



القرارات

قرار رقم (84) لسنة 2024 ميلادي

الصادر عن وزير المواصلات

بشأن اعتماد لائحة حماية حقوق المسافرين

وزير المواصلات :-

بعد الاطلاع على بيان انتصار ثورة 17 فبراير الصادر في 22 فبراير 2011 م .

- وعلى الإعلان الدستوري المؤقت وتعديلاته .

- وعلى الاتفاق السياسي الموقع بتاريخ 17 ديسمبر 2015 م .

- وعلى مخرجات ملتقى الحوار السياسي الليبي المنعقد بتاريخ 09/11/2020 م .

- وعلى النظام المالي للدولة .

- وعلى القانون رقم (12) لسنة 2010 م بإصدار قانون علاقات العمل ولائحته التنفيذية .

- وعلى قرار مجلس النواب رقم (1) لسنة 2021 م بشأن منح الثقة لحكومة الوحدة الوطنية .

- وعلى قرار مجلس الوزراء لحكومة الوحدة الوطنية رقم (251) لسنة 2022 م باعتماد الهيكل التنظيمي وتحديد اختصاصات وزارة المواصلات وتنظيم الجهاز الإداري .

- وعلى قرار وزير المواصلات رقم (536) لسنة 2022 م بشأن اعتماد التنظيم الداخلي لديوان وزارة المواصلات .

- وعلى كتاب السيد رئيس مصلحة الطيران المدني رقم (م.ط.م/2/42441) المؤرخ في (16/07/2023) م .

- ولقد تضمن المصلحة العامة .

((قرار))

مادة (1)

تعتمد بموجب هذا القرار لائحة حماية حقوق المسافرين عبر النقل الجوي .

مادة (2)

يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وعلى الجهات المختصة تنفيذه ويلغي كل حكم مخالف
لأحكامه.

أ// محمد سالم الشهوبى

وزير المواصلات



مصدر فـ
الموافق

كفرنزا، طرابلس، القانونية / س.ابوراس .. 13/01/2024 ميلادي.

مصدر فـ
الموافق

كفرنزا، طرابلس، القانونية / س.ابوراس .. 13/01/2024 ميلادي.



القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (84) لسنة 2024 ميلادي

المادة (1)

تعريف المصطلحات

لأغراض تطبيق أحكام هذه اللائحة يقصد بالكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة أمامها ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك :

- 1 - الدولة : الدولة الليبية.
- 2 - المصلحة : مصلحة الطيران المدني .
- 3 - الرئيس : رئيس مصلحة الطيران المدني .
- 4 - القانون : قانون الطيران المدني الليبي رقم (6) لسنة 2005 م .
- 5 - اللائحة : لائحة حماية حقوق المسافرين .
- 6 - إدارة النقل الجوي : الإدارة المختصة في مصلحة الطيران المدني بالإشراف على كافة الأمور المتعلقة بحماية حقوق المسافرين .
- 7 - المسافر: هو الراكب المتعاقد مع الشركة الناقلة التي تقوم بتشغيل رحلات جوية خاضعة لنطاق تطبيق هذه اللائحة .
- 8 - ذوي الاحتياجات الخاصة: هم المسافرين الذين يحتاجون لمساعدة أو عناية خاصة لإنهاء إجراءات سفرهم وصعودهم على متن الطائرة
- 9 - المسافر المتطوع : هو المسافر الذي يستجيب لطلب الشركة الناقلة للتنازل عن حجز مقعده أو درجة السفر أو الكرسي المخصص له طوعياً ويقبل بمحض إراداته التعويض الذي تعرضه عليه الشركة الناقلة مقابل تنازله عن مقعده المحجوز له حجزاً مؤكداً .
- 10 - الناقل الجوي : هو كل من له الشخصية القانونية وفقاً للقوانين النافذة والمرخص له بالعمل في قطاع النقل الجوي وفق قوانين وأنظمة ولوائح الدولة الليبية ويقوم بتشغيل رحلات جوية منتظمة أو غير منتظمة لنقل الركاب والبريد والبضائع أو أي منها .





