

شروط النقل للركاب والأمتعة

تاريخ السريان: 28 ديسمبر 2024
المراجعة 52

جدول المحتويات

المادة 1	ماذا تعني التعبيرات الخاصة
المادة 2	قابلية التطبيق
المادة 3	التفاصيل الخاصة بنا
المادة 4	كيف نتعامل مع بياناتك ومعلوماتك الشخصية
المادة 5	الأسعار والضرائب والرسوم والتكاليف وتكاليف البرامج الحكومية والرسوم الإضافية
المادة 6	تذكرتك وخط سير رحلتك وتفويت رحلتك
المادة 7	إجراء تغيير على حجزك
المادة 8	إذا دفع شخص آخر ثمن تذكرتك
المادة 9	وثائق السفر وشروط الدخول والجمارك والأمن والفحص
المادة 10	الاسترداد
المادة 11	تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة
المادة 12	السلوك غير المقبول
المادة 13	حقنا في رفض نقلك أو نقل أمتعتك
المادة 14	اللياقة للسفر جواً والسفر في حال وجود حالة طبية
المادة 15	المساعدة الخاصة
المادة 16	السفر مع الحيوانات الأليفة والكلاب المساعدة
المادة 17	توافر الخدمات ودرجة المقصورة
المادة 18	ترتيب خدمات إضافية لك
المادة 19	الامتعة
المادة 20	شركات النقل المتعاقبة وخدمات المشاركة بالرمز وخدمات التأجير الشامل للخدمة
المادة 21	الجدول الزمني وتعطيل الرحلات ومنع الصعود إلى الطائرة
المادة 22	خطة الطوارئ على مدرج المطار
المادة 23	مسؤوليتنا تجاهك وتقديم المطالبات
المادة 24	التفسير

خطوط فيرجن أتلانتيك الجوية المحدودة - شروط النقل

1

ماذا تعني التعبيرات الخاصة

في شروط النقل الماثلة، نستخدم مصطلحات خاصة للدلالة على معاني معينة. وهي كما يلي:

"نحن"، "لنا"، و"نا" تعني خطوط فيرجن أتلانتيك الجوية المحدودة.

"أنت"، "لك"، و"نفسك" تعني أي شخص، باستثناء أفراد طاقم الطائرة، يحمل تذكرة سفر وقد تم نقله أو سيقبل على متن طائرة (راجع أيضًا تعريف "الراكب"). وفيما يتعلق باسترداد التذاكر، يشير المصطلح إلى الشخص الذي قام بدفع قيمة التذكرة. وفيما يتعلق بـ "الشباب المسافرين بمفردهم"، يشمل المصطلح الوالدين أو الأوصياء.

"رمز تعريف شركة الطيران" يعني الأحرف المكوّنة من رقمين أو ثلاثة والتي تُعرّف شركة النقل الجوي. رمز تعريف شركتنا هو: "VS".

"الشروط المعمول بها" تشمل ما يلي:

(أ) التعرفة المطبقة على تذكرتك؛ و

(ب) الأنظمة والسياسات والشروط التي تطبقها من وقت لآخر (أو التي تطبقها شركة النقل المشغلة لرحلتك بموجب اتفاقية المشاركة بالرمز) كما هو مبين على موقعنا الإلكتروني www.virginatlantic.com أو على الموقع الإلكتروني لشركة النقل المشغلة لرحلتك.

"كلب المساعدة" يعني كلبًا:

- قد تم تدريبه في المملكة المتحدة من قبل جمعية خيرية معتمدة مسجلة كعضو في جمعية كلاب المساعدة (المملكة المتحدة)؛ أو
- قد تم تدريبه من قبل جمعية خيرية في أي دولة أخرى تنتمي إلى الاتحاد الدولي لطلاب الإرشاد أو كلاب المساعدة الدولية أو الأوروبية؛ أو
- قد تم تدريبه من قبل أي جهة أخرى توفر تدريبًا وفق نفس المعايير السابقة،

وذلك لمساعدتك في حال كنت من ذوي الهمم.

"الوكيل المعتمد" يعني وكيل مبيعات تذاكر الركاب المعين من قبلنا ليمثلنا في بيع تذاكر الرحلات الجوية التي نقوم بتشغيلها.

"الأمثلة" تعني أمثالك المسجلة، والأمثلة اليدوية، أو أي ممتلكات شخصية ترافقك على متن الرحلة.

"بطاقة تعريف الأمثلة" تعني وثيقة تُمنح لك لتحديد كل قطعة من أمثالك المسجلة.

"الأمثلة المسجلة" تعني الأمثلة التي تسلمناها وقمنا باستلامها في عهدتنا، والتي يتم نقلها في مخزن الطائرة، ويُصدر عنها بطاقة تعريف أمثلة.

"الموعد النهائي لتسجيل الوصول" هو الموعد الذي نحدده نحن أو شركة النقل المشغلة لرحلتك، والذي يجب أن تكون قد أكملت فيه إجراءات تسجيل الوصول واستلمت بطاقة صعود الطائرة.

"الرمز المشترك" يعني الترتيب الذي تُشغّل فيه رحلة جوية تحمل رمز تعريفنا (VS) من قبل شركة طيران أخرى نيابة عنا.

"شروط النقل" تعني هذه الشروط الخاصة بالنقل.

"التذكرة المُجمعة" تعني تذكرة قمنا بإصدارها لك بالارتباط مع تذكرة أخرى، بحيث تشكل التذكرتان معًا عقد نقل واحد.

"رحلة مواصلة" تعني الرحلة التالية التي تنتج لك مواصلة السفر، سواء على نفس التذكرة أو على تذكرة مُجمعة.

"العقد" يعني عقد النقل المبرم بينك وبيننا، والذي يشمل:

(a) شروط النقل الماثلة؛

- (ب) التعرف المطبقة على تذكرتك؛
- (ج) الأنظمة والسياسات والشروط التي نطبقها من وقت لآخر (أو التي تطبقها شركة الطيران المشغلة لرحلتك بموجب الرمز المشترك) كما هو مبين على موقعنا الإلكتروني www.virginatlantic.com أو الموقع الإلكتروني لشركة النقل المشغلة لرحلتك؛

(د) في حالة الآباء أو الأوصياء القانونيين للمسافرين الشباب بمفردهم، محتويات نموذج موافقة الوالد/الوصي القانوني الموقع.

"الضرر" يعني:

- (أ) وفاة أو إصابة جسيمة للراكب؛ أو
- (ب) فقداناً كلياً أو جزئياً أو سرقة أو تلفاً أو تدمير الأمتعة.

"التأخير" يعني:

- (أ) تأخر وصولك إلى مطار وجهتك النهائية كما هو مبين في تذكرتك؛ أو
- (ب) تأخر وصول أمتعتك إلى مطار وجهتك النهائية كما هو مبين في تذكرتك.

"الأيام" تعني جميع أيام الأسبوع السبعة. عند الحاجة إلى إشعار خلال عدد معين من الأيام، لا يُحتسب اليوم الذي أُرسل فيه الإشعار. وعند احتساب صلاحية التذكرة، لا يُحتسب يوم إصدارها أو يوم المغادرة.

"المنع من الصعود إلى الطائرة" يعني عدم السماح لك بصعود الطائرة رغم امتلاكك تذكرة صالحة.

"حدث خارج عن إرادتك" يعني ظرفاً غير معتاد ولا يمكن التنبؤ به خارج عن سيطرتك ولم يكن بالإمكان تجنب عواقبه (حتى مع اتخاذ العناية الواجبة). ولا تُعد الظروف التالية (من بين ظروف أخرى) من بين الأحداث الخارجة عن إرادتك:

- حالة طبية موجودة مسبقاً كنت تعلم بها أو ينبغي أن تعلم بها عند إصدار التذكرة؛
- عدم ترك وقت كافٍ بين مواعيد رحلات المواصلات؛
- التزامات متعلقة بالوظيفة أو العمل أو الشؤون الشخصية؛
- عدم امتلاك وثائق السفر الصحيحة والسارية.

"تكاليف البرامج الحكومية" تعني التكاليف الناتجة عن مشاركتنا في برنامج تفرضه الحكومة (مثل برنامج تداول الانبعاثات).

"الخدمات الأرضية" تعني الخدمات التي نقدمها نحن أو طرف ثالث نيابة عنا على الأرض، وتشمل، من بين أمور أخرى: خدمة التوصيل بسيارة بقودها سائق، وخدمة تسجيل الوصول، وصلالات المسافرين.

"الأمثلة اليدوية" تعني الأمثلة والممتلكات الشخصية التي تصطحبها معك داخل مقصورة الطائرة.

"اتفاقية مونتريال" تعني اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، الموقعة في مونتريال بتاريخ 28 مايو 1999.

"رحلة منظمة" تعني "رحلة منظمة" كما هي معرفة في:

- اللائحة رقم 2 من لائحة تنظيم السفر المنظم، والعطلات المنظمة، والجولات السياحية المنظمة لعام 1992، إذا كنت قد حجزت عطلتك قبل تاريخ 1 يوليو 2018؛
- اللائحة رقم 2 من لائحة تنظيم السفر المنظم وترتيبات السفر المرتبطة لعام 2018، إذا كنت قد حجزت عطلتك في أو بعد تاريخ 1 يوليو 2018.

"لوائح السفر المنظم" تعني:

- لائحة تنظيم السفر المنظم، والعطلات المنظمة، والجولات السياحية المنظمة لعام 1992، بصيغتها المعدلة، إذا كنت قد حجزت عطلتك قبل 01 يوليو 2018؛ أو
- لائحة تنظيم السفر المنظم وترتيبات السفر المرتبطة لعام 2018، بصيغتها المعدلة، إذا كنت قد حجزت عطلتك في أو بعد 01 يوليو 2018.

"الراكب" يعني الشخص الحامل لتذكرة والذي يتم نقله أو سُيقل على متن طائرة. ولا يشمل هذا المصطلح أفراد طاقم التشغيل (راجع أيضاً تعريف "أنت" و"لك").

"نموذج موافقة الوالد/الوصي القانوني" يعني النموذج المخصص لوالدي أو الأوصياء القانونيين للمسافرين الشباب بمفردهم، والمتاح على موقعنا الإلكتروني ويتم تحديثه من وقت لآخر.

"اللائحة 97/2027" تعني اللائحة (EC) رقم 97/2027 بشأن مسؤولية شركات الطيران في حالة الحوادث، والمعدلة بموجب اللائحة (EC) رقم 02/889.

"اللائحة 2004/261" تعني اللائحة (EC) رقم 2004/261 بشأن وضع قواعد مشتركة لتعويض ومساعدة الركاب في حالة المنع من صعود الطائرة أو إلغاء الرحلات أو تأخيرها الطويل، والتي ألغت اللائحة (EEC) رقم 91/295.

"حقوق السحب الخاصة – SDR" تعني العملة الرسمية المعتمدة كوحدة تبادل من قبل صندوق النقد الدولي.

"التوقف المؤقت" يعني التوقف المجدول خلال رحلتك بين مطار المغادرة والمطار النهائي، كما هو مبين في خط سير الرحلة أو التذكرة.

"التعرفة" تعني الأسعار والرسوم وقواعد الأسعار والشروط ذات الصلة التي تقدمها شركة الطيران والمسجلة (عند الاقتضاء) لدى الجهات المختصة.

"التذكرة" تعني التذكرة الإلكترونية الخاصة بحجز مؤكد والتي تم إصدارها من قبلنا أو من قبل وكيل معتمد، وتُحوّل للراكب المُسمى فيها السفر على الرحلة أو الرحلات الموضحة فيها.

"الشباب المسافرين بمفردهم" أو "YPTA" يعني راكبًا يبلغ من العمر 14 أو 15 عامًا في تاريخ الرحلة الأولى، ولا يرافقه على الرحلة راكب آخر يبلغ 18 عامًا أو أكثر.

"اتفاقية وارسو" تعني أيًا من الاتفاقيات التالية (حسبما ينطبق على تذكرتك):

- اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي، الموقعة في وارسو بتاريخ 12 أكتوبر 1929 (ويُشار إليها فيما بعد باسم "اتفاقية وارسو").
- اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي بتاريخ 28 سبتمبر 1955؛
- اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة بالبروتوكول الإضافي رقم 1 لمونتريال (1975)؛
- اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي وبالبروتوكول الإضافي رقم 2 لمونتريال (1975)؛
- اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي وبالبروتوكول الإضافي رقم 4 لمونتريال (1975)؛
- الاتفاقية التكميلية لغوادالاخارا (1961).

2 عقدك معنا

2.1 تسري شروط النقل الماثلة على أي رحلة يتم تشغيلها من قبلنا، وعلى أي حالة أخرى نكون فيها مسؤولين قانونيًا تجاهك، وذلك إلى جانب الشروط المعمول بها الأخرى.

2.2 يتم تشغيل بعض الرحلات من قبل شركة نقل أخرى بموجب اتفاقية المشاركة بالرمز. وهذا يعني أنه رغم قيامك بالحجز معنا وظهور رمز تعريف شركتنا على تذكرتك، فإن الرحلة قد تُشغّل من قبل شريك مشارك بالرمز. وسُئلمك عند إجراء الحجز ما إذا كانت رحلتك ستُشغّل من قبلنا أو من قبل شريك مشارك بالرمز.

