص المكلـف بحفـظ الودائـع فـي السـفينة الأشـياء ذات القيمـة الماديـة أو المعنويـة.
- 8. تسـري علــــ نقــل الأمتعـــة غيــر المســجلة أحــكام عقــد نقــل البضائــع بحــراً المنصــوص عليهــا فـــي الفصــل الرابــع مــن النظــام البحــري التجــاري المعمـــول بــه فـــي المملكـــة.



#### المادة (67): السماح بالدراجات الهوائية على متن السفينة

يجـوز للراكـب إحضـار دراجتـه الهوائيـة مقابـل رسـم محتمـل؛ وفقًـا لشـروط النقـل المعمـول بهـا لـدى الناقـل، شـريطة أن يكــون تصميــم الســفينة يســمح بذلـك وكانـت الدراجــة ســهلة الحمــل والتخزيــن

#### المادة (68): حالة السفينة

يجب على الناقل ضمان ما يلي:

- السفينة للملاحة البحرية وفقاً للغرض المخصصة لـه وبأنها تعمل بكفاءة وبحالة جيحة, وبخاصة لجهة كونها نظيفة ومتاحة للاستخدام الآمن والمريح من قبل الركاب.
- - تواجد مجموعة الإسعافات الأولية ومعدات الطوارئ على متن السفينة.
- 4. تصــرف موظفيـــه بطريقـــة لائقـــة مـــع الــركاب، والتزامهـــم بكافـــة الأنظمـــة واللوائـــح والاتفاقيـــات ذات الصلـــة بالخدمـــة.
  - 5. الحصول على ترخيص إبحار من المديرية العامة لحرس الحدود قبل الإبحار.

#### المـادة (69): إتاحــة إعـادة تخطيــط الرحلــة أو إعـادة الحجــز حــال وجــود خلــل مؤثــر علــــ انتظامهــا

أحكام تنطبق على الرحلات المجدولة

- - أ. الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات.
- ب. الإقامـة علـى متـن السـفينة (إن كانـت السـفينة مهيـأة لذلـك) أو فـي فنـدق بالإضافـة إلـى المواصـلات بيـن المحطـة ومـكان الإقامـة. وللراكـب أن يتقاضـى مبلغـاً معـادلاً لقيمـة المبيـت فـي الفنـدق إذا لــم يكـن هنالـك حجـز متوفـر – عنـد إلغـاء الرحلـة-.
- 2. فـي حالـة الالغـاء أو تأخـر انطـلاق الرحلـة لأكثـر مـن (90) دقيقــة، يُمنــح الـركاب إحــدى الخيـارات التاليــة:
- أ. مواصلة الرحلة أو إعادة تخطيط مسارها مع تحمل الناقل لكافة التكاليف اللازمة لإتمامها على نفس الدرجة.
  - ب. التخلي عن الرحلة، واسترداد كامل ثمن التذكرة والعودة إلى نقطة المغادرة.
- لحم التأخر بالوصول إلى الوجهة النهائية, يحق للراكب الحصول على تعويض بنسبة 25٪( عن سعر التذكرة كحد أدنى؛ إذا كان التأخير:
  - أ. ساعة واحدة لرحلة مجدولة لأقل من 4 ساعات.
    - ب. ساعتان (2) لرحلة محدولة من 4-8 ساعات.



- ج. ثلاث (3) ساعات لرحلة مجدولة من لأكثر من 8- 24 ساعة.
  - د. ست (6) ساعات لرحلة مجدولة لأكثر من 24 ساعة.
- إذا كان التأخيــر لأكثــر مــن ضعــف المواعيــد المشــار إليهــا أعلاه، فيجــب أن يكــون التعويــض بمقــدار )50٪( مــن ســعر التذكـــرة
- 4. فـي حالـة فقـدان الـركاب لخدمـة الربـط مـع رحلـة أخـرِه بسـبب الإلغـاء أو التأخيــ يجـب علــه الناقــل حينهـا توفيــر رحلــة بديلــة يوافــق عليهـا الراكــب ويتحمــل الناقــل تكاليفهـا.
- 5. يعف الناق من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التأخير في الناقل من التعويض الناجم عن سوء التأخير في الوصول إلى الوجهة النهائية, إذا أثبت الناقل بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للسفينة للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة قاهرة أعاقت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تـم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
- ٥. يتـم احتساب التعويـض بالاعتمـاد علـى السـعر الـذي دفعـه الراكـب فعليـاً مقابـل الخدمة المتأخرة.
- 7. يمكن دفع التعويضات أو المبالغ المستردة نقدًا، أو بواسطة تحويل إلكتروني، أو أمر تحويل مصرفي، أو أمر تحويل مصرفي، أو بواسطة شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم خدمات يقوم بتوفيرها نفس الناقل بمبلغ مماثل، وذلك وفقاً لما يطلبه الراكب.
- 8. يعف الناقل من تحمل أي نفقات لقاء إقامة الراكب في الحالات التي يكون فيها إلغاء الرحلة أو التأخر بانطلاقها ناجماً عن سوء الأحوال الجوية -وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية التي تعرض التشغيل الآمن للسفينة للخطر أو إذا تم إبلاغ الراكب بتأخر الرحلة قبل شراء التذكرة.
- 9. لا يستحق الراكب أي تعويـض فـي حالـة القـوة القاهـرة أو إذا كان هـو المتسـبب بإلغـاء الرحلـة أو تأخيرهـا.
- 10. يتــم إرجــاع قيمــة التذكــرة للراكــب خــلال مــدة لا تزيــد عــن 14 يومًــا مــن تاريــخ تســليم طلــب الاســترجاع إلــــ الناقــل، فــي حيــن يجــب ســداد قيمــة أي تعويضــات مســتحقة لــه خــلال مــدة لا تزيــد عــن 30 يومــاً.
- 11. يجـب علــــ موظفــــي الناقـــل توفيــر تأكيــد عنــد تأخــر الخدمــــة، متــــ طلــب منهـــم الراكــب ذلـــك.

