

# الآلية التفصيلية للأحذة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام

## المحتويات

<b>5</b>	<b>الباب الأول: الأحكام العامة</b>
<b>6</b>	<b>الفصل الأول: التعاريف ونطاق التطبيق</b>
6	المادة (1): نطاق التطبيق
6	المادة (2): التعاريف
<b>9</b>	<b>الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل</b>
	المادة (3): مساعدة وتمكين الاشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة 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
10	المادة (7): نظام معالجة الشكاوى والاقتراحات دون الأخلال بإحكام المادة الثانية عشرة من اللائحة
11	المادة (8): تطبيق الآلية والرقابة على الامتثال
12	المادة (9): الحق في الخصوصية
12	المادة (10): منافذ دفع أجرة النقل
<b>13</b>	<b>الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل</b>
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
14	المادة (16): الامتثال للمتطلبات النظامية
<b>15</b>	<b>الباب الثاني: الأحكام الخاصة بالنقل البري</b>
<b>16</b>	<b>الفصل الأول - حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن</b>
	المادة (17): مساعدة وتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من استخدام الحافلات
16	المادة (18): الحق في الحصول على المعلومات
18	المادة (19): الأمتعة
19	المادة (20): السماح بالدراجات الهوائية على متن الحافلة
19	المادة (21): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة
19	المادة (22): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة او إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها
19	المادة (23) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم.
<b>23</b>	<b>الفصل الثاني - التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن</b>
23	المادة (24): الالتزام بحياسة تذكرة صالحة طوال الرحلة
23	المادة (25): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
23	المادة (26): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة
23	المادة (27): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة
24	المادة (28): الالتزامات المتعلقة باستخدام الحافلات ومرافق النقل وشروط الرحلة
25	المادة (29): الامتثال لمتطلبات السلامة
26	المادة (30): الامتثال للمتطلبات النظامية للدول الأخرى
<b>26</b>	<b>الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن</b>

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

- الباب الرابع - الأحكام الخاصة بالنقل البحري**
- الفصل الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري**
- 49 \_\_\_\_\_ المادة (63): تذكرة السفر
- 50 \_\_\_\_\_ المادة (64): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة
- 51 \_\_\_\_\_ المادة (65): الحق في الحصول على المعلومات
- 52 \_\_\_\_\_ المادة (66): الأمتعة
- 53 \_\_\_\_\_ المادة (67): السماح بالدراجات الهوائية على متن السفينة
- 54 \_\_\_\_\_ المادة (68): حالة السفينة
- 54 \_\_\_\_\_ المادة (69): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها
- 54 \_\_\_\_\_ المادة (70): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم
- الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري**
- 58 \_\_\_\_\_ المادة (71): الالتزام بحياسة تذكرة صالحة طوال الرحلة
- 58 \_\_\_\_\_ المادة (72): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى
- 59 \_\_\_\_\_ المادة (73): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة (تطبق على الرحلات المجدولة)
- 59 \_\_\_\_\_ المادة (74): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة (تطبق على الرحلات المجدولة)
- 59 \_\_\_\_\_ المادة (75): الالتزامات المتعلقة باستخدام السفينة ومنشآت النقل وشروط الرحلة
- 60 \_\_\_\_\_ المادة (76): الامتثال للمتطلبات النظامية
- 61 \_\_\_\_\_

## الملاحق

- الملحق 1 - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة**
- 63 \_\_\_\_\_ أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة
- 63 \_\_\_\_\_ ثانياً - المساعدة على متن الوسيلة
- الملحق 2 - معلومات السفر الأساسية**
- 64 \_\_\_\_\_ أولاً - معلومات ما قبل الرحلة
- 64 \_\_\_\_\_ ثانياً - المعلومات أثناء الرحلة
- الملحق 3 - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة**
- 64 \_\_\_\_\_ أولاً - التوعية بالإعاقة ومتطلباتها
- 65 \_\_\_\_\_ ثانياً - التدريب على المساعدة في مجال الإعاقة

- الجدول 1:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب \_\_\_\_\_ 68
- الجدول 2:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن \_\_\_\_\_ 70
- الجدول 3:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن \_\_\_\_\_ 71
- الجدول 4:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية بين المدن \_\_\_\_\_ 72
- الجدول 5:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية داخل المدن \_\_\_\_\_ 73
- الجدول 6:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي النقل البحري \_\_\_\_\_ 74

# الباب الأول: الأحكام العامة

## الفصل الأول: التعاريف ونطاق التطبيق

### المادة (1): نطاق التطبيق

1. تسري أحكام هذه الآلية على مستخدمي أنشطة النقل العام عند تقديمها على أراضي المملكة وإلى الدول الأخرى من قبل شركة نقل مرخص لها بمزاولة النشاط.
2. تطبق هذه الآلية على الفقد أو التلف للأمتعة التي تقع عندما يكون الراكب داخل وسيلة النقل أو كان يهيم بالخروج منها أو الدخول إليها، والأمتعة التي تكون على متن وسيلة النقل أو التي تحدث أثناء تحميلها أو تفريغها.
3. لا يخل تطبيق هذه الآلية بتنفيذ أي من المتطلبات والالتزامات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح والاتفاقيات النافذة في المملكة.

### المادة (2): التعاريف

يقصد بالعبارات والألفاظ الآتية أينما وردت في هذه الآلية المعاني المبينة مقابل كل منها ما لم يدل سياق النص على خلاف ذلك

1. **اللائحة:** لائحة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (44) وتاريخ 14/1/445هـ.
2. **الآلية:** الآلية التفصيلية للائحة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام.
3. **الشخص:** أي شخص طبيعي.
4. **المنشأة:** أي شخص اعتباري مرخص له من الهيئة بتقديم إحدى خدمات النقل. الخاضعة لأحكام هذه الآلية.
5. **النقل:** نقل الركاب في أي من أنشطة النقل العام.
6. **وسيلة النقل / الوسيلة:** أي وسيلة مرخصة للنقل على الطرق البرية أو على الخطوط الحديدية أو بحراً، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الحافلات، أو القطارات أو الترام أو المترو أو العبارات.
7. **عقد النقل:** أي عقد بين ناقل (أو مزود خدمة) وراكب (أو ركاب) لتوفير خدمة أو أكثر من خدمات النقل.
8. **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. **الناقل (أو مزود الخدمة):** أي شخص طبيعي أو منشأة مرخص لأحدهما نظاماً من الهيئة بتقديم إحدى خدمات النقل المنتظم للركاب وأمتعتهم في المملكة ومنها باتجاه الدول الأخرى أو العكس وفقاً لعقد النقل المبرم بينهما.
10. **الناقل المنفذ (أو الناقل البديل):** أي شخص غير الناقل سواءً كان مالك الوسيلة أو مستأجرها أو متعهدها والذي ينفذ فعلياً كل عملية النقل أو جزءاً منها.
11. **موفر التذاكر:** أي وسيط يبرم عقود النقل نيابة عن الناقل.
12. **الشروط الإضافية:** الاشتراطات المتعلقة بوصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص

- ذوي الحركة المحدودة إلى المركبات والمحطات ومظلات الانتظار ونقاط التوقف ومرافقها.
- 13. الحجز:** تخويل ورقي أو إلكتروني، يمنح صاحبه الحق بالاستفادة من إحدى خدمات النقل، شريطة وجود ترتيبات مسبقة ومؤكدّة لذلك.
- 14. المحطة:** مبنى مجهز بطاقم من الموظفين؛ مخصص لاستقبال الركاب؛ حيث تتوقف وسائل النقل العام في رحلاتها المنتظمة لمعودهم ونزولهم، ويشمل هذا المصطلح أي محطة حافلات أو محطة قطار أو محطة مترو أو رصيف ركاب بميناء أو محطة بحرية.
- 15. نقاط التوقف:** أي موقع مخصص لمعود وإنزال الركاب بخلاف المحطة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر نقاط تجمع الحافلات في المطارات ومراكز التسوق وغيرها
- 16. البنية التحتية:** كافة المنشآت والمرافق والنظم والبرامج اللازمة لتوفير الخدمة وتشمل المحطات بكافة أشكالها؛ والمباني ومرافق الخدمة والحواجز وأجهزة وأكشاك بيع التذاكر والأرصفة والمواقف والممرات ومظلات الانتظار المخصصة لركاب وسائل النقل.
- 17. مدير البنية التحتية:** المنشأة أو الجهة المسؤولة عن حيازة وتشغيل وصيانة البنية التحتية.
- 18. الإلغاء:** عدم تشغيل خدمة كانت مقررة للنقل المنتظم بحسب جدول المواعيد المحدد لها مسبقاً.
- 19. التأخير في المغادرة:** الفارق الزمني بين الوقت المقرر لمغادرة وسيلة النقل المنتظمة من نقطة توقف محددة وفقاً للجدول الزمني المعلن ووقت مغادرتها الفعلي أو المتوقع.
- 20. التأخير في الوصول:** الفارق الزمني بين الوقت المقرر لوصول وسيلة النقل المنتظمة إلى نقطة التوقف المحددة وفقاً للجدول الزمني المعلن ووقت وصولها الفعلي أو المتوقع.
- 21. المواقف:** أي موقف أو مرآب للسيارات، أو موقف مخصص لخدمة «وقوف السيارة والركوب لوسيلة النقل بشكل مباشر» وأي ممرات مجاورة لها.
- 22. مراقب الخدمة:** الشخص أو الجهة المخولة من قبل الهيئة بالتفتيش والرقابة على الالتزام بأحكام هذه الآلية واتخاذ الإجراء اللازم في حال الإخلال بأي منها.
- 23. عداد المواقف:** جهاز مخصص لدفع أو قياس أجرة وقوف السيارات وإصدار تذكرة الوقوف المناسبة للأجرة المسدّدة.
- 24. المركبات سهلة الاستخدام (أو سهلة الوصول إليها):** أي مركبة مجهزة للسماح للأشخاص على كراسي متحركة باستخدامها وتمكينهم من التنقل على متنها.
- 25. الحافلة:** مركبة معدة لنقل الركاب ومستلزماتهم على الطرق وتزيد سعتها على ثمانية ركاب.
- 26. البيانات الشخصية:** كل بيان مهما كان مصدره أو شكله من شأنه أن يؤدي إلى معرفة الفرد على وجه التحديد، أو يجعل التعرف عليه ممكناً بصفه مباشرة أو

- غير مباشرة ومن ذلك: الاسم، ورقم الهوية الشخصية، والعناوين، وأرقام التواصل، وأرقام الرخص والسجلات والممتلكات الشخصية، وأرقام الحسابات البنكية والبطاقات الائتمانية، وصور الفرد الثابتة والمتحركة، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.
- 27. الترخيص:** مستند صادر عن الهيئة يخول صاحبه لمزاولة إحدى خدمات النقل المحكومة في اللائحة.
- 28. وقت المغادرة:** الوقت المحدد لانطلاق الرحلة وفقاً لجدول خدمة النقل المنتظم المحدد من قبل الناقل والمنصوص عليه في عقد النقل أو التذكرة.
- 29. المخالف:** أي شخص يرتكب فعلاً مخالفاً لأحكام هذه الآلية أو اللائحة أو الأنظمة أو اللوائح الأخرى ذات الصلة.
- 30. الغرامة:** تعني مبلغاً ثابتاً من المال يجب على المخالف سداً له لدى ثبوت ارتكابه أي فعل مخالف لأحكام هذه الآلية أو اللائحة أو الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة.
- 31. السفينة:** وسيلة نقل بحرية أو مختلطة (برمائية)؛ معدة كلياً أو جزئياً لنقل الركاب بحراً.
- 32. القطار:** أي وسيلة معدة لنقل الركاب على خطوط السكك الحديدية.
- 33. السائق أو القبطان أو قائد القطار:** كل من يقود وسيلة من وسائل النقل.
- 34. القوة القاهرة:** كل حادث عام لاحق على تكوين عقد النقل؛ غير متوقع الحصول عند التعاقد ولا يمكن دفعه، يحدث دون تدخل الناقل، ويصبح معه تنفيذ الناقل للالتزامه مستحيلًا.
- 35. اللجنة:** اللجنة المشكّلة في الهيئة للنظر في الشكاوى المقدمة من الركاب بشأن إخلال الناقل بأحكام هذه الآلية.
- 36. الوحدة الحسابية:** وحدة السحب الخاص المعرفة بوساطة صندوق النقد الدولي، مقومة بالريال أو ما يعادله طبقاً لما تحدده وزارة المالية وقت سداد المطالبة.



## الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل

### المادة (3): مساعدة وتمكين الاشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة من استخدام أنشطة النقل

1. يحق للركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ولمرافقه - ان وجد - الاستفادة من خدمات النقل وأي إعفاءات أو تخفيضات تحددها الهيئة على أسعار التذاكر المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ولمرافقيهم بموجب سياسة تحديد أجور استخدام وسائل النقل العام التي تصدرها، وعدم دفع أي أجرة إضافية لقاء استخدام الخدمة.
2. ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية إتاحة جميع المعلومات الرئيسية المتعلقة بالرحلة وشروط النقل، وذلك بأشكال مناسبة يسهل الوصول إليها 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 لدى الناقل أو مدير البنية التحتية للمعود على متن وسيلة النقل أو انزاله منها، وعلى هؤلاء العاملين تقديم المساعدة وتلبية طلبه.
4. يجب على الناقل إتاحة حيز مقعدين مجاورين أحدهما للشخص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة والآخر للشخص المرافق -ان وجد-.

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

1. يجب تزويد الركاب بمعلومات واضحة بشأن حقوقهم المنصوص عليها في هذه الآلية، وذلك في محطات ومرافق النقل العام وأينما دعت الحاجة، بما في ذلك المنصات الإلكترونية، على أن يكون الوصول إليها سهلاً من قبل ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة، ويجب أن يراعى اشتغالها على تفاصيل حول كيفية تقديم الشكاوى والجهات المنوط بها التعامل معها وآلية معالجتها.
2. يلتزم الناقل باستخدام ملخص لأحكام اللائحة والآلية التفصيلية وإتاحته للركاب، يشتمل على الحد الأدنى من المعلومات الواردة في الملحق رقم (2) بعنوان: معلومات التنقل الأساسية؛ إضافة إلى أي معلومات أخرى تراها الهيئة على أن يكون متاحاً باللغات التي تحددها الهيئة.

### المادة (5): اصطحاب الأمتعة والحيوانات

1. يُسمح للركاب باصطحاب أمتعتهم الشخصية أو أي أشياء أخرى يمكنهم حملها بأنفسهم على متن الوسيلة، ووضعها في الأماكن المخصصة لها - إن وجدت - شريطة ألا تشكل خطراً على سلامة وأمان الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل وفق الشروط المعمول بها لدى الناقل.
2. يُسمح للركاب من ذوي الإعاقة البصرية اصطحاب حيوانات الخدمة المعتمدة على متن الوسيلة شريطة ألا تشكل خطراً على الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل، في حال الرفض، يجب على الناقل إبلاغ الشخص المعني بتوافر أي خدمة بديلة متوافقة مع احتياجاته.

3. يسمح للركاب اصطحاب حيواناتهم الأليفة صغيرة الحجم شريطة وضعها في صندوق أو الأماكن المخصصة لنقلها؛ وألا تشكل خطراً على الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل.
4. يجب على الناقل إعداد قائمة بالمواد الممنوعة واعتمادها من قبل الهيئة ونشرها والإعلان عنها على متن الوسيلة، ومراكز بيع التذاكر، ومن خلال التطبيقات الذكية وحيثما أمكن ذلك
5. يجوز للناقل بوسائل النقل العام فحص حقائب اليد غير الخاضعة للرقابة وافراغ محتوياتها عند الحاجة لأغراض الأمن والسلامة.
6. لا يكون الناقل مسؤولاً عن فقدان أو تلف أو هلاك الأمتعة التي تكون بحيازة الراكب أو نقص أو تعيب فيها إلا إذا ثبت.
7. يجب على الناقل الاحتفاظ بسجلات دقيقة لجميع المواد المفقودة من الركاب أو التي تم العثور عليها من قبل الناقل أو سلمت له كمفقودات على متن الرحلة في قاعدة بيانات مخصصة لذلك و يمكن الراكب المطالب الوصول إليها.
8. إذا توفي الراكب أو أصيب بعارض مَرَضِي أثناء الرحلة، يلتزم الناقل بطلب المساعدة ومساندة فرق خدمات الطوارئ واتخاذ التدابير اللازمة لإسعافه على متن الوسيلة، والمحافظة على أمتعته وأغراضه لحين تسليمها لذويه أو إلى الشرطة.

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

لا يجوز اصطحاب وسائل النقل ذات العجلات داخل مركبات ومنشآت النقل العام غير القابلة للطي، باستثناء الكراسي المتحركة وأجهزة الحركة للأشخاص ذوي الإعاقة وعربات حمل الأطفال ووسائل التنقل الأخرى الخفيفة التي لا تشكل خطراً على السلامة

### المادة (7): نظام معالجة الشكاوى والاقتراحات دون الإخلال بأحكام المادة الثانية عشرة من اللائحة يلتزم الناقل بالآتي:

1. توفير آلية إلكترونية للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات المتعلقة بحقوق والتزامات الركاب المشار إليها في هذه الآلية.
2. إبلاغ الركاب بإجراءات تقديم الشكاوى والاقتراحات، وكيفية اللجوء إليها، وبأي خيارات إضافية أخرى متاحة لهم لمعالجة أي إشكاليات قد يتعرضون لها خلال تنقلهم عند الطلب.
3. الإعلان عن تفاصيل قنوات التواصل معه واللغات المتاحة لذلك، لتمكين الراغبين من الركاب من تقديم الشكاوى من خلال الوسائل الإلكترونية أو عبر الاتصالات الهاتفية أو الحضور الشخصي.
4. على الناقل أن يصدر إقراراً باستلام كل شكوى وإثبات تاريخها، بصرف النظر عن كيفية تلقيها، وذلك في غضون 5 أيام عمل من تاريخ استلامها على أن يزود مقدم الشكاوى برقم مرجعي لشكواه والمدة المتوقعة للمعالجة، بهدف معالجة الشكاوى ضمن الإطار الزمني المنصوص عليه في هذه الآلية.

5. الاحتفاظ بسجلات عن عدد وفئات جميع الشكاوى المستلمة والشكاوى التي تم الرد عليها ووقت الاستجابة وإجراءات التحسين الممكنة المتخذة بمدة لا تقل عن سنة ميلادية، وتكون هذه السجلات متاحة للهيئة عند الطلب أو أي جهة أخرى تحددها الهيئة ومختصة لرصد الامتثال لهذه الآلية.
6. على موظفي الناقل الاطلاع على إجراءات التعامل مع الشكاوى الواردة من الركاب والتجاوب سريعاً معهم؛ ويتطلب في سبيل ذلك مراعاة الآتي:
  - أ. إرشاد الركاب بشأن كيفية تقديم الشكاوى.
  - ب. التعامل مع مقدمي الشكاوى بكل احترام ومعالجتها باحترافية خلال المدة المحددة.
  - ج. الطلب من الركاب إعطاء آرائهم وانطباعاتهم بشأن الحل الذي توصل اليه الناقل نتيجة الشكاوى وكذلك حيال المعايير والاجراءات التي تم اتباعها خلال عملية معالجة الشكاوى.
  - د. الاحتفاظ بسجل كامل لجميع الشكاوى وانطباعات وآراء الركاب عن الكيفية التي تمت فيها معالجة الشكاوى بمدة لا تقل عن سنة ميلادية.

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

1. تقوم الهيئة بالإشراف على تنفيذ أحكام اللائحة والبيتها التفصيلية ولها في سبيل ذلك صلاحية الرقابة على امتثال الناقلين لأحكام اللائحة والبيتها التفصيلية وطلب السجلات الخاصة بالشكاوى والاطلاع على كيفية التعامل معها وما تم اتخاذه من إجراءات حيالها.
2. يصدر بقرار من الرئيس التعليمات والقرارات والاجراءات اللازمة لتنفيذ أحكام الآلية التفصيلية.
3. في حال عدم قبول المشتكي للنتيجة التي توصل اليها الناقل في معالجة شكواه أو في حال تجاوز الناقل المدة المحددة لمعالجتها، للمشتكي الاعتراض أمام اللجنة المنصوص عليها في الفقرة (2) من هذه المادة خلال 60 يوماً من تاريخ الاشعار بالرد النهائي للناقل أو من التاريخ الذي كان يجب فيه على الناقل تقديم رده النهائي.
4. للمشتكي اللجوء للمحكمة المختصة لمطالبة الناقل أو ممثله القانوني بالتعويض المناسب عن أي أضرار يمكن أن تكون قد لحقت به جراء مخالفة الناقل لشروط النقل الواردة في اللوائح التنظيمية أو أحكام هذه الآلية.
5. على الناقل إعداد السياسات المتعلقة بتقديم الخدمة بناء على هذه الآلية 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 ولعمقتضيات 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

1. على الناقل إتاحة منافذ متعددة لتمكين الراكب من دفع ثمن التذكرة بسهولة ويشمل ذلك الدفع نقداً أو من خلال وسائل الدفع الالكترونية والتطبيقات الذكية أو توفير شبك أو أجهزة مخصصة لبيع التذاكر، والحرص على استمراريتها بأداء عملها بالكفاءة اللازمة.
2. عند شراء تذكرة للاستفادة من إحدى خدمات النقل، على الناقل أو بائع التذاكر إبلاغ الفئات التي يحق لها الحصول على أجرة مخفضة بذلك، وتحصيل ثمن التذكرة مخفضةً عند قيام الراكب بتقديم الدليل على استحقاقها. فإذا لم يتم تقديم هذه التسهيلات، جاز للركاب المطالبة بتعويض يعادل ضعف الفارق بين الأجرة المدفوعة والأجرة المعتمدة التي يحق لهم الاستفادة منها.

## الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل

### المادة (11): الالتزامات المتعلقة بأمثلة الركاب والمواد الأخرى

1. على الراكب عدم حمل أي مواد خطيرة أو مواد أخرى محظورة منصوص عليها في الأنظمة واللوائح والسياسات الصادرة من الجهات ذات العلاقة في المملكة أثناء استفادته من الخدمة سواء على متن الوسيلة أو داخل المحطات والمرافق التي يتم توفير الخدمة فيها، وعلى الناقل أو مدير البنية التحتية إصدار قائمة بها والحصول على موافقة الهيئة لهذه القائمة والاعلان عنها للركاب قبل استفادتهم من الخدمة.
2. يمكن أن تشمل المواد المحظورة المواد التي تنبعث منها روائح كريهة ومنفّرة، وكذلك بعض الأطعمة التي قد تفسد أثناء الرحلة.

### المادة (12): شروط الرحلة

1. على الراكب أو الغير حال عثوره على أي مقتنيات أو أغراض فقدت من الركاب أو الغير على متن الوسيلة أو في المحطة الإبلاغ عنها فوراً وتسليمها إلى موظفي الناقل أو مزود الخدمة.
2. في حال فقدان أي ممتلكات على متن الوسيلة أو في المرافق، يجب على الراكب إبلاغ موظفي الناقل بذلك في غضون 30 يوماً من الاستفادة من الخدمة، مع تقديم تفاصيل عن تلك الخدمة وتوقيتها ومسارها ووصف للمواد المفقودة. في حال عدم المطالبة بالممتلكات المفقودة خلال المدة المحددة جاز للناقل تسليمها للشرطة.
3. يكون أولياء الأمور والأوصياء مسؤولين عن سوء سلوك أبنائهم القصر أو اليافعين المرافقين لهم والإشراف المناسب عليهم طوال رحلتهم.
4. يجب على الراكب عدم استهلاك أي مواد محظورة على متن الرحلة.
5. يجب على الركاب الذين يصطحبون حيواناتهم الأليفة الصغيرة على متن الوسيلة إبقائها في صندوق أو في الأماكن المخصصة لنقلها في جميع الأوقات خلال الرحلة.

### المادة (13): قواعد آداب التصرف

- يجب أن يتصرف الراكب بالمسئولية عند استخدامه أي من خدمات النقل وخاصة التصرف الآمن والتعاون مع موظفي الناقل أو مدير البنية التحتية ومعاملة الركاب الآخرين بكل احترام واستخدام لغة لا تسبب إساءة للآخرين

### المادة (14): الامتثال لمتطلبات السلامة

- لا يجوز للراكب إحضار أي سلاح (بما في ذلك أسلحة الصيد) أو متفجرات أو ألعاب نارية أو أي أغراض أخرى تعرض الوسيلة، أو حياة الآخرين أو ممتلكاتهم للخطر أو إحضار أي من المواد المعلن عنها من قبل الناقل بأنها مواد خطيرة أو محظورة. كما يجب تجنب استخدام تجهيزات السلامة والوقاية من الحريق إلا في الحالات الضرورية

## المادة (15): مسؤولية الراكب تجاه الناقل

1. يتحمل الراكب أو الغير المسؤولية تجاه الناقل أو مدير البنية التحتية أو أي مقدم خدمة آخر ذي صلة عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن عدم وفاء الراكب بالتزاماته المنصوص عنها في هذه الآلية أو عدم امتثاله لأي متطلبات نظامية أخرى ويشمل ذلك أي أضرار تسبب بها في الوسيلة، أو مرفق النقل، أو المحطة، أو أي من مكونات البنية التحتية الأخرى، ما لم يثبت أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن ظروف لم يكن بإمكانه تجنبها أو قوة قاهرة.