2.3 إذا قمنا بإصدار تذكرة لك للسفر على متن شركة نقل أخرى، فإننا نقوم بذلك فقط بصفقتنا وكيلاً لتلك الشركة، وتسري شروط النقل الخاصة بتلك الشركة على رحلتك معنا (ما لم تكن الرحلة تُشغّل من قبل شريك مشارك بالرمز). وإذا كانت رحلتك تُشغّل من قبل شركة طيران أخرى بموجب اتفاقية مشاركة بالرمز، يُرجى أيضًا مراجعة المادة 20.

2.4 تسري شروط النقل الماثلة على أي رحلة يتم تشغيلها من قبلنا بموجب اتفاقية تأجير (تشارتر)، إذا تم تضمينها بالإشارة في تذكرتك أو في اتفاقية التأجير.

2.5 إذا كانت رحلتك الجوية جزءًا من رحلة منظمة تتضمن رحلة معنا، فإن عقدك يظل مع منظم الرحلة المنظمة. وتُعد شروط النقل هذه جزءًا من عقدك مع منظم الرحلة المنظمة، وتسري على رحلتك بالإضافة إلى الشروط والأحكام المفروضة من قبل منظم الرحلة المنظمة. يتم التعامل مع أي طلبات لاسترداد المبالغ أو لتغيير التذكرة من قبل الشركة التي تقدم الرحلة المنظمة، وليس من قبلنا.

2.6 متى لا تسري شروط النقل الماثلة:

2.6.1 إذا كان أي جزء من شروط النقل الماثلة يتعارض مع تعريفتنا أو مع أي قانون معمول به، فإن التعرّفه و/أو القانون المعمول به هو الذي يسري.

2.6.2 إذا كان أي جزء من شروط النقل هذه باطلاً بموجب أي قانون معمول به، فستظل الأجزاء الأخرى من الشروط سارية وصحيحة.

3 تفاصيلنا:

3.1 قد يتم اختصار اسمنا إلى رمز تعريف شركة الطيران الخاص بنا وهو "VS".

3.2 عنواننا هو: المقر الرئيسي، طريق فليمنج، كرولي، غرب ساسكس، RH10 9DF، إنجلترا

3.3 يمكن العثور على تفاصيل كيفية الاتصال بنا على

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre.html>

4 كيفية تعاملنا مع بياناتك ومعلوماتك الشخصية

سنجمع معلوماتك الشخصية ونستخدمها ونخزنها وننقلها وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا، والتي يمكنك الاطلاع عليها عبر

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/footer/privacy-policy.html>

5 الأسعار والضرائب والرسوم والتكاليف وتكاليف البرامج الحكومية والرسوم الإضافية

5.1 الأسعار

سيتم احتساب سعر التذكرة الخاصة بك من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد وفقاً للتعرفة المعمول بها وقت الحجز. تخضع بعض الأسعار لشروط تقيّد أو تمنع إجراء أي تعديل أو إلغاء. راجع المادتين 6 و7.

5.2 إذا أخطأنا في السعر

(أ) نسعى لضمان عرض أسعارنا بشكل صحيح، إلا أنه قد تحدث أخطاء ويتم عرض أسعار غير صحيحة. إذا قمت بحجز تذكرة بناءً على سعر غير صحيح، فسنمنحك الخيار إما:

(1) دفع الفرق بين ما دفعته وبين السعر الصحيح؛ أو

(2) إلغاء التذكرة واسترداد المبلغ بالكامل.

(ب) إذا لم يكن واضحاً بشكل معقول عند الحجز أن السعر المعروض كان غير صحيح، وطلبت استرداداً، فقد يتم أيضاً رد أي مصاريف مباشرة معقولة وغير قابلة للاسترداد تحملتها بعد شراء التذكرة. يجب عليك تزويدنا بإيصالات أو مستندات أخرى تُبين التكاليف وتاريخ الشراء ودليل على أنها غير قابلة للاسترداد.

(ج) لن نرد أي مصاريف مباشرة تحملتها إذا كان من الواضح بشكل معقول أن السعر المعروض كان غير صحيح.

(د) يتم إلغاء واسترداد أسعار التذاكر الخطأ للرحلات من وإلى الولايات المتحدة وفقاً للامتثال الصارم لأي متطلبات صادرة عن وزارة النقل الأمريكية.

(هـ) لا تسري أحكام الفقرات الفرعية 5.2 (أ) الشاملة (ج) إذا كانت تتعارض مع أي قوانين معمول بها.

5.3 الضرائب والرسوم والتكاليف وتكاليف البرامج الحكومية

(أ) يشمل سعر تذكرتك: السعر الأساسي، وأي رسوم إضافية، ورسوم، وضرائب، وتكاليف ناتجة عن البرامج الحكومية المطبقة في وقت إجراء الحجز. عند شراء التذكرة، سنبلغك بقيمة كل هذه البنود، وستظهر مفصلة في تذكرتك.

(ب) إذا تم فرض أي ضرائب أو رسوم أو تكاليف أو تكاليف برامج حكومية من قبل الحكومة، أو تم زيادتها بعد إتمامك للحجز ولكن قبل بدء رحلتك، فقد نطلب منك سداد مبلغ الزيادة. وإذا تم إلغاء أي من هذه العناصر أو تخفيضها بعد إجراء الحجز، ولكن قبل بدء رحلتك، فيمكنك المطالبة باسترداد هذا المبلغ منا، مخصصاً منه رسوم خدمة معقولة. انظر

<https://www.virginatlantic.com/refunds>

(ج) إذا تم إدخال أو زيادة أو تخفيض أي رسوم إضافية أو رسوم أو تكاليف (بخلاف تلك التي تفرضها الحكومة) بعد إتمامك للحجز ولكن قبل بدء رحلتك، فلن يتم تحميلك بها أو ردها لك.

(د) تفرض بعض المطارات ضرائب أو رسوماً محلية عند الوصول أو المغادرة. وقد لا تكون هذه المبالغ مشمولة في سعر التذكرة، ومن ثم يجب دفعها محلياً.

- 5.4 الرسوم الإضافية
- (أ) يجوز لنا إضافة رسوم إضافية خاصة بنا إلى سعر تذكرتك، وسيُطلب منك دفعها في وقت الحجز. سنبُلق بمقدار هذه الرسوم الإضافية، وستُعرض بشكل منفصل في تذكرتك.
- (ب) إذا قمنا بزيادة أي من رسومنا الإضافية بعد أن تكون قد دفعت ثمن تذكرتك بالكامل، فلن يُطلب منك دفع تلك الزيادة.
- 5.5 رسوم بطاقة الانتماء
- إذا كنت تستخدم بطاقة انتماء لدفع قيمة التذكرة، فقد تُفرض رسوم إضافية. سنبُلق بأي رسوم مستحقة عند الحجز، حيث قد تتغير هذه الرسوم من وقت لآخر.
- 5.6 العملة
- يجب عليك دفع كامل قيمة التذكرة بعملة البلد الذي تم فيه إصدار التذكرة، ما لم نتفق نحن أو وكيلنا المعتمد على خلاف ذلك.
- 6 تذكرتك وخط سير الرحلة، وفواتك للرحلة
- 6.1 ما تشمل عليه تذكرتك
- تذكرتك صالحة للرحلات الجوية بين مطار المغادرة ومطار الوجهة النهائية (عبر أي توقفات مدرجة). ولا تشمل التذكرة وسائل النقل الأرضي بين المطارات أو بين المطار ومحطات المدينة.
- 6.2 الاسم الوارد في التذكرة
- يجب أن يكون الاسم في حجزك، وتذكرتك، وجواز سفرك متطابقاً تماماً.
- 6.3 دفع قيمة التذكرة
- إذا لم تقم بدفع قيمة التذكرة بالكامل قبل الموعد النهائي الذي نحدده نحن أو وكيلنا المعتمد، فيجوز لنا إلغاء الحجز.
- 6.4 صلاحية التذكرة
- ما لم ينص على خلاف ذلك في التذكرة، أو في شروط النقل الماثلة، أو في أي تعرفه معمول بها، فإن صلاحية التذكرة تكون لمدة سنة واحدة من تاريخ الإصدار، أو سنة واحدة من تاريخ أول رحلة تم استخدامها بموجب التذكرة (إذا كانت تلك الرحلة قد تمت خلال سنة من تاريخ الإصدار).
- 6.5 السفر وفق تسلسل الرحلات المحدد
- (أ) لا تكون تذكرتك صالحة إلا للسفر من مطار المغادرة إلى مطار الوجهة النهائية (عبر أي توقفات مدرجة) وفق الترتيب المتفق عليه. وقد تم تحديد السعر الذي دفعته بناءً على تعريفنا وتسلسل الرحلات المحجوزة. لذلك، يجب عليك أن تسافر على جميع الرحلات بالترتيب المذكور في تذكرتك، وعدم تفويت أي من الرحلات.
- (ب) إذا لم تسافر على الرحلات بالترتيب المتفق عليه (بما في ذلك تفويت أي رحلة)، فقد لا يتم قبول تذكرتك أو اعتبارها صالحة، وقد نقوم بإلغاء أي رحلة لاحقة أو رحلة عودة.
- (ج) إذا كنت لا ترغب في السفر وفق الترتيب المتفق عليه للرحلات (بما في ذلك تفويت أي رحلة)، يُرجى التواصل معنا على <https://flywith.virginatlantic.com/gb/en/contact-us.html> أو التواصل مع وكيل معتمد (إذا كنت قد حجزت من خلاله) في أقرب وقت ممكن وقبل بدء رحلتك لمناقشة الخيارات المتاحة أمامك. ستعتمد الخيارات المتاحة على نوع التذكرة والتعرفة المطبقة. قد لا تتمكن من إجراء أي تغييرات على الحجز، أو قد يُطلب منك دفع الفرق بين السعر المدفوع للتذكرة وسعر الترتيب الجديد للرحلات، بالإضافة إلى رسوم تغيير. وتختلف رسوم التغيير حسب نوع التذكرة والتعرفة المطبقة، وسيتم إبلاغك بها عند التواصل معنا أو مع الوكيل المعتمد (إذا تم الحجز من خلاله).
- (د) إذا كنت غير قادر على السفر وفق التسلسل المتفق عليه للرحلات بسبب تغيير مشروع في الظروف (بما في ذلك حدث خارج عن إرادتك)، وتواصلت معنا قبل بدء رحلتك، فسنُقر الرحلات اللاحقة أو رحلات العودة، شريطة أن تقدم لنا دليلاً يرضينا بدرجة معقولة على حدوث هذا التغيير، ولن يُطلب منك دفع أي رسوم إضافية.
- 6.6 في حال عدم حضورك لرحلتك
- (أ) إذا فاتتك رحلتك لأي سبب، فيجب عليك التوجه إلى المطار في يوم المغادرة وتقديم نفسك لموظفينا في المطار. سيقوم موظفونا في المطار بالحجز لك على أول رحلة متاحة على خطوط فيرجن أتلانتيك دون أي رسوم إضافية، ولن يتم إلغاء رحلات العودة أو الرحلات اللاحقة الخاصة بك. ومع ذلك، قد يتم فرض رسوم إضافية إذا:

