

دليلك لمعرفة حقوق المسافرين جواً

طبعة 2026



فهم ما يحق لك الحصول عليه عند تأخير
الرحلات أو إلغائها.

AirHelp 

المحتويات

- 3 حقوقك عند تأخير رحلتك أو إلغائها
- 4 تحقق مما يحق لك الحصول عليه
- 5 التعويضات في جميع أنحاء العالم
- 6 التطبيق الذي يحتاجه كل مسافر
- 7 ما تحتاجه للمطالبة بالتعويض
- 8 لماذا يختار المسافرون AirHelp
- 9 التعويض وعمليات استرداد الأموال والاسترداد
- 10 اكتشف +AirHelp
- 11 ما الإضرابات المؤهلة للتعويض؟
- 12 التعويض عن الأمتعة المفقودة أو التالفة
- 13 حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أو الاحتياجات الإضافية
- 14 اللوائح العالمية بالتفصيل

حقوقك عندما تتأخر رحلتك الجوية أو تُلغى

الطعام والشراب



بعد التأخير لبضع ساعات

الإقامة الفندقية



إذا تم تأخير رحلتك خلال الليل

رحلة طيران بديلة



إذا كنت لا تزال ترغب في السفر

تعويض يصل إلى 600 يورو



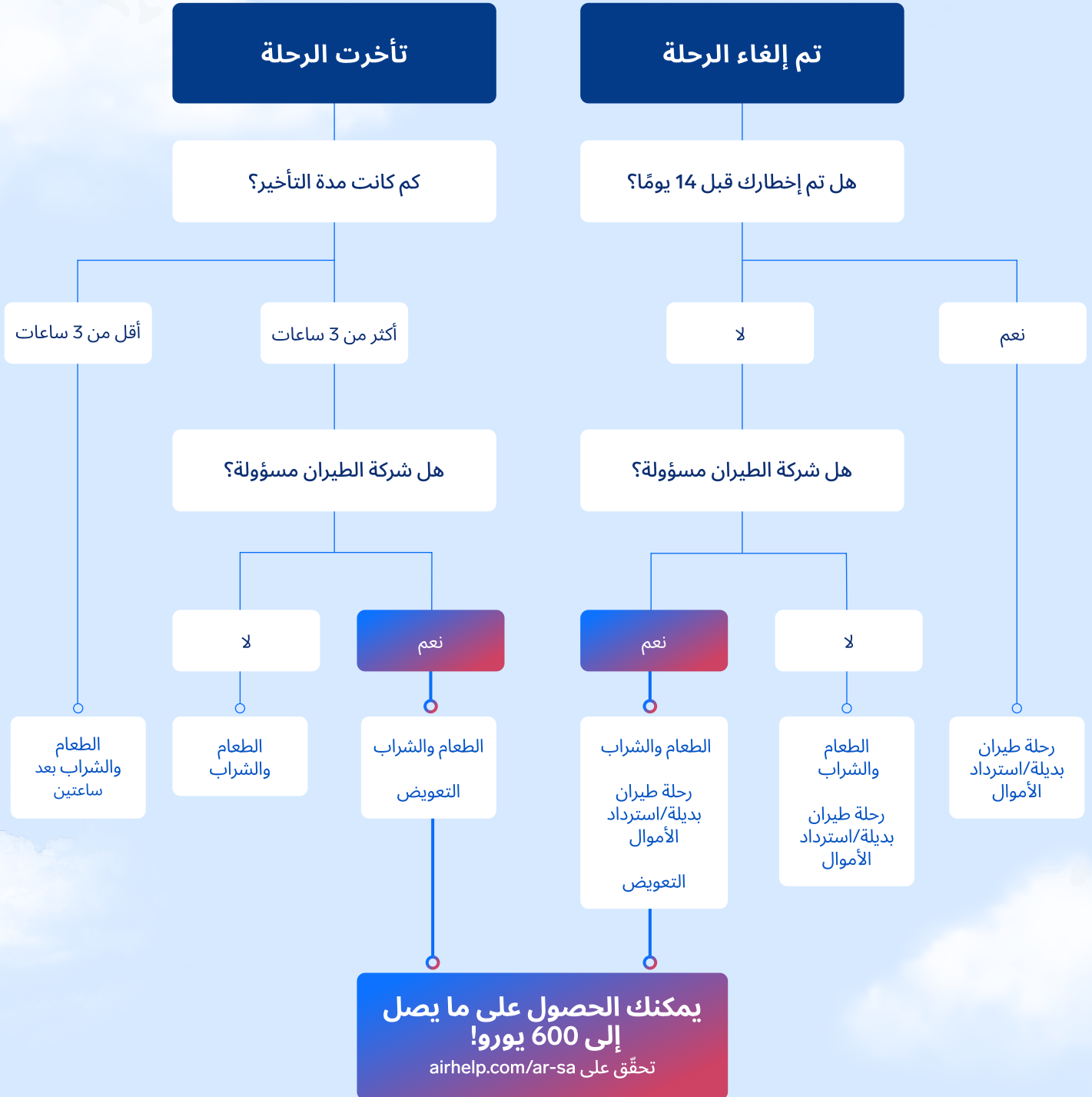
إذا كانت شركة الطيران
مسؤولة عن التعطيل



تتبع رحلاتك في تطبيقنا وسنرشدك بشأن حقوقك

تحقق مما يحق لك الحصول عليه

لمحة سريعة عما تحصل عليه وفقًا للقانون الأوروبي.



