

General Terms and Conditions for Ferry Services

Effective Date: 12th Jan 2026

1. Scope and Applicability

These Terms and Conditions apply to all passenger and vehicle ferry services operated by **National Ferries Company L.L.C (Mwasalat)** ("Mwasalat").

These Terms apply to domestic ferry services only and supersede all previous ferry-related passenger transport terms and conditions.

Mwasalat reserves the right to amend these Terms at any time. The latest version shall be published on the official website and made available at Customer Service Offices.

2. Definitions

- **Carrier:** National Ferries Company L.L.C (Mwasalat), including its employees and authorized agents.
- **Passenger:** Any person traveling on board a Mwasalat ferry, excluding crew.
- **Ticket:** A valid electronic or printed document evidencing a contract of carriage.
- **Ticket Holder:** The person in whose name the ticket is issued.
- **Vehicle Owner:** The registered owner or authorized driver of a vehicle carried by ferry.

الشروط والأحكام العامة لخدمات العبّارات

تاريخ السريان: 12 يناير 2026

1. النطاق وقابلية التطبيق

تسري هذه الشروط والأحكام على جميع خدمات نقل الركاب والمركبات بالعبّارات التي تديرها الشركة الوطنية للعبّارات ش.م.م (مواصلات).

تسري هذه الشروط على الرحلات البحرية الداخلية فقط، وتحل محل جميع الشروط السابقة المتعلقة بنقل الركاب بالعبّارات.

تحتفظ مواصلات بالحق في تعديل هذه الشروط في أي وقت، وتكون النسخة الأحدث منشورة على الموقع الإلكتروني الرسمي ومتاحة في مكاتب خدمة العملاء.

2. التعاريف

- **الناقل:** الشركة الوطنية للعبّارات ش.م.م (مواصلات) بما في ذلك موظفيها ووكلائها.
- **الراكب:** أي شخص يسافر على متن العبّارة باستثناء أفراد الطاقم.
- **التذكرة:** مستند إلكتروني أو مطبوع صالح يُثبت عقد النقل.
- **حامل التذكرة:** الشخص الصادرة التذكرة باسمه.
- **مالك المركبة:** المالك المسجّل أو السائق المخوّل للمركبة.
- **الرحلة:** تبدأ من صعود الراكب وتنتهي في ميناء الوصول.
- **الأمّعة:** المتعلقات الشخصية ضمن الحدود المسموح بها.

- **Trip:** The voyage commencing upon boarding and ending at the terminal port.
- **Luggage:** Personal belongings carried by a passenger within the permitted limits.

3. Contract of Carriage

- The purchase or use of a ticket constitutes acceptance of these Terms. The ticket forms the contract of carriage between Mwasalat and the Passenger or Vehicle Owner.
- Route-specific or vessel-specific conditions stated on the ticket or published separately shall form an integral part of the contract and shall prevail in case of conflict.

4. Data Protection / Use of Passenger Information

Passenger information collected for booking, ticketing, and travel purposes may be used by the Company in accordance with applicable laws for operational, safety, regulatory, customer service, and promotional purposes, including informing passengers about services, offers, and updates.

The Company shall take reasonable measures to protect passenger data and shall not disclose such information to third parties except where required by law or for operational purposes related to the provision of services.

5. Schedules, Routes, and Operations

Schedules, routes, and vessels are subject to operational requirements. Mwasalat may delay, reschedule, substitute vessels, or cancel sailings due to weather, safety, port restrictions, force majeure, or operational necessity.

Mwasalat shall not be liable for indirect or consequential losses arising from such changes.

6. Booking, Ticketing, and Payment

3. عقد النقل

- يُعد شراء أو استخدام التذكرة موافقة صريحة على هذه الشروط، وتشكل التذكرة عقد النقل بين مواصلات والراكب أو مالك المركبة.
- تُعد الشروط الخاصة بالمسار أو العبارة جزءًا لا يتجزأ من العقد، وتُسود في حال التعارض.

4. حماية البيانات واستخدام معلومات الركاب

جوز للشركة استخدام بيانات الركاب التي يتم جمعها لأغراض الحجز وإصدار التذاكر والسفر، وذلك وفقًا للقوانين المعمول بها، وللأغراض التشغيلية والأمنية والتنظيمية وخدمة العملاء، وكذلك لأغراض ترويجية، بما في ذلك التواصل مع الركاب بشأن الخدمات أو العروض أو التحديثات.