#### المادة (70): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم.

- 2. يعد الحادث واقعاً خلال تنفيذ عقد النقل إذا وقع أثناء الرحلة أو أثناء صعود الراكب
   على متن السفينة في ميناء المغادرة أو نزوله منها في ميناء الوصول أو في
   ميناء وسيط، أو أثناء المدة التي يكون فيها الراكب في حراسة الناقل قبل صعوده
   إلى السفينة أو نزوله منها.



- 3. تقام الدعوى الناشئة عن عقد نقل الأشخاص بحراً أمام المحاكم المختصة في المملكة وفق نظام المرافعات الشرعية. ويجوز أيضاً بحسب اختيار المدعي- أن تقام الدعوى المذكورة أمام المحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها ميناء المغادرة، أو ميناء الوصول, أو الميناء الذي حجز فيه على السفينة.
- 4. يعفى الناقـل مـن المسـؤولية عـن الوفـاة أو الإصابـة أو الفقــد أو التلــف فــي الحــالات التالـــة:
  - أ. إذا كانت ناجمة عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب.
    - ب. إذا كانت ناجمة عن قوة قاهرة أو حرب.
- ج. إذا كان المتسـبب طرفــاً ثالثــا لا تربطــه علاقــة تعاقديــة بــأي شــكل مــن الأشــكال مــع الناقــل أو الناقــل المنفــذ فيـــه.
- د. أي مـن حـالات الإعفـاء الأخـرِ المنصـوص عليهـا فـي الأنظمـة النافـذة فـي المملكـة أو الاتفاقيـات الدوليـة ذات الصلـة.
- 5. يتعيــن علــــ الناقــل الـــذي يتنصــل مــن المســؤولية مســاندة الــركاب فـــي مطالباتهـــم بالتعويــض بوجـــه إي طــرف ثالــث تبيــن أو يــرم مســؤوليتها عــن ســبب تلـــك المطالبــة.
- ٥. لا يكـون الناقـل مسـؤولاً عـن الخسـارة أو الضـرر الناشـئ عـن سـبب خـارج عـن إرادتـه، علــ أن يثبـت الناقـل ذلــك.
- 7. يظل الناقل مسؤولاً عن كل ما يترتب على عملية النقل, حتى ولو كان قد عهد الله ناقل آخر أداء الخدمة نيابة عنه والخاضعة لأحكام هذه اللائحة, ويشمل ذلك أبي فعل أو إهمال من جانب الناقل المنفذ ووكلائه الذين يتصرفون في نطاق عملهم, وذلك دون المساس بحق الناقل بالرجوع على الناقل المنفذ. وتنطبق على الناقل المنفذ حين تنفيذه جزءاً من عقد النقل ذات الأحكام التي يخضع لها الناقل الرئسي بموجد هذه اللائدة.
- 8. فــي حــال وفــاة الراكــب أثنـاء الرحلــة، يجــب أن يشــمل التعويــض عــن الأضـرار أي تكاليــف
   تنشــأ عــن الوفــاة، بمــا فــي ذلــك نقــل الجثمـان ونفقــات الجنــازة.
- 9. في حال الإصابة الشخصية للراكب؛ أثناء تنفيذ عقد النقل، يجب أن يشمل التعويض نفقات علاجه ونقله ونقل أمتعته، إضافة إلى أي تعويض مقرر نظاماً.
- 10. إذا ثبت أن الحادث ناجم عن خطأ أو إهمال من جانب الناقل أو موظفيه فإنه يكون مسؤولاً عن تعويض الضرر كاملاً.
- 11. يجــب ألاَّ تتجــاوز مســؤولية الناقــل عــن الوفــاة أو الإصابــة البدنيــة للراكــب (400.000) وحــدة حســابية لــكل حادثــة. ويشــمل ذلــك مجمــوع طلبــات التعويــض التـــي يقدمهــا الراكـب أو ورثتــه أو مــن يعولهــم، وذلـك عــن كل حــادث علـــ حــدة، وذلـك دون المســاس بحقــوق الراكــب المنصــوص عليهــا فـــي الشــريعة الإســلامية أو الأنظمــة المعمــول بهــا فــي المملكــة فـــي هـــذه الأحــوال.
- 12. يتحمــل الناقــل مســؤولية أي فقــدان أو تلــف تســبب بــه هــو أو أحــد موظفيــه أو مــن ينــوب عنــه لأمتعــة الراكــب المســجلة مــن وقــت توليــه لهــا ولحيــن تســليمها.
- 13. لا يتحمـل الناقـل المسـؤولية عـن الخسـارة الكليـة أو الجزئيـة للمـواد أو الأمتعـة اليدويـة أو الحيوانـات التــي يكــون الإشـراف عليهـا مسـؤولية الراكـب، مـا لــم تكــن هــذه الخسـارة أو الضـرر ناتجيــن عــن خطــا أو إهمــال مــن جانــب الناقــل أو أحــد تابعيــه أو وكلائــه أثنــاء توفيــر الخدمــة.