2. في حال ثبوت مسؤولية الراكب أو الغير على النحو المشار إليه في الفقرة (1) من هذه المادة، فإنه يتحمل بالإضافة إلى الغرامة المتوجبة جراء مخالفته التعويض عن الضرر، وتحدد قيمة التعويض المستحق عن الأضرار التي أحدثها أو تسبب بها من قبل الناقل، ويحق للمخالف الاعتراض على قيمة التعويض أمام اللجنة وتقوم اللجنة بدراسة قيمة التعويض وتعتمد القيمة النهائية المستحقة على المخالف.

## المادة (16): الامتثال للمتطلبات النظامية

على الراكب والغير الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة في كل ما لم يرد به نص في هذه الآلية بما في ذلك تعليمات الجهات الأمنية والصحية والجهات المعنية الأخرى

الباب الثاني:  
الأحكام الخاصة  
بالنقل البري

## الفصل الأول - حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن

### المادة (17): مساعدة وتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من استخدام الحافلات

1. 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 الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل 24 ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة.

ب. أن يعرف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل 60 دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و30 دقيقة قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك من وقت معلن للرحلة وللناقل في كل الأحوال تقليل المدة اللازمة للتعريف عند الوصول.

2. 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 لدى 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 الناقل أو مدير البنية التحتية اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي الإشعارات المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ بالحاجة إلى المساعدة.

4. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنة لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود على متن الحافلة أو النزول منها.

5. عند الحاجة، يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج مرفق النقل لا تبعد أكثر من 800 متر عن مكان انطلاق الحافلة؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة.

6. يجب على الناقل إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بتهيئة المحطات والحافلات لتحقيق متطلبات ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة فيما يتعلق بإمكانية الوصول، وذلك بوسائل مختلفة من خلال عرضها أو نشرها على شبكة الانترنت وبرامج التطبيقات الذكية بحيث يسهل الوصول إليها من قبل الراكب بما في ذلك الطباعة كبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille). كما يجب على الناقل النشر الفوري لأي تعديلات على الشروط الإضافية إلى الخدمات.



7. على الناقل توفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة لضمان تنقل آمن وسهل للأشخاص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، إلا أنه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (50%) من قيمة التذكرة والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى عند توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيط الرحلة من خلال استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة.
8. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال 24 ساعة من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لإطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
9. يكون رفض الناقل مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم الحافلة أو البنية التحتية لا تراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
10. يجب نشر كافة المعلومات المتعلقة بالحافلات والمحطات أو المرافق المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، ويتم النشر عبر الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالناقل والتطبيقات الذكية وأي وسيلة أخرى متاحة.
11. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير المساعدة، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في الحافلات والمحطات المعينة، وفقاً للملحق (1) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة عن الحركة). ويلتزم الناقلون ومشغلي المحطات توفير معدات التنقل المطلوبة لنقل الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي الحركة المحدودة من المنطقة المحددة لطلب المساعدة إلى ركوب الوسيلة ومساعدتهم على ذلك.
12. 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 الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).
13. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية التأكد من توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن تكون الحافلات والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من الأشخاص ذوي الإعاقة بسهولة ويسر، والسعي على وجه الخصوص لإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية عند طلب مواد أو معدات جديدة أو عند القيام بتشديد أي محطات أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

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

1. 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 لا الحصر الطباعة كبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
2. يجب الإعلان مسبقاً قبل 30 يوماً على الأقل من بدء تطبيق أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجد.
3. في حال إلغاء خدمة منتظمة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب إبلاغ الركاب بذلك في أقرب وقت ممكن؛ خلال مدة لا تقل عن 30 دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة أو إبلاغ الراكب شخصياً بالتأخير.
4. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها إبلاغ الركاب المعنيين بالرحلات البديلة.
5. يجب أن يتلقى الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة معلومات عن الإلغاء أو التأخيرات والرحلات البديلة بطريقة يمكن الوصول إليها من قبلهم.

## المادة (19): الأمتعة

1. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم سهلة الحمل (الأمتعة اليدوية) على متن الحافلة، إلا أنه لا يُسمح بالأمتعة التي قد تتسبب في مضايقة الركاب الآخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع.
2. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل وفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
3. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى «قسيمة تسجيل الأمتعة» التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وأيضاً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسيمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.
4. يجب على الراكب التحقق من إصدار قسيمة تسجيل الأمتعة وفقاً لتعليماته، وبأن ملصق الأمتعة تتوفر فيه تفاصيل عن اسمه وعنوانه ومكان وصوله.
5. يجري تسليم الأمتعة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسيمة، يكون على المطالب بالأمتعة تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة إلا بمعرفة الجهة اللامنية المعنية بذلك.
6. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لدى الناقل لمدة 30 يوماً، يمكن له بعدها تسليمها للشرطة. وفي حال كانت الأمتعة عبارة عن مواد قابلة للتلف كالمواد الغذائية، يتم حينها الاحتفاظ بها لمدة أقصاها 24 ساعة، يقوم بعدها الناقل بالتخلص منها كنفائيات وإثبات ذلك في سجلاته.

7. يحق للناقل التحقق من الحيوانات التي يتم اصطحابها مع الراكب عند وجود مبرر لذلك؛ وخاصة في حال عدم مراعاة الراكب شروط النقل.

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

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشروط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم الحافلة يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين

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

1. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
  - أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
  - ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها قبل وعند الركوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
  - د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.
  - هـ. مراقبة خطوط النقل والجدول 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 وفقاً للجدول الزمنية المعلن عنها.
  - و. توفير أحزمة أمان ثلاثية في المقاعد المكشوفة وكراسي مخصصة للأطفال يتم تثبيتها بكرسي الحافلة؛ في حال طلب الراكب.
2. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن البنية التحتية لخدمات النقل؛ من وسائل نقل ومحطات ومنصات وأي مرافق أخرى مهيئة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

### المادة (22): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

1. في حال إلغاء الرحلة أو تأخرها لأكثر من (120) دقيقة، يُمنح الركاب أحد الخيارين التاليين:
    - 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 إليها أعلاه، يحصل عندها الراكب على تعويض يعادل 50% من سعر التذكرة للرحلة المتأخرة، بالإضافة إلى استرداد قيمتها .

2. في حال أصبحت الخدمة غير ممكنة التنفيذ في نقطة خدمة معينة حيث كان يتم توفيرها، يتعين على الناقل اتخاذ الترتيبات اللازمة لتأمين استمراريتها انطلاقاً من تلك النقطة أو من المحطة التالية المتاحة حيث ينبغي نقل الراكب بوسائل نقل بديلة.
3. في حالة فقدان الراكب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الراكب ويتحمل الناقل تكاليفها.
4. في الرحلات التي تزيد مدتها عن 3 ساعات، وفي حالة الإلغاء أو تأخير وقت المغادرة لأكثر من 60 دقيقة، يتلقى الراكب مجاناً الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات.
5. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى 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 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.
6. يتم دفع التعويضات أو المبالغ الواجب إرجاعها للراكب بأي طريقة سداد يقبلها الراكب؛ إما نقدًا، أو عن طريق تحويل مصرفي إلكتروني، أو طلب مصرفي، أو شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم لخدمات يوفرها نفس الناقل بذات القيمة.
7. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن 14 يومًا من تاريخ تسليم طلب الاسترجاع إلى الناقل، في حين يجب سداد قيمة أي تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن 30 يومًا.
8. يجب على موظفي الناقل إبلاغ لركاب عند تأخر الخدمة عن موعدها المحدد.

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

1. في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت به إصابة شخصية، وثبتت مسؤولية الناقل أو أحد مستخدميها في ذلك، يحق للراكب أو لورثته الحصول على التعويض المناسب وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة، 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. يكون الناقل مسؤولاً عن أي فقد أو تلف في الأمتعة التي يتم تسليمها إليه، من وقت توليه لها إلى حين تسليمها إلى صاحبها.
3. يتحمل الناقل مسؤولية فقدان أو تلف الأمتعة داخل الحافلة، بما في ذلك الأمتعة الشخصية للراكب المحمولة أو الملبوسة أو الخاضعة لإشرافه في حال كان ناجماً عن حادث تسبب به سائق الحافلة أو أحد مرافقيه.

4. يعفى الناقل من المسؤولية؛ سواء في حالة وفاة الراكب أو إصابته في الحالات التالية:
- إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب.
  - إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن قوة قاهرة أو حرب.
  - إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل، ويتعين على الناقل الذي يتصل من المسؤولية في هذه الحالة، مساندة الراكب في مطالباتهم بالتعويض من أي أطراف ثالثة تبين أو يرى مسؤوليتها بتلك المطالبة.
5. يكون حد قيمة التعويض عن فقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التلف) 75 ريال لكل كيلو غرام.
6. يكون التعويض المستحق للراكب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة؛ عن الفقد أو التلف الذي لحق بمعدات التنقل خاصتهم الذي تسبب به الناقل؛ معادلاً لتكلفة استبدال تلك المعدات أو إصلاحها، على أن يتم توفير بديل مؤقت على الفور للراكب.
7. بالإضافة إلى حالات الاعفاء من المسؤولية الواردة في البند (4)، يعفى الناقل من المسؤولية عن فقدان أو تلف الأمتعة في الحالات التالية:
- فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
  - في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف بصورة جيدة.
  - في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، وكان من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية.
  - 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 مستخدمي أو العاملين تحت إشرافه، وكذلك في حال إصابة السائق بعراض مرضي أو عجز جسدي أو عقلي أثناء قيادته للحافلة، أو في حال وجود خلل في الحافلة، حتى لو كان يتدخل أو بفعل طرف ثالث.
9. لا يكون الناقل مسؤولاً عن الخسارة أو الضرر الناشئ عن سبب خارج عن إرادته، على أن يثبت الناقل ذلك.
10. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم تسليمها للراكب خلال 14 يومًا من تاريخ المطالبة بها .
11. إذا تم إيجاد الأمتعة المفقودة خلال سنة واحدة من تاريخ الرحلة، يجب على الناقل العودة إلى بيانات التواصل المتوفرة لديه وإخطار الراكب مالكها بذلك فوراً؛ ودعوته لاستلامها خلال 30 يوماً من تاريخ تلقيه الإخطار ويجب على الراكب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد حصل عليه عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحق الراكب بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها إن كان التأخير بسبب الناقل.

12. يعتبر استلام الراكب لأمتعته دليلاً بيناً على تسلمه لها كاملةً وبحالة جيدة. ويمكن تقديم أي شكوى شفوية أو كتابية بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال 3 أيام من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفويًا أو كتابيًا خلال فترة لا تتعدى وصوله إلى وجهته.
13. تنظر المحكمة المختصة المطالبات المتعلقة بالتعويض عن الوفاة أو الاصابات الجسدية تتم وفقاً للأنظمة والأحكام المعمول بها في المملكة.
14. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ فقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض على محتواه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
15. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها المتعاقدين معه ووكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
16. لا يخل ما ذكر في هذه المادة بحق الراكب المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة في المملكة.

## الفصل الثاني - التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن

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

1. على كل من يود استخدام الحافلة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
2. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
3. على الراكب حيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجزتها، ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذكرة صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمد الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
4. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
5. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في إثبات صحتها أو إذا تم تغييرها من دون الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

### المادة (25): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

1. لا يُسمح للراكب أو الغير؛ سواء على متن الحافلة أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أي مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم الحافلة، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة، أو عرقلة ركاب آخرين، أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالحافلة أو المحطات أو المرافق. يجب على الراكب لهذا الغرض التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن الوسيلة.
2. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمثله اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.
3. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمثله المسجلة.