(1) اخترت السفر على رحلة إلى وجهة بديلة عبر خطوط فيرجن أتلانتيك؛

- (2) اخترت السفر على رحلة تُشغَّل من قبل شركة نقل أخرى؛ أو
- (3) اخترت السفر على مقعد ضمن فئة حجز أعلى من الفئة التي دفعت ثمنها.
- (ب) إذا لم تحضر إلى المطار ولم تُبلغ موظفي المطار في يوم المغادرة المحدد، فقد تصبح تذكرتك غير صالحة، وقد لا يتم قبولها، وقد نقوم بإلغاء رحلتك التالية أو رحلة العودة.
- (ج) إذا كنت لا تزال ترغب في استخدام رحلات العودة أو الرحلات اللاحقة، فيجب عليك الاتصال بنا أو بوكيل معتمد (إذا كنت قد حجزت التذكرة من خلاله) في أقرب وقت ممكن لمناقشة الخيارات المتاحة.
- (د) سنقوم بإقرار رحلات العودة أو الرحلات اللاحقة (بما في ذلك إعادة تفعيل الرحلات الملغاة، حسب توفر المقاعد في نفس فئة الحجز)، فقط إذا:
- (1) كان ذلك مسموحًا به بموجب التعرفة المطبقة على تذكرتك، وقمت بسداد أي فروقات في السعر أو الضرائب أو الرسوم الخاصة بخط السير المعدل، بالإضافة إلى رسوم التعديل المطبقة (والتي تعتمد على نوع التذكرة والتعرفة المعمول بها)؛ أو
 - (2) كنت غير قادر على الحضور للرحلة بسبب تغيير مشروع في الظروف (بما في ذلك حدث خارج عن إرادتك)، وقدمت لنا دليلًا مرضيًا بشكل معقول على حدوث هذا الحدث. وفي هذه الحالة، لن يُطلب منك دفع أي رسوم إضافية.
- (هـ) ينبغي عليك الحصول على تأمين سفر مناسب يحميك في حال فائتتك رحلتك وتم إلغاء رحلات العودة أو الرحلات اللاحقة من قبلنا. راجع أيضًا المادة 10 بخصوص الاسترداد.
- 6.7 ينبغي عليك إجراء الحجز لتذكرة السفر أو لأي منتج إضافي مباشرةً معنا أو من خلال وكيل معتمد فقط. لن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسائر تتكبدها نتيجة قيامك بالحجز من خلال طرف ثالث لا يُعد وكيلًا معتمدًا.
- 7. تعديل الحجز الخاص بك**
- 7.1 تصحيح الاسم**
- (أ) يجب أن يكون اسمك متطابقًا تمامًا لبيانات الحجز، والتذكرة، وجواز السفر. إذا تم ارتكاب خطأ ولم يكن هناك تطابق، فيجب عليك تصحيحه قبل ساعتين (2) على الأقل من موعد المغادرة المجدول.
- (ب) يمكنك تصحيح الاسم في حجزك وتذكرتك عن طريق الاتصال بنا أو بوكيل معتمد قمت بالحجز من خلاله.
- (ج) يمكنك الحصول على معلومات إضافية حول تغيير الأسماء وتصحيحها من خلال زيارة الرابط التالي: <http://www.virginatlantic.com/global/en/help-centre/making-name-changes.html>.
- 7.2 تغيير خط سير رحلتك مقدمًا**
- (أ) يُسمح لك بتغيير خط سير رحلتك فقط إذا كانت التعرفة المطبقة على تذكرتك تسمح بذلك. سنقوم نحن أو وكيلنا المعتمد (إذا كنت قد حجزت التذكرة من خلاله) بإبلاغك بهذه الشروط عند إجراء الحجز. إذا كنت بحاجة إلى مرونة في خط سير الرحلة، فيجب أن تتأكد من أن شروط سعر التذكرة مناسبة لاحتياجاتك. وننصحك بالحصول على تأمين سفر مناسب في حال لم تكن الشروط مناسبة.
- (ب) بعض التغييرات على خط السير (مثل تغيير التاريخ أو الوجهة، أو عدم استخدام الرحلة الأولى في التذكرة، أو عدم السفر بالتسلسل المحدد للرحلات) قد تكون غير ممكنة على الإطلاق، أو قد تؤدي إلى تغيير في السعر. سنقوم بإبلاغك ما إذا كان التغيير ممكنًا، وما إذا كانت هناك رسوم إضافية أو إمكانية استرداد، عند تواصلك معنا. يجوز لنا أيضًا فرض رسوم تعديل على التغييرات في خط السير (ويعتمد مقدارها على التعرفة المطبقة على تذكرتك).
- (ج) إذا كنت بحاجة إلى تغيير خط سيرك من خلال عدم اتباع التسلسل المتفق عليه للرحلات، فيُرجى الرجوع أيضًا إلى المادة 6.
- 7.3 نقل تذكرتك**

- (أ) إذا كنت أنت الراكب المذكور في التذكرة، فأنت وحدك من يحق له السفر بها.
- (ب) لا يجوز لك نقل تذكرتك إلى شخص آخر، ما لم تكن رحلتك قد تم شراؤها كجزء من رحلة منظمة.
- (ج) إذا كانت رحلتك جزءاً من رحلة منظمة، فيجوز لك نقل تذكرتك في حال تحقق الشروط التالية:
- (1) أن تفي بشروط العقد المبرم بينك وبين مقدم الرحلة المنظمة؛
 - (2) أن تثبت لنا (أو لوكلائنا المعتمدين) أنك قد امتثلت لمتطلبات لوائح السفر المنظم المتعلقة بنقل التذكرة؛
 - (3) أن تُبلغنا (أو تُبلغ وكلاءنا المعتمدين) بنية نقل التذكرة قبل تاريخ المغادرة بوقت معقول؛
 - (4) أن تزودنا (أو تزود وكلاءنا المعتمدين) بالاسم الكامل، والعنوان، ورقم الاتصال، وأي معلومات أخرى نطلبها بشكل معقول عن الشخص الذي ترغب في نقل التذكرة إليه؛
 - (v) أن تسدد لنا (أو لوكلائنا المعتمدين) رسوماً إدارية معقولة مقابل إصدار التذكرة الجديدة.
- 7.4 إلغاء حجزك
إذا كنت ترغب في إلغاء الحجز، فيجب عليك الاتصال بنا. وسيتم تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لاسترداد المبلغ بناءً على نوع التذكرة التي تحملها وشروط السعر المطبقة على تذكرتك. انظر المادة 10 لمزيد من المعلومات.
- 7.5 تمديد فترة صلاحية التذكرة بسبب المرض
- (أ) في حال، بعد بدء رحلتك:
- (1) أصبحت مريضاً بشكل مفاجئ، ولم تعد قادراً على السفر في الرحلة التالية خلال فترة صلاحية التذكرة؛ و
 - (2) كنت ترغب في تمديد فترة صلاحية التذكرة حتى تتمكن من استئناف رحلتك؛
- فقد نوافق على تمديد صلاحية التذكرة إلى الوقت الذي يتاح فيه مقعد في درجة السفر المدرجة في تذكرتك بعد التاريخ الذي تصبح فيه لائقاً طبياً للسفر.
- (ب) إذا كنت ترغب في تمديد صلاحية التذكرة وفقاً لهذا البند، فيجب عليك تزويدنا بشهادة طبية رسمية تؤكد حالتك المرضية وتحدد التاريخ الذي ستكون فيه قادراً على السفر.
- (ج) إذا كانت التذاكر المتبقية في رحلتك تشمل توفيقاً واحداً أو أكثر، فيجوز تمديد فترة صلاحية التذكرة بحد أقصى 90 يوماً من تاريخ تصريحك طبياً باللياقة للسفر. وسنقوم بتمديد فترة صلاحية تذاكر أفراد أسرتك المباشرين الذين كانوا يسافرون معك عندما مرضت، لنفس الفترة.
- (د) إذا كنت ترافق ركباً تُوفي خلال الرحلة، فيجوز لنا تعديل تذكرتك بإلغاء شرط الحد الأدنى للإقامة أو بتمديد فترة الصلاحية.
- (هـ) إذا تُوفي أحد أفراد أسرتك المباشرين بعد بدء رحلتك، فيجوز لنا تعديل تذكرتك وتذاكر أفراد الأسرة المباشرين الآخرين الذين يسافرون معك، عن طريق إلغاء شرط الحد الأدنى للإقامة أو بتمديد فترة الصلاحية.
- (و) لن نقوم بتعديل تذكرتك بموجب البندين (د) و(هـ) إلا إذا قدمت لنا شهادة وفاة مقبولة. ولن نقوم بتمديد فترة الصلاحية لأكثر من خمسة وأربعين (45) يوماً من تاريخ الوفاة.
- 7.6 إذا كنت غير قادر على السفر بسبب حدث خارج عن إرادتك، وقدمت لنا دليلاً على هذا الحدث يرضينا بدرجة معقولة، فيجوز لك إعادة الحجز على رحلة أخرى في تاريخ مختلف أو إلى وجهة مختلفة. قد تُفرض رسوم إضافية إذا وُجد فارق في السعر أو في الرسوم المفروضة من قبل شركة النقل أو في الرسوم الإضافية أو الضرائب أو أي رسوم أخرى. وسيتم إبلاغك بهذه التكاليف عند إجراء إعادة الحجز. لن نخصم أي رسوم إدارية مقابل ذلك.
8. إذا قام شخص آخر بدفع قيمة تذكرتك
- 8.1 إذا تم دفع قيمة تذكرتك من قبل شخص آخر، فسنقوم بمعالجة الحجز على أساس أن هذا الشخص لديه السلطة الكاملة منك للتصرف نيابة عنك فيما يتعلق بجميع جوانب الحجز (بما في ذلك الإلغاء أو إجراء أي تغييرات).

8.2 إذا كنت ترغب في إيقاف أو تقييد سلطة ذلك الشخص، فيجب عليك إبلاغنا عبر الرابط <https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre.html>

8.3 ما لم نلزمنا القوانين المعمول بها بخلاف ذلك، فإننا نقوم بإعادة المبالغ فقط إلى الشخص الذي دفع قيمة تذكرتك. انظر المادة 10.4 لمزيد من المعلومات.

9. وثائق السفر ومتطلبات الدخول والجمارك والأمن والفحص

9.1 يجب عليك:

- (أ) التحقق من متطلبات الدخول إلى أي بلد تزوره والامتثال لها؛
- (ب) التأكد من امتلاكك وتقديمك لنا جواز سفر ساري المفعول وجميع وثائق السفر المطلوبة، بما في ذلك التأشيرات، والشهادات الصحية، وإثبات اللياقة للسفر، ونموذج موافقة الأب/الوصي القانوني (إن انطبق)، وأي مستندات أو متطلبات أخرى ضرورية لرحلتك. كما يجب أن تسمح لنا بأخذ نسخ من هذه الوثائق والاحتفاظ بها، أو أن تسمح لنا (عند الطلب) بإيداعها بشكل آمن لدى أحد أفراد الطاقم حتى نهاية الرحلة؛
- (ج) الامتثال لجميع القوانين، واللوائح، والأوامر، والمتطلبات، والسياسات، والمتطلبات الأخرى (بما في ذلك تلك المتعلقة بالإجراءات الصحية) الخاصة بأي دولة تُغادر منها أو تصل إليها أو تمر بها في أثناء رحلتك؛
- (د) امتلاك جواز سفر في حالة سليمة (أي أنه لا يحتوي على صفحات مفقودة أو ممزقة بشكل كبير، أو ثقوب، أو بقع، أو تغييرات مادية، أو تشويه، أو ما يدل على محاولة فصل طبقة الحماية بما يسمح باحتمال استبدال الصورة، أو أي ضرر آخر يؤثر على سلامة الجواز أو التعرف على حامله، مثل الاسم أو تاريخ الميلاد أو الجنسية أو رقم الوثيقة)، ولا نتحمل أي مسؤولية تجاهك إذا أخفقت في الالتزام بما ورد أعلاه.

9.2 إذا لم تمتثل لأي قوانين أو لوائح أو أوامر أو متطلبات سفر أخرى (بما في ذلك متطلبات الدخول أو الخروج أو العبور أو المتطلبات الصحية) وتم رفض دخولك إلى بلد ما، فيجب عليك تعويضنا عن:

- (a) أي غرامة أو عقوبة أو رسم تم فرضه علينا من قبل الحكومة المعنية؛
- (b) أي تكاليف احتجاز يتم تحميلنا إياها؛
- (c) تكلفة نقلك مرة أخرى إلى مطار المغادرة الخاص بك؛
- (d) أي تكاليف أخرى نتكبدها نتيجة لذلك.
- وبجوز لنا الاقتطاع من أي مبالغ مستحقة لك لدينا مقابل أي مبالغ مستحقة عليك لنا بموجب ما ورد أعلاه. ولن نقوم برد قيمة التذكرة التي تم استخدامها لنقلك إلى الوجهة التي تم رفض دخولك إليها.

9.3 الجمارك وإجراءات التفتيش الأمني والفحص

- (أ) يجب عليك السماح لنا، ولمسؤولي الحكومة، ولجهات إنفاذ القانون، ولموظفي المطار، أو لشركة النقل الأخرى المقدمة لرحلتك، بإجراء تفتيش أمني لك ولأمتعتك، وكذلك فحص صحي أو فحص طبي حسب الحاجة (بما في ذلك قياس درجة الحرارة).
- (ب) قد يُطلب منك الحضور شخصيًا لتفتيش أمتعتك من قبل سلطات الجمارك أو غيرها من الجهات الحكومية. ولا نتحمل أي مسؤولية تجاهك عن أي خسارة أو ضرر تتعرض له نتيجة هذا التفتيش.

10. الاسترداد

10.1 التذاكر القابلة للاسترداد

- (أ) تُباع بعض التذاكر بأسعار مخفضة، وقد تكون غير قابلة للاسترداد كليًا أو جزئيًا إذا قمت بإلغاء الحجز. إذا كنت بحاجة إلى مرونة، فعليك اختيار نوع التذكرة الذي يناسب احتياجاتك.

(ب) إذا كانت تذكرتك قابلة للاسترداد ولم تستخدمها مطلقاً، فيمكنك طلب استرداد قيمة الركوب، وأي رسوم أو تكاليف إضافية مفروضة من شركة النقل، والضرائب، والرسوم، والتكاليف التي قمت بدفعها.

(ج) إذا كانت تذكرتك قابلة للاسترداد، وقد استخدمت جزءاً منها، ولا توجد قيود محددة على التذكرة، فسنقوم برد الفرق بين رسوم الركوب، وأي رسوم أو تكاليف مفروضة من شركة النقل، والضرائب، والرسوم، والتكاليف التي دفعتها، وبين ما يتعلق بالجزء غير المستخدم من التذكرة. لن نخصم رسوماً إدارية مقابل إجراء هذا الاسترداد. وقد نحتاج أيضاً إلى إعادة تسعير الحجز بما يتماشى مع خط السير الجديد - يرجى الرجوع إلى المادة 7.2 لمزيد من التفاصيل.

10.2 التذاكر غير القابلة للاسترداد

(أ) إذا كنت قد اشتريت تذكرة غير قابلة للاسترداد، فينبغي عليك الحصول على تأمين سفر في حال احتجت إلى إلغاء الرحلة.