يمكنك أيضًا الحصول على تعويض عن الحجز الزائد والإضرابات. وإذا كنت مسافرًا مع آخرين – الأصدقاء أو الزملاء أو الأطفال – فهم مؤهلون أيضًا!



التعويضات في جميع أنحاء العالم

يعتمد مقدار ما تدين به لك شركة طيران على عدة عوامل.

المكان الذي ستسافر منه وإليه

مدى أهمية التأخير

ما إذا كانت شركة الطيران مسؤولة أم لا

مدة الإشعار الممنوح لك

أي من حقوق المسافرين تنطبق على رحلتك الجوية

اللوائح التي ن دعمها

المملكة المتحدة: ما يصل إلى 600 يورو

أوروبا: ما يصل إلى 600 يورو

تركيا: ما يصل إلى 600 يورو

المملكة العربية السعودية:
ما يصل إلى 600 يورو

عمان: ما يصل إلى 550 يورو

البرازيل: ما يصل إلى 1,550 يورو

لتتبع الرحلات والمطالبة AIRHELP

التطبيق الذي تحتاجه عندما تسافر

اجعل كل رحلة أكثر سلاسة مع تتبع الرحلات،
وتنبهات التعطيل، وإمكانية المطالبة بسهولة.

طالب بالتعويض بنقرة واحدة



قدّم مطالبة للحصول على ما يصل إلى 600 يورو
في دقائق وتتبعها في كل خطوة على الطريق.

تتبع الرحلات مجاناً

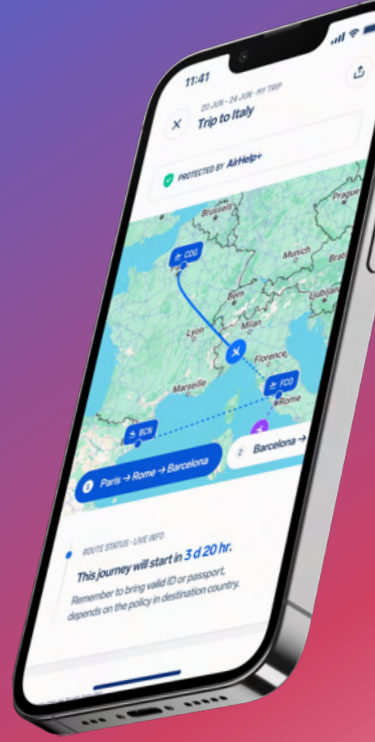


تلق تحديثات الحالة في الوقت الفعلي لرحلاتك،
أو لرحلات شخص آخر، لتبقى على اتصال دائماً.