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

- 11 - الحجز المؤكّد : الحيز الذي يطلبه المسافر من الناقل الجوي على رحلة معينة في تاريخ محدد ودرجة سفر معينة ويقوم الناقل الجوي بتأكيده وذلك بوضع إشارة مميزة على تذكرة السفر أو بأي طريقة أخرى يستخدمها الناقل الجوي لذلك مفادها أن الحيز محجوز لصالح المسافر.
- 12 - موعد الإقلاع : الموعد المحدد لمغادرة الرحلة وفقاً لملف التذكرة وجدول الرحلات المعتمد من المصلحة والمعلن عنه من قبل الناقل الجوي في منظومات الحجز المختلفة .
- 13 - تأخير وتقديم الرحلة : تأخير وتقديم الرحلة عن موعد الإقلاع المعتمد من المصلحة والمعلن عنه من قبل الناقل الجوي أو المبين بتذكرة السفر .
- 14 - حالة السفر : تواجد المسافر في نطاق خدمة الناقل الجوي منذ لحظة استلام المسافر لبطاقة الصعود إلى الطائرة إلى لحظة مغادرته للطائرة واستلام أمتعته .
- 15 - القوة القاهرة : الحدث أو الظرف الاستثنائي الذي لا يمكن للناقل الجوي توقعه أو التنبؤ به ولا يمكن تجنبه باتخاذ كافة التدابير المعقولة الالزامية لتشغيل الرحلة بشكل طبيعي ولتفادي الضرر أو أنه استحال على الناقل الجوي اتخاذ مثل هذه التدابير .
- 16 - قسيمة تبادلية : هي قسيمة مالية إلكترونية أو يدوية تثبت حق المسافر المالي لدى الناقل الجوي.
- 17 - وحدة حقوق سحب خاصة : هي المعيار النقدي لصندوق النقد الدولي ويتم تحويلها بما يعادل الدينار الليبي.
- 18 - الحجز الفائض : ممارسة بيع الحجوزات من الناقل الجوي أكثر مما يمكن للطائرة استيعابه في عدد المقاعد.

المادة (٢)

نطاق التطبيق

مع عدم الالحاد بأحكام المعاهدات والاتفاقيات الدولية المنظمة لها الدولة الليبية وتعديلاتها تطبق أحكام هذه اللائحة على:

- 1 - الرحلات المغادرة من مطارات الدولة الليبية سواء كان الناقل الجوي وطنياً أو أجنبياً.
- 2 - الرحلات القادمة بواسطة ناقل جوي وطني ما لم يتم تعويض المسافر أو مساعدته وفق الظمة دولية المغادرة.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي المادة (٣)

العلاقة التعاقدية

تنشأ العلاقة التعاقدية بين الناقل الجوي والمسافر عند اكتمال إصدار الناقل الجوي لتذكرة السفر مؤكدة الحجز ويكون الناقل الجوي مسؤولاً عن المسافر منذ لحظة تواجده المسافر في نطاق خدمة الناقل الجوي بما في ذلك حالة السفر ذاتها.

المادة (٤)

الالتزامات المسافر

يجب على المسافر الالتزام بالآتي:

- ١ - الاطلاع على شروط وأحكام عقد النقل وذلك قبل إتمام عملية شراء وإصدار تذكرة سفر مؤكدة الحجز.
- ٢ - الإفصاح عن أي خدمات إضافية خاصة به إن وجدت قبل إتمام عملية الحجز المؤكدة وإصدار تذكرة السفر.
- ٣ - الالتزام بشروط التذاكر والحضور في الوقت المحدد من الناقل الجوي لمطار المغادرة لإتمام إجراءات السفر والإلتزام بتعليمات الناقل الجوي المعلنة.
- ٤ - التأكد من صلاحية جواز السفر والمستندات الأخرى مثل تأشيرة الدخول للدول التي يقصد السفر إليها.
- ٥ - إشعار الناقل الجوي عند الحاجة لتوفير خدمات خاصة بالمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة والمريض عند إجراء الحجز.
- ٦ - الالتزام بتعليمات الناقل الجوي بخصوص وزن وحجم وعدد الأمتنة المصاحبة.
- ٧ - إشعار الناقل الجوي في المطار بالتفاصيل عند وجود أشياء ثمينة في الحقائب المسجلة والمصاحبة والتي تتطلب تأمين إضافي.
- ٨ - لا يكون الناقل الجوي ملزماً بدفع أي تعويض عن منع الصعود إلى الطائرة إذا ما تم منعه من السفر من قبل السلطات أو إذا لم يلتزم المسافر بواجباته المعلنة.