وتلتزم الشركة باتخاذ التدابير المعقولة لحماية بيانات الركاب، ولا يجوز الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون أو ضروريًا لأغراض تشغيلية مرتبطة بتقديم الخدمة.

5. الجداول والمسارات والتشغيل

تخضع الجداول والمسارات والمتطلبات التشغيلية للتغيير حسب الظروف التشغيلية أو الجوية أو متطلبات السلامة أو القوة القاهرة.

لا تتحمل مواصلات أي مسؤولية عن الخسائر غير المباشرة الناتجة عن التأخير أو الإلغاء.

6. الحجز وإصدار التذاكر والدفع

- يمكن شراء التذاكر من مكاتب خدمة العملاء أو الموقع الإلكتروني أو مركز الاتصال أو الوكلاء المعتمدين.
- يجب سداد كامل قيمة التذكرة عند الحجز. التذكرة غير قابلة للتحويل وصالحة فقط لحاملها.

- Tickets may be purchased via Customer Service Offices, the official website, call center, or authorized agents.
- Full payment is required at the time of booking unless otherwise stated. Tickets are non-transferable and valid only for the named Passenger or Vehicle.
- Valid identification must be presented at check-in.

Passengers must retain their ticket and boarding card throughout the journey and present them upon request from authorized staff.

7. Passenger Eligibility and Conduct

- Children under sixteen (16) years must be accompanied by a responsible adult. Passengers aged sixteen (16) to seventeen (17) years may travel alone only with written guardian consent.
- Passengers must behave respectfully, comply with crew instructions, and adhere to safety, security, and port regulations. Disruptive behavior may result in denied boarding or removal without compensation.

8. Medical Conditions & Food Allergy Disclaimer

Passengers with medical conditions or food allergies must inform Mwasalat in advance. Mwasalat shall not be liable for medical reactions if not informed.

9. Check-in and Boarding

- Passengers shall confirm their booking at least **one (1) hour prior** to the scheduled departure time.
- Issuing boarding cards at Customer Service / Reservation Offices closes **forty-five (45) minutes before** the scheduled departure time.

- يجب على الراكب الاحتفاظ بالتذكرة وبطاقة الصعود طوال مدة الرحلة، وتقديمها عند الطلب لأي من موظفي الشركة أو الطاقم المخولين.

7. أهلية الركاب والسلوك

- يجب مرافقة الأطفال دون سن 16 عامًا من قبل مرافق بالغ. ويُسمح لمن هم بين 16 و17 عامًا بالسفر بموافقة خطية من ولي الأمر.
- يجب الالتزام بتعليمات الطاقم وأنظمة السلامة والأمن. ويجوز رفض الصعود أو إنزال الراكب دون تعويض في حال السلوك غير اللائق.

8. الحالات الصحية والحساسية الغذائية

- يجب على الركاب الذين يعانون من حالات صحية خاصة أو حساسية غذائية إخطار الشركة مسبقًا. ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أي مضاعفات صحية أو تفاعلات غذائية في حال عدم الإبلاغ المسبق عن ذلك.

9. تسجيل الوصول والصعود

- يجب على الراكب تأكيد الحجز قبل ساعة واحدة على الأقل من موعد الإبحار.
- يُغلق إصدار بطاقات الصعود قبل **45 دقيقة** من موعد الإبحار.
- يجب على الركاب ومالكي المركبات التواجد في منطقة التحميل قبل **30 دقيقة** على الأقل من موعد الإبحار.
- في حال الوصول بعد انتهاء إجراءات التحميل وبدء الإبحار، لا يحق للراكب المطالبة بأي تعويض أو استرداد.

10. الأمتعة والمقتنيات الشخصية

- يُسمح لكل راكب بـ **30 كجم أمتعة مسجلة** و **7 كجم أمتعة يدوية**.

- Passengers and vehicle owners holding a valid boarding card must be present at the designated passenger and vehicle loading area at least **thirty (30) minutes prior** to the scheduled departure time.
- Passengers or vehicle owners who arrive after completion of boarding procedures and commencement of sailing operations shall not be entitled to any compensation or refund, and their tickets shall be forfeited.