زامن تقويمك أو Gmail



استورد رحلاتك تلقائياً، وتتبع التغييرات، واحصل
على تنبيهات عندما تستحق تعويضاً.



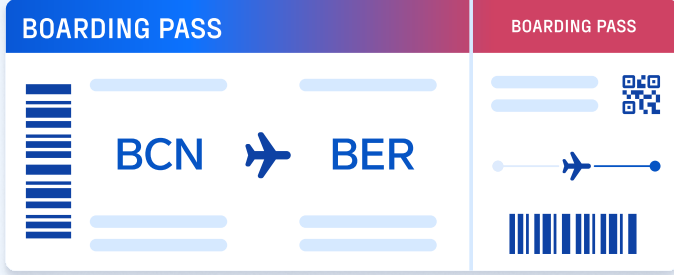
انضم إلى أكثر من 750,000 من
المسافرين الدائمين الذين يستخدمون
تطبيق AirHelp المجاني.



حمّل التطبيق واستخدمه مجاناً

ما تحتاجه للمطالبة بالتعويض

الضروريات



بطاقة صعود الطائرة

احتفظ ببطاقة صعود الطائرة الخاصة بك (وأي بطاقات صعود طائرة أخرى للرحلات البديلة).

تأكيد الحجز

احفظ البريد الإلكتروني أو الإيصال من حجزك كإثباتٍ على حجزك.

المزيد مما يمكنك القيام به لدعم مطالبتك

اسأل عن سبب تعطل رحلتك

احتفظ بإيصالات النفقات الإضافية

دوّن وقت الوصول النهائي لرحلتك

احفظ أي رسائل بريد إلكتروني أو إشعارات من شركة الطيران

التقط صورة للوحة معلومات الرحلة

قد تقدم لك شركات الطيران قسائم أو أميال جوية بدلاً من التعويض النقدي. **لا تقبل القسائم إلا إذا كنت متأكدًا من أنك تحصل على عرض عادل.**



لماذا يختار المسافرون AirHelp

كيف تتم الأمور؟

ابدأ مطالبتك ببضع نقرات فقط
المجاني AirHelp على تطبيق.

قدّم مطالبتك في دقائق

1

نحلّل بيانات التعطيل الخاصة
بك، ونجمع الأدلة، ونتفاوض
مع شركة الطيران.

نحن نتولى جميع
الإجراءات

2

عندما تدفع شركة الطيران،
نحول المال مباشرةً إلى
حسابك.

أنت تربح تعويض

3

لن نحصل رسومًا إلا إذا حصلت على مستحقاتك

تأتي رسومنا من التعويض الذي نكسبه لك — وليس من جيبك أبدًا.
الرسوم القياسية: 35%.

12 ألف

رحلة يتم التحقق
منها يوميًا

215 ألف ☆

تقييم "ممتاز" على
Trustpilot

3 ملايين

عميل حصلوا على
تعويض

التعويض واسترداد الأموال والاسترداد



التعويض



الأموال المدفوعة لك عند التأخير أو إلغاء الرحلة. ما يصل إلى 600 يورو.

استرداد الأموال



تكلفة قيمة تذكرتك. عادةً ما يكون لديك الخيار بين استرداد الأموال أو رحلة بديلة.

الاسترداد



استرداد الأموال للنفقات أثناء التعطيل – الطعام، والنقل، والضروريات.

التعويض واسترداد الأموال ليسا الشيء نفسه.
في بعض الأحيان يكون لديك الحق في الحصول على كليهما!



حماية رحلات تضمن لك التعويض. رحلة بعد رحلة.