المادة (٥)

الالتزامات الشركة الناقلة

على الناقل الجوي الالتزام بالآتي:

- ١ - تطبيق كافة أحكام هذه اللائحة.
- ٢ - إيضاح شروط وأحكام عقد النقل للمسافر قبل إتمام عملية الحجز المؤكدة بأي وسيلة وتوفر المعلومات المطلوبة للمسافر بشكل دقيق وسريع.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

- ٣ - تقديم الخدمة بأسلوب ومعايير احترافية عبر جميع مقدمي الخدمات.
- ٤ - وضع آلية واضحة ومعلنة لمعالجة تظلمات المسافرين.
- ٥ - تزويذ مصلحة الطيران المدني دون تأخير بجميع المعلومات والسجلات والمستندات الازمة التي تطلبها لغرض تطبيق احكام هذه اللائحة .
- ٦ - تقديم تقارير شهرية لإدارة النقل الجوي عن الرحلات المتأخرة والملغاة وحالات رفض الإركاب والشكاوى التي تتلقاها من المسافرين ويعذر عدم تقديم التقارير الشهرية إقراراً ضمنياً منه بعدم اتخاذه والموظفين التابعين له الاحتياطات الازمة لتلافي الأضرار التي تعرض لها المسافر.
- ٧ - التقيد بالأنظمة واللوائح والقرارات والتعميمات الصادرة من قبل المصلحة.
- ٨- تقديم أي تغيير أو إضافة أو حذف أو تعديل لأي سياسة تمس حقوق المسافرين للمصلحة لاعتمادها.
- ٩ - التأكد من استيفاء المسافر لكافة مستندات ومتطلبات السفر النظامية وفق ما لديه من تعليمات في هذا الشأن .

المادة (٦)

الرعاية والمساعدة

يجب على الناقل الجوي في حالة قيامه برفض اركاب أو إلغاء رحلة أو تأخيرها أن يقدم الرعاية والمساعدة للمسافرين في أي مرحلة من مراحل الرحلة وذلك على النحو الآتي:

- ١ - تقديم مرطبات ومشروبات إبتداء من الساعة الثالثة.
- ٢ - تقديم وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (٤) ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
- ٣ - توفير سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (٦) ساعات من الوقت الأصلي للمغادرة.

المادة (٧)

رفض السفر

على الناقل الجوي أن يلتزم بالأتي:

- ١ - الحد من عدد الركاب المرفوضين على الرحلة.
- ٢ - عدم رفض سفر أي مسافر مؤكд الحجز على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على نفس الرحلة في درجة أعلى من الدرجة المتفق عليها مع المسافر ويلتزم الناقل الجوي بترقية درجة الإركاب إلى الدرجة الأعلى دون مقابل .





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

٣ - في حالة رفض أي مسافر بسبب عدم توفر مقاعد بديلة على نفس الرحلة أن يقوم وبشكل فوري بالآتي:

- أ - تقديم معلومات وافية للمسافر عن حقوقه في حالة رفض سفره بشكل كتابي واضح وأن يقدم له الإرشادات الازمة في هذاخصوص.

ب - إتاحة حق الإختيار للمسافر بين أن يقوم بالسفر على درجة أخرى لنفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة السفر إن وجدت.

