

فيرجن أتلانتيك

# التعويض والمساعدة

في حالة المنع من الصعود إلى الطائرة أو إلغاء الرحلة أو تأخيرها

تاريخ الطباعة والتصحيح: فبراير 2025

# مرحبًا، شكرًا جزيلاً لاختيارك السفر على متن خطوط فيرجن أتلانتيك

نود أن نؤكد لك أنه في حال حدوث أي اضطراب في جدول رحلتك، سنتخذ الخطوات اللازمة لتقليل الإزعاج قدر الإمكان وجعل فترة الانتظار مريحة لك قدر المستطاع.

تتوافق جميع إجراءاتنا مع أحكام اللائحة (EC) رقم 261/2004، التي تنص على القواعد العامة المتعلقة بتعويض ومساعدة المسافرين في حال منعهم من الصعود إلى الطائرة أو إلغاء الرحلة أو تأخيرها لمدة طويلة.

## إذا تأخرت رحلتك

### لأكثر من أربع ساعات في الرحلات الجوية الطويلة:

سنوفر لك وجبات ومشروبات بشكل معقول يتناسب مع مدة الانتظار، بالإضافة إلى مكالمات هاتفيتين قصيرتين أو رسائل تليفونية، أو فاكس، أو رسائل بريد إلكتروني.

### لأكثر من خمس ساعات

بالإضافة إلى ما سبق، يمكنك إلغاء الحجز واسترداد قيمة التذكرة غير المستخدمة، وكذلك استرداد قيمة الجزء المستخدم من الرحلة إذا كان التأخير في الرحلة يعرقل غرضك الأصلي من السفر.

وعند الاقتضاء، إذا كنت قد أكملت جزءًا أو أكثر من رحلتك، فسندم لك رحلة عودة إلى نقطة الانطلاق الأولى في أقرب فرصة ممكنة. يُرجى العلم أن المسافرين ضمن جولات متكاملة / عروض سياحية، ستقتصر قيمة استردادهم على الجزء المتعلق بسعر تذكرة السفر فقط، وليس كامل تكلفة العطله. يُنصح بالتواصل مع منظم الرحلة للحصول على التوجيه المناسب قبل اتخاذ قرار بإلغاء الحجز.

### لأكثر من ست ساعات (للرحلات من/إلى/عبر الولايات المتحدة فقط)

إذا كانت رحلتك تشمل السفر إلى أو من أو عبر الولايات المتحدة، فيرجى العلم بأن وزارة النقل الأمريكية (DOT) تفرض إصدار تعويض تلقائي في حال الوصول إلى وجهتك النهائية بتأخير يتجاوز ست ساعات (للرحلات الدولية)، إذا قررت عدم السفر على الرحلة المتأخرة بشكل كبير أو عدم قبول إعادة الحجز على رحلة بديلة أو أي قسيمة أو رصيد أو شكل آخر من التعويض المقدم.

### حتى اليوم التالي (حسب التوقيت المحلي)

بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، إذا قررت عدم إلغاء رحلتك، فسندم لك إقامة فندقية، مع وسائل النقل من وإلى الفندق.

قد يتم تقليص أو إلغاء الرعاية الموضحة أعلاه إذا كان توفير المشروبات والوجبات والإقامة الفندقية سيؤدي بحد ذاته إلى مزيد من التأخير.

## إذا تم إلغاء رحلتك

### فدليك الخيار

إلغاء الحجز واسترداد قيمة التذكرة غير المستخدمة، وكذلك استرداد قيمة الجزء المستخدم من الرحلة إذا كان التأخير في الرحلة يعرقل غرضك الأصلي من السفر. وعند الاقتضاء، إذا كنت قد أكملت جزءًا أو أكثر من رحلتك، فسندم لك رحلة عودة إلى نقطة الانطلاق الأولى في أقرب فرصة ممكنة.

يُرجى العلم أن المسافرين ضمن جولات متكاملة / عروض سياحية، ستقتصر قيمة استردادهم على الجزء المتعلق بسعر تذكرة السفر فقط، وليس

كامل تكلفة العطله. يُنصح بالتواصل مع منظم الرحلة للحصول على التوجيه المناسب قبل اتخاذ قرار بإلغاء الحجز. أو، اختيار رحلة بديلة إلى وجهتك النهائية، في ظل ظروف نقل مماثلة، وفي أقرب وقت ممكن، حيثما تتوفر مقاعد

أو، اختيار رحلة بديلة إلى وجهتك، في ظل ظروف نقل مماثلة، وفي تاريخ لاحق يناسبك، حيثما تتوفر مقاعد. (في هذه الحالة، ستكون مسؤولاً عن تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات وأي وسائل نقل أخرى).