(ب) إذا كانت تذكرتك غير قابلة للاسترداد ولم تستخدمها كلها أو جزءاً منها، فلا يزال بإمكانك طلب استرداد ما يلي:

- (1) الضرائب؛
- (2) الرسوم والتكاليف التي تفرضها جهة حكومية أو سلطة أخرى أو مشغل مطار؛
- (3) تكاليف البرامج الحكومية.

(ج) حتى في حال حيازتك تذكرة غير قابلة للاسترداد، سنقوم برد الجزء غير المستخدم منها إذا كنت مستحقاً للاسترداد بموجب اللائحة الأوروبية رقم 261/2004، أو قانون اللوائح الفيدرالية CFR 14 الجزء 260 (للسفر من/إلى داخل الولايات المتحدة)، أو بموجب القوانين المعمول بها الأخرى، أو بموجب حق صريح في شروط النقل الماثلة.

(د) سنخصم رسوماً إدارية لا تتجاوز 30 جنيهًا إسترلينيًا لكل راكب (و3 جنيهات إسترلينية لكل رضيع) من مبلغ الاسترداد بموجب البندين 10.2 (ب) أو 10.2 (ج)، ما لم يكن الاسترداد مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها أو بناءً على طلب بموجب المادة 21(2).

(هـ) سنقوم برد أي جزء غير مستخدم من التذكرة في حال وفاة الراكب قبل استكمال الرحلة. لن نخصم رسوماً إدارية مقابل إجراء هذا الاسترداد.

10.3 حقنا في رفض الاسترداد

مع مراعاة القوانين المعمول بها، حتى إذا كانت تذكرتك قابلة للاسترداد، أو إذا كنت غير قادر على السفر بسبب حدث خارج عن إرادتك، فيجوز لنا رفض الاسترداد في الحالات التالية:

(أ) إذا طلبت الاسترداد بعد انتهاء فترة صلاحية التذكرة (انظر المادة 7)؛

(ب) إذا كنت قد قدمت التذكرة لنا أو للسلطات الحكومية عند وصولك إلى دولة معينة كإثبات على نيتك مغادرة تلك الدولة، ما لم تقدم لنا إثباتاً على أنك مصرح لك بالبقاء في تلك الدولة أو أنك ستغادرها على متن شركة طيران أخرى أو وسيلة نقل أخرى؛ أو

(ج) إذا رفضنا نقلك على متن رحلة لأحد الأسباب الموضحة في المواد 12 أو 13 أو 15 أو 16.

4-10 معلومات عامة متعلقة بالاسترداد

(أ) ما لم نتفق على خلاف ذلك، أو ما لم نلزمنا القوانين المعمول بها بخلاف ذلك، لن نقوم برد أي مبالغ إلا للشخص الذي:

- (1) قام بدفع قيمة التذكرة؛
- (2) قدم لنا ما يثبت أنه هو من قام بدفع قيمة التذكرة؛ و
- (3) قدم لنا ما يثبت أنه يستحق الحصول على الاسترداد.

(ب) سنقوم بدفع المبلغ المسترد بالعملة ذاتها التي تم بها دفع قيمة التذكرة، ما لم نتفق على غير ذلك.

(ج) سيتم إجراء الاسترداد فقط إذا كانت التذكرة قد صدرت من قبلنا أو من قبل وكيل معتمد من طرفنا، وتمت الموافقة على الاسترداد من قبلنا أو من قبل وكيلنا المعتمد.

11 تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة

11.1 تسجيل الوصول

(أ) يجب عليك أن تمنح نفسك الوقت الكافي لإتمام جميع إجراءات تسجيل الوصول (بما في ذلك تسليم الأمتعة والحصول على بطاقة الصعود) قبل الموعد النهائي لتسجيل الوصول، وكذلك لعبور نقاط التفتيش الأمني.

(ب) الموعد النهائي لتسجيل الوصول على رحلتنا هو سبعون (70) دقيقة قبل موعد المغادرة المجدول (ما لم نبليغك بخلاف ذلك). قد تختلف مواعيد تسجيل الوصول الخاصة بشركات الطيران الأخرى التي تُشغل رحلتك، ويجب عليك أن تتعرف عليها قبل تاريخ السفر.

11.2 الصعود إلى الطائرة

(أ) يجب عليك التواجد عند بوابة الصعود إلى الطائرة قبل ثلاثين (30) دقيقة على الأقل من موعد المغادرة المجدول، ما لم يتم إبلاغك بخلاف ذلك.

(ب) إذا كانت رحلتك تُشغل من قبل شركة طيران أخرى، فقد تكون لها مواعيد نهائية مختلفة، ويتعين عليك التحقق من هذه المواعيد عند تسجيل الوصول.

11.3 إذا لم تكن قد قمت بتسجيل الوصول (أي لم تحصل على بطاقة صعود الطائرة) بحلول الموعد النهائي لتسجيل الوصول، أو إذا لم تصل إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد، فإنه يجوز لنا أو لشركة الطيران المشغلة لرحلتك رفض صعودك إلى الطائرة، أو إلغاء حجزك، أو تغيير مقعدك.

11.4 لن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسائر أو نفقات تتكبدها نتيجة عدم التزامك بالمواعيد النهائية لتسجيل الوصول، أو عدم إتمامك لكافة الإجراءات المتعلقة بتسجيل الوصول، أو تأخرك عن الوصول إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد، كما أنك لن تسترد قيمة الجزء غير المستخدم من التذكرة.

12. السلوك غير المقبول

12.1 السلوك غير المقبول

لا يجوز لك، في أثناء وجودك في المطار أو على متن الطائرة، أن تقوم بأي من الأفعال التالية:

(a) عدم الامتثال لأي قوانين معمول بها؛

(b) ارتكاب جريمة جنائية.

(c) التدخل في أداء مهام موظفي الخدمات الأرضية أو طاقم الطائرة؛

(d) عدم الامتثال لتعليمات موظفي الخدمات الأرضية أو طاقم الطائرة (بما في ذلك التعليمات المتعلقة بالسلامة، والأمن، والكحول، والمخدرات، والتدخين، والتدخين الإلكتروني، وربط أحزمة الأمان، واستخدام الأجهزة الإلكترونية، أو التقاط الصور أو مقاطع الفيديو لموظفي الأرض أو الطاقم أو الركاب) أو العبث بكاشف الدخان على متن الطائرة؛

(e) تناول الكحول الذي لم يُقدّم لك من قبل طاقم الطائرة (بما في ذلك المشروبات المشتراة من السوق الحرة)؛

(f) الظهور بمظهر يدل على تأثير الكحول أو المخدرات أو حيازة مخدرات بشكل غير قانوني؛

(g) إصدار تهديد بوجود قنبلة، أو القيام بتهديد بالاختطاف، أو أي تهديد أمني آخر (حتى وإن كان على سبيل المزاح)؛

(h) التهديد بإلحاق الأذى أو التسبب فعليًا بخطر أو تلف للطائرة أو لأي ممتلكات على متنها؛

(i) تهديد أو إصابة أو إساءة معاملة أو الاعتداء على أي شخص آخر؛

(j) التصرف بشكل مسيء أو مهدد أو مهين أو فوضوي؛

(k) التصرف بطريقة تسبب إزعاجًا أو ضيقًا أو ضررًا أو إصابة لشخص آخر؛ أو

(l) إتلاف وثائق السفر الخاصة بك؛

(م) عدم الامتثال لتعليمات موظفي الخدمات الأرضية أو طاقم الطائرة المتعلقة بالإجراءات الواجب اتباعها للحد من انتشار الأمراض المعدية (بما في ذلك ارتداء الكمامات)؛

(ن) تصوير أو تسجيل أي من أفراد الطاقم، أو موظفي الخدمات الأرضية، أو الركاب دون الحصول على موافقتهم.

12.2 إذا اعتقدنا بشكل معقول أنك تصرفت بأي شكل من الأشكال المذكورة أعلاه، فيجوز لنا اتخاذ أي إجراء نراه مناسباً في ظل الظروف القائمة. وقد يشمل ذلك، من بين أمور أخرى:

- (أ) تقييدك جسدياً؛
- (ب) مطالبتك بمغادرة الطائرة أو إنزالك منها بالقوة؛
- (ج) مصادرة الكحول أو المخدرات أو غيرها من الأغراض التي بحوزتك؛
- (د) رفض نقلك بعد توقف في نقطة عبور؛
- (هـ) رفض نقلك لما تبقى من أجزاء الرحلة الموضحة في تذكرتك؛
- (و) رفض نقلك في المستقبل، حتى وإن كنت تحمل تذكرة صالحة؛
- (ز) إبلاغ الشرطة أو السلطات المختصة بسلوكك.

12.3 تعويضنا عن تكاليف سلوكك
ستكون ملزماً بتعويضنا عن أي تكاليف نتكبدها نتيجة لسلوكك غير المقبول، بما في ذلك:

- (a) إصلاح أو استبدال أي ممتلكات قمت بفقدائها أو سرقتها أو إتلافها؛
- (b) تعويض أي راكب أو أحد أفراد الطاقم أو أي موظف خدمات أرضية تأثر بسلوكك؛ أو
- (c) تحويل مسار الطائرة أو العودة إلى موقف الطائرات لإنزالك منها.

13. حقاً في رفض نقلك أو نقل أمتعتك

13.1 وفقاً للقوانين المعمول بها، يجوز لنا رفض نقلك أو نقل أمتعتك، أو إلغاء أي تذكرة تحملها، إذا تحققت أي من الحالات التالية، أو إذا كان لدينا اعتقاد معقول بأن أيًا منها قد يتحقق:

- (أ) إذا تصرفت بسلوك غير مقبول كما هو موضح في المادة 12؛
- (ب) إذا كان نقلك أو نقل أمتعتك قد يعرض أو قد سبق أن عرض سلامة الطائرة أو صحة وسلامة أي شخص للخطر؛
- (ج) إذا كان نقلك أو نقل أمتعتك قد يؤثر على راحة أي شخص على متن الطائرة؛
- (د) إذا لم تكن أمتعتك المسجلة معبأة بطريقة مناسبة وأمنة؛
- (هـ) إذا لم تكمل، أنت أو أمتعتك، إجراءات الفحص الأمني أو لم تجتزها، أو إذا كنت تحمل غرضاً محظوراً (راجع المادة 19.2)؛
- (و) إذا رفضت الخضوع لتفتيش أمني لك أو لأمتعتك؛
- (ز) إذا كانت حالتك الذهنية أو الجسدية أو الصحية تشكل خطراً عليك أو على الطائرة أو على أي شخص فيها؛
- (ح) إذا لم تُقدِّم مستندات سفر صالحة؛
- (ط) إذا كان جواز سفرك تالفًا بدرجة تتجاوز التآكل الطبيعي، مثل وجود صفحات مفقودة أو ممزقة بشدة، أو ثقب، أو بقع، أو تعديلات مادية، أو علامات على التزوير، أو تشويه، أو ما يدل على محاولة فصل طبقة الحماية بما يسمح باحتمال استبدال الصورة، أو أي ضرر آخر يؤثر على سلامة الجواز أو التعرف على حامله، كاسمه أو تاريخ ميلاده أو جنسيته أو رقم الوثيقة؛
- (ي) إذا أبلغتنا سلطات الهجرة في البلد الذي تسافر إليه أو البلد الذي ستمر به توقفًا، شفهيًا أو كتابيًا، بأنها قررت عدم السماح لك بالدخول، حتى وإن كانت مستندات سفرك سليمة؛
- (ك) إذا رفضت السماح لنا بنسخ مستندات السفر الخاصة بك أو المعلومات الأخرى اللازمة للسفر؛
- (ل) إذا رفضت تسليم مستندات سفرك لموظفي الخدمات الأرضية أو طاقم الطائرة عند الطلب؛