ج - إذا رفض الناقل الجوي سفر المسافر وقرر المسافر فسخ التعاقد يلتزم الناقل الجوي بترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل) بالإضافة إلى تعويض يعادل (100%) من تلك القيمة.

د - لا يستحق المسافر تعويضاً عن رفض السفر على الرحلة في الحالات الآتية:

١ - عدم التزامه بأحكام المادة (٥) من هذه اللائحة.

٢ - إذا قام الناقل الجوي بتوفير نقل جوي مشابه خلال (٦) ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

هـ - يجوز للناقل الجوي أن يعلن عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم لهم بالخصوص.

المادة (٨)

تخفيض الدرجة

١ - لا يعد تخفيض الدرجة على نفس الرحلة رفضاً للسفر.

يلتزم الناقل الجوي بعدم رفض أي مسافر على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على نفس الرحلة بدرجة أدنى من درجة الأرکاب المنافق عليها مع المسافر ويجب عليه في هذه الحالة إبلاغ المسافر بتوفير مقاعد بديلة على الدرجة الأدنى على أن تتم المعالجة وفق الآتي:

أ - إذا وافق المسافر على تخفيض درجة السفر يجب على الناقل الجوي تعويضه عن كامل فرق السعر بين درجة السفر الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تخفيض درجة السفر من الرحلة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها بالإضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة السفر.

ب - إذا قرر المسافر فسخ التعاقد يجب على المشغل الجوي ترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل بالإضافة إلى تعويض يعادل (100%) من تلك القيمة ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة السفر.

ج - تقديم الرعاية والخدمات المنصوص عليها في المادة (٧) من هذه اللائحة.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة
بموجب قرار وزير المواصلات رقم (84) لسنة 2024 ميلادي

المادة (9)

الغاء الرحلات

- 1) في غير حالات القوة القاهرة لا يجوز للناقل الجوي الغاء الرحلات المنتظمة.
- 2) يجب على الناقل الجوي ابلاغ المسافر بإلغاء الرحلة قبل موعد إقلاعها مع مراعاة الآتي:
 - أ - بالنسبة للرحلات الدولية :
 - 1 - إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل (14) يوما من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة يعفى الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساعدة ويجب عليه ترجيع قيمة التذكرة أو الجزء المتبقى من الرحلة للمسافر .
 - 2 - إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة من (14) يوما إلى (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة فإنه يتغير على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة او فسخ التعاقد وفقاً للفقرة (6) من هذه المادة .
 - ب - بالنسبة للرحلات الداخلية:
 - 1 - إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل (7) أيام من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة يعفى الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساعدة ويجب عليه ترجيع قيمة التذكرة أو الجزء المتبقى من الرحلة للمسافر .
 - 2 - إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة من (7) أيام إلى (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة فإنه يتغير على الناقل الجوي أن يخير المسافر بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة او فسخ التعاقد وفقاً للفقرة (6) من هذه المادة .
 - 3) إذا أبلغ الناقل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة (الدولية او الداخلية) من (24) ساعة إلى (4) ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة ولم يتمكن الناقل الجوي من توفير رحلة بديلة خلال (6) ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة واضطرار المسافر للحجز على ناقل جوي آخر يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذكرة بشكل فوري،(القطاع غير المستعمل) بالإضافة لتعويض يعادل (100%) من تلك القيمة وذلك دون الإخلال بحق المسافر في متطلبات الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.
 - 4) في حالة اختيار المسافر لرحلة بديلة عن الرحلة التي تم الغاؤها وفقاً للفقرات (أ.2 و ب.) من هذه المادة وترتبط على ذلك تمديد إقامة المسافر في الفندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة يتحمل الناقل الجوي تكاليف الإقامة في الفندق والوجبات والمواصلات من وإلى المطار عن المدة الإضافية لكل مسافر حتى موعد المغادرة الجديد.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