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

ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة مخدومة بموظفين يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل 24 ساعة على الأقل، ويجب عليهم في سبيل ذلك الامتثال لإرشادات الناقل المعلن عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

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

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة الموضح في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه من قبل الناقل، فإن لم يصعد على متن الحافلة في الوقت المحدد، عندها لا يمكن للراكب أن يسترد ثمن التذكرة

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

1. يجب على الراكب والغير اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقييد بقواعد استخدام الحافلات والمحطات والمرافق، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
  - ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في الحافلة أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
  - ج. عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة كتلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو القيود المفروضة على استخدام مرفق وقوف المركبات.
2. يجب على الركاب والغير مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة؛ إن كان ذلك على متن الحافلة أو في المحطة أو أي مرفق خدمي آخر ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
  - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.
  - 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.
  - هـ. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
  - و. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير أي بنية تحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
  - ز. تجاوز طابور الانتظار.
  - ح. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة، دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن المركبة.
  - ط. التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.
3. عند التواجد على متن الحافلة، يجب على الراكب مراعاة قواعد السلوك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. البقاء جالسا طوال الرحلة.
  - ب. استخدام أحزمة الأمان، ومساعدة الأطفال على ارتدائها.
  - ج. عدم وضع الحقائب والأمتعة على المقاعد، مع التقييد باستخدام أرفف الأمتعة في حال وجودها.



- د. عدم إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.
4. على الراكب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
5. على الراكب الذي ينتظر الصعود إلى الحافلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنها بالخروج منها قبل أن يباشر بالصعود على متنها.
6. 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 التي لديها أطفال.
7. لن يسمح للراكب بالاستفادة من خدمة النقل أو سيتم استبعاده من على متن الحافلة إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد الأجرة التي سددها، مع ما يعرضه ذلك لعقوبات أيضاً.

### المادة (29): الامتثال لمتطلبات السلامة

1. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكاً غير آمن أو غير مسموح به؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو حركة الحافلات تشكيل خطر عليهم.
  - ب. وضع أي مقتنيات قد تعيق حركة الركاب في ممرات الحافلة أو مخارجها.
  - ج. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
  - د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
  - هـ. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
  - و. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
2. 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.
3. رؤية الراكب لسائق الحافلة وإمكانية السائق من رؤيته أيضاً.
4. يجب على الراكب الالتزام بالنزول في الأماكن المخصصة وألا يعبر مطلقاً من خلف الحافلة أو من غير الأماكن المخصصة.
5. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
6. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر يؤثر على السلامة أو معدات محطمة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.

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

عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية لجهة إبراز الوثائق الثبوتية والتقييد بجدول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك

## الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن

### المادة (31): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدود على الحركة من الاستفادة من الخدمة

1. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير المساعدة وإمكانية الوصول في المرافق غير المجهزة بتجهيزات ومعدات لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في الحافلات والمحطات المعيّنة، وفقاً للملحق (1) -المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة عن الحركة).
2. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعيّنين 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 الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).
3. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، لضمان سهولة ويسر وصولهم إلى الحافلات والمحطات وأماكن انتظار الركاب والمرافق الأخرى، وإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو عند القيام بتشييد أو تجديد أي محطات أو مرافق أو لدى طلب أي مواد ذات صلة.

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

1. 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 التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
2. يجب الإعلان مسبقاً 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

1. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
  - أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
  - ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
  - د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.
2. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية، كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن الحافلات والمحطات والمنصات والمرافق الأخرى مهيأة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

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

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

1. على كل من يود استخدام الحافلة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
2. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة، ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
3. على الراكب حيازة تذكرة أو بطاقة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجزائها. 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، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
4. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
5. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في إثبات صحتها، أو إذا تم تغييرها من دون الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

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

1. لا يُسمح للراكب على متن الحافلة أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أي مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمتعة لعدم تناسبها مع تصميم الحافلة، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو أنه من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالحافلة أو المرافق. ويجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمتعة المصرح بها على متن الوسيلة.

2. على الركاب التقيد باستخدام ارفف الامتعة متى توفرت وعدم وضع الامتعة على المقاعد.
3. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

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

1. 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 الرئيسية 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. يتعين على الناقل التأكد من وضع الكراسي المتحركة أو معدات التنقل الخاصة بهم بصورة سليمة في المنطقة المحددة على متن الحافلة.
3. في حال كانت الحافلة 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.

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

1. يجب على الراكب والغير اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقيد بقواعد استخدام الحافلات والمحطات والمرافق، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
  - ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في وسيلة النقل، أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
  - ج. عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث موقع توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة أو المخصصة لفئات معينة من المستخدمين، كتلك المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية أو المخصصة للعائلات، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو القيود المفروضة داخل مرافق وقوف المركبات.
  - د. عدم إعاقة أو عرقلة تشغيل مركبات النقل العام أو سائقها.
  - هـ. عدم الدخول أو محاولة الدخول إلى المركبة أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحركها.
  - و. على الراكب الالتزام بأي إعادة توزيع وتخصيص للمقاعد قد يلجا إليها الناقل لاعتبارات تتعلق بالأمن والسلامة، على أن تكون إعادة التوزيع على نفس الفئة، في حال اضطر الناقل إلى تغيير الفئة عند إعادة التوزيع وتخصيص المقاعد لاعتبارات تتعلق بالأمن والسلامة يجب استرداد فارق قيمة التذكرة للراكب.

2. يجب على الركاب والغير مراعاة قواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
  - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.
  - ب. النوم في المواقف المخصصة للركاب على الطرق أو في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه.
  - ج. الوصول إلى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
  - د. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
  - هـ. الهاء السائق أثناء الرحلة.
  - و. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
  - ز. تجاوز طابور الانتظار.
  - ح. إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها.
  - ط. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة، دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن وسيلة النقل، ويجب أيضاً على الركاب أثناء الرحلة أن يضعوا هواتفهم في الوضعية الصامتة وعدم التحدث بها بصوت عال أثناء الرحلة.
  - ي. وضع الحقائب أو المقتنيات الأخرى على المقاعد.
  - ك. إغلاق المداخل والممرات في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند الدخول أو الخروج من الحافلة.
  - 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.
3. على الراكب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
4. على الراكب الذي ينتظر الصعود إلى الحافلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنها بالخروج منها قبل أن يباشر الصعود على متنها.
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.
6. لن يسمح للراكب بالاستفادة من خدمة النقل أو سيتم استبعاده من على متن وسيلة النقل إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد الأجرة التي سددها، مع ما يعرضه ذلك من عقوبات أيضاً.

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 وفي كل الاحول يجب التخلص من النفايات ووضعها في الأماكن المخصصة لها.
8. يجب على الراكب الالتزام بالمععود على متن لحافلة أو النزول منها فقط في محطات الحافلات الرسمية أو محطات الانتظار المخصصة للركاب على مسارات الطرق، باستثناء الحالات التي يتم الإعلان فيها عن أن الخدمة هي « أشتر واركب» وحينما يكون بإمكان السائق التوقف في مكان آمن للقيام بذلك.

### المادة (38): الامتثال لمتطلبات السلامة

1. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به؛ والذي 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. اساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الانذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
  - د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
  - هـ. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
  - و. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح 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 ترك أطفالهم يلعبون على الطريق وأرصفتة تحميل الركاب أو بالقرب من مسار الحافلة، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
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 محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
5. يجب أن يتأكد الراكب من أنه بإمكانه رؤية سائق الحافلة وبأن السائق بإمكانه رؤيته أيضاً.
6. بعد نزول الراكب من الحافلة، يجب ألا يحاول مطلقاً العبور من غير الأماكن 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

1. 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 الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل 24 ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة.
  - ب. أن يعرف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل 60 دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و30 دقيقة قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك وقت معلن للرحلة وللناقل في كل الأحوال تقليل المدة اللازمة للتعريف عند الوصول.
2. في كل الأحوال، ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية بذل كل الجهود الممكنة لتوفير المساعدة، حتى دون إشعار.
3. يلتزم الناقل بتنفيذ نظام للحجز لمساعدة الركاب ولتسهيل حجز خدمات النقل المطلوبة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
4. يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب الاعلان عن حاجته للمساعدة وأي احتياجات أخرى تتعلق بإجلاسه، عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للتذكرة، من خلال نظام الحجز لدى الناقل، سواء تم ذلك بواسطة المواقع الالكترونية الرسمية للناقل أو في المحطة، ويجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير خدمة المساعدة المطلوبة.
5. على الناقل أو مدير البنية التحتية اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي الإشعارات المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ بالحاجة إلى المساعدة.
6. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنة لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود على متن القطار أو النزول منه.
7. عند الاقتضاء، يتم توفير نقطة محددة داخل أو خارج المحطة لا تبعد أكثر من 800 متر عن مكان إنطلاق القطار؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة واختيار أنسب الأماكن لتلك النقطة من حيث سهولة الوصول إليها.



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 إليها 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 لدى إجراء تعديلات على الشروط الإضافية إلى الخدمات والمرافق في المحطات، نشر تلك المعلومات على الفور، ليكون الركاب الذين يطلبون المساعدة على علم بأي قيود محتملة على الاستخدام.
9. على الناقل السعي جاهداً لتوفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة ضماناً لتنقل سهل وآمن للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، إلا أنه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (50%) من قيمتها، والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى لدى توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيطها من خلال استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة؛ وذلك في أول فرصة ممكنة.
10. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال 5 أيام عمل من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لاطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
11. يكون الرفض مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم القطار أو البنية التحتية لا يراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
12. يجب نشر كافة المعلومات المتعلقة بالقطارات والمحطات أو المرافق المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة على متنها على شبكة الإنترنت والتطبيقات الذكية وأي وسيلة أخرى متاحة.
13. في المحطات التي لا يتوافر فيها موظفون، يجب على الناقل ومدير البنية التحتية عرض معلومات يسهل الوصول إليها عن أقرب محطة مزودة بموظفين حيث يمكن تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
14. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير المساعدة، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في القطارات والمحطات المعينة، وفقاً للملحق (1) - المساعدة المقدمة للأشخاص من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة عن الحركة). ويلتزم الناقلون ومشغلي المحطات بتوفير معدات التنقل المطلوبة لنقل الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة من المنطقة المحددة لطلب المساعدة إلى ركوب الوسيلة ومساعدتهم على ذلك.
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 احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في (الملحق 3 - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).

16. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن تكون القطارات والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، والسعي على وجه الخصوص لإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو عند القيام بتشييد أي محطات، أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

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

1. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة، وفقاً للملحق (2) - معلومات التنقل الأساسية). وحيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بطريقة يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة كبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
2. يجب الإعلان مسبقاً قبل 30 يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعريفاتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة - إن وجدت - بشرط موافقة الهيئة.
3. يتم بيع وتوزيع التذاكر من خلال نقاط البيع المعتمدة؛ كمكاتب التذاكر آلات البيع، التطبيقات الذكية، الإنترنت، وكذلك على متن القطارات.
4. في حال إلغاء الرحلة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب إبلاغ الركاب بذلك في أقرب وقت ممكن؛ خلال مدة لا تقل عن 30 دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة بناء على طلب الراكب الذي يجب عليه حينها توفير تفاصيل التواصل معه إلى الناقل.
5. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها إبلاغ الركاب المعنيين بالرحلات البديلة.
6. يجب أن يتلقى الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة معلومات عن الإلغاء أو التأخيرات والرحلات البديلة في أشكال يمكن الوصول إليها.

### المادة (41): الأمتعة

1. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم السهلة الحمل (الأمتعة اليدوية) على متن القطار، إلا أنه لا يُسمح بالأمتعة التي قد تسبب في مضايقة ركاب آخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع.
2. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل ووفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
3. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى «قسيمة تسجيل الأمتعة» التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وافياً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسيمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.

4. يجب على الراكب التحقق من إصدار القسيمة وفقاً لتعليماته، وبأن ملصق الأمتعة تتوفر فيه تفاصيل عن اسم الراكب وعنوانه ومكان وصوله.
5. تطبق البنود (2) و (3) و (4) الواردة آنفاً أيضاً 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 وفقاً لاشتراطات النقل الخاصة بالناقل.
6. يجري تسليم الأمتعة أو المركبة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسيمة، يكون على المطالب بها تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة أو المركبة إلا بمعرفة الشرطة.
7. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لمدة تصل إلى 30 يوماً، يمكن للناقل بعدها تسليمها للشرطة. وفي حال كانت الأمتعة عبارة عن مواد قابلة للتلف، مثل المواد الغذائية، يتم الاحتفاظ بها لمدة أقصاها 24 ساعة، يقوم بعدها الناقل بالتخلص منها كنفائيات وإثبات ذلك في سجلاته.
8. يحق للناقل فحص أمتعة اليد والأمتعة المسجلة والمركبات المحملة على متن القطار والتحقق من محتوياتها، وكذلك الحيوانات التي يصطحبها الراكب على متن الرحلة في حال وجود مبرر لذلك؛ وبخاصة عند عدم مراعاة شروط النقل.