حتى 600 يورو كتعويض من شركة طيران — من دون رسوم، ومن دون متاعب



حتى 400 يورو من مبالغ تأمين سريعة لحالات التعطيل الشائعة



الدخول إلى الاستراحة عندما تتأخر رحلتك



مجاني بقيمة 20 يورو في مطارات محددة Fast Track



خصومات على الفنادق ومزايا السفر



تنبيهات فورية ودعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في التطبيق



✓ هل تسافر كثيرًا؟ احم 9 رحلات

✓ هل تسافر أحيانًا؟ احم 3 رحلات

موثوق به من أكثر من 12 مليون مسافر حول العالم




كن مشتركًا




ما هي الإضرابات المؤهلة للتعويض؟


استنادًا إلى سبب الإضراب، قد تكون مؤهلًا للتعويض أو قد لا تكون كذلك. فيما يلي تفصيل لجميع الأسباب المحتملة


مؤهل

إضرابات
الطيارين 


إضرابات طاقم الطائرة 


إضرابات مهندسي
الرحلة 

إضرابات موظفي شركة
الطيران 

إضرابات أمن المطار أو
الحدود 

إضرابات عمال الأمتعة 

إضرابات موظفي
مراقبة الحركة الجوية 

إضرابات
الموظفين غير
العاملين في شركة
الطيران 

غير مؤهل

تعويض عن الأمتعة المفقودة أو التالفة

يمكنك الحصول على ما يصل إلى

1,900 يورو

عادةً ما تكون شركة الطيران ملزمة بمعالجة الأمر بموجب اتفاقية مونتريال، المعترف بها من أكثر من 140 دولة

ما الذي يمكنك المطالبة به؟

الأمتعة التالفة

يجب على شركات الطيران إصلاح الضرر أو استبدال المتضرر أو دفع تعويض عنه.
قدّم مطالبة خلال 7 أيام

الأمتعة المتأخرة

استرداد الأموال مقابل الضروريات.
قدّم مطالبة خلال 21 يومًا

الأمتعة الضائعة

تعويض عن المحتويات. قدّم مطالبة خلال عامين

ما يجب القيام به

1. **أبلغ عن المشكلة** إلى مكتب الأمتعة فورًا

2. **تقرير** احصل على تقرير عدم انتظام الممتلكات هذا مهم جدًا، لذا لا تغادر المطار من دونه — (PIR)

3. **احتفظ بأي إيصالات** للأغراض التي اشتريتها بسبب تأخر أمتعتك



حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أو الاحتياجات الإضافية



حقوقك محمية بموجب قوانين تختلف من بلد إلى آخر، مما يساعدك على السفر بكل سهولة وكرامة

تضمن معظم اللوائح حقك في الحصول على المساعدة في المطارات وعلى متن الطائرة — مثل المساعدة في التنقل، والصعود إلى الطائرة والنزول منها، أو السفر مع حيوان خدمة.

تواصل مع شركة الطيران أو المطار مسبقًا لترتيب الدعم الذي تحتاج إليه.

لمعرفة المزيد airhelp.com تفضل بزيارة

اللوائح العالمية بالتفصيل

هل تريد التفاصيل؟ ابحث عن اللوائح التي تحمي رحلاتك الجوية.

لائحة حماية حقوق المسافرين في المملكة العربية السعودية



لائحة حماية حقوق المسافرين للهيئة العامة للطيران المدني

التعويض المستحق لك لكل الرحلات من وإلى وداخل المملكة العربية السعودية

التأخير ✈️

أكثر من 3 ساعات
ما يصل إلى 700 ريال سعودي

الإلغاءات ✈️

قبل أقل من 14 يومًا من موعد السفر
ما يصل إلى 150% من قيمة التذكرة

رفض الصعود إلى الطائرة ✈️

في حالة الحجز الزائد
ما يصل إلى 200% من قيمة التذكرة

الأمثلة 📦

التعويض عن تأخير وصول الحقائب أو ضياعها أو تلفها
ما يصل إلى 6,200 ريال سعودي

التغييرات في جدول المواعيد 🕒

أكثر من 3 ساعات
ما يصل إلى 700 ريال سعودي

التوقفات الإضافية 🚶

غير موضحة في الحجز
ما يصل إلى 470 ريال سعودي

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل ✈️

في حالات الإلغاءات ورفض الصعود إلى الطائرة
بسبب الحجز الزائد.