- 5) إذا ألغيت الرحلة أثناء وجود المسافر في المطار فإنه يتبع على الناقل الجوي تأمين رحلة بديلة للتي تم الغاؤها والتعامل مع المسافر على النحو الآتي :
- أ- إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أعلى لنفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أي درجة متاحة فيتحمل الناقل الجوي قيمة فروق التكلفة.
 - ب- إذا كانت الرحلة البديلة على نفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة سفر أدنى يلتزم الناقل الجوي المتعاقد بترجيع فرق قيمة الدرجة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم تخفيض درجة السفر عليها إضافة إلى تعويض المسافر بما يعادل (50%) من تلك القيمة.
 - ج- وفي جميع الأحوال يلتزم الناقل الجوي بتأمين الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة حتى يحين موعد المغادرة على الرحلة البديلة.
- 6) مع مراعاة ما ورد في الفقرة (4) من هذه المادة اذا قرر المسافر فسخ التعاقد مع الناقل الجوي بسبب الغاء الرحلة فإنه على الناقل الجوي أن يقوم بترجيع قيمة التذكرة (القطاع غير المستعمل) بالإضافة إلى تعويض المسافر بما يعادل (50%) من تلك القيمة.
- 7) استثناءً مما ورد في الفقرات السابقة من هذه المادة فإنه في حالة الغاء رحلات في المطارات التي لا تتوفر فيها رحلات أخرى منتظمة ومستمرة بشكل يومي فإنه يترب عن هذا الإلغاء الآتي :
- أ- على الناقل الجوي أن يؤمن رحلة بديلة عن الرحلة الملغاة على نفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز (6) ساعات من موعد الرحلة الملغاة.
 - ب- في حالة ما اذا كان الفرق بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة مدة تتجاوز (6) ساعات يلتزم الناقل الجوي بتقديم الرعاية والمساعدة المنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.
 - ج- على الناقل الجوي وبعد موافقة المسافر أن يوفر وسيلة نقل بريّة لتأمين وصول المسافر إلى وجهته أو أقرب مطار يمكن أن يغادر منه إلى نقطة الوصول على ان يقوم بترجيع كامل قيمة التذكرة لذلك القطاع من الرحلة إلى المسافر حسب درجة الشراء بالإضافة إلى تعويض يعادل (50%) من تلك القيمة.
 - د- في الحالتين المنصوص عليهما في الفقرتين (7- ب و 7- ج) من هذه المادة إذا قرر المسافر فسخ التعاقد فإنه يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذكرة لكامل الرحلة او القطاع المتبقى منها للمسافر إضافة إلى تعويض يعادل (100) جنة تلك القيمة.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

المادة (10)

تأخير الرحلات

- لا يجوز للناقل الجوي تأخير الرحلات عن مواعيدها المحددة ما لم تقتضي دواعي الأمن والسلامة ذلك وفق تقارير ميدانية معتمدة من المصلحة.
- يجب على الناقل الجوي إبلاغ المسافر بتأخير الرحلة قبل وقت الإقلاع بحد أقصى (45) دقيقة وعلى أن يحدد في الإبلاغ الوقت الجديد للإقلاع.
- في حالة استمرار تأخير الرحلة أثناء تواجد المسافر في الفندق يجب على الناقل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى يحين موعد الإقلاع البديل وإبلاغ المسافر بموع德 الإقلاع البديل وارشاده بما سيتم بالخصوص.
- في حالة تأخير الرحلة أو احتمال تأخيرها لمدة تزيد عن (6) ساعات فإنه يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (9) من هذه اللائحة.
- في حالة إمداد التأخير عن الموعد الجديد للإقلاع لمدة تتجاوز (6) ساعات يتعين على الناقل الجوي تمديد الرعاية الواجب عليه تقديمها للمسافر والمنصوص عليها في المادة (7) من هذه اللائحة.

المادة (11)

المسافرون من ذوي الاحتياجات الخاصة

- لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض سفر المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكرة سفر مؤكدة الحجز له إلا دواعي الأمن والسلامة.
- على الناقل الجوي مراعاة احتياجات المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة (وبدون مقابل) بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الآتي:
 - توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات أثناء الصعود للطائرة والنزول منها.
 - توفير خدمات قبول الركاب من قبل الناقل الجوي لاستقبال المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك خدمة الصعود للطائرة والنزول منها.
 - على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديثها في حالة فقدان البصر أو الصم عن مواعيدها أو الغائبه أو تأخيرها أو تغييرها.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

- د - تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها المسافر أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية والتعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة.
- 3 - في حالة رفض سفر أو تخفيض الدرجة للمسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة فإنه على الناقل الجوي الالتزام بالأتي:
- أ - تأمين أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة من المطار إلى الوجهة المقصودة تتوافق في مواعيدها مع الرحلة الأصلية المحجوز عليها.
- ب - في حالة عدم توفير الرحلة المناسبة من قبل الناقل الجوي للمسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة المنصوص عليها في الفقرات الموضحة أعلاه بعوض المسافر بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر.

المادة (12)

فقدان الأمتعة

- 1 - يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر بما لا يقل عن (350) وحدة حقوق سحب خاصة وبما لا يتجاوز (1131) وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأثر الأمتعة المسجلة لكل مسافر يحمل تذكرة سفر مؤكدة الحجز أو بطاقة صعود.
- 2 - إذا رغب المسافر في رفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات ثمينة أو مرتفعة القيمة فإنه عليه أن يفصح للنقل الجوي عنها وعن قيمتها " وأن يقوم بالتأمين الإضافي الخاص بذلك" قبل الصعود إلى الطائرة وذلك من خلال النماذج المعدة لهذا الغرض من قبل الناقل الجوي.
- 3 - يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر عن تلف أو فقدان الأمتعة خلال مدة (30) ثلاثون يوماً من تاريخ استلام الناقل الجوي المطالبة بالتعويض.
- 4 - يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر عن تأثر أمتعته بما يعادل (20) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير وبعد أقصى (100) وحدة حقوق سحب خاصة للرحلات الداخلية و(40) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير للرحلات الدولية وبعد أقصى (200) وحدة حقوق سحب خاصة وذلك عند استلام الأمتعة المتأخرة.
- 5 - تعامل كل قطعة إضافية معاملة (الأمتعة الزائدة) يتم إصدار بطاقة تعريف لها من قبل الناقل الجوي بمقدار مادي على حدة وفقاً لأحكام هذه اللائحة.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

المادة (13)

تقديم الشكاوى

- 1- يجب على الناقل الجوي أن يضع آلية معلنة لاستلام الشكاوى والرد عليها وفقاً لنماذج يتم اعتمادها من المصلحة.
- 2- في حالة الرغبة في التقدم بشكوى لإدارة النقل الجوي يجب على المسافر أن يسجل شكواه بداية لدى الناقل الجوي للحصول على رقم مرجعي لها، ويجب على الناقل الجوي تزويد المسافر برقم مرجعي لشكواه.
- 3- يجب أن يتقدم المسافر لإدارة النقل الجوي بمصلحة الطيران المدني بشكواه ضد الناقل الجوي لمخالفة أحكام هذه اللائحة خلال (٣٠) ثلاثة أيام من تاريخ وقوع المخالفة محل الشكوى.
- 4- عدم قيام الناقل الجوي بالرد على شكوى المسافر خلال مدة (١٥) يوماً من تاريخ أخطاره بها من قبل المصلحة يعتبر اقراراً منه بصحة الشكوى.