### بالإضافة إلى ذلك:

إذا تم إلغاء رحلتك دون إشعار مسبق وكنت قد بدأت بالفعل رحلتك إلى المطار، فسنوفر لك، في أثناء انتظار الرحلة الجديدة، وجبات ومشروبات بما يتناسب مع مدة الانتظار، بالإضافة إلى مكالمتين هاتفيتين قصيرتين، أو رسائل تلغرافية، أو فاكس، أو رسائل بريد إلكتروني. إذا كانت رحلة المغادرة الجديدة تتطلب الانتظار طوال الليل، فسنوفر لك إقامة فندقية ومواصلات من وإلى الفندق. (هذا العرض لا ينطبق إذا كنت قد اخترت بنفسك رحلة بديلة مع فيرجن أتلانتيك في موعد لاحق).

### الرحلات من/إلى/عبر الولايات المتحدة

إذا كانت رحلتك تشمل السفر إلى أو من أو عبر الولايات المتحدة، فيرجي العلم بأن وزارة النقل الأمريكية (DOT) تشترط إصدار تعويض تلقائي عن الرحلات الملغاة، إذا قررت عدم قبول إعادة الحجز على رحلة بديلة، أو عدم قبول أي قسيمة أو رصيد أو شكل آخر من أشكال التعويض المعروض. إذا قمنا بإعادة حجزك تلقائيًا على خدمة بديلة، فسنبدأ في إصدار استرداد كامل للقيمة إذا لم تسافر على الرحلة البديلة.

## التعويض عن إلغاء الرحلات والتأخيرات الطويلة

قد تكون مؤهلاً للمطالبة بالتعويض إذا قمنا بإلغاء رحلتك خلال أسبوعين من موعد المغادرة، أو إذا تأخرت رحلتك في الوصول لأكثر من ثلاث ساعات. ويعتمد استحقاقك للتعويض على سبب الإلغاء أو التأخير، وكذلك وقت وصول رحلتك الجديدة أو المتأخرة.

لن يتم تقديم تعويض إذا كان سبب الإلغاء أو التأخير خارجًا عن سيطرة فيرجن أتلانتيك، أو إذا كانت الاضطرابات غير قابلة للتجنب حتى مع اتخاذ جميع التدابير المعقولة. وهذا يشمل التأثير الناتج عن الأحوال الجوية أو قرارات إدارة الحركة الجوية، والكوارث الوطنية، والأعطال المفاجئة المتعلقة بسلامة الطيران، والنزاعات الصناعية، وعدم الاستقرار السياسي والمخاطر الأمنية.

### جدول التعويضات - إلغاء الرحلات

الرحلات الطويلة (أكثر من 3,500 كم)	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل خلال أقل من أربع ساعات من موعد وصولك الأصلي	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل بعد أكثر من أربع ساعات من موعد وصولك الأصلي
260 جنيهًا إسترلينيًا	520 جنيهًا إسترلينيًا	
الرحلات متوسطة المدى (بين 1,500 إلى 3,500 كم)	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل خلال أقل من 3 ساعات من موعد وصولك الأصلي	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل بعد أكثر من ثلاث ساعات من موعد وصولك الأصلي
175 جنيهًا إسترلينيًا	350 جنيهًا إسترلينيًا	
الرحلات قصيرة المدى (أقل من 1,500 كم)	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل خلال أقل من ساعتين من موعد وصولك الأصلي	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل بعد أكثر من ساعتين من موعد وصولك الأصلي
	220 جنيهًا إسترلينيًا	

### جدول التعويضات - تأخير الرحلات

إذا وصلت رحلتك المتأخرة بعد أكثر من 3 ساعات من موعد الوصول الأصلي	إذا وصلت الرحلة بعد أكثر من 4 ساعات من موعد الوصول الأصلي
---	---

رحلة طويلة	260 جنيهًا إسترلينيًا	520 جنيهًا إسترلينيًا
رحلة متوسطة المدى	175 جنيهًا إسترلينيًا	350 جنيهًا إسترلينيًا
رحلة قصيرة المدى		220 جنيهًا إسترلينيًا

جميع المسافرين الذين يرغبون في تقديم طلب للحصول على تعويض بسبب تأخير الرحلة أو إلغائها يجب عليهم تعبئة نموذج طلب التعويض بموجب اللائحة الأوروبية EC261 والمتوفر على موقعنا الإلكتروني: [virginatlantic.com/euclaimapplication](http://virginatlantic.com/euclaimapplication) لا يمكن معالجة طلبات التعويض عن إلغاء الرحلات والتأخيرات الطويلة في المطار.