استرداد الأموال بسبب حالات التأخير لأكثر من ساعتين
والتأخير في مدرج المطار لأكثر من 3 ساعات في حال قرر
أحد المسافرين عدم السفر.

التأخير في مدرج المطار ✈️

يجب أن تتوفر للمسافرين إمكانية استخدام دورة المياه
وإجراء المكالمات والحصول على الطعام والشراب أثناء
الانتظار على متن الطائرة. لديهم الحق في النزول من
الطائرة بعد 3 ساعات ما لم يكن هناك سبب يمنع ذلك.

الإقامة والتنقل في حالات التأخير 🏠

التي تمتد طوال الليل

يجب إبلاغ المسافرين بحالات التعطيل والتعويض والرعاية ⓘ

مشروبات ووجبات خفيفة عند التأخير لأكثر من ساعة واحدة 🍹

وجبات عند التأخير لأكثر من 3 ساعات

التعويض المستحق لك للرحلات من وإلى وداخل عمان

التأخير	الأمتهة
أكثر من 6 ساعات ما يصل إلى 260 ريال عماني	التعويض عن تأخير الحقايب أو فقدانها أو تلفها ما يصل إلى 750 ريال عماني
الإلغاءات	رفض الصعود إلى الطائرة
الرحلات الدولية إخطار قبل أقل من 14 يومًا ما يصل إلى 260 ريال عماني	بالنسبة إلى الحجز الزائد الذي يتسبب في التأخير من ساعتين إلى 6 ساعات ما يصل إلى 50% من قيمة التذكرة
الرحلات الداخلية إخطار قبل أقل من 7 أيام ما يصل إلى 100% من قيمة التذكرة	بالنسبة إلى الحجز الزائد الذي يتسبب في التأخير لأكثر من 6 ساعات ما يصل إلى 260 ريال عماني
التوقفات الإضافية	
غير موضحة في الحجز ما يصل إلى 55 ريال عماني	

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي تستحقها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل	الإقامة والتنقل في حالات التأخير لأكثر من 6 ساعات
في حالات الإلغاء ورفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.	
يجب إبلاغ المسافرين بحقهم في الرعاية والدعم	المشروبات بعد ساعتين والطعام بعد 3 ساعات
	تعويض إضافي للمسافرين ذوي الإعاقة الحركية أو ذوي الاحتياجات الخاصة
	في حالات رفض الصعود إلى الطائرة والإلغاء، قد تكون مؤهلاً للتعويض بما يعادل 200% من قيمة التذكرة

يمكنك الحصول على تعويض يصل إلى 600 يورو للرحلات الجوية من الاتحاد الأوروبي وإليه ودخله

التأخير

أكثر من 3 ساعات

الإلغاءات

قبل أقل من 14 يومًا

رفض الصعود إلى الطائرة

في حالة الحجز الزائد

التغييرات في جدول المواعيد

قبل أقل من 14 يومًا

رحلات ربط فائتة

مما يسبب تأخيرًا لمدة 3 ساعات عند الوصول

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل

في حالات الإلغاءات أو رحلات الربط الفائتة أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

الإقامة والتنقل في حالات التأخير


التي تمتد طوال الليل

يجب إعلام المسافرين بحقوقهم

مكالمتان هاتفيتان أو رسالتان عبر البريد الإلكتروني

الإلكتروني

الطعام والشراب بعد بضع ساعات

ما يصل إلى 520 جنيهًا إسترلينيًا للرحلات الجوية من المملكة المتحدة وإليها وداخلها**التأخير** 