المادة (14)

ترجيع قيمة التذاكر

- 1- يجب على الناقل الجوي ترجيع قيمة التذاكر أو دفع التعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة نقداً أو عن طريق حوالات مصرافية أو صك مصدق أو عن طريق قسيمة تكاليف متنوعة الكترونية أو يدوية حسب رغبة المسافر وذلك خلال (١٠) أيام عمل بحد أقصى من تاريخ إقرار الناقل الجوي بحق المسافر.
- 2- في حالة استخدام قسيمة تكاليف متنوعة يحق للمسافر الآتي:
 - أ- صرفها نقداً من أي مكتب من مكاتب مبيعات الناقل الجوي.
 - ب- إعادة استخدامها دون دفع أي رسوم إضافية مقابل إعادة الاستخدام.
- 3- يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسات وإجراءات التعويض عن الامتنعة المتأخرة/ التالفة / والمفقودة على موقعه الإلكتروني الرسمي وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات والمطارات بعد اعتمادها من المصلحة.
- 4- التعويض عن الأضرار اللاحقة المرتبطة على عدم التزام الناقل الجوي بشروط واحكام عقد النقل المبرم بينه وبين المسافر (تذكرة السفر المؤكدة الحجز) يتم رفع دعوى قضائية بشأنها لدى المحكمة المختصة لتقدير مدى الضرر ومقدار التعويض.





((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٤٦) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

المادة (١٥)

القوة القاهرة

١ - في حالات القوة القاهرة :

أ - يجب على الناقل الجوي أشعار المسافر بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة إبتداء من الإعلان عن الحالة وعلى مدار الساعة وحتى إنتهائها وتقديم الإرشادات الازمة حيالها.

ب - يعفى الناقل الجوي من التعويضات الواردة في هذه اللائحة.

ج - يقدم الناقل الجوي خدمات الرعاية والمساعدة الملائمة في هذه الحالات .

٢ - لا يجوز للناقل الجوي الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفه لأحكام هذه اللائحة عائده لخلل فني بالطائرة او لظروف تشغيلية او جدوله او سوء تقدير من جانبه او من جانب احد موظفيه او ان تكون ناتجه عن اهمال او تقصير منه او من احد وكلائه.

المادة (١٦)

النقل المتابع ونقاط التوقف

١ - لأغراض هذه اللائحة يعتبر النقل الذي يقوم به عدد من الناقلين المتابعين بموجب ترتيبات تجارية او تحالفات تسويقية نفلا واحدا لا يتجاوز سواء كان الاتفاق بشانه قد ابرم في صورة عقد واحد او سلسلة من العقود ولا يفقد صفتة الدولية مجرد وجوب تنفيذ احد العقود او سلسلة منها تنفيذا كاملا داخل إقليم دولة ما.

٢ - في حالة تقديم الخدمة من خلال ترتيبات تجارية او تحالفات تسويقية مثل التشغيل بموجب الرمز المشترك فانه يجب على الناقل الجوي ان يقوم بإعلان ذلك للمسافر بطريقة واضحة عند تقديم خدمة السفر.

٣ - يجب على الناقل الجوي ان يوضح للمسافر كافة نقاط التوقف التي يتضمنها مسار الرحلة سواء كانت على نفس الطائرة او على طائرة أخرى.

٤ - يجب على الناقل الجوي ان يعلن بوضوح للمسافر من نقطة البيع عن الناقلة التي ستقوم بالتشغيل فعليا لكل جزء من الرحلة وكذلك عن الناقلة او الناقلات التي يرتبط معها المشتري بعلاقة تعاقدية لإتمام تلك الرحلة.





القرار رقم ٨٤ لسنة ٢٠٢٤ ميلادي
((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة
بموجب قرار وزير المواصلات رقم ١٧ لسنة ٢٠٢٣ ميلادي

المادة (١٧)