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

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشروط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم القطار يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين

#### المادة (43): رفض نقل الراكب

1. لا يحق للناقل الامتناع دون مبرر عن نقل أي راكب لديه حجز مؤكد؛ ما لم يخالف الراكب شروط الاستخدام أو الأحكام المنصوص عليها في هذه الآلية.
2. في حال قيام الناقل بالامتناع عن نقل الراكب على الرغم من استيفائه جميع الشروط الواجبة لذلك، يلتزم الناقل بإرجاع ثمن التذكرة مع ترك الخيار للراكب؛ إما بدفع تعويض إضافي له إلى ثمن التذكرة يعادل (50%) من قيمتها، أو منحه تذكرة مجانية تعادل في قيمتها تذكرته المشتراة.

#### المادة (44): تخفيض الدرجة

1. لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة امتناعاً من الناقل عن نقل الراكب.
2. عند عدم توفر مقعد على نفس الدرجة الميينة بالحجز، 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 بانتقاء أحد شكلي التعويض التاليين:
  - أ. تعويض الراكب عن فرق السعر بين ذاك الميّن في تذكرته وبين أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة المشتراة.

- ب. إذا لم يقبل الراكب بتخفيض الدرجة، فسيتم عندها إعادة قيمة التذكرة المشتراة إليه ونقله مجاناً.
3. وفي حال عدم توفر مقعد على نفس الدرجة الميينة بالحجز وكذلك أي مقعد بديل بدرجة أدنى على ذات الرحلة، يجب على الناقل حينها إعادة قيمة التذكرة للوجهة غير المستخدمة بالإضافة إلى ترك الخيار للراكب بانتقاء أحد شكلي 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 تعد ترقية درجة الحجز امتناعاً عن نقل الراكب، وبالتالي لا يتوجب على الناقل تعويض الراكب.

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

1. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
- أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
- ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
- ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن الوسيلة.
- د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.
- هـ. مراقبة الجداول الزمنية المنشورة للرحلات، بما في ذلك أوقات المغادرة والوصول. لن يكون الناقل مسؤولاً عن عدم وجود الركاب في الوقت المحدد لصعود القطار وفقاً للجداول الزمنية المعلن عنها.
2. يجب على شركات النقل ومديري البنية التحتية التأكد من أن المحطات والمنصات وعربات الخدمة والمرافق الأخرى تعمل بكفاءة وبحالة جيدة، وان تكون نظيفة وأمنة ومتاحة لاستخدام الركاب.

### المادة (46): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

1. لا يجوز للناقل إلغاء رحلة أو تأخيرها إلا إذا اقتضت دواعي الأمن والسلامة ذلك، وعلى الناقل عند تأخير الرحلة إبلاغ الراكب دون إبطاء بالموعد الجديد لانطلاقها.
2. في حال إلغاء الرحلة يحق للراكب عندها أن يختار بين استعادة قيمة التذكرة كاملة عن خط السير غير المستخدم مع تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة للرحلة الملغاة، أو إيجاد بدائل أخرى للتنقل خلال (3) ساعات من الوقت المحدد للرحلة الملغاة على درجة مماثلة لدرجة الحجز من دون أي تكلفة إضافية على الراكب، مع تعويض يعادل (25%) من قيمة التذكرة للرحلة الملغاة.

3. في حال تأخر الرحلة لما يزيد عن ساعتين يتم تعويض الراكب على النحو التالي:
  - أ. إعادة كامل ثمن التذكرة لدى عدم رغبة الراكب بإكمال الرحلة.
  - ب. إذا اختار الراكب إكمال الرحلة رغم التأخير الزائد عن (60) دقيقة، فيستحق حينها تعويضاً يعادل (25%) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا لم يتجاوز التأخير (3) ساعات، أما إذا زاد التأخير على ذلك، فيستحق الراكب (50%) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر.
4. إذا تجاوز التأخير (4) ساعات من الوقت المحدد للمغادرة، تعتبر الرحلة حينها ملغاة، وينطبق عليها البند الثاني من هذه المادة.
5. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الراكب ويتحمل الناقل تكاليفها.
6. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى 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 القاهرة أعاققت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
7. يتم دفع التعويضات أو المبالغ الواجب إرجاعها للراكب بأي طريقة سداد يقبلها الراكب؛ إما نقدًا، أو عن طريق تحويل مصرفي إلكتروني، أو طلب مصرفي، أو شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم لخدمات يوفرها نفس الناقل بذات القيمة، وفق ما يطلبه الراكب.
8. لا يستحق الراكب أي تعويض في حال تم إبلاغه بتأخر الرحلة قبل شراء التذكرة، أو إن كان سبب ذلك التأخير يعتمد على انتظام خدمة أخرى لا علاقة للناقل بها، أو لدى إعادة توجيه الرحلة بأقل من 60 دقيقة.
9. في حالة التأخير في الوصول أو المغادرة لأكثر من 60 دقيقة، يتلقى الركاب مجانًا الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات.
10. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن 14 يومًا من تاريخ تسليم طلب استرجاع إلى الناقل، في حين يجب سداد قيمة أي تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن 30 يومًا.
11. يجب على موظفي الناقل توفير تأكيد عند تأخر الخدمة، متى طلب منهم الراكب ذلك.

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

1. 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، وثبتت مسؤولية الناقل أو أحد مستخدميها 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 الناقل من المسؤولية؛ سواء في حالة وفاة الراكب أو إصابته في الحالات التالية:
  - أ. إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب.
  - 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 الذي يتصل من المسؤولية في هذه الحالة، مساندة الراكب في مطالباتهم بالتعويض بوجه أي أطراف ثالثة تبين أو يرى مسؤوليتها بتلك المطالبة.
3. لا تترتب المسؤولية على الناقل تحديداً إلا فيما يتصل بالحوادث الناشئة عن النقل بالسكك الحديدية أو تشغيل خطوطها، وكذلك عندما يتم توفير نقل بديل للراكب بسبب ظروف استثنائية لدى تعليق خدمة السكك الحديدية بصورة مؤقتة إذا كان النقل قد تم وفق الاتفاقية التي بين الناقل والراكب.
4. يقع عبء إثبات أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن أسباب تعفي الناقل من المسؤولية، على عاتق الأخير.
5. في حال وفاة الراكب، وثبوت مسؤولية الناقل، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تنشأ عن الوفاة، بما في ذلك نقل الجثمان ونفقات الجنازة، إضافة إلى التعويض المقرر نظاماً للورثة.
6. في حال الإصابة الشخصية للراكب، وثبوت مسؤولية الناقل، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تتعلق بالعلاج والنقل، إضافة إلى التعويض المقرر نظاماً.
7. يتحمل الناقل مسؤولية أي فقدان أو تلف تسبب به هو أو أحد موظفيه لأمتعة الراكب من وقت توليه لها ولحين تسليمها، ويشمل ذلك الأمتعة الشخصية المحمولة أو الملبوسة من قبل الراكب أو الخاضعة لإشرافه.
8. بالإضافة 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. في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، وكان من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية.
  - د. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
9. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم تسليمها للراكب خلال 14 يومًا من تاريخ المطالبة بها .

10. إذا تم إيجاد أمتعة مفقودة خلال سنة واحدة من تاريخ الرحلة، يجب على الناقل إخطار الراكب مالكها بذلك فوراً إذا كانت بيانات الاتصال به متوفرة لدى الناقل، الذي يجب عليه حينها دعوته لاستلامها خلال 30 يوم من إشعاره بالعثور عليها؛ ويجب على الراكب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد حصل عليه عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحقه بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها.
11. يكون حد التعويض المستحق للراكب عن فقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التلف) 75 ريال لكل كيلو غرام.
12. في حالة الأمتعة المسجلة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة داخلها، يكون مبلغ التعويض بقيمة هذه الأمتعة حسب ما هو محدد في سياسة الأمتعة الخاصة للناقل، والتي يجب عليه نشرها والإعلان عنها على متن الوسيلة، ومراكز بيع التذاكر، ومن خلال التطبيقات الذكية.
13. بالإضافة إلى أي مبالغ تعويض مستحقة الدفع وفقاً لهذه المادة، يجب على الناقل أيضاً دفع أي رسوم تتعلق بشحن الأمتعة تحملها الراكب.
14. في حال تعرض الأمتعة للتلف، يجب على الناقل دفع تعويض بما يعادل قيمة فقدان الأمتعة، ضمن الحدود المتفق عليها لخسائر الأمتعة سواء كانت جزئية أو كلية.
15. يكون حد التعويض المقرر عن كل 24 ساعة تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة (حتى 14 يوماً) 2 ريال للكيلوغرام الواحد.
16. لدى تأخر الناقل في تحميل أو تسليم مركبة لأكثر من 4 ساعات، يتحمل حينها قيمة تعويض تعادل أجره نقل المركبة.
17. في حال الخسارة الكلية للمركبة بسبب الناقل، يكون التعويض المستحق لمالكها معادلاً لقيمتها السوقية الفعلية حينها أو القيمة المؤمن عليها (إذا أبرز المالك وثيقة التأمين) أيهما أعلى.
18. في حال الخسارة الجزئية للمركبة بسبب الناقل (تضرر المركبة القابل للإصلاح)، يكون التعويض المستحق لمالكها معادلاً لقيمة إصلاحها.
19. لدى الاختلاف بين الناقل وصاحب المركبة على قيمة التعويض المستحق لصاحب المركبة، يتم اللجوء حينها إلى مقيّم مستقل يتفق عليه الطرفان من اصحاب الاختصاص لتحديد قيمة الإصلاح؛ وما إذا كانت الخسارة كلية أم جزئية.
20. مع مراعاة ما ورد في البندين (18) و (19)؛ يحق للمتضرر بالمطالبة بأي تعويضات أخرى ناشئة عن مسؤولية الناقل المتسبب بالحادث.
21. مع مراعاة ما ورد في البندين (18) و (19)، يلتزم الناقل بتوفير وسيلة نقل بديلة مماثلة لنفس فئة المركبة المتضررة لحين سداد التعويض أو لحين اكتمال الإصلاح.
22. ترفع الدعوى بشأن مسؤولية الناقل لدى حصول وفاة أو إصابة بين الركاب بوجه الناقل المتسبب، فإذا تعدد الناقلون وكانت الرحلات التي يتم فيها النقل مقسمةً على أجزاء تنفذ بواسطة شركات مختلفة، يجوز حينها إقامة الدعوى أو المطالبة بوجه الناقل الأول أو الناقل الأخير أو الناقل الذي قام بجزء النقل الذي وقع فيه الحادث الذي أدى إلى المطالبة أو بوجههم جميعاً باعتبار كل منهم كان طرفاً في عقد النقل.

23. أي مطالبة باسترداد مبلغ مدفوع بموجب عقد النقل يمكن أن تتم بوجه الناقل الذي استوفى ذلك المبلغ أو بوجه أي شخص آخر قام باستيفائه نيابة عنه.
24. تكون المطالبة بشأن تلف أو فقدان الأمتعة لاغية إذا قبل الشخص المعني بها بالحالة التي سلمت له، فيما عدا الحالات التالية:
- أ. إذا قام الراكب بإشعار الناقل بوجود الفقد أو التلف قبل الاستلام.
  - ب. إذا تم إهمال المطالبة من قبل الناقل.
  - ج. إذا لم يكن الضرر واضحاً عند التسليم؛ وتقدم الشخص المعني بمطالبته خلال 3 أيام من تاريخ استلام الأمتعة مثبتاً بأن الضرر قد حدث أثناء حيازة الناقل لها.
25. في حال التأخر بتسليم الأمتعة، على الراكب تقديم مطالبته إلى الناقل في غضون 14 يومًا.
26. يمكن تقديم أي شكوى شفوية أو كتابية بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال 3 أيام من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفهيًا أو كتابيًا خلال فترة لا تتعدى وصوله إلى وجهته.
27. يكون التعويض المستحق للركاب عن الفقد أو التلف الذي لحق بمعدات التنقل خاصة بهم الذي تسبب به الناقل؛ بمقدار تكلفة استبدال تلك المعدات أو إصلاحها، على أن يتم توفير بديل مؤقت على الفور للراكب الذي يجد نفسه في حاجة إليه.
28. تنظر المحكمة المختصة المطالبات المتعلقة بالتعويض عن الوفاة أو الإصابات الجسدية وفقاً للأنظمة والأحكام المعمول بها في المملكة.
29. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ فقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض على محتواه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
30. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها وكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
31. لا يخل ما ذكر في هذه المادة بحق الراكب المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة في المملكة.



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

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

1. يجب على كل من يود الاستفادة من الخدمة شراء التذكرة المناسبة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
2. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
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 تذكرة صالحة للمصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، ما لم 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 تذكرة صالحة وفق ما تعتمده الهيئة.
4. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت يطلب منه ذلك.