أكثر من 3 ساعات

الإلغاءات 

قبل أقل من 14 يومًا

رفض الصعود إلى الطائرة 


في حالة الحجز الزائد

رحلات ربط فائتة 

التسبب في تأخير لمدة 3 ساعات عند الوصول

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية. **الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها****رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل** 

في حالات الإلغاءات أو رحلات الربط الفائتة أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

الإقامة + النقل في حالات التأخير طوال الليل **يجب إعلام المسافرين بحقوقهم** **مكالمات هاتفيتان أو رسالتان عبر البريد الإلكتروني** **الطعام والشراب بعد بضع ساعات** 

قوانين الولايات المتحدة الأمريكية



إدارة حماية مستهلكي الطيران التابعة لوزارة النقل الأمريكية

تعويض عن الرحلات من الولايات المتحدة وداخلها

رفض الصعود إلى الطائرة ✈️

قبل أقل من 14 يومًا
ما يصل إلى 2,150 دولار أمريكي

الأمثلة 📦

ما يصل إلى 4,700 دولار أمريكي

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية. ⓘ

الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل ➡️

في حالات الإلغاء، والتغييرات الكبيرة على الرحلة بما في ذلك التأخير، ورفض الصعود إلى الطائرة الناتج عن الحجز الزائد.

التأخير في مدرج المطار 🛫

يجب أن يحصل المسافرون الذين ينتظرون لأكثر من ساعتين على متن الطائرة على إمكانية الوصول مجانًا إلى دورة المياه، والرعاية الطبية، والطعام والشراب، مع الحق في النزول من الطائرة ما لم يكن هناك سبب يمنع ذلك بعد 3 ساعات للرحلات الداخلية وبعد 4 ساعات للرحلات الدولية.

المزيد من المساعدة ⓘ

قد تقدم شركات الطيران المساعدة للمسافرين الذين ينتظرون رحلة طيران، ولكن لا يوجد شرط فيدرالي للقيام بذلك.

لوائح حماية المسافرين الجوي بكندا



لوائح حماية المسافرين الجوي التابعة لوكالة النقل الكندية

تعويض للرحلات من وإلى وداخل كندا

التأخير

أكثر من 3 ساعات
ما يصل إلى 1,000 دولار كندي

الإلغاءات

قبل أقل من 14 يومًا
ما يصل إلى 1,000 دولار كندي

رفض الصعود إلى الطائرة

في حالة الحجز الزائد
ما يصل إلى 2,400 دولار كندي

الأمثلة

التعويض عن تأخير الحقايب أو فقدانها أو تلفها
ما يصل إلى 2,800 دولار كندي

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي تستحقها

رحلة طيران بديلة

في حالات الإلغاءات والتأخير لأكثر من 3 ساعات ورفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد. يُعرض استرداد الأموال فقط في حالات معينة.

التأخير في مدرج المطار

يجب أن يتمتع المسافرون بإمكانية الوصول إلى دورة المياه وإجراء المكالمات والطعام والشراب أثناء الانتظار على متن الطائرة. لديهم الحق في النزول بعد 3 ساعات ما لم يكن هناك سبب يمنع ذلك.

الإقامة + النقل في حالات التأخير لليلة واحدة*

يجب إعلام المسافرين بحقوقهم بالإضافة إلى مستجدات حالة الرحلة كل 30 دقيقة

مكالمة هاتفية أو الوصول إلى شبكة Wi-Fi لاستخدام البريد الإلكتروني بعد ساعتين*

يجب أن يجلس الأطفال دون 14 عامًا بالقرب من أحد الوالدين أو الوصي مجانًا

الطعام والشراب بعد ساعتين*

* لا يتعين على شركات الطيران أن تقدم هذه الخدمة لحالات التعطيل التي تخرج عن نطاق سيطرتها أو المطلوبة للسلامة أو إذا كانت قدغ أبلغتك قبل 12 ساعة

القانون التركي لحقوق المسافرين جواً (SHY Passenger)



