

مبادئ الايكاء الأساسية بشأن حماية المستهلك

١- الديباجة

١-١ مع التسليم بأنه يمكن للركاب الاستفادة من التنافس في قطاع النقل الجوي، الذي يسمح بإعطاء مزيد من الخيارات من حيث مختلف الخدمات المقدمة في مقابل أجرة النقل وقد يشجع شركات الطيران على تحسين ما تقدمه من عروض إلى الركاب، فإنه يمكن أيضاً للركاب، بمن فيهم الركاب من ذوي الإعاقات، الاستفادة من أنظمة حماية المستهلك.

٢-١ وينبغي للسلطات الحكومية أن تتحلى بالمرونة اللازمة لوضع أنظمة حماية المستهلك التي تحقق التوازن المناسب بين حماية المستهلك والقدرة التنافسية في هذه الصناعة التي تأخذ في اعتبارها مختلف الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للدول، دون المساس بأمن وسلامة الطيران. وينبغي لأنظمة حماية المستهلك على الصعيد الوطني والإقليمي أن: (١) تعبر عن مبدأ التناسب، (٢) تسمح بمراعاة تأثير الاضطرابات الضخمة، (٣) تكون متسقة مع نظم المعاهدات الدولية بشأن مسؤولية الناقلين الجويين على النحو الذي حددته اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (وارسو، ١٩٢٩) والوثائق المعدلة لها، واتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (مونتريال، ١٩٩٩).

٢- قبل السفر

١-٢ إدراكاً لتنوع منتجات النقل الجوي المتوفرة في السوق، ينبغي أن يتمتع الركاب بإمكانية الاطلاع على المعلومات بشأن حقوقهم والإرشادات الواضحة بشأن الحماية المطبقة عليهم سواء كانت في المجال القانوني أو أي مجال آخر، ويشمل ذلك المساعدة المتوقعة تقديمها لهم، على سبيل المثال في حالة حدوث اضطراب في الخدمة. ومن أجل مساعدة الركاب الجويين على اتخاذ خيارات مستتيرة فيما بين مختلف عروض الأسعار والخدمات، يمكن النظر في بذل الجهود لتتقيف المستهلك من أجل زيادة وعي الركاب بحقوق المستهلك، وبالسبل التي يمكن اللجوء إليها في حالة نشوب خلافات. كما ينبغي بذل الجهود لزيادة وعي الركاب بمنتجات شركات الطيران المتوفرة في السوق، وسياسات مختلف هذه الشركات، وحقوق الركاب التعاقدية.

٢-٢ وينبغي أن يتمتع الركاب بإمكانية الاطلاع بصورة واضحة وشفافة على جميع المعلومات ذات الصلة بخصائص منتجات النقل الجوي قبل شراء التذكرة، بما في ذلك ما يلي:

(أ) السعر الإجمالي متضمناً أجرة النقل والضرائب والرسوم العامة والرسوم الإضافية؛

(ب) الشروط العامة المطبقة على أجرة النقل؛

(ج) هوية شركة الطيران التي تشغل الرحلة فعلياً، وإشعار الركاب في أسرع وقت ممكن بأي تغيير يطرأ بعد شراء التذكرة.

٣- أثناء السفر

١-٣ ينبغي المواظبة على إبقاء الركاب على علم بأي ظروف خاصة تؤثر على رحلتهم طوال مدة الرحلة، ولا سيما في حالة حدوث اضطراب في الخدمة.

٢-٣ وينبغي أن يتلقى الركاب الاهتمام الواجب في حالات حدوث اضطراب في الخدمة، سواءً نتج عن ذلك عدم صعود الركاب إلى متن الطائرة أو إلى وصوله إلى وجهته متأخراً كثيراً عن وقت الوصول المحدد. ويمكن أن يشمل ذلك تغيير المسار أو رد ثمن التذكرة أو الرعاية أو التعويض أو كل هذه العناصر معاً، وذلك وفقاً لما تنص عليه اللوائح المنطبقة أو غير ذلك.

٣-٣ ونظراً لأن الركاب قد يجدون أنفسهم في ظروف صعبة في حالات حدوث اضطرابات ضخمة، ينبغي لشركات الطيران ومشغلي المطارات وجميع الأطراف المعنية بما في ذلك السلطات الحكومية التخطيط مسبقاً لآليات لمعالجة هذه الحالات ضماناً لأن يحظى الركاب بالاهتمام والمساعدة الكافيين. ويمكن أن تشمل الاضطرابات الضخمة الحالات الناتجة عن ظروف خارج نطاق سيطرة المشغل، بحيث تؤدي إلى إلغاءات متعددة و/أو تأخير متكرر للرحلات الجوية مما يؤدي إلى وجود عدد كبير من الركاب وقد تقطعت بهم السبل في المطار. ويمكن أن تشمل هذه الظروف، على سبيل المثال، أحداثاً مثل الظواهر الجوية أو الطبيعية الواسعة النطاق، بما في ذلك الأعاصير والانفجارات البركانية والزلازل والفيضانات والاضطرابات السياسية أو أي أحداث مشابهة، وتؤدي إلى تقطع السبل بأعداد كبيرة من الركاب بعيداً عن ديارهم.

٤-٣ ويجب أن يحصل الأشخاص ذوو الإعاقات على خدمات النقل الجوي بدون تمييز وعلى المساعدة الملائمة، دون الانتقاص من سلامة الطيران. وتحقيقاً لهذه الغاية، يتم تشجيعهم على الإخطار المسبق باحتياجاتهم.

٤ - بعد السفر

١-٤ ينبغي أن يتمكن الركاب من الاعتماد على إجراءات تتسم بالكفاءة لمعالجة الشكاوى وأن يجري إبلاغهم بها بوضوح.

- انتهى -