- (م) إذا طلبت من السلطات المختصة إذنًا بدخول بلد وصلت إليه كمُسافر عبور (ترانزيت)؛
- (ن) إذا كان نَقْلُكَ سيُخالف القوانين أو اللوائح أو الأوامر المعمول بها؛
- (س) إذا لم تُقدِّم لنا معلومات طُلبت منك قبل رحلتك من قِبل سلطة حكومية بشأنك، بما في ذلك معلومات الركاب؛
- (ع) إذا لم تقم أنت، أو وكيلك (ما لم يكن وكيلًا معتمدًا من قبلنا)، أو منظم عطلتك، بدفع السعر الصحيح لرحلتك، أو القيمة الكاملة للتذكرة، أو لأي عمليات شراء لاحقة تتعلق بسفرك معنا أو مع شركة طيران أخرى؛
- (ف) إذا لم تدفع ثمن أي سلع أو خدمات اشتريتها منا على الأرض أو على متن الطائرة، بما في ذلك السلع المعفاة من الرسوم الجمركية؛
- (ص) إذا قدمت تذكرة مزورة أو مزيفة أو تم الحصول عليها بطريقة غير قانونية، أو تم إصدارها أو الحصول عليها بما يخالف شروط برنامج الولاء أو الاستبدال، أو لم تقم بشرائها منّا أو من وكيل معتمد من طرفنا؛
- (ق) إذا قدمت تذكرة تم الإبلاغ عن فقدانها؛
- (ر) إذا كانت التذكرة تحتوي على تعديل لم يتم من خلالنا أو من خلال وكيل معتمد من طرفنا؛
- (ش) إذا لم تتمكن من إثبات أنك الشخص المُدرج اسمه في التذكرة؛
- (ت) إذا لم تكن الأسماء الموضحة في الحجز والتذكرة وجواز السفر متطابقة؛
- (ث) إذا لم تأخذ الرحلات بالترتيب المتفق عليه أو لم تحضر للرحلة دون الحصول على موافقتنا (راجع المادتين 6 و7)؛
- (خ) إذا لم تكمل إجراءات تسجيل الوصول في الوقت المحدد أو لم تصل إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد؛
- (ذ) إذا رفضت أو أخفقت في إجراء الفحوصات الصحية أو الفحوصات الطبية التي تم طلبها منك بشكل قانوني من قبلنا، أو من شركة الطيران المشغلة لرحلتك، أو من قبل جهة حكومية أو جهة تنفيذ قانون؛
- (ض) إذا لم تلتزم، أنت أو أي شخص مسؤول عنك، بمتطلبات المادة 16؛
- (أأ) إذا لم يُسمح لك، أو لأي شخص يسافر معك وتكون مسؤولاً عنه (مثل قاصر)، بموجب القانون أو بأمر محكمة أو كشرط للإفراج بكفالة، بمغادرة الولاية القضائية لمكان مغادرة الطائرة؛
- (ب ب) إذا قدمت مستند سفر مزورًا أو مزيفًا أو مستندًا آخر مزيفًا، أو قدمت معلومات احتيالية أو غير صحيحة لازمة لرحلتك؛
- (ج ج) إذا سبق لك أن تصرفت بطريقة مما ذكر أعلاه خلال رحلة سابقة أو على صلة بها؛
- (دد) إذا تصرفت بطريقة فضلة أو عدوانية أو غير منطقية أو غير مناسبة، أو تسببت في ضيق أو قلق لأي من موظفينا الأرضيين أو موظفي مكاتبنا أو وكلائنا أو أي شخص يقدم خدمات نيابة عنا؛
- (هـ هـ) إذا لم تلتزم بالمادة 9؛
- (وو) إذا كنت دون سن الرابعة عشرة (14) في تاريخ رحلتك الأولى ولم تكن بصحبة راكب آخر يبلغ من العمر 18 عامًا على الأقل على نفس الرحلة (أو إذا كنت مسافرًا من أو إلى ولاية قضائية تفرض متطلبات خاصة للمسافرين القصر غير المصحوبين دون سن الـ 18)؛
- (زز) إذا كنت مسافرًا شابًا غير مصحوب (YPTA) ولم يتم استيفاء المتطلبات الواردة في المادة 15 من شروط النقل الماثلة؛
- (ح ح) إذا تم الحصول على تذكرتك، كليًا أو جزئيًا، باستخدام نقاط أو أميال برنامج ولاء أو استبدال تم الحصول عليها أو استخدامها أو تحويلها أو التعامل بها بما يخالف الشروط أو القواعد أو الأحكام الخاصة بالبرنامج؛
- (2) إذا تم الحصول على تذكرتك، أو أي منتج أو خدمة إضافية، سواء عن علم أو عن غير علم، عن طريق الاحتيال، أو إذا كانت تذكرتك قد حُجزت من خلال طرف ثالث غير معتمد من قبلنا.

13.2 إذا مُنعت من الصعود إلى الطائرة لأي من الأسباب المذكورة أعلاه، فلن تكون مستحقاً لأي حقوق تتعلق بالرفض القسري للصعود إلى الطائرة بموجب المادة 21، أو بموجب اللائحة (EC) رقم 2004/261 أو أي قوانين أخرى معمول بها.

13.3 يجوز لنا رفض نقلك أو نقل أمتعتك في الحالات التالية:

(أ) إذا كنا قد أبلغناك كتابياً بأننا لن نقلك على متن رحلتنا بعد تاريخ هذا الإشعار. إذا حاولت السفر بعد هذا الإشعار، فسوف نرفض نقلك ولن يحق لك الحصول على أي تعويض أو تكاليف أخرى؛

(ب) إذا كانت قيود الوزن أو سعة المقاعد في الطائرة تمنع نقل بعض الركاب و/أو الأمتعة؛

(ج) إذا كان شخص، تقع عليه مسؤوليتك، قد تصرف أو لدينا اعتقاد معقول بأنه قد يتصرف بأي من الطرق المنصوص عليها في المادة 13.1 أعلاه.

14. اللياقة للسفر جواً والسفر في حال وجود حالة طبية

14.1 قبل صعودك إلى الطائرة، يجب أن تكون لائقاً طبياً للسفر جواً.

14.2 لا يُطلب منك إجراء فحص طبي، إلا إذا كنت تشك في أو ينبغي عليك بشكل معقول أن تعلم بأنك تعاني من حالة صحية قد تتفاقم بسبب السفر جواً، أو أنك قد تواجه صعوبة إذا لم تتوفر لك المساعدة الطبية قبل انتهاء رحلتك. إذا كانت لديك أي شكوك، فيجب عليك الحصول على استشارة طبية مهنية قبل السفر جواً.

14.3 إذا كنت تعاني من حالة صحية ولكن تم إبلاغك بأنك لائق للسفر بشرط اتخاذ احتياطات معينة (مثل تناول أدوية)، فيجب عليك اتباع تلك الاحتياطات قبل الرحلة وفي أثنائها وبعدها. قد نطلب منك تقديم دليل مكتوب يفيد بليافتك للسفر جواً، لذلك تأكد من اصطحابه معك في أثناء رحلتك.

14.4 إذا كنت حاملاً، فيُرجى مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بنا على الرابط <https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/special-flight-requirements/medical-conditions.html>.

14.5 إذا لم تلتزم بالمتطلبات المذكورة أعلاه، فيجوز لنا:

- (a) رفض صعودك إلى الطائرة أو إنزالك منها؛
- (b) رفض نقلك على أي رحلات مستقبلية، بما في ذلك الرحلات التي تم حجزها مسبقاً؛
- (c) المطالبة منك بسداد أي تكاليف نتحملها نتيجة لذلك، مثل تكاليف تحويل مسار الطائرة.

14.6 إذا طلبنا تقديم دليل مكتوب على لياقتك للسفر جواً، فيجب عليك (أو على شركة إعادة الإعادة إلى الوطن المتخصصة أو أي وكيل آخر يتصرف نيابة عنك) التأكد من أن الدليل المقدم كامل ويعكس بدقة حالتك الصحية الراهنة.

14.7 إذا تم تحويل مسار الرحلة بسبب حالتك الصحية، و:

- (a) كنا قد وافقنا على نقلك كراكب بناءً على دليل مكتوب يثبت لياقتك للسفر، ولكن هذا الدليل كان غير دقيق، أو غير مكتمل، أو منتهي الصلاحية، أو تم حجب معلومات جوهرية؛ أو
- (b) لم تكن لائقاً للسفر كما هو مطلوب بموجب المادة 14.1؛

فإنك ستكون مسؤولاً عن أي تكاليف نتحملها (بما في ذلك الغرامات، وتكاليف الرعاية الطبية، وتكاليف الإعادة إلى الوطن)، ويجوز لنا استرداد أي تكاليف تكبدناها نتيجة لذلك.

14.8 إذا وقع حادث طبي على متن الطائرة يتعلق بك أو بشخص تقع عليه مسؤوليتك، فقد نشترط عليك، كشرط لأي سفر لاحق أو مستقبلي، أن تثبت لنا أنك تمتلك تأميناً صحياً مناسباً للسفر.

15. المساعدة الخاصة

15.1 نقل الركاب التالي ذكرهم يخضع لسياساتنا وإجراءاتنا والقوانين المعمول بها:

- (a) الفُصّر غير المصحوبين بذويهم؛
- (b) الأشخاص غير القادرين على الحركة أو المصابين بإعاقة؛
- (c) الأشخاص ذوو الإعاقة أو محدودو الحركة؛
- (d) الركاب الحوامل؛

- (e) الركاب المصابون بمرض؛ أو
(f) الركاب الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى الروابط التالية: <https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/special-flight-requirements.html>
<https://help.virginatlantic.com/ng/en/flying-with-children/children-flying-alone.html>

15.2 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة خاصة، فيجب عليك إبلاغنا بذلك عند إجراء الحجز. يتم تقديم خدمات المساعدة في بعض المطارات من قبل مشغل المطار وليس من قبلنا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في المطار، فيُرجى إبلاغنا بذلك قبل ما لا يقل عن 48 ساعة من الموعد المحدد لإقلاع رحلتك، حتى نتمكن من إخطار مشغل المطار.

15.3 إذا تم إخطارنا بإعاقتك أو باحتياجاتك الخاصة، فلن نرفض نقلك على أساس تلك الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة، ما لم تكن قد أخلت بشروط النقل الماثلة.

15.4 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة خاصة بسبب حالة طبية، فيجب عليك كذلك الالتزام بأحكام المادة 14.

15.5 يجب على القُصّر المسافرين بمفردهم الاحتفاظ بنموذج موافقة ولي الأمر/الوصي القانوني مكتملاً وموقعاً في جميع الأوقات، وتقديمه عند الطلب، لكي يُسمح لهم بالسفر. لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى الرابط التالي:

<https://help.virginatlantic.com/ng/en/flying-with-children/children-flying-alone.html>

قد تتطلب بعض الولايات القضائية تصاريح حكومية و/أو إذنًا من أحد الوالدين أو الوصي القانوني أو إجراءات رسمية أخرى قبل أن يتمكن شخص دون سن 18 عامًا من السفر بمفرده - لذا تأكد من التحقق من المتطلبات قبل السفر.

16. السفر مع الحيوانات الأليفة والكلاب المساعدة

16.1 إذا كنت ترغب في أن نقوم بنقل حيوانك الأليف، فيجب عليك الحصول على موافقتنا قبل السفر. يمكنك الاطلاع على السياسات والإجراءات الخاصة بنا بشأن نقل الحيوانات الأليفة من خلال الرابط التالي:

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/special-flight-requirements/flying-with-an-assistance-dog.html>

16.2 يجوز لك السفر مع كلب المساعدة الخاص بك، ولكن يجب الحصول على موافقتنا قبل السفر. يمكنك الاطلاع على السياسات والإجراءات الخاصة بنا بشأن نقل كلاب المساعدة من خلال الرابط التالي:

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/special-flight-requirements/flying-with-an-assistance-dog.html>

16.3 إذا وافقنا على نقل كلب المساعدة الخاص بك، فسنقوم بذلك بشرط ما يلي:

- (a) يُسمح فقط بكلاب المساعدة المصاحبة للركاب ذوي الإعاقة بالدخول إلى مقصورة الطائرة؛
(b) يجب أن تكون بحوزتك جميع الشهادات الصحية وشهادات التطعيم والتصاريح والمستندات اللازمة الخاصة بكلب المساعدة طوال مدة رحلتك، ولن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسائر تتكبدها نتيجة عدم امتلاكك لذلك؛
(c) يجب عليك تعويضنا عن أي غرامات أو تكاليف أو رسوم أو خسائر أو مسؤوليات نتحملها بسبب عدم امتلاكك المستندات الصحيحة.

16.4 نحتفظ بالحق في رفض نقل أي كلب مساعدة في الحالات التالية:

- (a) لأسباب تتعلق بالسلامة؛
(b) إذا بدا لنا أن كلب الخدمة قد يكون مصابًا بمرض معدٍ أو يهدد الحياة؛
(c) إذا كان من المحتمل أن يتسبب في تحويل مسار الرحلة أو تعطيل العمليات؛
(d) إذا كان نقله يخالف قوانين بلد المغادرة أو الوصول أو العبور.

16.5 إذا تم رفض صعودك إلى الطائرة بسبب رفضنا نقل كلب الخدمة الخاص بك استنادًا إلى الأسباب المذكورة أعلاه، فلن نتحمل أي مسؤولية تجاهك.

16.6 لا نتحمل أي مسؤولية عن فقدان أو إصابة أو مرض أو وفاة حيوانك الأليف أو كلب المساعدة المنقول، ما لم تكن اللائحة رقم 97/2027 أو اتفاقية وارسو أو اتفاقية مونتريال قابلة للتطبيق. وإذا انطبقت أي من هذه الاتفاقيات، فسوف نعتد على حدود المسؤولية المتاحة لنا بموجبها.

17. توافر الخدمات ودرجة المقصورة

17.1 الخدمات المقدمة على متن الطائرة (بما في ذلك الوجبات)
سنسعى إلى تقديم وسائل الترفيه في أثناء الرحلة، والوجبات الخاصة، والخدمات الأخرى المعلن عنها على متن الطائرة. ومع ذلك، لا يمكننا ضمان توفر هذه الخدمات، ويجب عليك عدم الاعتماد عليها أو أخذها بعين الاعتبار عند إجراء الحجز أو تعديله معنا.