- 14. بالإضافـة إلــــ حــالات الاعفــاء مــن المســؤولية الـــواردة فـــي البنــد (4), يعفــــ الناقــل مــن المســؤولية عــن فقـــدان أو تلــف الأمتعــة فــــى الحــالات التالــــة:
  - أ. فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
  - ب. في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف بصورة جيدة.
- ج. إذ كان الفقد أو التلف الـذي لحـق بمقتنيـات الراكـب الثمينـة مثـل النقـود, أو السـندات القابلـة للتــداول ،أو الذهـب أو الأوانـي الفضيـة أو المجوهــرات أو الحلــ أو التحــف الفنيـة ، أو النفائـس الأخـر ، باسـتثناء الحــالات التــي يتــم فيهــا إيــداع هــذه المقتنيـات الثمينــة لــد الناقــل بعــد التصريــح عــن ماهيتهــا. وفــي هــذه الحالــة ، يكــون الناقــل مسـؤولًا إلــ الحــد المنصـوص عليــه فــي الفقـرة (17) مــن هــذه المــادة ، مــا لــم يتــم الاتفــاق صراحــة علــ حــد أعلــ بيــن الراكـب والناقــل حيــن الطلـب بإيــداع المقتنيــات الدـــ الدــه .
- د. في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، والتي من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية
  - ه. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
- 15. تعتبــر الأمتعــة مفقــودة إذا لــم يقــم الناقــل بتســليمها للراكــب خــلال 14 يومًــا مــن تاريــخ المطالبــة بهــا.
- 16. إذا تــم إيجــاد أمتعــة مفقــودة خــلال ســنة مــن تاريــخ الرحلــة، يجــب علـــ الناقــل إخطــار الراكــب مالكهــا بذلــك فــوراً إذا كانــت بيانــات الاتصــال بــه متوفــرة لــد الناقــل، الــذي يجــب علـــ عليــه حينهــا دعوتــه لاســتلامها خــلال 30 يــوم مــن إشــعاره بالعثــور عليهــا؛ ويجــب علــ عليــه حيــن الاســتلام إعــادة أي تعويــض يكــون قــد يحصــل عليــه عــن فقــدان تلــك الراكــب حيــن الاســتلام إعــادة أي تعويــض يكــون قــد يحصــل عليــه عــن فقــدان تلــك الأمتعــة، دون المســاس بحقــه بمطالبــة الناقــل بالتعويــض المناســب عــن التأخيــر بتســليمها.
- 17. مـا لـم يتفـق الناقـل والراكـب علـى خـلاف ذلك، يكـون حـد الأعلـى التعويـض المسـتحق للراكـب عـن الفقـدان الكلـي أو الجزئـي للأمتعـة المسـجلة (بمـا فـي ذلـك التلـف) علـى النحـو التالـي:
- . (22.500) وحــدة حســابية فــي حالــة هــلاك الأمتعــة المســجلة أو تلفهــا داخــل غرفــة القيــادة بالســفينة
  - ب. (12.700) وحدة حسابية في حالة الضرر الذي يلحق بالأمتعة الأخرى.
- بالإضافــة إلــــى التعويضــات المســتحـقة للراكــب بموجــب هـــذه المــادة, يجــب علــــى الناقـــل أيضًــا ســداد أي مبالـــغ تكبدهــا الراكــب والمتعلقــة بتكاليــف شـــحن بالأمتعــة المفقــودة أو التالفـــة وإعادتهــا إلــــى الراكـــب
- 18. يكــون حــد التعويــض المقــرر عــن كل 24 ســاعة تأخيــر فــي تســليم الأمتعــة المســجلة (حتـــ 14 يومــاً) 2 ريــال للكيلوغــرام الواحــد.
- 19. لــدى تأخــر الناقــل فــي تحميــل أو تســليم مركبــة، يتحمــل حينهــا قيمـــة تعويــض تعــادل أجــرة نقلهــا.
- 20.فــي حــال الخســارة الكليـــة أو الجزئيــة للمركبــة, يلتـــزم الناقـــل بالإضافـــة إلــــى ســـداد التعويضــات المقــررة – بتوفيــر وســيلة نقــل بديلــة مماثلــة لنفــس فئــة المركبــة المتضــررة لحيـــن تعويضـــه.



- 21. ترفع الدعوم بشأن مسؤولية الناقل لدم حصول وفاة أو إصابة بيان الركاب بوجه الناقل المتسبب، فإذا تعدد الناقلون وكانت الرحلات التي يتم فيها النقل مقسمةً على الناقل الناقل من ناقل، يجوز حينها إقامة الدعوم أو المطالبة بوجه الناقل الأخير أو الناقل الذي قام بجزء النقل الذي وقع فيه الحادث الذي أدم إلى المطالبة أو بوجوههم جميعاً.
- 22.أي مطالبـــة باســـترداد مبلــــغ مدفـــوع بموجـــب عقـــد النقـــل يمكـــن أن تتـــم بوجـــه الناقـــل الــــذي اســـتوفى ذلـــك المبلـــغ أو بوجـــه أي شـــخص آخــر قـــام باســـتيفائه نيابـــة عنـــه.
- 23.تكــون المطالبــة بشــأن تلــف أو فقــدان الأمتعــة لاغيــة إذا قبــل الشــخص المعنــي بهــا بالحالــة التــي ســلمت لـــه، فيمــا عــدا الحــالات التاليــة:
- أ. إذا تــم تأكيــد الفقــد أو التلــف قبــل القبــول أو إذا تــم اهمــال المطالبــة مــن قبــل الناقــل.
- ب. إذا لـم يكـن الضـرر واضحًـا عنـد التسـليم؛ وتقـدم الشـخص المعنـي بمطالبتـه خـلال3 أيـام مـن تاريـخ قبولـه بالأمتعــة مثبتـاً بـأن الضـرر قــد حــدث أثنـاء حيـازة الناقــل لهـا.
- 24.فـي حـال التأخـر بتسـليم الأمتعــة، علـــى الراكــب تقديــم مطالبتــه إلـــى الناقــل فــي غضــون 14 يومًــا.
- 25.يمكـن تقديـم أي شـكوم شـفهية أو كتابيـة إلــه الناقــل بشـأن تلــف الأمتعــة أو تضررهــا خـــلال 3 أيـــام مــن اســـتلامها. أمــا فـــي حالــة الأمتعــة اليدويـــة، فيكـــون للراكــب تقديـــم شــكواه شــفهياً او كتابيــا خـــلال فتــرة لا تتعـــده وصولــه إلــه وجهتـــه.
- 26.فــي حالــة الإصابــة البدنيــة يجــب إخطــار الناقــل كتابــة بالإصابــة خــلال خمســة عشــر يومــاً مــن تاريــخ مغــادرة الراكــب الســفينة، وإلا افتــرض أنــه غادرهــا دون إصابــة، مــا لــم يثبــت الراكــب غيــر ذلــك.
- 27. يتعيــن علــــ الناقــل إعـــداد تقريــر عــن حالــة الغــرض أو المــادة المفقــودة أو التالفــة، وســبب وتاريــخ الفقـــدان أو التلــف ووقــت حدوثــه المقــدّر بحضــور الراكــب إذا كان ذلــك ممكنــا، وتزويــده بنســخة مــن التقريــر. إذا لــم يوافــق الراكــب علـــ محتــو التقريــر، جــاز لــه الاعتــراض عليــه وطلــب رأي شــخص مــن أصحــاب الخبــرة.
  - 28. تعلق المطالبات؛ لحين البت بها من قبل الناقل وتلقي الراكب رداً صريحاً من قبله.
- 29.يكـون الناقـل مسـؤولاً عـن الاعمـال التـي يجريهـا وكلائـه نيابـة عنـه والأشـخاص الآخريـن المسـتفيدين منـه لأداء عقـد النقـل.
- 30. لا يخـل مـا تـم الإشـارة إليـه فـي هـذه المـادة بحـق المتضـرر بالمطالبـة قضائيـاً بالتعويض أمـام المحاكـم المختصـة ضمـن المهـل المنصـوص عليهـا فـي النظـام البحـري التجاري.

#### الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري

#### المادة (71): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- ا. على كل من يـود الاسـتفادة مـن خدمـة النقـل البحـري شـراء التذكـرة المناسـبة لدرجـة الخدمـة مـن منافـذ البيـع المعتمـدة قبـل اسـتفادته منهـا.
- 2. لا يحــق للراكـب الحصــول علــ أي تخفيـض فــي الأجــرة بعــد شــراء التذكــرة؛ مــا لــم تكــن لوائــح الناقــل تســمح بذلــك.



- 3. على الراكب حمل تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجرتها. ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي الله قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، مالم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
- 4. يجـب علـى الراكـب الـذي يحمـل تذكـرة صـادرة باسـمه مخصصـة لفئـة معينـة بمـا فـي ذلـك التذاكـر المخصصـة للطـلاب أو كبـار السـن، إثبـات هويتـه واسـتحقاقه للتذكـرة فـي أب وقـت يطلـب منـه الناقـل ذلـك.
- 5. تؤهـل التذكـرة صاحبهـا الصعـود علـى متـن السـفينة والركـوب فـي فئـة النقـل المشـار إليهـا فيهـا أو إشـغال الجنـاح المخصـص لــه (إن كان قــد تــم حجــزه).

#### المادة (72): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرب

- ا. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.
- 2. لا يُسـمح للراكـب علـى متـن السـفينة أو فـي أي مـن المحطـات أو مرافـق النقـل باصطحاب أي مـواد يزيـد طولهـا عـن متريـن, أو إذا لـم يكـن بالإمـكان وضعهـا فـي مخـزن الأمتعـة لعـدم تناسـبها مـع تصميـم السـفينة, أو لا يسـتطيع الراكـب حملهـا بنفسـه, أو باصطحـاب أي مـواد خطـرة أو قابلـة للاشـتعال, أو مـن المحتمـل أن تتسـبب فـي إصابـة, أو عرقلة ركاب آخريـن ,أو موظفـي الناقـل, أو التـي مـن المحتمـل أن تحـدث ضـرراً بالسـفينة أو المحطـات أو المرافـق. ويجـب لهـذا الغـرض علـى الراكـب التحقـق مسـبقاً قبـل تسـجيل الوصـول مـن الأمتعـة المصـرح بهـا علـى متـن السـفينة.
- 3. يتحمـل الراكـب مسـؤولية الإشـراف علــــ أمتعتــه اليدويـــة وأغراضــه التـــي يصحبهــا معـــه؛ نمــا فــــى ذلــك الحيوانــات.

#### المـادة (73): التزامـات الـركاب ذوي الإعاقـة والقـدرة المحـدودة علــــ الحركـــة (تطبــق علــــه الـرحلات المجدولـــة)

مــا لــم تكــن لوائــح الناقــل تســمح بــالإبلاغ عــن الحاجــة للمســاعدة عنــد الوصــول إلـــ محطــة أو مينــاء مخدوميــن بموظفيــن, يجــب علــى الأشـخاص ذوي الإعاقــة أو ذوي القــدرة المحــدودة علــى الحركــة الابلاغ عــن حاجتهــم إلــى المســاعدة قبــل (48) ســاعة علــى الأقــل, ويجــب عليهــم فــي سـبيل ذلـك الامتثــال لتعليمــات الناقــل المعلــن عنهــا مــن أجــل الاســتفادة مــن المســاعدة.