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

1. لا يُسمح للراكب على متن القطار أو في أي من محطات أو مرافق السكك الحديدية باصطحاب أي مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمتعة لعدم تناسبها مع تصميم القطار، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالقطار أو المحطات أو المرافق. ويجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمتعة المصوح بها على متن القطار.
2. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.
3. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.

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

ما لم تكن سياسات الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة مخدومة بموظفين يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل 24 ساعة على الأقل، ويجب عليهم في سبيل ذلك التقيد بتوجيهات الناقل المعلن عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

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

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة الموضح في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه و وفقاً لإرشادات الناقل، فإن لم يصعد على متن الرحلة في الوقت المحدد، عندها لا يمكن للراكب أن يسترد ثمن التذكرة

## المادة (52): الالتزامات المتعلقة باستخدام القطارات ومنشآت النقل وشروط الرحلة

1. يجب على الراكب والغير اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقيّد بقواعد استخدام القطارات والمحطات والمرافق، ضمن نطاق الاستخدام المحدد حصراً، ومن بين تلك التعليمات على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
  - ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في القطار أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
  - ج. عدم إساءة استخدام مرفق موقف المركبات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لمركبته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة كتلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور وللائحة التنفيذية أو تجاوز القيود المفروضة على استخدام مرفق موقف المركبات.
2. يجب على الركاب والغير مراعاة قواعد السلوك عند استفادتهم من خدمة النقل بالسكك الحديدية أو تواجدهم في المحطات والمرافق الأخرى الخاصة بالخدمة، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
  - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن القطار أو في المحطات أو المرافق الأخرى.
  - 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.
  - هـ. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
  - و. تجاوز طابور الانتظار.
  - ز. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو القطارات. ويجب لهذا الغرض على الركاب وضع هواتفهم في الوضعية الصامتة وعدم التحدث بصوت عالٍ بواسطة الهاتف أثناء الرحلة، وخاصة الرحلات الطويلة.
  - ح. وضع الحقائب والأغراض على المقاعد، والتقيّد باستخدام أرفف الأمتعة متى توفرت.
  - ط. إغلاق المداخل والممرات، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند دخولهم ومغادرتهم القطار.
  - ي. التدخين على متن الوسيلة أو في المناطق المحظور فيها ذلك.
3. على الراكب الذي ينتظر الصعود إلى القطار، السماح أولاً للركاب الذين على متنه بالخروج منه قبل أن يباشر هو بالصعود على متنه.

4. للراكب أن يشغل المقعد المخصص له فقط، وعلى الراكب أن لا يشغل المقاعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو كبار السن، ويجب عليه أن يتخلى عن المقعد للعائلات التي لديها أطفال.
5. يجب على الراكب الامتناع عن أي فعل على متن القطار أو أثناء ركوبه من شأنه تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو إزعاج للركاب بطريقة غير مقبولة، والا استبعد من الخدمة دون أن يحق له استرداد ثمن التذكرة، دون الإخلال بأي عقوبات أخرى قد تفرض عليه جزاء مخالفته لأحكام هذه الآلية.
6. على الراكب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
7. لا يجوز للراكب قطع رحلته واستئنافها بحسب رغبته؛ إلا ما قد يسمح به الناقل وفق شروط النقل المطبقة لديه.
8. على الراكب الالتزام بأي إعادة توزيع وتخصيص للمقاعد قد يلجأ إليه الناقل؛ لاعتبارات تتعلق بالأمن والسلامة.

### المادة (53): الامتثال لمتطلبات السلامة

1. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
  - ب. وضع أي أغراض قد تعيق حركة الركاب أو القطار.
  - ج. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير الحالات الموجبة لذلك.
  - د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
  - هـ. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
  - و. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
  - ز. إعاقة حركة القطار أو إعاقة تشغيل أو توفير أي من الخدمات المتصلة بالقطار أو بالسكك الحديدية والأنظمة الخاصة بالناقل.
  - ح. الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار.
2. ينبغي على الركاب أو الغير الذين ينتظرون أو يتواجدون في المحطات عدم ترك أطفالهم يلعبون على أرصفة التحميل أو بالقرب من مسار القطار، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب من القطار حتى توقفه كلياً.
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 محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.

## المادة (54): الامتثال للمتطلبات النظامية

عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية وإبراز الوثائق الثبوتية والتقيد بجدول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك

## الفصل الثالث - حقوق مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

### المادة (55): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة

1. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير المساعدة، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة في القطارات والمحطات المعيّنة، وفقاً للملحق (1) -المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة عن الحركة).
2. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعيّنين 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 الإعاقة).
3. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة، وضمان سهولة ويسر وصولهم إلى القطارات والمحطات وأماكن انتظار الركاب والمرافق الأخرى، وإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية عند طلب مواد أو معدات جديدة أو عند القيام بتشييد أو تجديد أي محطات أو مرافق أو لدى طلب أي مواد ذات صلة.

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

1. 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 التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
2. يجب الإعلان مسبقاً قبل بوقت كاف قبل بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجدت.

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

1. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
  - أ. توفير الخدمة للركاب وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
  - ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
  - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل الرحلة.

- د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.
2. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية، كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن البنية التحتية لخدمات النقل الخاضعة لأحكام هذه اللائحة؛ من القطارات والمحطات والمنصات وأي مرافق أخرى مهيأة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

## الفصل الرابع - التزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

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

1. يجب على كل من يود الاستفادة من الخدمة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
2. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
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 بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها، ما لم يتم - تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
4. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
5. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في إثبات صحتها، أو إذا تم تغييرها من دون الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

### المادة (59): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

1. لا يُسمح للراكب على متن الوسيلة (كالمetro أو الترام) أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أي مواد تتجاوز الأبعاد المحددة (المعلنة) من قبل الناقل، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم القطار، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت مواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالوسيلة أو المرافق. ويجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن الوسيلة.
2. على الركاب التقييد باستخدام أرفف الأمثلة متى توفرت وعدم وضع الأمثلة على المقاعد.
3. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

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

1. يجب على الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو أي معدات تنقل أخرى الدخول إلى الوسيلة من خلال المداخل المجهزة لخدمتهم.
2. يتعين على الناقل التأكد من وضع كراسيهم المتحركة أو معدات النقل الخاصة بهم بصورة سليمة في المنطقة المحددة على متن الوسيلة.
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 يُسمح للركاب باستخدام سلالم متحركة أثناء الجلوس على كرسي متحرك، إلا إذا تمت مساعدتهم من شخص آخر أو من قبل الناقل أو مشغلي المحطات لضمان سلامتهم. في حال توفر مصاعد في المحطات، يجب على الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي الحركة المحدودة استخدامها وذلك لأسباب تتعلق بالسلامة.

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

1. يجب على الراكب والغير اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقييد بقواعد استخدام وسيلة النقل والمحطات والمرافق وضمن النطاق الخاص لاستخدامها فقط، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
  - ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في وسيلة النقل أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
  - ج. عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث موقع توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة أو المخصصة لفئات معينة من المستخدمين كتلك المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية أو المخصصة للعائلات، خلافاً لنظام المرور ولوائحته التنفيذية أو القيود المفروضة داخل مرافق وقوف المركبات.
  - د. عدم إعاقة أو عرقلة تشغيل وسيلة النقل العام أو سائقيها.
  - هـ. عدم الدخول أو محاولة الدخول إلى الوسيلة أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحركها.
  - و. على الراكب الالتزام بأي إعادة توزيع وتخصيص للمقاعد قد يلجأ إليها الناقل لاعتبارات تتعلق بالأمن والسلامة، على أن تكون إعادة التوزيع على نفس الفئة.
2. يجب على الركاب والغير مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة أو تواجدهم في المحطات والمرافق الأخرى، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
  - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.

- ب. النوم في المواقف المخصصة للركاب على الطرق أو في غرف الصلاة أو غرف الكهرباء أو المعدات أو أي مكان يحظر النوم فيه.
- ج. الوصول إلى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
- د. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
- هـ. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
- و. تجاوز طاور الانتظار.
- ز. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو وسيلة النقل. ويجب أيضاً على الركاب أن يضعوا هواتفهم في الوضع الصامت وألا يتحدثوا بصوت عال على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصة الرحلات الطويلة.
- ح. وضع الحقيب أو الأشياء الأخرى على المقاعد.
- ط. إغلاق المداخل والممرات في أماكن تزويد الخدمة الخاصة بوسيلة النقل، وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند دخول أو الخروج من الحافلة.
- ي. دخول وسيلة النقل إذا كانت ممتلئة بالركاب.
- ك. التدخين على متن الرحلة أو في أي مكان آخر محظور فيه ذلك.
3. على الراكب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
4. على الراكب الذي ينتظر الصعود على متن الوسيلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنه بالخروج منه قبل أن يباشر بالصعود على متنها.
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 التي لديها أطفال.
6. يجب على الراكب الامتناع عن أي فعل على متن القطار أو أثناء ركوبه من شأنه تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو إزعاج للركاب بطريقة غير مقبولة، والا استبعد من الخدمة دون أن يحق له استرداد ثمن التذكرة، دون الإخلال بأي عقوبات أخرى قد تفرض عليه جزاء مخالفته لأحكام هذه اللائحة.
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

1. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكاً غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي 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. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الانذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
- د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
- هـ. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
- و. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو النقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح 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. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات عدم ترك أطفالهم يلعبون على أرصفة تحميل الركاب أو بالقرب من مسار وسيلة النقل، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
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 محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
5. بعد نزوله من وسيلة النقل، يجب ألا يحاول الراكب مطلقاً العبور من غير الأماكن المخصصة لذلك.



الباب الرابع:  
الأحكام الخاصة  
بالنقل البحري

## الفصل الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري

### المادة (63) تذكرة السفر

1. يجب على الناقل إصدار تذكرة سفر للراكب، يبين فيها الآتي:

أ. أسم الناقل.

ب. أسم الراكب وجنسيته.

ج. تاريخ إصدار التذكرة

د. أسم السفينة وجنسيته.

هـ. ميناء المغادرة.

و. وتاريخ المغادرة.

ز. ميناء الوصول.

ح. تاريخ الوصول.

ط. الموانئ الوسيطة المعيّنة لرسو السفينة.

ي. أجرة النقل.

ك. درجة 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 المحدد للسفر وذلك على النحو 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، أستخدم الناقل ربع الأجرة.

3. إذا تعذر السفر بسبب لا يرجع إلى الناقل، يلتزم الناقل برد ثمن التذكرة دون أي تعويض للراكب. فإن ثبت أن المانع من السفر يرجع إلى فعل الناقل، التزم بتعويض يعادل (50%) من ثمن التذكرة بالإضافة إلى رد ثمن التذكرة و يفترض أن تعذر السفر راجع إلى فعل الناقل حتى يقوم الدليل على عكس ذلك.

4. إذا توقف السفر لمدة تتجاوز ثلاثة أيام، جاز للراكب فسخ عقد النقل مع التعويض المناسب عند الاقتضاء، ويعفى 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 أجرى 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 لتفادي هذا التعديل.

## المادة (64): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة

### أولاً - أحكام خاصة بالرحلات المجدولة

1. يجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ شريطة القيام بالآتي:
  - أ. الإبلاغ عن الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل 24 ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة.
  - ب. أن يعرّف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل 60 دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و60 دقيقة قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك من وقت معلن للرحلة وللناقل في كل الأحوال تقليل المدة اللازمة للتعريف عند الوصول.
2. يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب الإبلاغ عن حاجته للمساعدة وأي احتياجات أخرى عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للتذكرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل، سواء تم ذلك بواسطة شبكة الإنترنت أو في المحطة أو التطبيقات الذكية، ويجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير خدمة المساعدة المطلوبة.
3. يجب اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي إشعارات طلب المساعدة المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة.
4. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنة لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود والنزول من على متن السفينة.
5. عند الاقتضاء، يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج المحطة لا تبعد أكثر من 800 متراً عن مكان انطلاق الرحلة؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة واختيار أنسب الأماكن لتلك النقطة من حيث سهولة الوصول إليها.
6. على الناقل إتاحة المعلومات المتعلقة بالمشروط الإضافية إلى الخدمة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، وذوي القدرة المحدودة على الحركة، سواء في محطات أو منصات التحميل في الموانئ؛ وذلك بوسائل مختلفة عبر عرضها أو نشرها على شبكة الإنترنت وبرامج التطبيقات الذكية بحيث يسهل الوصول إليها من قبل الراكب بما في ذلك الطباعة كبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille). كما يجب على الناقل النشر الفوري لأي تعديلات على الشروط الإضافية إلى الخدمات.