17.2 الخدمات الأرضية
سنسعى لتوفير الخدمات الأرضية المعلن عنها، ولكن قد لا تكون متاحة لأسباب تشغيلية. ونظرًا لأن بعض هذه الخدمات يتم تقديمها من قبل أطراف ثالثة، فإننا لا نضمن أن تطابق دائمًا الوصف المقدم، ويجب عليك عدم الاعتماد عليها أو أخذها بعين الاعتبار عند إجراء الحجز أو تعديله معنا.

17.3 المقاعد
إذا طلبت مقعدًا معينًا قبل السفر، فسنحاول تلبية طلبك، ولكن لا يمكننا ضمان ذلك. وقد نضطر إلى تغيير مقعدك، حتى بعد صعودك إلى الطائرة، لأسباب تشغيلية أو أمنية أو تتعلق بالسلامة.

17.4 الطائرة
عندما نذكر في أثناء الحجز أن نوعًا معينًا من الطائرات سيستخدم في رحلتك، سنسعى جاهدين لضمان تشغيل رحلتك على تلك الطائرة. ومع ذلك، لا يمكن ضمان ذلك، حيث قد نضطر إلى تغيير نوع أو طراز الطائرة لأسباب تشغيلية أو أمنية أو تتعلق بالسلامة.

17.5 السفر في فئة مقصورة أدنى
لأسباب تشغيلية، قد نضطر إلى تخصيص مقعد لك في فئة مقصورة أدنى من الفئة التي قمت بحجزها. وإذا حدث ذلك، فسيكون لك الحق في التعويضات المنصوص عليها في اللائحة رقم 2004/261 (أو أي تعويضات بموجب قوانين أخرى معمول بها)، وتُعد هذه التعويضات وسيلتك الوحيدة للإنصاف.

18. ترتيب خدمات إضافية لك

18.1 إذا قمنا بترتيب خدمات مقدمة من طرف ثالث نيابة عنك (بخلاف الرحلات المجدولة أو الخدمات الأرضية)، مثل حجوزات الفنادق أو تأجير السيارات أو الرحلات الترفيهية، فإننا نعمل فقط بصفتنا وكيلًا عنك.

18.2 عندما نعمل فقط كوكيل عنك، فإن شروط وأحكام مقدم الخدمة من الطرف الثالث ستطبق، ولن نتحمل أي مسؤولية تجاهك.

19. الأمتعة

19.1 بدل الأمتعة المجاني
يُذكر بدل الأمتعة المجاني الخاص بك (إن وجد) في التذكرة أو في خط سير الرحلة وإيصال الحجز. لمزيد من التفاصيل، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/baggage-allowance/additional-baggage.html>

(ب) لن نقبل نقل أمتعة إضافية إلا إذا توفرت المساحة الكافية على متن الرحلة، وسنعطي الأولوية لنقل الأمتعة المسجلة التي تتدرج ضمن بدل الأمتعة المجاني.

19.2 المواد المحظورة
يُحظر وضع المواد التالية ضمن أمتعتك:

(أ) المواد التي يُمنع حملها بموجب القانون؛ أو

(ب) المواد الخطرة، مثل تلك المدرجة على الموقع الإلكتروني <https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/baggage-allowance/additional-baggage.html>

allowance/dangerous-articles.html أو أي مواد أخرى تُعدّ غير آمنة بسبب طبيعتها أو وزنها أو حجمها أو شكلها.

إذا وضعت أيًا من هذه المواد ضمن أمتعتك، فقد نرفض نقلك أو نقل أمتعتك.

19.3 المواد القابلة للكسر أو القيمة أو القابلة للتلف
لا يجوز لك وضع المواد التالية ضمن أمتعتك المسجلة:

- (a) المواد القابلة للكسر أو التلف؛
- (b) الأشياء الثمينة (مثل النقود أو المجوهرات أو المعادن النفيسة أو الحواسيب أو الأجهزة الإلكترونية الشخصية) أو الوثائق الثمينة؛
- (c) الأدوية أو المعدات الطبية التي قد تحتاجها في أثناء الرحلة أو خلال سفرك أو التي لا يمكن استبدالها بسرعة في حال فقدانها أو تلفها؛
- (d) مفاتيح المنزل أو السيارة.

إذا قمت بوضع أي من هذه المواد في أمتعتك المسجلة ثم فقدت أو تضررت، فسنحتكم إلى حدود واستثناءات المسؤولية وكافة وسائل الحماية المتاحة لنا بموجب اللائحة (EC) رقم 97/2027، أو اتفاقية وارسو، أو اتفاقية مونتريال، أو أي قوانين أخرى معمول بها.

19.4 نقل المواد الخاصة
قد يتم قبول بعض المواد الخاصة (مثل الأسلحة النارية والذخيرة لأغراض الصيد والرياضة) كأمتعة مسجلة، على أن تخضع للوائح إضافية. يُرجى مراجعة التفاصيل على موقعنا الإلكتروني
<https://www.virginatlantic.com/gb/en/travel-information/baggage-allowance/dangerous-articles.html>

19.5 الحق في تفتيش أمتعتك

- (أ) لأسباب تتعلق بالسلامة والأمن، قد نطلب منك الخضوع للتفتيش والمسح الضوئي، وقد نقوم بتفتيش أو فحص أو تمرير أمتعتك عبر جهاز الأشعة السينية، ويجب عليك التعاون في ذلك. إذا لم تكن متأكدًا، فقد يتم تفتيش أمتعتك في غيابك للتأكد من عدم وجود أي مواد محظورة أو مواد خاصة لم نحصل على موافقة مسبقة لنقلها.
- (ب) إذا تسبب التفتيش أو الفحص في أي ضرر لك، أو تسببت الأشعة السينية أو المسح الضوئي في تلف لأمتعتك، فلن نكون مسؤولين عن ذلك إلا إذا ثبت أن الضرر نتج عن إهمالنا.
- (ج) تتطلب السلطات الأمنية في بعض الدول أن تكون الأمتعة المسجلة قابلة للفتح دون التسبب بأي ضرر لها. يجب عليك التحقق من مدى تطبيق مثل هذه المتطلبات على رحلتك.

19.6 الأمتعة المسجلة

- (أ) سنقوم بإعطائك بطاقة تعريف أمتعة لكل قطعة من أمتعتك المسجلة عند تسجيل الدخول.
- (ب) سيتم نقل الأمتعة المسجلة على نفس الطائرة التي تسافر عليها، ما لم تقتض أسباب تتعلق بالسلامة أو الأمن أو التشغيل نقلها على رحلة أخرى. إذا تم نقل أمتعتك المسجلة على رحلة مختلفة، فسنقوم بتسليمها إليك، ما لم يُطلب حضورك لإجراءات التخليص الجمركي.

19.7 مسؤوليتنا عن تلف الأمتعة

- (أ) لا نتحمل أي مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة المحمولة داخل المقصورة (أمتعة اليد) ما لم يكن سبب الضرر هو إهمالنا أو إهمال وكلائنا.
- (ب) نتحمل المسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة المسجلة خلال الفترة التي كانت فيها تحت عهدتنا، ما لم يكن الضرر ناتجًا عن أو مساهمًا فيه بسبب إهمالك، أو بفعل أو امتناع غير مشروع من قبلك، أو إذا كان الضرر ناتجًا عن عيب داخلي أو خصائص طبيعية أو خلل في الأمتعة نفسها. لذا، يجب عليك التأكد من أن أمتعتك معبأة بطريقة مناسبة وأن محتوياتها محمية جيدًا لتحمل ظروف السفر الجوي. بالإضافة إلى ذلك، لا يجوز لك حمل، ولا نوافق على قبول أمتعة مسجلة، لأي من العناصر المذكورة في المادة 19.3. وإذا قمت بذلك، فقد نُعفى كليًا أو جزئيًا من المسؤولية.

(ج) عندما تنطبق اتفاقية مونتريال، فإن مسؤوليتنا عن الضرر الذي يلحق بأمتعتك تكون محدودة بما يعادل 1,519 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR) لكل راكب، ما لم تتمكن من إثبات أن الضرر قد نتج عنّا أو عن وكلائنا في أثناء أداء مهامهم:
(1) عمدًا؛ أو

(2) بإهمال جسيم ومع العلم بأن هذا الضرر قد يحدث على الأرجح.

(د) يجب دعم جميع المطالبات بوثائق تثبت الشراء، بما في ذلك تاريخ وسعر الشراء. وسيتم احتساب قيمة الاستهلاك والخصم منها.

19.8 زيادة مسؤوليتنا عن الأمتعة
إذا كانت قيمة الأمتعة المسجلة الخاصة بك تتجاوز الحد المبيّن لمسؤوليتنا في المادة 19.7، وترغب في زيادة حد مسؤوليتنا تجاهك، فيجب عليك:

(أ) تقديم تصريح خاص بذلك عند مكتب تسجيل الوصول في مطار المغادرة؛ و

(ب) دفع مبلغ إضافي لنا أو لشركة النقل المشغلة لرحلتك. وفيما يلي رسومنا:

(1) مبلغ 17.50 جنيهًا إسترلينيًا (أو ما يعادله بالعملة المحلية) للإفصاح عن قيمة أعلى لا تتجاوز 1,750 جنيهًا إسترلينيًا؛ أو

(2) مبلغ 30 جنيهًا إسترلينيًا (أو ما يعادله بالعملة المحلية) للإفصاح عن قيمة أعلى لا تتجاوز 3,000 جنيهًا إسترلينيًا.

إذا دفعت مبلغًا إضافيًا بموجب هذه المادة، فستكون مسؤوليتنا محدودة بأقصى قيمة تم التصريح عنها. لا يكفي التصريح وحده لاسترداد المبلغ المصرح به في حال فقدان الأمتعة أو تلفها أو تأخيرها؛ بل يجب إثبات الخسائر والتلف الفعليين.

إذا كانت قيمة أمتعتك تتجاوز المبالغ الموضحة أعلاه، فعليك التأكد من أن الأمتعة مؤمنة بالكامل قبل السفر.

19.9 الأضرار التي تلحق بالأمتعة التي لا نتحمل عنها المسؤولية
لن نكون مسؤولين عن:

(أ) الأضرار التي تلحق بالأمتعة نتيجة وجود أشياء بداخلها؛

(ب) الأضرار الناتجة عن عيوب أو خصائص أو خلل داخلي في الأمتعة نفسها؛

(ج) البلى والتمزق الطبيعي الناتج عن ظروف السفر الجوي المعتادة؛

(د) الأضرار التي تلحق بالأمتعة عندما لا تكون تحت رعايتنا أو سيطرتنا، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأمتعة التي تخضع لتفتيشات أمنية؛ أو

(هـ) أي أضرار ناتجة عن أمتعتك. تظل مسؤولًا عن أي أضرار تسببها أمتعتك لأي شخص آخر أو ممتلكاته أو لممتلكاتنا.

نحتفظ بكامل حقوق الرجوع والتقاضي ضد جميع الأطراف الثالثة.

19.10 تقديم مطالبة بشأن تلف مادي للأمتعة المسجلة
إذا تعرضت أمتعتك المسجلة أو أي غرض بداخلها لتلف مادي، فيجب عليك إبلاغ موظفي خدمات الأمتعة في المطار وتعبئة تقرير عن الممتلكات غير المنتظمة. وفي حال عدم قيامك بذلك:

(أ) سنفترض أن الأمتعة المسجلة قد تم تسليمها وهي في حالة جيدة، ما لم تثبت خلاف ذلك؛ و

(ب) يجب عليك تقديم مطالبة كتابية لنا خلال سبعة (7) أيام من تاريخ استلام الأمتعة المسجلة. وإذا لم تفعل ذلك، فسيتم إسقاط حَقك في تقديم المطالبة أو رفع دعوى قانونية بخصوص هذا التلف.

لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre/missing-baggage/claim-for-lost-baggage.html>

إذا كنت تقدم مطالبة بشأن تلف مادي في الأمتعة، فيجب عليك الاحتفاظ بالأمتعة، وإذا طلبنا منك ذلك، فيرجى السماح لنا بفحصها لتقييم الضرر.

19.11 تقديم مطالبة بشأن فقدان الأمتعة المسجلة

(أ) إذا لم تصل أمتعتك المسجلة خلال واحد وعشرين (21) يومًا من التاريخ الذي كان من المفترض أن تُسلم فيه، فيمكنك عندها تقديم مطالبة إلينا.

(ب) يجب تقديم المطالبات لنا كتابة. لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre/missing-baggage/claim-for-lost-baggage.html>

19.12 تقديم مطالبة بشأن فقدان غرض داخل الأمتعة المسجلة

إذا فقد أحد أغراضك من الأمتعة المسجلة، فيجب عليك تقديم مطالبة كتابية خلال سبعة (7) أيام من تاريخ استلامك للأمتعة المسجلة. وإذا لم تقم بذلك، فسيتم إسقاط حَقك في تقديم مطالبة أو رفع دعوى قانونية بشأن هذا الفقد. لمزيد من التفاصيل، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre/missing-baggage/claim-for-lost-baggage.html>

19.13 تقديم مطالبة بشأن تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة

(أ) نحن غير مسؤولين عن الأضرار الناجمة عن حدوث تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة إذا كنا نحن أو وكلاؤنا قد اتخذنا جميع التدابير المعقولة لتجنب هذا الضرر، أو إذا كان من المستحيل علينا أو على وكلائنا اتخاذ مثل هذه التدابير.