لائحة حقوق المسافرين جواً (SHY PASSENGER)

حتى 600 يورو* للرحلات من وإلى وداخل تركيا

التأخير

أكثر من 3 ساعات

الإلغاءات

قبل أقل من 14 يومًا

رفض الصعود إلى الطائرة

في حالة الحجز الزائد

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل

في حالات الإلغاءات أو رحلات الربط الفائتة أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

الإقامة + النقل للتأخيرات خلال الليل

الليل

يجب إعلام المسافرين بحقوقهم

يجب تأكيد حالات رفض الصعود إلى الطائرة أو الإلغاءات كتابيًا.

تغييرات الوجهة


يجب على شركات الطيران نقل المسافرين إلى وجهتهم الأصلية

الطعام والشراب بعد بضع ساعات

مكالمتان هاتفيتان أو رسالتان عبر البريد الإلكتروني

*يمكن دفع التعويض باليورو أو الليرة التركية

تعويض الرحلات داخل الصين أو منها أو التي تتوقف فيها

التأخير 

أكثر من 4 ساعات
حتى 200 يوان صيني*

التأخير 

أكثر من 8 ساعات
حتى 400 يوان صيني*


لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي تستحقها

الإقامة مطلوبة من شركات الطيران
الخاضعة للتنظيم**

يجب الإبلاغ عن التغييرات في حالة الرحلة
خلال 30 دقيقة 

الطعام والمشروبات المطلوبان من شركة طيران
خاضعة للتنظيم**

التأخير في مدرج المطار 
يجب أن تتاح للركاب إمكانية الوصول إلى دورة مياه وطعام
وماء بعد ساعتين، وأن يكون لهم الحق في النزول بعد 3
ساعات.

* تحدد كل شركة طيران المبالغ والشروط، وقد تختلف. بعض شركات الطيران لا تقدم تعويضًا.
بالنسبة إلى الرحلات الدولية، ستساعد شركات الطيران الركاب في العثور على الطعام والإقامة، لكنها لن تدفع ثمن ذلك إلا إذا كانت هي
**المتسببة في التعطيل

التعويض المستحق لك لكل الرحلات من وإلى وداخل الهند

الإلغاءات 

قبل أقل من 24 ساعة
ما يصل إلى 10,000 روبية

رحلات ربط فائتة 

ما يصل إلى 10,000 روبية

رفض الصعود إلى الطائرة 

في حالة التأخير بسبب الحجز الزائد لأكثر من ساعة
ما يصل إلى 20,000 روبية

الأمثلة 

تعويض عن الحقايب المتأخرة أو المفقودة أو التالفة
ما يصل إلى 20,000 روبية

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية. 

الرعاية الإضافية التي تستحقها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل 

في حالات الإلغاءات أو التأخير لأكثر من 6 ساعات أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

الإقامة + النقل في حالات التأخير طوال الليل الطعام والشراب بعد ساعتين 

فقط إذا كان المسافر ينتظر في المطار.

حتى 10,000 ريال برازيلي* للرحلات الجوية من البرازيل وإليها وداخلها

التأخير

أكثر من ساعتين

الإلغاءات

قبل أقل من 72 ساعة

رفض الصعود إلى الطائرة

في حالة الحجز الزائد

التغييرات في جدول المواعيد

قبل أقل من 72 ساعة

رحلات ربط فائتة

مما يؤدي إلى التأخير لمدة ساعتين عند الوصول

الأمثلة

استرداد مقابل تأخير الحقايب أو فقدانها أو تلفها

*المبالغ غير محددة في القانون، لكنها تمثل ما نرى أنه يمكن للركاب تقديم مطالبة به بموجب رمز المستهلك البرازيلي

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي يحق لك الحصول عليها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل

بالنسبة إلى الإلغاءات، أو رحلات الربط الفائتة، أو تغييرات المواعيد، أو التأخير لأكثر من 4 ساعات، أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

الإقامة في حالات التأخير خلال الليل

يجب إعلام المسافرين بحقوقهم

بالإضافة إلى تزويدهم بآخر مستجدات الرحلة كل 30 دقيقة.