10. Luggage and Personal Effects

- Each passenger is permitted up to **30 kg of checked luggage** and **7 kg of hand luggage**, subject to inspection.
- Dangerous, prohibited, or combustible goods are strictly forbidden. Mwasalat is not responsible for valuables or fragile items kept under the passenger's personal custody.
- Unclaimed luggage may be stored, returned, or disposed of at the passenger's expense in accordance with applicable laws.
- The Company shall not be responsible for personal items left unattended or forgotten on board or at terminals.

11. Pets

Pets must be declared at booking and transported in approved cages with valid permits and health documentation. Mwasalat may refuse carriage if requirements are not met.

12. Vehicle Transportation

- All vehicles must be accompanied by their driver and comply with safety and documentation requirements,

- يُحظر حمل المواد الخطرة. ولا تتحمل مواصلات مسؤولية المقتنيات الثمينة.
- لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن المقتنيات الشخصية التي يتركها الركاب دون رقابة على متن العبارة أو في مرافق الموانئ.

11. الحيوانات الأليفة

يجب التصريح عن الحيوانات الأليفة عند الحجز ونقلها في أقفاص مع مستندات صحية سارية.

12. نقل المركبات

- يجب أن تكون المركبة برفقة سائقها مع استيفاء متطلبات التسجيل والتأمين والسلامة.
- يجب الحضور لمنطقة التحميل قبل ساعة واحدة من موعد الإبحار.

13. دقة البيانات

- يتحمل الراكب ومالك المركبة مسؤولية صحة بيانات الحجز، وأي خطأ قد يؤدي إلى رفض الصعود دون تعويض.
- لا تلتزم الشركة باسترداد قيمة التذكرة في حال تعذر إتمام الرحلة بسبب إخفاق الراكب في استيفاء متطلبات السفر، أو عدم الالتزام بإجراءات الأمن أو السلامة أو الوثائق النظامية أو تعليمات الصعود.

14. الإلغاء والاسترداد

- تخضع جميع طلبات الإلغاء والاسترداد لشروط المسار.
- في حال عدم الحضور أو إلغاء التذكرة، يتم خصم رسم إلغاء غير قابل للاسترداد بقيمة 1 ريال عماني لكل راكب بغض النظر عن تاريخ الرحلة.

15. السلامة والأمن

- يجب الالتزام بجميع تعليمات السلامة والأمن. التدخين ممنوع منعًا باتًا.

including valid registration, insurance, and No Objection Certificates where applicable.

- Vehicles must be secured, locked, alarms disabled, and fuel systems safely shut off. Vehicles must report for loading at least **one (1) hour** before departure unless otherwise specified.

13. Accuracy of Information

- Passengers and Vehicle Owners are responsible for the accuracy of all booking details. Incorrect information may result in denied boarding or cancellation without refund.
- Mwasalat shall not refund tickets where a passenger is unable to complete the trip due to failure to comply with documentation, immigration, security, or boarding requirements.

14. Cancellations, Refunds, and Rebooking

- All cancellations, refunds, and rebooking requests are subject to route-specific conditions.
- In the event of a no-show or ticket cancellation, a **non-refundable cancellation fee of OMR 1/- per passenger per ticket** shall be applied and deducted upon submission of a cancellation and refund request, irrespective of the scheduled travel date.
- Tickets are valid for a maximum of **three (3) months** from the date of issuance unless otherwise stated.

15. Safety and Security

- Passengers must comply with all safety instructions and security requirements. Access to vehicle decks during sailing is prohibited.

يُمنع منعًا باتًا دخول الركاب إلى سطح المركبات أثناء الإبحار، ويجب على الركاب أخذ جميع متعلقاتهم الشخصية الضرورية قبل مغادرة منطقة التحميل.

يُحظر على الركاب الدخول إلى غرفة القيادة (الجسر الملاحي) أو أماكن إقامة الطاقم أو أي مناطق مقيدة أو مخصصة للطاقم فقط والمُشار إليها بعلامات واضحة.

يحق لريان العبّارة أو من يفوضه رفض صعود أي شخص أو إنزاله من العبّارة إذا رأى أنه يشكل خطرًا على سلامة الركاب أو العبّارة أو يسبب إزعاجًا للآخرين، وذلك حتى وإن كان يحمل تذكرة سارية. وفي هذه الحالة، يتم استرداد قيمة التذكرة دون أي التزامات أخرى على الشركة.