(ب) حيثما ينطبق اتفاق مونتريال، فإن مسؤوليتنا عن تأخير تسليم الأمتعة المسجلة محددة بما يعادل 1,519 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR) لكل راكب، ما لم تثبت أن الضرر قد وقع نتيجة فعل ارتكبهنا نحن أو أحد وكلائنا أثناء عمله:

- (1) عمدًا؛ أو
- (2) بإهمال جسيم ومع العلم بأن هذا الضرر قد يحدث على الأرجح.

(ج) إذا نصّ القانون المعمول به على حدود مختلفة للمسؤولية فيما يخص الأمتعة المحمولة يدويًا أو الأمتعة المسجلة، فإن هذه الحدود المختلفة ستطبق.

(د) إذا تأخر تسليم أمتعتك المسجلة، فيجب عليك تقديم مطالبة كتابية إلينا خلال واحد وعشرين (21) يومًا من التاريخ الذي تم فيه تسليم الأمتعة إليك. وإذا لم تفعل، فسيتم إسقاط حَقك في تقديم مطالبة أو رفع دعوى قانونية بشأن هذا التأخير.

19.14 معالجة مطالباتك بالتعويض عن الأمتعة

(أ) يجب أن تكون مطالباتك المقدمة إلينا بالتعويض عن تلف أو تأخير الأمتعة مصحوبة، إما عند تقديم المطالبة لأول مرة أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك، بقائمة مفصلة تتضمن وصف كل غرض متأثر، واسم الشركة المصنعة، وسنة التصنيع، إلى جانب إثبات الشراء أو إثبات الملكية لجميع تلك الأغراض.

(ب) ما لم تثبت خلاف ذلك:

- (1) ستُعتبر جميع الأمتعة مملوكة لك؛
- (2) لن يُعتبر أن قطعة معينة من الأمتعة المسجلة أو المحمولة يدويًا مملوكة لأكثر من راكب واحد؛
- (3) ستُعتبر الأمتعة المحمولة يدويًا، بما في ذلك الأغراض الشخصية، مملوكة للراكب الذي كانت بحوزته عند الصعود إلى الطائرة.

- (ج) إذا كنت ترغب في المطالبة بتكاليف استبدال غرض ضمن مطالبة بالتعويض عن تلف أو تأخير في الأمتعة، فيجب أن ترفق مع مطالبتك إثبات شراء جميع الأغراض البديلة.
- (د) بالنسبة لجميع مطالبات التعويض المتعلقة بالأمتعة، يجب عليك تزويدنا بأي معلومات نطلبها لتمكيننا من تقييم مدى أهلية مطالبتك والمبلغ المستحق دفعه.
- (هـ) إذا لم تمتثل للمتطلبات المذكورة أعلاه، فقد يؤثر ذلك على مقدار التعويض الذي يمكنك استرداده.

19.15 المدة الزمنية المقررة لرفع دعوى قانونية تتعلق بالأمتعة

- (أ) إذا قدمت إلينا مطالبة خطية ضمن أي من الفترات الزمنية المحددة في المادة 19، فلن يكون لك الحق في المطالبة بالتعويض إذا لم يتم رفع أي دعوى قانونية بخصوص تلف أو تأخير الأمتعة خلال سنتين (2) من:
- (1) تاريخ الوصول إلى وجهتك؛
 - (2) أو التاريخ الذي كان من المفترض أن تصل فيه الطائرة؛
 - (3) أو التاريخ الذي توقفت فيه عملية النقل.
- (ب) يتم تحديد طريقة احتساب المدة الزمنية لرفع الدعوى القانونية بموجب قانون المحكمة التي تُنظر فيها الدعوى.

19.16 يجب عليك استلام أمتعتك المسجلة فور قيامنا بإتاحتها في وجهة الوصول أو محطة التوقف. وإذا لم يتم استلامها خلال فترة زمنية معقولة، فقد نفرض رسوم تخزين، وإذا لم يتم استلامها خلال ثلاثة (3) أشهر من تاريخ إتاحتها لك، فيجوز لنا التخلص منها دون أن نتحمل أي مسؤولية تجاهك.

19.17 لا يجوز استلام قطعة الأمتعة المسجلة إلا من قبل الشخص الحائز على بطاقة تعريف الأمتعة ذات الصلة. وإذا ادعت ملكية قطعة من الأمتعة المسجلة دون أن تكون بحوزتك بطاقة تعريف الأمتعة الصادرة، فلن نقوم بتسليمها لك إلا إذا تمكنت من إثبات أنها ملكك.

20 شركات النقل المتعاقبة وخدمات المشاركة بالرمز وخدمات التأجير الشامل للخدمة

20.1 الناقلون المتعاقبون
إذا أظهرت تذكرتك أن رحلتك ستُنفذ من قبلنا ومن قبل شركات طيران أخرى أو بموجب تذكرة مشتركة، فسيُعتبر ذلك بمثابة عملية نقل واحدة لأغراض تطبيق اللائحة (EC) رقم 97/2027، واتفاقية وارسو، واتفاقية مونتريال، وغيرها من القوانين المعمول بها. وتكون مسؤوليتنا عن نقلك في هذه الحالة محدودة وفقًا لما هو منصوص عليه في المادة 23.3.

20.2 إذا كنت تسافر على رحلة ضمن اتفاقية الرمز المشترك

- (أ) لدينا ترتيبات رمز مشترك مع شركات طيران أخرى، وقد تنطبق هذه الترتيبات على رحلتك. إذا حجزت تذكرتك مباشرة من خلالنا، فسنباعك عند الحجز بما إذا كانت رحلتك ستُشغل من قبل شركة طيران أخرى بموجب رمز مشترك (إذا كان ذلك معروفًا). وإذا حجزت تذكرتك من خلال وكيل معتمد، فسنحاول التأكد من أن يقدم لك هذا الوكيل هذه المعلومات.
- (ب) إذا كانت لديك رحلة تُشغل من قبل شركة طيران أخرى بموجب رمز مشترك، فإننا نظل مسؤولين عن كامل رحلتك، بما في ذلك أي رحلة تتم بموجب الرمز المشترك.
- (ج) عندما تُشغل رحلتك من قبل شركة طيران أخرى بموجب رمز مشترك، تسري شروط النقل الخاصة بنا، ولكن شركة الطيران المشغلة للرحلة ستطبق قواعدها الخاصة المتعلقة بتشغيل الرحلة. وتُدمج شروط النقل الخاصة بالشركة المشغلة في عقدك وتُعد جزءًا منه. وقد تختلف تلك القواعد عن شروط النقل هذه، وينبغي عليك الاطلاع عليها قبل الحجز. ويُوصى بقراءة جميع قواعدهم، خاصة المتعلقة بـ:

- (1) مواعيد إنهاء إجراءات السفر؛
- (2) القاصرين غير المصحوبين؛
- (3) نقل الحيوانات؛
- (4) تعويضات رفض الصعود إلى الطائرة؛
- (5) قبول الأمتعة؛ و
- (6) رفض النقل.

(د) يمكن الاطلاع على قائمة بشركات الطيران التي تُشغل رحلات ضمن الرمز المشترك لصالحنا ورابط إلى مواقعها الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني:

<https://www.virginatlantic.com/gb/en/destinations/partner-airlines.html>

(هـ) إذا كنت تسافر على رحلة رمز مشترك من أو إلى كندا، فستكون شركة الطيران المشغلة لرحلتك ملزمة بالامتثال للوائح حماية المسافرين الجويين الكندية المتعلقة بمنع الصعود إلى الطائرة. يُرجى الرجوع إلى التعريفات وشروط النقل الخاصة بالشركة المشغلة للرحلة.

20.3 خدمات عقد الإيجار الشامل للخدمة

بعض رحلاتنا تُشغل بموجب ترتيبات مع شركات طيران أخرى تقوم بتشغيل الطائرات نيابةً عنا باستخدام اسمنا وشعارنا ورمز شركة الطيران الخاص بنا (ويُعرف ذلك باسم "عقد الإيجار الشامل للخدمة"). إذا كانت رحلتك مُقررة أن تُشغل بهذه الطريقة، فسنبلغك بذلك عند الحجز (إذا كان معروفاً) أو بمجرد أن يصبح ذلك معروفاً. وتسري شروط النقل هذه على رحلتك.

21. الجداول الزمنية واضطرابات الرحلات ومنع الصعود إلى الطائرة

21.1 الجداول الزمنية

(أ) قد تتغير مواعيد المغادرة والرحلات المعروضة في جداولنا الزمنية بين تاريخ الحجز وتاريخ سفرك. نحن لا نضمن وقت مغادرة أو وقت رحلة معين، ولا تُعدّ هذه المواعيد جزءاً من عقدك معنا.

(ب) قبل أن نقبل حجزك، سنبلغك بوقت المغادرة المجدول، وسيظهر على تذكرتك.

21.2 إذا قمنا بتغيير الجدول الزمني قبل سفرك

(أ) إذا قمنا بتغيير وقت المغادرة المجدول بعد إصدار تذكرتك، فسنقوم بإخطارك بذلك إذا كنت قد زودتنا أنت أو وكلاؤنا المعتمدون بمعلومات الاتصال الخاصة بك. ينبغي عليك التحقق من موقعنا الإلكتروني قبل السفر للاطلاع على أحدث المعلومات المتعلقة بالرحلة.

(ب) إذا كان وقت المغادرة الجديد المجدول بعد أكثر من خمس (5) ساعات من وقت المغادرة السابق، أو إذا كان أقل من خمس (5) ساعات من وقت المغادرة السابق ولكنك قدمت دليلاً (عند الطلب) يُثبت أن التغيير سيتسبب في تفويتك لرحلة موصلة أو رحلة بحرية وكنت قد خصصت الحد الأدنى من الوقت اللازم لإتمام عملية الربط وفقاً لما يحدده المطار أو مزود خدمة الرحلات البحرية المعني، فسيتم منحك الخيار بين:

(1) استرداد الجزء غير المستخدم من تذكرتك؛

(2) السفر على أقرب رحلة مجدولة متوفرة لدينا (رهناً بتوافر المقاعد في نفس الدرجة التي اشتريت تذكرتك بها في الأصل)؛ أو

(3) السفر في وقت لاحق. قد تُفرض رسوم إضافية إذا وُجد فارق في السعر أو في الرسوم المفروضة من قبل شركة النقل أو في الرسوم الإضافية أو الضرائب أو أي رسوم أخرى. وسيتم إبلاغك بهذه التكاليف عند إجراء إعادة الحجز.

21.3 اضطرابات الرحلات

(أ) نتخذ جميع التدابير المعقولة لتفادي حدوث اضطرابات في خدماتنا (مثل الإلغاء، والتأخير، ومنع الصعود إلى الطائرة). ولتقليل آثار أي اضطراب، قد نقوم بترتيب تشغيل رحلتك على نوع آخر من الطائرات أو بواسطة شركة نقل أخرى.

(ب) إذا تم إلغاء رحلتك المشغلة من قبلنا أو تأخرت لأكثر من خمس ساعات، فيمكنك اختيار أحد الخيارات التالية:

(i) السفر في أقرب وقت ممكن على رحلة مجدولة أخرى من رحلاتنا. يكون السفر خاضعاً لتوافر المقاعد في نفس الدرجة التي تم شراء التذكرة بها في الأصل؛

(ii) السفر في تاريخ لاحق يناسبك على رحلة مجدولة أخرى من رحلاتنا. يكون السفر خاضعاً لتوافر المقاعد في نفس الدرجة التي تم شراء التذكرة بها، ويجب أن يكون التاريخ الجديد للسفر ضمن فترة صلاحية التذكرة؛ أو

(3) استرداد الجزء غير المستخدم من التذكرة.

(ج) في بعض الأحيان، وحتى بعد اتخاذ هذه التدابير، قد تتعرض رحلتك للاضطراب وقد تكون مستحقاً لتعويضات بموجب اللائحة رقم 2004/261 أو أي قوانين سارية أخرى. يمكن العثور على مزيد من التفاصيل والمعلومات حول كيفية تقديم مطالبة بشأن الاضطرابات على الرابط التالي:

<https://www.virginatlantic.com/cn/en/help-centre/flight-disruptions/eu-regulations.html>

(د) إذا قمت برفع دعوى قانونية ضدنا بسبب الاضطراب، يحق لنا خصم أي مبالغ قمنا بدفعها لك مسبقاً عن هذا الاضطراب بموجب اللائحة رقم 2004/261 أو أي قوانين سارية أخرى.

(هـ) إذا مضى أكثر من ست سنوات على تاريخ الوصول المجدول للرحلة التي تقدم بشأنها المطالبة، فلن تتمكن من تقديم دعوى.

(و) إذا كنت تسافر على رحلة بالرمز المشترك إلى أو من كندا، فيجب على شركة الطيران المشغلة للرحلة الامتثال للوائح حماية المسافرين الجويين الكندية. يرجى الرجوع إلى التعرفة و/أو شروط النقل الخاصة بشركة الطيران المشغلة للرحلة لمزيد من المعلومات.