#### المــادة (74): الالتــزام بالوصــول فــي الوقــت المحــدد للرحلــة (تطبــق علـــــ الــرحلات المجدولـــة)

يجـب أن يصـل الراكـب قبـل موعـد المغـادرة الموضـح فـي الجـدول الزمنـي للـرحلات المعلـن عنـه مـن قبـل الناقـل، فـان لـم يصعـد علـــ متــن الرحلــة قبــل موعــد المغــادرة المحــدد، عندهــا لا يمكــن للراكــب ان يســترد ثمــن التذكــرة



#### المادة (75): الالتزامات المتعلقة باستخدام السفينة ومنشآت النقل وشروط الرحلة.

- ا. يجــب علــ الراكــ والغيــر اتبــاع التعليمــات التــي يقدمهــا موظفــو الناقــل أو موظفــو مديــر البنيــة التحتيــة، وبصــورة خاصــة الالتــزام بالقواعــد الخاصــة بالاســتفادة مــن الخدمــة، إن كان علــ متــن الســفينة أو المحطــات والمرافــق، ضمــن النطــاق الاســتخدام المحــدد حصــرا، ومــن بيــن تلــك التعليمــات علــ ســبيل المثــال لا الحصــر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عــدم إســاءة اســتخدام أو تخريــب أو إحــداث أي تلــف فـــي الســفينة أو المرافــق أو المعــدات أو الممتلــكات العامــة الأخــرم.
- ج. عـدم إساءة اسـتخدام مرفـق موقـف السـيارات المخصصـة للجمهـور حيـث يتـم توفيـر الخدمـة, ويشـمل ذلـك تـرك الراكـب لسـيارته الخاصـة فـي تلـك المواقـف خـارج حـدود الاسـتخدام المقبولـة, أو إسـاءة اسـتخدام عـدادات مواقف السـيارات, أو ايقـاف مركبته فـي المناطـق أو المواقـف غيـر المسـموح بهـا للعامـة كتلـك المخصـة للأشـخاص ذوي الإعاقـة أو لموظفـي الناقـل ومديـر البنيـة التحتيـة, خلافـاً لنظـام المـرور ولائحتـه لتنفيذيـة أو تجـاوز أي قيـود أخـرى مفروضـة علـى اسـتخدام مرفـق موقـف المركبـات.
- 2. يجـب علـى الـركاب والغيـر مراعـاة الحـد الأدنـى لقواعـد السـلوك عنـد اسـتفادتهم مـن الخدمـة أو تواجدهـم فـي المحطـات والمرافـق الأخـرى، ومـن بينهـا علـى سـبيل المثـال لا الحصـر الامتنـاع عمـا يلـي:
- أ. استخدام الدراجـات أو الزلاجـات مـن أي نــوع أو ألــواح التزلــج؛ ســواء علــ متن الســفينة أو فــي الموانــ أو علــ أرصفــة التحميــل أو المرافــق الأخرى.
  - ب. النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه.
- ج. التسـبب بإزعـاج أو عرقلـة الـركاب وموظفـي الناقـل أو الموظفيـن التابعيـن لمديـر البنية التحتيـة المتواجديـن لخدمـة الركاب.
  - د. تجاوز طابور الانتظار.
- ه. إشـغال أي مقعـد أو حجـرة علـى متـن السـفينة خلافـاً لمـا هـو مبيـن فـي التذكـرة
   أو الححــز المؤكــد.
- و. تشخيل أي جهـازيصـدر صوتـاً عاليـاً أو مزعجـاً للآخريـن؛ كأجهـزة الراديـو أو الهاتـف أو غيرهـا مـن الأجهـزة المماثلـة دون سـماعات الأذن سـواء فـي المحطـات أو علـى متـن السـفينة. أيضـا، يجـب علـى الـركاب أن يضعـوا هواتفهـم فـي الوضعيـة الصامتـة وألا يتحدثـوا بصـوت عـال علـى الهاتـف أثنـاء الرحلـة، وخاصـة الرحـلات الطويلـة.
  - i. وضع القدمين على المقاعد.
  - ح. التدخين على متن السفينة أو في المناطق المحظور فيها ذلك.
- 3. لن يسمح للراكب بالاستفادة من الخدمة أو سيتم استبعاده من على متن السفينة إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين, أو لـدى إزعاجه لهـم بطريقة غير مقبولة, ولا يحق لـه فـي هـذه الحالة استرداد ثمـن التذكـرة التـي سـددها, مـع مـا قـد يعرضـه ذلك لعقوبات أيضـاً.
- 4. على الراكب إبراز بطاقـة الهويـة او جـواز السـفر أو أي وثيقـة إثبـات رسـمية أخـرى للهوية الله عنـد الطلب. الحمـات الأخـرى المختصـة عنـد الطلب.