7. على الناقل السعي جاهداً لتوفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة ضماناً لتنقل سهل وآمن للأشخاص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، إلا أنه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (50%) من قيمة التذكرة والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى لدى توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيط الرحلة من خلال استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة، وذلك في أول فرصة ممكنة.
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. يكون رفض النقل مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم السفينة أو البنية التحتية لا يراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
10. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة إن كان على متن السفينة أو المحطات المعينة وأرصفة التحميل، وفقاً للملحق (1) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة عن الحركة.

## ثانياً - أحكام تنطبق على كافة الرحلات

1. 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 الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة).
2. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن تكون السفن والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر والسعي على وجه الخصوص لإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية عند طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشديد أي محطات، أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

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

1. 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 يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.

2. 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. في حال إلغاء الرحلة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب على الناقل إبلاغ الراكب بذلك بكافة الوسائل المتاحة وفي أقرب وقت ممكن خلال مدة لا تقل عن 30 دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة بناءً على طلب الراكب الذي يجب عليه حينها توفير تفاصيل التواصل معه إلى الناقل.
4. في حالة فقدان الراكب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها إبلاغ الراكب بالرحلات البديلة.
5. يجب على الناقل تزويد الراكب بمعلومات السلامة والإجراءات الواجب إتباعها في حالات الطوارئ، قبل كل رحلة.

### المادة (66): الأمتعة

1. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل ووفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
2. تعد من الأمتعة المسجلة السيارات وغيرها من المركبات (البرية أو المائية) التي يسلمها الراكب إلى الناقل لنقلها معه على السفينة.
3. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى «قسيمة تسجيل الأمتعة» التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وأيضاً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسيمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.
4. يجري تسليم الأمتعة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسيمة، يكون على المطالب بها تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة إلى بمعرفة الشرطة.
5. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لمدة تصل إلى (30) يوماً، يمكن للنقل بعدها تسليمها للشرطة. في حالة المواد القابلة للتلف، مثل المواد الغذائية، يتم الاحتفاظ بها لمدة أقصاها 24 ساعة، وبعد ذلك يقوم الناقل بالتخلص منها كنفائات.
6. يحق للناقل فحص أمتعة اليد والأمتعة المسجلة والمركبات المحملة على متن السفينة والتحقق من محتوياتها، وكذلك الحيوانات التي يتم إحضارها على متن الرحلة إذا كان هنالك سبب وجيه للاشتباه في عدم مراعاة الراكب لشروط النقل.
7. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم السهلة الحمل على متن السفينة، إلا أنه لا يُسمح بتلك التي قد تسبب إزعاجاً لركاب آخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع، ويجب أن يبين الراكب للربان أو الشخص المكلف بحفظ الودائع في السفينة الأشياء ذات القيمة المادية أو المعنوية.
8. تسري على نقل الأمتعة غير المسجلة أحكام عقد نقل البضائع بحراً المنصوص عليها في الفصل الرابع من النظام البحري التجاري المعمول به في المملكة.

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

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشروط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم السفينة يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين

### المادة (68): حالة السفينة

يجب على الناقل ضمان ما يلي:

1. صلاحية السفينة للملاحة البحرية وفقاً للغرض المخصصة له وبأنها تعمل بكفاءة وبحالة جيدة، وبخاصة لجهة كونها نظيفة ومتاحة للاستخدام الآمن والعريح من قبل الركاب.
2. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
3. تواجدهم مجموعة الإسعافات الأولية ومعدات الطوارئ على متن السفينة.
4. تصرف موظفيه بطريقة لائقة مع الركاب، والتزامهم بكافة الأنظمة واللوائح والاتفاقيات ذات الصلة بالخدمة.
5. الحصول على ترخيص إبحار من المديرية العامة لحرس الحدود قبل الإبحار.

### المادة (69): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

أحكام تنطبق على الرحلات المجدولة

1. في حال الرحلات المجدولة، إذا تم إلغاء الرحلة أو التأخير في المغادرة لأكثر من (120) دقيقة لخدمات النقل البحري الدولي، يتلقى الركاب مجاناً ما يلي:
  - أ. الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات.
  - ب. الإقامة على متن السفينة (إن كانت السفينة مهيأة لذلك) أو في فندق بالإضافة إلى المواصلات بين المحطة ومكان الإقامة. وللراكب أن يتقاضى مبلغاً معادلاً لقيمة المبيت في الفندق إذا لم يكن هنالك حجز متوفر - عند إلغاء الرحلة-.
2. في حالة الإلغاء أو تأخر انطلاق الرحلة لأكثر من (90) دقيقة، يُمنح الركاب إحدى الخيارات التالية:
  - 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.
3. لدى التأخر بالوصول إلى الوجهة النهائية، يحق للراكب الحصول على تعويض بنسبة (25%) من سعر التذكرة كحد أدنى؛ إذا كان التأخير:
  - أ. ساعة واحدة لرحلة مجدولة لأقل من 4 ساعات.
  - ب. ساعتان (2) لرحلة مجدولة 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 التأخير لأكثر من ضعف المواعيد المشار إليها أعلاه، فيجب أن يكون التعويض بمقدار 50% (من سعر التذكرة
4. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الراكب ويتحمل الناقل تكاليفها.
5. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن 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 القاهرة أعاققت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
6. يتم احتساب التعويض بالاعتماد على السعر الذي دفعه الراكب فعلياً مقابل الخدمة المتأخرة.
7. يمكن دفع التعويضات أو المبالغ المستردة نقدًا، أو بواسطة تحويل إلكتروني، 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. يعفى 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 تعويض في حالة القوة القاهرة أو إذا كان هو المتسبب بإلغاء الرحلة أو تأخيرها.
10. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن 14 يومًا من تاريخ تسليم طلب الاسترجاع إلى الناقل، في حين يجب سداد قيمة أي تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن 30 يوماً.
11. يجب على موظفي الناقل توفير تأكيد عند تأخر الخدمة، متى طلب منهم الراكب ذلك.

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

1. يلزم الناقل بالتعويض في حال ثبوت مسؤوليته أو مسؤولية الناقل المنفذ أو تابعيهما عن أي فعل أو امتناع عن فعل أو أي خطأ أو إهمال؛ أدنى إلى وقوع حادث نجم عنه وفاة الراكب أو إصابته جسدياً أو فقدان أو تضرر أو تلف أمتعته أثناء تنفيذ عقد النقل.
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 الناقل من المسؤولية عن الوفاة أو الإصابة أو الفقد أو التلف في الحالات التالية:
  - 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 المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل أو الناقل المنفذ فيه.
  - د. أي من حالات الإعفاء الأخرى المنصوص عليها في الأنظمة النافذة في المملكة أو الاتفاقيات الدولية ذات الصلة.
5. يتعين على الناقل الذي يتصل من المسؤولية مساندة الركاب في مطالباتهم بالتعويض بوجه إبي طرف ثالث تيين أو يري مسؤوليتها عن سبب تلك المطالبة.
6. لا يكون الناقل مسؤولاً عن الخسارة أو الضرر الناشئ عن سبب خارج عن إرادته، على أن يثبت الناقل ذلك.
7. يظل الناقل مسؤولاً عن كل ما يترتب على عملية النقل، حتى ولو كان قد عهد إلى ناقل آخر أداء الخدمة نيابة عنه والخاضعة لأحكام هذه اللائحة، ويشمل ذلك أي 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 الرئيسي بموجب هذه اللائحة.
8. في حال وفاة الراكب أثناء الرحلة، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تنشأ عن الوفاة، بما في ذلك نقل الجثمان ونفقات الجنازة.
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. يجب ألا تتجاوز مسؤولية الناقل عن الوفاة أو الإصابة البدنية للراكب (400.000) وحدة حسابية لكل حادثة. ويشمل ذلك مجموع طلبات التعويض التي يقدمها الراكب أو ورثته أو من يعولهم، وذلك عن كل حادث على حدة، وذلك دون المساس بحقوق الراكب المنصوص عليها في الشريعة الإسلامية أو الأنظمة المعمول بها في المملكة في هذه الأحوال.
12. يتحمل الناقل مسؤولية أي فقدان أو تلف تسبب به هو أو أحد موظفيه أو من ينوب عنه لأمتعة الراكب المسجلة من وقت توليه لها ولحين تسليمها.
13. لا يتحمل الناقل المسؤولية عن الخسارة الكلية أو الجزئية للمواد أو الأمتعة اليدوية أو الحيوانات التي يكون الإشراف عليها مسؤولية الراكب، ما لم تكن هذه الخسارة أو الضرر ناتجين عن خطأ أو إهمال من جانب الناقل أو أحد تابعيه أو وكلائه أثناء توفير الخدمة.



14. بالإضافة إلى حالات الاعفاء من المسؤولية الواردة في البند (4)، 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 التوضيح أو التغليف بصورة جيدة.
  - ج. إذ كان الفقد أو التلف الذي لحق بمقتنيات الراكب الثمينة مثل النقود، أو السندات القابلة للتداول، أو الذهب أو الأواني الفضية أو المجوهرات أو الحلى أو التحف الفنية، أو النفائس الأخرى؛ باستثناء الحالات التي يتم فيها إيداع هذه المقتنيات الثمينة لدى الناقل بعد التصريح عن ماهيتها. وفي هذه الحالة، يكون الناقل مسؤولاً إلى الحد المنصوص عليه في الفقرة (17) من هذه المادة، ما لم يتم الاتفاق صراحةً على حد أعلى بين الراكب والناقل حين الطلب بإيداع المقتنيات لديه.
  - 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
  - هـ. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
15. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم الناقل بتسليمها للراكب خلال 14 يومًا من تاريخ المطالبة بها.
16. إذا تم إيجاد أمتعة مفقودة خلال سنة من تاريخ الرحلة، يجب على الناقل إخطار الراكب مالکها بذلك فوراً إذا كانت بيانات الاتصال به متوفرة لدى الناقل، الذي يجب عليه حينها دعوته لاستلامها خلال 30 يوم من إشعاره بالعثور عليها؛ ويجب على الراكب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد حصل عليه عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحقه بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها.
17. ما لم يتفق الناقل والراكب على خلاف ذلك، يكون حد الأعلى التعويض المستحق للراكب عن فقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التلف) على النحو التالي:
- أ. (22.500) وحدة حسابية في حالة هلاك الأمتعة المسجلة أو تلفها داخل غرفة القيادة بالسفينة
  - ب. (12.700) وحدة حسابية في حالة الضرر الذي يلحق بالأمتعة الأخرى.
- بالإضافة إلى التعويضات المستحقة للراكب بموجب هذه المادة، يجب على الناقل أيضاً سداد أي مبالغ تكبدها الراكب والمتعلقة بتكاليف شحن الأمتعة المفقودة أو التالفة وإعادتها إلى الراكب
18. يكون حد التعويض المقرر عن كل 24 ساعة تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة (حتى 14 يوماً) 2 ريال للكيلوغرام الواحد.
19. لدى تأخر الناقل في تحميل أو تسليم مركبة، يتحمل حينها قيمة تعويض تعادل أجرة نقلها.
20. في حال الخسارة الكلية أو الجزئية للمركبة، يلتزم الناقل - بالإضافة إلى سداد التعويضات المقررة - بتوفير وسيلة نقل بديلة ماثلة لنفس فئة المركبة المتضررة لحين تعويضه.

21. ترفع الدعوى بشأن مسؤولية الناقل لدى حصول وفاة أو إصابة بين الركاب بوجه الناقل المتسبب، فإذا تعدد الناقلون وكانت الرحلات التي يتم فيها النقل مقسمةً على أجزاء تنفذ بواسطة أكثر من ناقل، يجوز حينها إقامة الدعوى أو المطالبة بوجه الناقل الأول أو الناقل الأخير أو الناقل الذي قام بجزء النقل الذي وقع فيه الحادث الذي أدى إلى المطالبة أو بوجههم جميعاً.
22. أي مطالبة باسترداد مبلغ مدفوع بموجب عقد النقل يمكن أن تتم بوجه الناقل الذي استوفى ذلك المبلغ أو بوجه أي شخص آخر قام باستيفائه نيابة عنه.
23. تكون المطالبة بشأن تلف أو فقدان الأمتعة لاغية إذا قبل الشخص المعني بها بالحالة التي سلمت له، فيما عدا الحالات التالية:
  - أ. إذا تم تأكيد الفقد أو التلف قبل القبول أو إذا تم إهمال المطالبة من قبل الناقل.
  - ب. إذا لم يكن الضرر واضحاً عند التسليم؛ وتقدم الشخص المعني بمطالبته خلال 3 أيام من تاريخ قبوله بالأمتعة مثبتاً بأن الضرر قد حدث أثناء حيازة الناقل لها.
24. في حال التأخر بتسليم الأمتعة، على الراكب تقديم مطالبته إلى الناقل في غضون 14 يوماً.
25. يمكن تقديم أي شكوى شفوية أو كتابية إلى الناقل بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال 3 أيام من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفويًا أو كتابيًا خلال فترة لا تتعدى وصوله إلى وجهته.
26. في حالة الإصابة البدنية يجب إخطار الناقل كتابةً بالإصابة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ مغادرة الراكب السفينة، وإلا افترض أنه غادرها دون إصابة، ما لم يثبت الراكب غير ذلك.
27. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ فقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض عليه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
28. تعلق المطالبات؛ لحين البت بها من قبل الناقل وتلقي الراكب رداً صريحاً من قبله.
29. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها وكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
30. لا يخل ما تم الإشارة إليه في هذه المادة بحق المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة ضمن المهل المنصوص عليها في النظام البحري التجاري.

## الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري

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

1. على كل من يود الاستفادة من خدمة النقل البحري شراء التذكرة المناسبة لدرجة الخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
2. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.

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 للعودة على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
4. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة صادرة باسمه مخصصة لفئة معينة بما في ذلك التذاكر المخصصة للطلاب أو كبار السن، إثبات هويته واستحقاقه للتذكرة في أي وقت يطلب منه الناقل ذلك.
5. تؤهل التذكرة صاحبها المعود على متن السفينة والركوب في فئة النقل المشار إليها فيها أو إشغال الجناح المخصص له (إن كان قد تم حجزه).

### المادة (72): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

1. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.
2. لا يُسمح للراكب على متن السفينة أو في أي من المحطات أو مرافق النقل باصطحاب أي مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم السفينة، أو لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو باصطحاب أي مواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة، أو عرقلة ركاب آخرين، أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالسفينة أو المحطات أو المرافق. ويجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن السفينة.
3. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

### المادة (73): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة (تطبيق على الرحلات المجدولة)

ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة أو ميناء مخدمين بموظفين، يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل (48) ساعة على الأقل، ويجب عليهم في سبيل ذلك الامتثال لتعليمات الناقل المعلن عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

### المادة (74): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة (تطبيق على الرحلات المجدولة)

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة الموضح في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه من قبل الناقل، فإن لم يصعد على متن الرحلة قبل موعد المغادرة المحدد، عندها لا يمكن للراكب أن يسترد ثمن التذكرة

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

1. يجب على الراكب والغير اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة الالتزام بالقواعد الخاصة بالاستفادة من الخدمة، إن كان على متن السفينة أو المحطات والمرافق، ضمن النطاق الاستخدام المحدد حصراً، ومن بين تلك التعليمات على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
  - ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في السفينة أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
  - ج. عدم إساءة استخدام مرفق موقف السيارات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقف خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقف غير المسموح بها للعامة كتلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو تجاوز أي قيود أخرى مفروضة على استخدام مرفق موقف المركبات.
2. يجب على الركاب والغير مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة أو تواجدهم في المحطات والمرافق الأخرى، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
  - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج؛ سواء على متن السفينة أو في الموانئ أو على أرصفة التحميل أو المرافق الأخرى.
  - ب. النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه.
  - ج. التسبب بإزعاج أو عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب.
  - د. تجاوز طابور الانتظار.
  - هـ. إشغال أي مقعد أو حجرة على متن السفينة خلافاً لما هو مبين في التذكرة أو الحجز المؤكد.
  - و. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن السفينة. أيضاً، يجب على الركاب أن يضعوا هواتفهم في الوضعية الصامتة وألا يتحدثوا بصوت عال على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصة الرحلات الطويلة.
  - ز. 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 لديه إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد ثمن التذكرة التي سدها، مع ما قد يعرضه ذلك لعقوبات أيضاً.
4. على الراكب إبراز بطاقة الهوية أو جواز السفر أو أي وثيقة إثبات رسمية أخرى للهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.

5. يجب على الوالدين أو الأوصياء عدم السماح لمن هم دون السن القانونية تحت رعايتهم بمغادرة السفينة في أي ميناء أو محطة دون إشراف مسؤول من شخص بالغ.
6. يجب أن يكون الركاب والغير على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - أ. حيازة أي مواد خطرة.
  - ب. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
  - ج. بإعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
  - د. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها .
  - هـ. الجلوس أو الوقوف أو الاستلقاء أو التسلق على أو فوق أي درابزين خارجي أو داخلي أو حواجز واقية أخرى.
  - و. السباحة أو الغوص بالقفز من السفينة.
  - ز. 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. ينبغي على الركاب والغير الذين ينتظرون أو يتواجدون في المحطات أن يتلزموا ومرافقيهم بمتطلبات السلامة سواءً على أرصفة التحميل أو بالقرب منطقة رسو السفينة، كما ينبغي عليهم عدم الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
8. للراكب أن يشغل المقعد المخصص له 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.
9. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
10. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر يؤثر على السلامة أو معدات محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
11. لا يُسمح للراكب؛ ولأسباب تتعلق بالسلامة على متن السفينة، بجلب أي مادة تولد حرارة أو تنتج لهباً، لذا يجب على الراكب استيضاح الناقل بهذا الشأن قبل الركوب.

## المادة (76): الامتثال للمتطلبات النظامية

1. عند الإبحار إلى خارج المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية لجهة إبراز الوثائق الثبوتية والتقييد بجدول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك.
2. لا يُسمح لركاب السفينة؛ سواء عن عمد أو إهمال بتفريغ أو إلقاء أي مواد أو مخلفات ورميها في البحر.

الملاحق

## الملحق 1 - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة

### أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة

1. يقتضي تقديم المساعدة وإجراء الترتيبات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من التالي:
  - أ. الإبلاغ عن وصولهم إلى المحطة وطلبهم للمساعدة في النقاط المحددة.
  - ب. الانتقال من النقطة المحددة إلى مكتب تسجيل الوصول وغرفة الانتظار ومنطقة المغادرة.
  - ج. الصعود على متن السفينة، مع توفير المصاعد والكراسي المتحركة أو غيرها من الوسائل المساعدة اللازمة؛ حسب الاقتضاء.
  - د. تحميل أمتعتهم.
  - هـ. 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.
  - ي. الاستبدال المؤقت لمعدات التنقل التالفة أو المفقودة بمعدات بديلة مناسبة.
  - ك. تمكين مرافق الشخص ذي الاحتياجات الخاصة أو القدرة المحدودة على الحركة من تقديم المساعدة اللازمة له؛ سواء في الميناء أو لدى الصعود والنزول.
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 اصطاده على متن الوسيلة أو إنزاله منها.

### ثانياً - المساعدة على متن الوسيلة

- يقتضي تقديم المساعدة وإجراء الترتيبات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من التالي
1. التزود بالمعلومات الأساسية عن الرحلة بصورة يسهل الوصول إليها عند طلبها من قبل الراكب.
  2. المساعدة على الصعود أو النزول أثناء التوقف في رحلة.
  3. بذل كل الجهود المعقولة لتهيئة المقاعد بشكل يلبي احتياجات الراكب ذي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
  4. المساعدة في الانتقال إلى المراحيض عند الحاجة.
  5. لدى وجود مرافق لتقديم المساعدة للراكب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة

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

1. 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 الإعاقة وشروطها.
5. إمكانية السماح بالدراجات وشروطها.
6. 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 الشكاوى.

### 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 الإعاقة

### أولاً- التوعية بالإعاقة ومتطلباتها

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

1. التوعية والاستجابات المناسبة لمتطلبات الركاب من ذوي الإعاقة الجسدية أو الحسية (السمعية والبصرية) أو الخفية أو التعليمية، بما في ذلك كيفية التمييز بين القدرات المختلفة للأشخاص.
2. الحواجز التي يواجهها 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.
6. كيفية التعامل بعناية مع الكراسي المتحركة والوسائل الأخرى المساعدة في التنقل الأخرى.

### ثانياً - التدريب على المساعدة في مجال الإعاقة

- يشمل تدريب الموظفين الذين يساعدون الأشخاص من ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة بصورة خاصة ما يلي
1. كيفية مساعدة مستخدمي الكراسي المتحركة للانتقال من وإلى كرسي متحرك.
  2. مهارات تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة للسفر مع حيوان مساعدة معترف به، والتعريف بدور تلك الحيوانات واحتياجاتها.
  3. تقنيات لمرافقة الركاب من ذوي الإعاقة البصرية وللتعامل مع حيوانات المساعدة المعترف بها ونقلها.
  4. الإعاقة فهم أنواع المعدات التي يمكن أن تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة ومعرفة كيفية التعامل مع مثل هذه المعدات.
  5. استخدام معدات المساعدة على الصعود إلى السفينة وإنزال تلك المعدات والالمام بإجراءات المساعدة على الصعود إلى السفين وإنزالها التي تحمي سلامة وكرامة ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة.
  6. فهم الحاجة إلى مساعدة موثوقة ومهنية.
  7. إدراك إمكانية أن يعاني بعض الركاب ذوي الإعاقة من حساسية مفرطة في المشاعر أثناء السفر بسبب اعتمادهم على المساعدة المقدمة.
  8. الالمام بالإسعافات الأولية.

### المحتويات

الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب \_\_\_\_\_ 68

# لائحة حقوق والتزامات مستخدمي وسائل النقل العام

جدول المخالفات والعقوبات

- 70 **الجدول 2:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن \_\_\_\_\_
- 71 **الجدول 3:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن \_\_\_\_\_
- 72 **الجدول 4:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية بين المدن \_\_\_\_\_
- 73 **الجدول 5:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية داخل المدن \_\_\_\_\_
- 74 **الجدول 6:** المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي النقل البحري \_\_\_\_\_

## الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب

الرقم	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	حمل المواد التي تنبعث منها روائح كريهة ومنقّرة، وكذلك بعض الأطعمة التي قد تفسد أثناء الرحلة.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	راجع قائمة المواد المحظورة الصادرة عن الناقل أو مدير البنية التحتية
2	عدم سداد أجرة النقل أو عدم اتباع لوائح الهيئة وتعليمات الناقل بشأن الخدمة.	مخالفة أجرة النقل	200 ريال سعودي + اجرة النقل	
3	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)	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	
4	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	مخالفة غير جسيمة	رفض تقديم الخدمة	أو الوقف في المواقع غير المسموح بها للعامة أو عدم مراعاة قوانين المرور على المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.
5	الامتناع عن إبراز بطاقة الهوية	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة للشرطة (عند الانزال من رحلات بين المدن)	عند طلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة
6	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	
7	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو عند الطلب من طاقم الناقل أو المفتشين باستثناء المناطق المسموح بالتواجد بها بدون تذكرة	مخالفة أجرة النقل	200 ريال سعودي + اجرة النقل	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.

الرقم	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
8	عدم إثبات الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجرة النقل	200 ريال سعودي + أجرة النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
9	إحظار 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.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	
10	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الوسيلة أو في المحطات أو المرافق	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	
11	وضع الحقائب والأمتعة في غير الأماكن المخصصة لها.	مخالفة غير جسيمة	100 ريال سعودي	
12	الدخول إلى المرفق أو الوسيلة بملابس متسخة بشكل يضر المرفق أو الوسيلة	مخالفات أخرى	رفض تقديم خدمة	
13	العبث بوسيلة أو مرفق النقل أو جزء منه أو الأضرار به	مخالفة جسيمة	500 ريال سعودي	
14	شغل مساحة أو مقعد مخصص لذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	

## الجدول 2: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن

الرقم	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.	مخالفة جسيمة	500 ريال سعودي	
2	الهاء أو تشتيت السائق أثناء الرحلة.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	
3	الوصول إلى المناطق المحظورة.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	
4	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	
5	عدم البقاء جالسا طوال الرحلة	مخالفة غير جسيمة	100 ريال سعودي	
6	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.	مخالفة غير جسيمة	100 ريال سعودي	
7	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	المادة ١٢ من النظام «تتولى الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات 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.»
8	إخراج أي جزء من الجسم أو أي اجسام أخرى من النوافذ أو الأبواب أو التعلق بالجزء الخارجي من الوسيلة	مخالفة جسيمة	300 ريال سعودي	
9	وضع القدم على المقاعد.	مخالفة غير جسيمة	200 ريال سعودي	

## الجدول 3: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن

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

## الجدول 4: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية بين المدن

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



## الجدول 5: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الخطوط الحديدية داخل المدن

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

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

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



الهيئة العامة للنقل  
Transport General Authority