21.4 تقديم مطالبة بموجب اللائحة 2004/261

(أ) مع مراعاة الفقرة (ب) أدناه، إذا كنت ترغب في تقديم مطالبة بموجب اللائحة 2004/261، فيجب عليك اتباع الإجراءات التالية:

(i) يجب عليك تقديم أي مطالبة بموجب اللائحة رقم 2004/261 إلينا مباشرة ومنحنا مهلة 28 يوماً للرد عليك مباشرة قبل التعاقد مع طرف ثالث لتقديم المطالبة نيابةً عنك. يمكنك تقديم مطالبتك عبر الرابط التالي: <https://www.virginatlantic.com/gb/en/help-centre/flight-disruptions/eu-claims.html>

(2) إذا لم تقدم مطالبتك إلينا مباشرة أولاً ولم تسمح لنا بمدة 28 يوماً للرد، فلن نقوم بمعالجة أي مطالبة نتلقاها من طرف ثالث.

(iii) يمكنك تقديم مطالبة نيابةً عن ركاب آخرين منرجين في حجزك أو نيابةً عن راكب قاصر أو يفتقر إلى الأهلية القانونية لتقديم المطالبة بنفسه. وإذا قمت بذلك، فقد نطلب منك تقديم ما يثبت أنك مخول لتقديم المطالبة نيابةً عن ذلك الراكب.

(iv) إذا كنت قد قدمت مطالبتك إلينا مباشرة في البداية، ثم تلقينا لاحقاً مطالبة من طرف ثالث يتصرف نيابةً عنك بخصوص نفس الواقعة، فيجوز لنا مطالبة ذلك الطرف الثالث بتقديم مستندات تثبت أنه مخول بالتصرف نيابةً عنك قبل أن نقوم بالرد.

(b) لا يمنعك أي مما ورد في المادة 21.4 من الحصول على استشارة قانونية أو تقديم مطالبتك عن طريق محام أو مستشار قانوني مخول بتقديم خدمات التقاضي – ولا يشمل ذلك شركات إدارة المطالبات.

21.5 حدود مسؤوليتنا عن التأخير في نقلك

(أ) تُحدّد مسؤوليتنا عن الضرر الناتج عن التأخير في نقلك بمبلغ لا يتجاوز 6,303 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR) لكل راكب، ما لم تتمكن من إثبات أن التأخير قد نتج عنّا نحن أو عن وكلائنا أثناء قيام شخص بمهامه الوظيفية أو نيابةً عنا:

(1) عمداً؛ أو

(2) بإهمال جسيم وبعلم بأن التأخير قد يقع على الأرجح.

(ب) لا نتحمل أي مسؤولية عن الأضرار الناتجة عن التأخير إذا تمكنا من إثبات أننا نحن أو موظفونا أو وكلاؤنا قد اتخذنا جميع التدابير التي يمكن اتخاذها بشكل معقول لتفادي الضرر، أو أنه كان من المستحيل اتخاذ مثل هذه التدابير.

(ج) يجب عليك إثبات أي ضرر لحق بك نتيجة للتأخير، وتقديم أدلة مستندية (مثل الإيصالات) لدعم مطالبتك بأي تعويض.

(د) يُرجى الرجوع إلى المادة 23.7 للاطلاع على المهل الزمنية المقررة لإقامة دعوى قضائية تتعلق بالأضرار الناتجة عن التأخير في نقلك.

21.6 الحقوق وسبل الانتصاف الحصرية

إذا تأخرت رحلتك، أو تم إلغاؤها، أو منعت من الصعود إلى الطائرة، فإن الحقوق الممنوحة لك بموجب شروط النقل هذه وأي قانون إلزامي آخر معمول به تُعد هي الحقوق والانتصافات الحصرية والوحيدة التي تملكها ضدنا، ولن نتحمل أي مسؤولية إضافية تجاهك.

22. خطة الطوارئ لحالات التأخير على المدرج

22.1 لقد اعتمدنا خطط طوارئ لحالات التأخير على المدرج في المطارات الواقعة في الولايات المتحدة وجمهورية الصين الشعبية. يمكنكم الاطلاع على هذه الخطط عبر موقعنا الإلكتروني:

(أ) بالنسبة للصين <http://www.virginatlantic.com/global/en/help-centre/flight-disruptions/lengthy-tarmac-delay-plan.html>

(ب) بالنسبة للولايات المتحدة <http://www.virginatlantic.com/global/en/help-centre/flight-disruptions/lengthy-tarmac-delay-plan-china.html>

22.2 إذا كنت مسافرًا على رحلة مشاركة بالرمز إلى أو من الولايات المتحدة، فستطبق خطة الطوارئ لحالات التأخير على المدرج التابعة لشركة الطيران التي تُشغل رحلتك.

23. مسؤوليتنا تجاهك وتقديم المطالبات

23.1 كيف يتم تحديد مسؤوليتنا
تُحدد مسؤوليتنا (ومسؤولية كل شركة نقل مشاركة في رحلتك) بموجب ما يلي:

- (أ) شروط النقل الماثلة؛
(ب) شروط النقل الخاصة بكل شركة نقل تُشغل رحلتك؛
(ج) القانون المعمول به.

23.2 القانون المعمول به

(أ) هناك قوانين خاصة تنظم نقل الركاب والأمتعة جواً (بما في ذلك مسؤولية شركات الطيران). وتشمل هذه القوانين اللائحة 2004/261 ، واللائحة 97/2027 ، واتفاقية وارسو، واتفاقية مونتريال و/أو القانون المحلي في كل بلد على حدة.

(ب) إذا كانت أي من حدود المسؤولية المنصوص عليها في هذه الشروط تتعارض مع الحدود المقررة بموجب تلك القوانين، فإن الحدود المنصوص عليها في تلك القوانين (أو في أي قانون معمول به آخر) هي التي تُطبق.

23.3 نطاق مسؤوليتنا

(أ) نحن نتحمل المسؤولية فقط عن أي ضرر أو تأخير يقع أثناء النقل على الرحلات التي نشغلها نحن أو يشغلها ناقل بموجب اتفاقية مشاركة بالرمز، أو في الحالات التي نتحمل فيها مسؤولية قانونية تجاهك. إذا قمنا بإصدار تذكرة أو استلام أمتعة للنقل على شركة نقل أخرى، فإننا نقوم بذلك فقط بصفتنا وكيلًا لشركة النقل هذه. وقد تكون حدود المسؤولية لدى ذلك الناقل أقل بموجب شروط النقل الخاصة به.

(ب) عندما يتم نقل أمتعتك من قبل ناقلين متعاقبين (وفقاً لتعريف اتفاقية وارسو أو اتفاقية مونتريال، حسب الاقتضاء)، يمكنك تقديم مطالبة ضد أول ناقل أو آخر ناقل.

23.4 مسؤوليتنا عن الوفاة والإصابات الجسدية للركاب

(أ) نتحمل المسؤولية فقط عن الوفاة أو الإصابة أو أي ضرر جسدي آخر يتعرض له الراكب إذا كان نتيجة حادث وقع على متن الطائرة، أو أثناء الصعود إليها أو مغادرتها، وذلك وفقاً لأحكام اللائحة رقم 97/2027، أو اتفاقية وارسو، أو اتفاقية مونتريال، حسب ما ينطبق.

(ب) إذا كانت اتفاقية وارسو هي المطبقة، فإن مسؤوليتنا تُحدد وتُقيّد وفقاً للحدود المنصوص عليها في تلك الاتفاقية.

(ج) إذا كانت اللائحة رقم 97/2027 و/أو اتفاقية مونتريال هما المطبقتان، فإن مسؤوليتنا تُحدد وتُقيّد وفقاً للحدود المنصوص عليها في اتفاقية مونتريال و/أو تلك اللائحة، كما هو مُلخّص في المادة 23.5 أُنناه.

(د) في حالة الوفاة أو الإصابة الجسدية، فإن مسؤوليتنا تنحصر فقط في تعويضات قابلة للاسترداد مقابل خسائر وتكاليف مثبتة، وفقاً لاتفاقية وارسو أو اتفاقية مونتريال، حسب الاقتضاء.

(هـ) تحتفظ بكامل حقوق الرجوع والتفاضي ضد جميع الأطراف الثالثة.

23.5 اتفاقية مونتريال – المسؤولية عن وفاة الركاب وإصاباتهم البدنية

- (أ) لا توجد حدود مالية لمسؤوليتنا عن الإصابات الجسدية أو الوفاة.
- (ب) في المطالبات التي تصل إلى 151,880 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR) أو تقل عنها، لن نطعن في مسؤوليتنا. ومع ذلك، إذا تمكنا من إثبات أن الضرر قد نتج أو ساهم فيه إهمال أو تصرف أو امتناع غير مشروع من الركاب المصاب أو المتوفى أو من الشخص المطالب بالتعويض، فقد تُعفى كلياً أو جزئياً من المسؤولية بموجب القوانين المعمول بها.
- (ج) في المطالبات التي تتجاوز 151,880 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR)، فلن نكون مسؤولين عن أي أضرار تتجاوز هذا المبلغ إذا استطعنا إثبات:
- (1) أننا لم نكن مهملين أو مخطئين بأي شكل آخر؛ أو
- (2) أن الضرر كان نتيجة إهمال أو خطأ طرف ثالث.
- (د) إذا كنا ملزمين بذلك بموجب اللائحة رقم 97/2027، فسنقوم، دون تأخير، وفي جميع الأحوال في موعد لا يتجاوز 15 يوماً من تحديد هوية الشخص المستحق للتعويض، بدفع أي مبلغ مقدّم لازم لتلبية الاحتياجات الاقتصادية العاجلة، على أساس يتناسب مع مدى الضرر الذي لحق بالمتضرر. وفي حالة وفاة الركاب، فإن الدفعة المقدّمة لا تقل عن ما يعادل 16,000 وحدة حقوق سحب خاصة (SDR) لكل راكب.
- (هـ) لا يُعتبر دفع المبلغ المقدّم اعترافاً مناّ بالمسؤولية عن الوفاة أو الإصابات الجسدية.
- (و) يجوز لنا خصم أي مبلغ دفعناه مقدّماً من أي مبلغ لاحق نكون ملزمين بدفعه بناءً على مسؤوليتنا.
- (ز) قد يتعيّن رد المبلغ المقدّم لنا إذا:
- (1) أُعفيّا من المسؤولية لأن الضرر كان سببه أو ساهم فيه الإهمال أو أي فعل خطأ أو الامتناع غير المشروع من الركاب المصاب أو المتوفى أو من الشخص المطالب بالتعويض؛ أو
- (2) تبين أن الشخص الذي تلقى الدفعة المقدّمة لم يكن مستحقاً لها.

23.6 معلومات مهمة أخرى

- (أ) تنطبق شروط النقل هذه وأي شروط معمول بها، بالإضافة إلى أي استثناءات أو حدود للمسؤولية، على وكلاتنا وموظفينا وممثلينا بنفس الطريقة التي تنطبق بها علينا، وبالتالي فإن إجمالي المبلغ الذي يمكنك المطالبة به منهم لا يتجاوز المبلغ الإجمالي الذي يمكنك المطالبة به منا.
- (ب) لا يُعد أي شيء وارد في شروط النقل هذه:
- (1) تنازلاً عن أي استثناء أو حد من حدود مسؤوليتنا بموجب اللائحة رقم 97/2027 أو اتفاقية وارسو أو اتفاقية مونتريال أو القوانين المعمول بها، ما لم يُنص على خلاف ذلك؛ أو
- (2) مانعاً لنا من استبعاد أو تقييد مسؤوليتنا بموجب اللائحة 97/2027 أو اتفاقية وارسو أو اتفاقية مونتريال أو أي قوانين سارية، أو تنازلاً عن أي دفاع يمكننا التمسك به ضد أي هيئة ضمان اجتماعي عامة أو أي شخص ملزم بدفع أو سبق له أن دفع تعويضاً عن وفاة أو إصابة راكب.
- (ج) يُقدّم ملخص للأحكام الرئيسية لمسؤوليتنا في تذكرتك، أو من خلال وسائل أخرى عبرنا أو عبر وكلاتنا المعتمدين، لكنه لا يُعتبر أساساً لتقديم مطالبة بالتعويض، ولا يُستخدم لتفسير أحكام المادة 23 من شروط النقل هذه.

23.7 المهلة الزمنية لتقديم دعوى قانونية (باستثناء الأمتعة)

- (أ) لن يكون لك حق المطالبة بالتعويض إذا لم تُرفع أي دعوى قانونية تتعلق بالضرر أو التأخير خلال سنتين (2) من:
- (1) تاريخ الوصول إلى وجهتك؛
- (2) أو التاريخ الذي كان من المفترض أن تصل فيه الطائرة؛

(3) أو التاريخ الذي توقفت فيه عملية النقل.

(ب) يُحدد أسلوب احتساب المهلة الزمنية لتقديم الدعوى بحسب قانون المحكمة التي تنتظر في القضية.

24. التفسير

- 24.1 إن تفسيرنا للقوانين واللوائح والأوامر أو المعلومات الطبية المتعلقة بالمادتين 12 و13 و14 سيكون نهائيًا وملزمًا حتى لو ثبت لاحقًا أنه غير صحيح، ما دام لم يكن لدينا في حينه أسباب منطقية تدعونا للاعتقاد بخلاف ذلك.
- 24.2 وردت عناوين المواد المذكورة في هذه الشروط لأغراض التيسير فقط، ولا يجوز استخدامها لتفسير النصوص.