## في حال تم منعك من الصعود إلى الطائرة بسبب نقص المقاعد المتوفرة

تُطبق فيرجن اتلانتيك برنامجًا يسمى "فيرجن سيلكت"، وهو برنامج "طوعي" لمعالجة المنع من الصعود إلى الطائرة. يوفر هذا البرنامج للمسافرين فرصة التخلي عن مقاعهم طوعًا مقابل استرداد قيمة التذكرة غير المستخدمة، أو السفر في رحلة لاحقة من رحلات فيرجن اتلانتيك، وذلك مقابل رحلة مجانية أو مخفضة في تاريخ لاحق.

الركاب الذين يتطوعون ويتم قبولهم ضمن برنامج "فيرجن سيلكت" سيحصلون أيضًا على وجبات ومشروبات وإقامة ليلية، وذلك حسب مدة الانتظار. (لمزيد من التفاصيل حول برنامج فيرجن سيلكت، يُرجى التواصل مع أحد أفراد فريقنا في المطار).

وفي حال حدوث أمر غير متوقع واضطررنا إلى منعك من الصعود إلى الطائرة "بشكل غير طوعي":

فإن لك الحق في الحصول على تعويض

إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل خلال أقل من أربع ساعات من موعد وصولك الأصلي	إذا كانت رحلتك الجديدة من المقرر أن تصل بعد أكثر من أربع ساعات من موعد وصولك الأصلي
260 جنيهًا إسترلينيًا	520 جنيهًا إسترلينيًا

كما يحق لكم أيضًا الاختيار بين الآتي:

إلغاء الحجز واسترداد قيمة التذكرة غير المستخدمة، وكذلك استرداد قيمة الجزء المستخدم من الرحلة إذا كان التأخير في الرحلة يعرقل غرضك الأصلي من السفر.

يُرجى العلم أن المسافرين ضمن جولات متكاملة / عروض سياحية، ستقتصر قيمة استردادهم على الجزء المتعلق بسعر تذكرة السفر فقط، وليس كامل تكلفة العطله. يُنصح بالتواصل مع منظم الرحلة للحصول على التوجيه المناسب قبل اتخاذ قرار بإلغاء الحجز.

أو، يمكنك اختيار رحلة بديلة إلى وجهتك النهائية، ضمن ظروف نقل مماثلة، وبحسب توفر المقاعد، في أقرب وقت ممكن.

أو، اختيار رحلة بديلة إلى وجهتك، في ظل ظروف نقل مماثلة، وفي تاريخ لاحق يناسبك، حيثما تتوفر مقاعد. (في حال اختيارك هذا الخيار، ستكون مسؤولاً عن تكاليف الإقامة في الفندق، والوجبات، وأي وسائل نقل إضافية).

**بالإضافة إلى ذلك:**

سنوفر لك وجبات ومشروبات بشكل معقول يتناسب مع مدة الانتظار، بالإضافة إلى مكالمتين هاتفيتين قصيرتين أو رسائل تلغرافية، أو فاكس، أو رسائل بريد إلكتروني. إذا كانت رحلة المغادرة الجديدة تتطلب الانتظار طوال الليل، فسوف نوفر لك إقامة فندقية ومواصلات من وإلى الفندق. (هذا العرض لا ينطبق إذا كنت قد اخترت بنفسك رحلة بديلة مع فيرجن اتلانتيك في موعد لاحق.)

## المتطوعون وأولويات الصعود إلى الطائرة

في حال تم بيع عدد من المقاعد يفوق سعة الطائرة، ولم تتمكن من إيجاد عدد كافٍ من المتطوعين للتخلي عن مقاعدهم طوعاً، فقد يتم منع صعود بعض الركاب إلى الطائرة بشكل غير طوعي. وسيتم ذلك وفقاً لأولويات الصعود التالية:

– آخر من قام بتسجيل الوصول أو وصل إلى مكاتب تسليم الأمتعة،  
أو أجهزة الخدمة الذاتية لتسجيل الوصول، أو بوابة الصعود إلى الطائرة.

### ملاحظة هامة

تتطبق هذه الأحكام والخدمات فقط في حال توافر لدى الراكب حجز مؤكد على الرحلة المعنية، وأن يكون الراكب قد حضر إلى كاونتر تسجيل الوصول قبل 60 دقيقة على الأقل من موعد الإقلاع المجدول للرحلة.  
ولا تُطبق هذه الأحكام والخدمات على الركاب الذين يسافرون مجاناً أو بتذكرة ذات سعر مخفض غير متاح بشكل مباشر أو غير مباشر للجمهور. ولكنها تنطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر صادرة ضمن برامج المسافرين الدائم.