16. شرط القوة القاهرة

لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن التأخير أو الإلغاء أو عدم تنفيذ الرحلة كليًا أو جزئيًا إذا كان ذلك ناتجًا عن ظروف قاهرة خارجة عن إرادتها، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الأحوال الجوية السيئة، والظروف البحرية غير الآمنة، والكوارث الطبيعية، والحرائق، والحوادث، والأعطال الفنية الجسيمة، وقرارات الجهات المختصة، وإغلاق الموانئ، والإضرابات، والأوبئة، أو أي أحداث أخرى لا يمكن توقعها أو منعها.

وفي مثل هذه الحالات، يقتصر التزام الشركة - حسب ما تراه مناسبًا - على إعادة جدولة الرحلة أو استرداد قيمة التذكرة دون تحمل أي مسؤولية عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو تبعية.

17. المسؤولية والتعويض

لا يتجاوز التعويض عن فقدان أو تلف الأمتعة المسجلة **40 ريالًا عمانيًا** ما لم يتم التصريح بقيمة أعلى عند الحجز.

يتحمل الراكب المسؤولية الكاملة عن أي أضرار أو خسائر يتسبب بها هو أو أي شخص تحت رعايته (بما في ذلك الأطفال) للعبّارة أو تجهيزاتها أو ممتلكات الشركة أو طاقمها، ويحق للشركة المطالبة بالتعويض المناسب.

- Passengers, vehicles, and luggage may be subject to inspection. Refusal to comply may result in denied boarding.
- Access to the vehicle deck during sailing is strictly prohibited. Passengers must remove all required belongings before departure.
- Smoking is strictly prohibited on board and in Customer Service Offices.
- Passengers are prohibited from accessing the bridge, crew quarters, or any area marked "restricted" or "crew only".
- The Captain may deny boarding or disembark any person deemed a safety risk or source of disturbance, even if holding a valid ticket. In such cases, the ticket shall be refunded.

16. Force Majeure Clause

The Company shall not be liable for any delay, cancellation, suspension, or failure to perform the voyage, in whole or in part, where such delay, cancellation, suspension, or non-performance results from force majeure events beyond its reasonable control. Such events include, but are not limited to, adverse weather or sea conditions, unsafe maritime conditions, natural disasters, fires, accidents, serious technical failures, acts or decisions of governmental or port authorities, port closures, strikes, epidemics, or any other unforeseeable or unavoidable events.

In such circumstances, the Company's obligation shall be limited, at its sole discretion, to rescheduling the voyage or refunding the ticket price, without any liability for direct, indirect, incidental, or consequential damages.

17. Liability and Compensation

18. القانون والاختصاص

تخضع هذه الشروط لقوانين سلطنة عمان، وتختص المحاكم العمانية بالنظر في أي نزاع.

19. شرط قابلية الفصل

إذا اعتُبر أي بند من هذه الشروط والأحكام غير صالح أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، يتم استبعاده دون أن يؤثر ذلك على سريان باقي البنود.

إن عدم قيام الشركة بتطبيق أي بند من هذه الشروط في أي وقت لا يُعد تنازلاً عن حقها في تطبيقه لاحقاً.

20. بند أولوية اللغة

في حال وجود أي تعارض أو اختلاف في التفسير بين النسختين العربية والإنجليزية، يُعتد بالنسخة العربية.

- Mwasalat is responsible for passenger safety during the trip in accordance with applicable laws.
- Compensation for loss or damage to registered luggage attributable to Mwasalat shall not exceed **Forty (40) Omani Rials**, unless a higher value is declared and accepted at booking.
- Passengers are liable for any damage caused by themselves or persons under their care to the vessel, equipment, or crew.

18. Governing Law and Jurisdiction

These Terms are governed by the laws of the Sultanate of Oman. The courts of Oman shall have exclusive jurisdiction.

19. Severability

If any provision of these Terms and Conditions is held to be invalid, illegal, or unenforceable, such provisions shall be severed, and the remaining provisions shall remain in full force and effect.

Failure by the Company to enforce any provision shall not constitute a waiver of its right to enforce such provision at a later time.

20. Language Prevailing Clause

In the event of any discrepancy between the Arabic and English versions, the Arabic version shall prevail.