المكالمات أو رسائل البريد الإلكتروني بعد ساعة واحدة

الطعام والشراب بعد ساعتين

قانون الطيران المدني في المكسيك

القانون الفيدرالي لحماية المستهلك (قانون الطيران المدني)

تعويض لا يقل عن 25% من قيمة التذكرة على الرحلات إلى المكسيك ومنها وداخلها

الإلغاءات ✈️

التأخير ✈️

أكثر من 4 ساعات

رحلات ربط فائتة ✈️

رفض الصعود إلى الطائرة ✈️

مما يؤدي إلى تأخير لمدة 4 ساعات عند الوصول

في حالة الحجز الزائد

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية. !

الرعاية الإضافية التي تستحقها

الإقامة + النقل في حالات التأخير طوال الليل 🏠

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل ✈️
في حالات التأخير لأكثر من 4 ساعات، أو الإلغاءات، أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني لجميع حالات التأخير 📞

يجب إبلاغ المسافرين بتغييرات خط سير الرحلة بسرعة 📍

الأطعمة والمشروبات بعد ساعة واحدة 🍽️

حتى 4,500 بات تايلاندي للرحلات الدولية المغادرة من تايلاند

التأخير

الرحلات الدولية
أكثر من 10 ساعات
حتى 4,500 بات تايلاندي

الرحلات الداخلية
أكثر من 5 ساعات
حتى 1,200 بات تايلاندي

الإلغاءات

الرحلات الدولية مع إشعار قبل أقل من 7 أيام
حتى 4,500 بات تايلاندي

الرحلات الداخلية مع إشعار قبل أقل من 3 أيام
حتى 1,500 بات تايلاندي

رفض الصعود إلى الطائرة

في حالة الحجز الزائد

الرحلات الدولية
حتى 4,500 بات تايلاندي

الرحلات الداخلية
حتى 1,500 بات تايلاندي

لا يُدفع تعويض عندما يحدث تعطيل بسبب ظروف استثنائية.

الرعاية الإضافية التي تستحقها

رحلة طيران بديلة أو استرداد الأموال بالكامل

في حالات التأخير والإلغاءات ورفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد.

التأخير في مدرج المطار

يجب أن يتمتع المسافرون بإمكانية الوصول إلى دورات المياه والتهوية المناسبة. يمكنهم النزول من الطائرة بعد 3 ساعات ما دام ذلك آمنًا.

الإقامة + النقل للتأخيرات خلال الليل

الأطعمة والمشروبات بعد ساعتين

يجب إعلام المسافرين بحقوقهم

المكالمات أو رسائل البريد الإلكتروني بعد ساعتين

حقوق خاصة للمسافرين ذوي الإعاقة

والقاصرين غير المصحوبين



تعويضك عن جميع الرحلات الدولية بين أكثر من 140 دولة اعتمدت الاتفاقية

التأخيرات ✈️

استرداد التكاليف

ما يصل إلى 7,850 يورو

الإلغاءات ✈️

استرداد التكاليف

ما يصل إلى 7,850 يورو

الأمثلة 🧳

التعويض عن تأخير وصول الحقائق أو ضياعها أو تلفها

ما يصل إلى 1,900 يورو

لا يوجد تعويض إذا تمكنت شركة طيران من إثبات أن التعطيل كان خارجًا عن سيطرتها وأنها اتخذت تدابير معقولة لتجنب التعطيل. ⚠️

الرعاية الإضافية التي تستحقها

تسمح اتفاقية مونتريال للمسافرين بتقديم مطالبة بشأن «الأضرار»، لكنها لا تتضمن أحكامًا بشأن الرعاية التي يجب أن تقدمها شركات الطيران.

AirHelp. Here to help.



حمّل تطبيقنا المجاني