في حال تم منعك من الصعود إلى الطائرة لأسباب مبررة مثل الأسباب الصحية أو الأمنية أو السلامة العامة أو لعدم اكتمال الوثائق المطلوبة للسفر، فإننا غير ملزمين بتقديم أي رعاية أو مساعدة أو تعويض مالي، ولا برّد ثمن التذكرة أو توفير ترتيبات سفر بديلة.

## الركاب الذين منعوا من الصعود من مطارات الولايات المتحدة

يُقدّم هذا الإشعار وفقاً للوائح وزارة النقل الأمريكية (US DOT)، البند 14 من مدونة اللوائح الفيدرالية 250.9 CFR

التعويض عند المنع من الصعود إلى الطائرة  
إذا مُنعت من الصعود إلى رحلة تديرها فيرجن أتلانتيك من الولايات المتحدة، رغم امتلاكك حجراً مؤكداً، فمن المرجح أن لك الحق في الحصول على تعويض مالي. هذا الإشعار يوضح التزامات شركة الطيران وحقوق الركاب في حال تم بيع عدد من المقاعد يفوق سعة الطائرة، وذلك بحسب أنظمة وزارة النقل الأمريكية.

المتطوعون وأولويات الصعود إلى الطائرة  
في حال تم بيع عدد من المقاعد يفوق سعة الطائرة (أي عدد الركاب يفوق عدد المقاعد المتاحة)، فلن يتم منع صعود أي راكب بشكل إجباري إلا بعد أن نطلب أولاً من الركاب التطوع بالتخلي عن مقاعدهم طواعية، مقابل تعويض تختاره شركة الطيران.  
وإذا لم يتوفر عدد كافٍ من المتطوعين، فقد يتم منع صعود بعض الركاب بشكل غير طوعي، وذلك وفقاً لأولويات الصعود المعتمدة من قبل فيرجن أتلانتيك.

– آخر من قام بتسجيل الوصول أو وصل إلى مكاتب تسليم الأمتعة، أو أجهزة تسجيل الوصول الذاتي، أو بوابة الصعود إلى الطائرة.

التعويض عند رفض الصعود غير الطوعي  
إذا مُنعت من الصعود إلى الطائرة بشكل غير طوعي، فإن لك الحق في الحصول على تعويض عن "المنع من الصعود إلى الطائرة" من شركة الطيران، إلا

(1) إذا لم تكن قد استوفيت بالكامل متطلبات إصدار التذاكر، أو تسجيل الوصول، أو تأكيد الحجز، أو كنت غير مقبول للسفر وفقاً لقواعد وممارسات شركة الطيران المعتادة؛ أو

(2) إذا تم رفض صعودك بسبب إلغاء الرحلة؛ أو

(3) إذا تم رفض صعودك بسبب استبدال الطائرة بأخرى ذات سعة أقل لأسباب تتعلق بالسلامة أو التشغيل؛ أو

(4) إذا كانت الرحلة تُشغّل بطائرة تحتوي على 60 مقعداً أو أقل، وتم رفض صعودك لأسباب تتعلق بقيود الوزن أو التوازن الخاصة بالسلامة، والتي تحد من الحمولة؛ أو

(5) إذا تم نفلك إلى درجة مختلفة عن تلك المحددة في تذكرتك، دون تحميلك أي رسوم إضافية (مع الإشارة إلى أنه يجب تعويض الراكب إذا تم نقله إلى درجة بسعر أقل)؛ أو

(6) إذا تمكنت شركة الطيران من الحجز لك على رحلة بديلة أو مجموعة رحلات تصل إلى نقطة التوقف التالية أو وجهتك النهائية خلال ساعة واحدة من وقت الوصول المجدول لرحلتك الأصلية.

### قيمة التعويض عند المنع من الصعود إلى الطائرة السفر الدولي

الركاب المسافرون من الولايات المتحدة إلى وجهة خارجية، والذين مُنعوا من الصعود إلى الطائرة بشكل غير طوعي نتيجة بيع عدد من المقاعد يفوق سعة الطائرة على الرحلة المنطلقة من مطار أمريكي، يحق لهم الحصول على:

(1) تعويض يعادل 200% من سعر التذكرة إلى وجهة الراكب أو نقطة التوقف الأولى، بحد أقصى 1075 دولاراً أمريكياً، وذلك إذا قامت شركة الطيران بتوفير وسيلة نقل بديلة من المخطط أن تصل إلى وجهة الراكب أو نقطة توقفه الأولى في غضون أقل من أربع ساعات من وقت الوصول المجدول للرحلة الأصلية؛ و

(2) تعويض يعادل 400% من سعر التذكرة إلى وجهة الراكب أو نقطة التوقف الأولى، بحد أقصى 2150 دولاراً أمريكياً، وذلك إذا لم تتمكن شركة الطيران من توفير وسيلة نقل بديلة تصل إلى وجهة الراكب أو نقطة توقفه الأولى في غضون أقل من أربع ساعات من وقت الوصول المجدول للرحلة الأصلية.