- 5. يجــب علــــ الوالديــن أو الأوصيــاء عــدم الســـماح لمــن هــم دون الســن القانونيــة تحــت رعايتهــم بمغــادرة الســفينة فـــي أي مينــاء أو محطــة دون إشــراف مســؤول مــن شــخص بالـــغ.
- ٥. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح بـه؛
   والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. حيازة أي مواد خطرة.
- ب. إساعة استخدام أي مـن أجهـزة أو معـدات الأمـن أو السـلامة؛ بمـا فـي ذلـك مخـارج الطـوارئ ومعـدات الإنـذار والطـوارئ فـي غيـر حـالات الضـرورة الموجبـة لذلـك.
- ج. بإعاقــة جهــود الموظفيــن فــي ســياق الاســتجابة لحــالات الطــوارئ؛ أو أثنــاء القيــام بمهــام التشــغيل أو الصيانــة.
- د. رفض التفتيش الـذي يجريــه موظفــو الناقــل للاشــتباه فــي حمــل مــواد غيــر مســموح بها .
- ه. الجلــوس أو الوقــوف أو الاســتلقاء أو التســلق علــــ أو فــوق أي درابزيــن خارجـــي أو داخلـــي أو حواجــز واقيـــة أخــرى.
  - و. السباحة أو الغوص بالقفز من السفينة.
  - العبث بمعدات أو مرافق أو أنظمة السفينة أو معدات الإنقاذ على متنها.
  - ح. الدخول إلى مناطق محظورة أو مقصور استخدامها على طاقم السفينة.
    - ط. أي سلوك غير آمن آخر, بما في ذلك عدم اتباع تعليمات أمن السفينة.
- 7. ينبغــي علــــــى الـــركاب والغيـــر الذيـــن ينتظــرون أو يتواجـــدون فـــي المحطـــات أن يتلزمــــوا ومرافقيهـــم بمتطلبـــات الســــلامة ســـواءً علـــــى أرصفـــة التحميـــل أو بالقـــرب منطقـــة رســـو الســــفينة, كمـــا ينبغــــي عليهـــم عـــدم الاقتــراب منهــا حتـــــى توقفهـــا كلّيـــاً.
- 8. للراكب أن يشغل المقعد المخصص لـه فقـط، وعلـى الراكب ان لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص مـن ذوي الإعاقـة أو كبـار السـن، ويجـب عليـه ان يتخلـى عـن المقعـد للعائـلات التـي لديهـا أطفـال.
- 9. يجـب أن يكـون الراكـب علـى معرفـة بعلامـات الطـوارئ والإجـراءات الواجـب عليـه اتباعهـا فـي حـال حدوثهـا.
- 10. علـى الراكـب الابـلاغ فــوراً عــن أي خطــر يؤثــر علــى الســلامة أو معــدات محطّمــة أو معطلة أو أي نشــاط مشــبوه أو رائحــة غريبــة أو حزمــة غيــر مراقبة.
- 11. لا يُسـمح للراكـب؛ ولأسـباب تتعلـق بالسـلامة علـى متـن السـفينة، بجلـب أي مـادة تولـد حـرارة أو تنتـج لهبًـا، لـذا يجـب علـى الراكـب اسـتيضاح الناقــل بهــذا الشـأن قبــل الركــوب.

#### المادة (76): الامتثال للمتطلبات النظامية

- ا. عند الابحار إلى خارج المملكة, يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية لجهة إبراز الوثائق الثبوتية والتقيد بجداول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك.
- 2. لا يُســمح لــركاب الســفينة؛ ســواء عــن عمــد أو إهمــال بتفريـــغ أو إلقــاء أي مــواد أو مخلفــات ورميهــا فـــي البحـــر.

# الملاحق



#### الملحــق 1 - المســاعدة المقدمــة للأشــخاص ذوي الاعاقــة أو القــدرة المحــدودة علــــب الحركــة

#### أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة

- آ. يقتضـــي تقديـــم المســاعدة وإجــراء الترتيبــات اللازمــة لتمكيــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو القـــدرة المحـــدودة علــــ الحركــة مــن التالــي:
  - أ. الإبلاغ عن وصولهم إلى المحطة وطلبهم للمساعدة في النقاط المحددة.
- ب. الانتقال مـن النقطـة المحـددة إلـى مكتب تسـجيل الوصـول وغرفـة الانتظـار ومنطقة المغادرة.
- ج. الصعود على متن السفينة، مع توفير المصاعد والكراسي المتحركة أو غيرها من الوسائل المساعدة اللازمة؛ حسب الاقتضاء.
  - د. تحميل أمتعتهم.
  - ه. استرجاع أمتعتهم.
  - و. النزول من السفينة.
  - ز. اصطحاب حيوان مساعدة معتمد على متن الوسيلة.
    - ح. الجلوس في المقعد.
  - ط. التعامل مع جميع معدات التنقل الضرورية ، مثل الكراسي المتحركة الكهربائية.
    - الاستبدال المؤقت لمعدات التنقل التالفة أو المفقودة بمعدات يديلة مناسة.
- ك. تمكيـن مرافـق الشـخص ذي الاحتياجـات الخاصـة أو القـدرة المحـدودة علـــ الحركــة مــن تقديــم المسـاعدة اللازمــة لـــه؛ ســواء فــي المينــاء أو لــد، الصعــود والنــزول.
- 2. عند وجود مرافق, يجب تمكينه من قبل الناقل ومدير البنية التحتية من تقديم المساعدة إلى الشخص ذي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة الذي يرافقه سواء في الميناء أو المحطة أو في عملية اصعاده على متن الوسيلة أو إنزاله منها.

#### ثانيا - المساعدة على متن الوسيلة

يقتضــي تقديــم المســاعدة وإجــراء الترتيبــات اللازمــة لتمكيــن الأشــخاص ذوي الإعاقــة أو القــدرة المحــدودة علــــ الحركـــة مـــن التالــي

- التـزود بالمعلومـات الأساسـية عـن الرحلـة بصـورة يسـهل الوصـول إليهـا عنـد طلبهـا مـن قبـل الراكـب.
  - 2. المساعدة على الصعود أو النزول أثناء التوقف في رحلة.
- 3. بـذل كل الجهـود المعقولـة لتهيئـة المقاعـد بشـكل يلبـي احتياجـات الراكـب ذي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة علـى الحركـة.
  - 4. المساعدة في الانتقال إلى المراحيض عند الحاجة.
- 5. لـدى وجـود مرافـق لتقديـم المسـاعدة للراكـب مـن ذوي الإعاقـة أو القـدرة المحـدودة



على الحركة, يجب على الناقل أن يبذل كل الجهود المعقولة لمنح المرافق مقعدًا أو مقصورة بجوار الراكب.

#### الملحق 2 - معلومات السفر الأساسية

التي يتعين على مقدمي خدمات بيع التذاكر أو مدير البنية التحتية توفيرها

#### أولاً- معلومات ما قبل الرحلة

- الشروط العامة المطبقة على عقد النقل.
  - 2. جداول زمنية وشروط أسرع رحلة.
  - 3. جداول زمنية وشروط أقل الأسعار.
- 4. الاستفادة من الخدمات المتوافرة في المرافق المخصصة لذوي الاعاقة وشروطها.
  - 5. إمكانية السماح بالدراجات وشرطها.
  - درجات المقاعد المتوفرة على الرحلة.
  - 7. الأنشطة التي من المحتمل أن تؤدي إلى تعطيل أو تأخير الخدمات.
    - 8. الخدمات المتوفرة على متن الوسيلة أو المحطة.
      - 9. إجراءات استعادة الأمتعة المفقودة.
        - 10. إجراءات تقديم الشكاوه.

#### ثانياً - المعلومات أثناء الرحلة

- 1. الخدمات المتوفرة على متن الوسيلة.
  - 2. المحطة أو الميناء التاليين .
    - 3. التأخير.
    - 4. خدمات الربط الرئيسية.
    - 5. قضايا الأمن والسلامة .
  - \* حيثما ينطبق ذلك على خدمة النقل

#### الملحق 3 - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الاعاقة

#### أولاً- التوعية بالإعاقة ومتطلباتها

يجب أن يشتمل تدريب الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الركاب ما يلي:

- التوعيـة والاسـتجابات المناسـبة لمتطلبـات الـركاب مـن ذوي الإعاقـة الجسـدية أو الحسـية (السـمعية والبصريـة) أو الخفيـة أو التعليميـة، بمـا فـي ذلـك كيفيـة التمييـز بيـن القـدرات المختلفة للأشــخاص.
  - 2. الحواجز التي يواجها الأشخاص ذوو الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
    - 3. حيوانات الخدمة المعترف بها, بما في ذلك دور واحتياجات حيوان المساعدة.



- 4. التعامل مع الأحداث غير المتوقعة؛ كما في حالات الطوارئ والإخلاء.
- 5. مهارات التعامل مع الآخرين وطرق التواصل مع الصم والبكم، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات في الكلام، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات في التعلم.
- ٥. كيفيــة التعامــل بعنايــة مــع الكراســي المتحركــة والوســائل الأخــرى المســاعدة فـــي التنقــل الأخــرى.

#### ثانياً - التدريب على المساعدة في مجال الإعاقة

يشــمل تدريــب الموظفيــن الذيــن يســاعدون الأشــخاص مــن ذوي الإعاقــة والأشــخاص ذوي القــدرة المحــدودة علــــ الحركــة بصــورة خاصــة مــا يلــي

- كيفية مساعدة مستخدمي الكراسي المتحركة للانتقال من وإلى كرسي متحرك.
- 2. مهارات تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة للسـفر مـع حيـوان مساعدة معتـرف بـه، والتعريـف بـدور تلـك الحيوانـات واحتياجاتهـا.
- 3. تقنيــات لمرافقـــة الــركاب مــن ذوي الإعاقــة البصريــة وللتعامــل مــع حيوانــات المســاعدة المعتــرف بهــا ونقلهــا.
- 4. الإعاقــة فهــم أنــواع المعــدات التــي يمكــن أن تســاعد الأشــخاص ذو الإعاقــة والأشــخاص ذوب الحركــة المحــدودة ومعرفــة كيفيــة التعامــل مــع مثــل هـــذه المعــدات.
- 5. استخدام معـدات المساعدة علـى الصعـود إلـى السـفينة وإنـزال تلـك المعـدات والالمـام بإجـراءات المسـاعدة علـى الصعـود إلـى السـفين وإنزالهـا التــي تحمــي سـلامة وكرامــة ذوي الإعاقــة والأشـخاص ذوي الحركــة المحــدودة.
  - ٥. فهم الحاجة إلى مساعدة موثوقة ومهنية.
- إدراك إمكانيـة أن يعانـي بعـض الـركاب ذوي الإعاقـة مـن حساسـية مفرطـة فـي المشـاعر أثنـاء السـفر بسـبب اعتمادهـم علـى المسـاعدة المقدمـة.
  - 8. الالمام بالإسعافات الأولية.

#### المحتويات

الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب \_\_\_\_\_\_\_86

### لائحة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام

جدول المخالفات والعقوبات



70 _	<b>لجدول 2</b> : المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن
71	<b>لجدول 3</b> : المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن
72 _	<b>لجدول 4:</b> المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية بين المدن
73 _	لجدول 5: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية داخل المدن
74 _	<b>لجدول 6:</b> المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمى النقل البحرى



#### الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب

ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
راجع قائمة المواد المحظورة الصادرة عن الناقل أو مدير البنية التحتية	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	حمل المواد التي تنبعث منها روائح كريهة ومنفِّرة، وكذلك بعض الأطعمة التي قد تفسد أثناء الرحلة.	1
	200 ريال سعودي + اجرة النقل	مخالفة أجرة النقل	عدم سداد أجرة النقل او عدم اتباع لوائح الهيئة وتعليمات الناقل بشأن الخدمة.	2
	رفض تقديم الخدمة	المخالفات الأخرب	استخدام الخدمة من دون مرافق في حالة كون عمر الركاب أقل من الحد الأدنى المطلوب (13 سنة لخدمات النقل العام بين المدن و8 سنوات لخدمات النقل داخل المدن)	3
أو الوقف في المواقف غير المسموح بها للعامة أو عدم مراعاة قوانين المرور على الطرق أو القيود المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.	رفض تقديم الخدمة	مخالفة غير جسيمة	إدخال الحيوانات في المركبات أو الحافلات (بين المدن و خارج المدن) أو السفن أو منشآت النقل العام دون وضعها في الأماكن المخصصة, باستثناء حيوانات الخدمة الخاصة بالمكفوفين	4
عند طلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة للشرطة (عند الانزال من رحلات بين المدن)	المخالفات الأخرب	الامتناع عن إبراز بطاقة الهوية	5
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	6
بما في ذلك الحالات التي لا يقوم فيها الراكب من التحقق من صحة تذكرته عند الصعود إلى الخدمة أو إذا قام بتغيير التذكرة أو تزويرها.	200 ريال سعودي + اجرة النقل	مخالفة أجرة النقل	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو عند الطلب من طاقم الناقل أو المفتشين باستثناء المناطق المسموح بالتواجد بها بدون تذكرة	7



ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)	200 ريال سعودي + اجرة النقل	مخالفة أجرة النقل	عدم إثبات الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	8
	رفض تقديم الخدمة	المخالفات الأخرب	احضار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الراكب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرفق.	9
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الوسيلة أو في المحطات أو المرافق	10
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	وضع الحقائب والأمتعة في غير الأماكن المخصصة لها.	11
	رفض تقديم خدمة	مخالفات أخرى	الدخول إلى المرفق أو الوسيلة بملابس متسخة بشكل يضر المرفق أو الوسيلة	12
	500 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	العبث بوسيلة أو مرفق النقل او جزء منه أو الاضرار به	13
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	شغل مساحة أو مقعد مخصص لذوبي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة	14



#### الجــدول 2: المخالفــات والعقوبــات المرتبطــة بالالتزامــات مســتخدمي الحــافلات بيــن المــدن

ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
	500 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.	1
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	الهاء أو تشتيت السائق أثناء الرحلة.	2
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	الوصول إلى المناطق المحظورة.	3
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	4
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	عدم البقاء جالسا طوال الرحلة	5
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.	6
المادة ١٦ من النظام «تتولى الوزارات والمصالح والهيئات العامة وفروعها, والجهات العامة الأخرى في الدولة, والمؤسسات التعليمية والصحية والرياضية والثقافية والاجتماعية والخيرية, ومؤسسات ومنشآت القطاع الخاص وفروعها؛ مسؤولية ضبط وتحرير المخالفات وإيقاع الغرامات."	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	7
	300 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	إخراج أي جزء من الجسم أو أي اجسام أخرى من النوافذ أو الأبواب او التعلق بالجزء الخارجي من الوسيلة	8
	200ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	وضع القدم على المقاعد.	9



#### الجـدول 3: المخالفـات والعقوبـات المرتبطـة بالالتزامـات مسـتخدمي الحـافلات داخــل المـدن

ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
	500 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.	1
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.	2
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	3
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنع الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.	4
	رفض الاركاب, وفي حال الدخول إلى الحافلة يغرم بمبلغ 100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	دخول الحافلة إذا كانت ممتلئة بالركاب بعد إخطار الراكب بعدم السماح بذلك من قبل الناقل.	5
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	6
باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	تناول الأطعمة على متن الرحلة	7
	300 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	إخراج أي جزء من الجسم أو أي اجسام أخرى من النوافذ أو الأبواب أو التعلق بالجزء الخارجي من الوسيلة	8
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	وضع القدم على المقاعد.	9
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	ادخال وسائل نقل فردية ذات عجلات غير قابلة للطي، باستثناء عربات الأطفال والكراسي المتحركة وأجهزة المساعدة على الحركة للأشخاص ذوي الإعاقة	10



#### الجـدول 4: المخالفـات والعقوبـات المرتبطـة بالالتزامـات مسـتخدمي الخطـوط الحديدية بيــن المدن

ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
	500 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	الوصول إلى الخدمة بواسطة التسلق أو القفز.	1
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.	2
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	3
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	إغلاق المداخل والممرات، وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند دخولهم ومغادرتهم القطار.	4
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التدخين على متن القطار أو في المحطة أو المناطق المحظور فيها التدخين.	5
	300 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	إخراج أي جزء من الجسم أو أي اجسام أخرى من النوافذ أو الأبواب او التعلق بالجزء الخارجي من الوسيلة.	6
	200 ريال سعودي	مخالفة طفيفة	وضع القدم على المقاعد	7



#### الجـدول 5: المخالفـات والعقوبـات المرتبطـة بالالتزامـات مسـتخدمي الخطـوط الحديدية داخــل المدن

ملاحظات	المخالفة أو العقوبة	درجة المخالفة	المخالفة	الرقم
	500 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	الوصول إلى الخدمة بواسطة التسلق أو القفز	1
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	2
	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة	3
	رفض الاركاب وفي حال الدخول إلى الوسيلة يغرم بمبلغ 100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	دخول وسيلة النقل بقوة إذا كانت ممتلئة بالركاب	4
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	التدخين على متن الوسيلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين	5
باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.	100 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	تناول الأطعمة على متن الرحلة	6
	300 ريال سعودي	مخالفة جسيمة	إخراج أي جزء من الجسم أو أي اجسام أخرى من النوافذ أو الأبواب او التعلق بالجزء الخارجي من الوسيلة	7
	200 ريال سعودي	مخالفة غير جسيمة	وضع القدم على المقاعد	8
	500 ريال سعودىي	مخالفة جسيمةً	الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار	9
	200 ريال سعودىي	مخالفة غير جسيمة	ادخال وسائل نقل فردية ذات عجلات غير قابلة للطي، باستثناء عربات الأطفال والكراسي المتحركة وأجهزة المساعدة على الحركة للأشخاص ذوي الإعاقة	10



#### الجدول 6: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي النقل البحري

الملاحظات	الغرامة	المخالفة	الرقم
	200 ريال سعودي	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	1
	200 ريال سعودي	إشغال أي مقعد أو حجرة على متن السفينة خلافاً لما هو مبين في التذكرة أو الحجز المؤكد	2
	200 ريال سعودي	وضع القدم على المقاعد	3
	200 ريال سعودي	التدخين على متن السفينة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	4
	300 ريال سعودي	تفريغ أو إلقاء أي مواد أو مخلفات ورميها في البحر	5