الإعلانات والأسعار

- ١- يجب على الناقل الجوي الالتزام بمبدأ الشفافية في اعلاناته عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله.
- ٢- يجب على الناقل الجوي الالتزام بالافصاح عن سياساته واجراءاته باللغة العربية مع أي لغة أخرى مختارة من قبله عن طريق الوسائل الإعلامية والاعلانية المتاحة بالإضافة إلى ابرازها في مكاتب المبيعات والمطارات .
- ٣- لا يجوز للناقل الجوي تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات والاليات تقديمها عند الإعلان عنها.
- ٤- يجب على الناقل الجوي اتاحة جميع أسعار الخدمات المقدمة للمسافرين للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي مع توضيح شروط الأسعار.
- ٥- يجب على الناقل الجوي الإعلان عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستعملة على أن يكون ذلك واضحا في المادة الإعلانية ذاتها.
- ٦- تعتبر الأسعار المعلن عنها هي الأسعار الاجمالية المعتمدة من المصلحة ولا يحق للناقل الجوي إضافة أية رسوم أخرى على هذه الأسعار ما لم يضمن ذلك صراحة في مواده الإعلانية بعد اعتماد المصلحة .
- ٧- يجب على الناقل الجوي عند اجراء الحجز إيضاح الرسوم المترتبة على طلب المسافر اجراء أي تغييرات او تعديلات على حجزه بعد تأكيده.

المادة (١٨)

أحكام عامة

١. تختص إدارة النقل الجوي بالمصلحة بتطبيق وتفسير نصوص وأحكام هذه اللائحة والرقابة على تنفيذها ، ويجوز لها في سبيل ذلك القيام بما يلي :
 - أ- تنفيذ السياسات والتعليمات ووضع الضوابط وأليات الازمة لتطبيقها .
 - ب- إرشاد المسافرين في كل ما يتعلق بحقوقهم وأالية التعامل معها وذلك في نطاق احكام اللائحة .
 - ج- استلام شكاوى المسافرين ضد الناقل الجوي فيما يدخل في نطاق حماية حقوقهم ومراجعتها وتحليلها ومعالجتها وفق سياسة تصدرها المصلحة لما تقرره بشأن الحالات.
 - د. يلتزم الناقل الجوي بتقديم التقارير لإدارة النقل الجوي بالمصلحة وفقاً لما تقرره بشأن الحالات الخاضعة لهذه اللائحة وكيفية معالجتها .
- هـ يلتزم الناقل الجوي بتمكين إدارة النقل الجوي بالمصلحة من الوصول إلى جميع الانظمة التقنية ذات العلاقة دون قيد أو شرط وذلك بغرض التدقيق والتتأكد من تطبيق أحكام هذه اللائحة.





القرارات

((يتبع)) لائحة حماية حقوق المسافرين المعتمدة بموجب قرار وزير المواصلات رقم (٨٤) لسنة ٢٠٢٤ ميلادي

٢. يتحمل الناقل الجوي المسؤولية الناجمة عن التقصير في التأكيد من استيفاء المسافر للمستندات والوثائق الالزمة للدخول إلى ليبيا أو الخروج منها إلى المقصد النهائي أو المطارات التي يتم النقل عبرها، ويدخل في ذلك تحمل تكاليف إعادة المسافر إلى النقطة التي غادر منها وسكنه إذا استلزم الأمر، وتقديم الرعاية والمساندة.

المادة (١٩)

الجزاءات والغرامات

مع عدم الإخلال بالعقوبات المستحقة للمسافرين المنصوص عليها في هذه اللائحة والتشريعات النافذة بالخصوص ، تصدر عن وزير المواصلات بناءً على عرض من رئيس مصلحة الطيران المدني لائحة خاصة بالجزاءات والغرامات على المخالفات التي ترتكب بالمخالفة لاحكام هذه اللائحة.

المادة (٢٠)

صلاحية التعديل

وزير المواصلات صلاحية تعديل احكام هذه اللائحة بناءً على اقتراح من رئيس المصلحة

المادة (٢١)

سريان اللائحة

يعمل بهذه اللائحة اعتباراً من تاريخ صدورها ويلغى كل يخالف احكامها .

أ // محمد سالم الشهوبى

وزير المواصلات



صدر في ٢٢ / ٠١ / ٢٠٢٤ م
الموافق ١٤٤٥ هـ
كميل شهيل .. القانونية / س. أبوراس .. ٢٠٢٤/٠١/١٣ ميلادي