تأخير الوصول من 0 إلى 4 ساعات. 200% من سعر تذكرة الذهاب (بحد أقصى 1075 دولارًا).

تأخير الوصول أكثر من 4 ساعات. 400% من سعر تذكرة الذهاب (بحد أقصى 2150 دولارًا).

#### وسيلة النقل البديلة

تعني "وسيلة النقل البديلة" أي نقل جوي مع حجز مؤكد وبدون تكلفة إضافية، سواء مع نفس شركة الطيران أو مع شركة طيران أخرى مرخصة من وزارة النقل الأمريكية (DOT)، أو أي وسيلة نقل أخرى يوافق عليها الراكب ويستخدمها في حال مُنع من الصعود إلى الطائرة.

#### طريقة الدفع

باستثناء ما يُذكر لاحقًا، يتوجب على شركة الطيران أن تُقدّم لكل راكب يحق له الحصول على تعويض بسبب المنع غير الطوعي من الصعود إلى الطائرة، دفعة نقدية أو بشيك تعادل المبلغ المحدد أعلاه، وذلك في نفس اليوم والمكان الذي حدث فيه المنع من الصعود. وإذا رتبت شركة الطيران وسيلة نقل بديلة لصالح الراكب تنطلق قبل أن يتم دفع التعويض، فيجب إرسال مبلغ التعويض للراكب خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة. يجوز لشركة الطيران أن تعرض على الراكب تذكرة مجانية أو بسعر مخفّف بدلًا من الدفع النقدي. وفي هذه الحالة، يتوجب على الشركة الإفصاح الكامل عن جميع القيود الأساسية المتعلقة باستخدام التذكرة المجانية أو المخفّضة، قبل أن يقرر الراكب ما إذا كان سيقبل هذا العرض عوضًا عن الدفع النقدي أو عبر شيك. ويحق للراكب أن يرفض العرض ويُصر على استلام الدفع نقدًا أو عبر شيك أو يرفض جميع أشكال التعويض ويتخذ إجراءً قانونيًا خاصًا لاسترداد حقوقه.

#### خيارات الراكب

قد يؤدي قبول التعويض إلى إعفاء شركة فيرجن أتلانتيك من أي مسؤولية إضافية تجاه الراكب بسبب عدم التزامها بالحجز المؤكد. ومع ذلك، يحق للراكب رفض التعويض والسعي للحصول على تعويضات عن طريق القضاء أو عبر وسائل قانونية أخرى.

للحصول على مزيد من المعلومات وتقديم ملاحظتكم  
يُرجى زيارة

[www.virginatlantic.com/euregulations](http://www.virginatlantic.com/euregulations)

كما يسرّ قسم علاقات العملاء لدينا استقبال استفساراتكم أو ملاحظتكم أو شكاويكم من خلال [www.virginatlantic.com/feedback](http://www.virginatlantic.com/feedback)

إذا لم تكن راضيًا عن الخدمات المقدّمة لك خلال تعطّل رحلتك أو عن الرد الذي تلقّيته من قسم علاقات العملاء، فيمكنك التواصل مع الجهة  
المسؤولة عن تنفيذ لوائح الاتحاد الأوروبي.

هيئة الطيران المدني البريطانية

الطابق الرابع، مبنى CAA

59-45 طريق كينغزواي

لندن WC2B 6TE

[www.caa.co.uk/passengercomplaints](http://www.caa.co.uk/passengercomplaints)

توضح هذه النشرة ملخصًا لأحكام اللائحة الأوروبية EC261 المتعلقة بتعويض ومساعدة المسافرين في حال المنع من الصعود إلى الطائرة، أو إلغاء الرحلة، أو تأخيرها لفترة طويلة: مواد لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (EC) 261/2004 في حال وقوع نزاع يجب أن تستند أي دعوى قانونية أو إجراء قانوني إلى النصوص القانونية الرسمية ذات الصلة فقط. يمكن الاطلاع على هذه النصوص في الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي.