

شروط نقل الركاب

(1) تعريفات:

يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

1. **الناقل:** شركة النقل الوطنية العمانية ش.م.ع.م "مواصلات" وتشمل أيضاً من ممثليها أو التابعين لها.
2. **وسيلة النقل :** وسيلة النقل المملوكة للناقل التي يستخدمها لنقل الركاب.
3. **التذكرة:** وثيقة النقل التي يصدرها الناقل في شكل مستند مطبوع أو إلكتروني ، تثبت عقد النقل بين الناقل والراكب تخول للراكب السفر على إحدى وسائل النقل التابعة للناقل وفق هذه الشروط.
4. **حامل التذكرة:** الشخص الطبيعي الذي صدرت التذكرة باسمه.
5. **الراكب:** الشخص الطبيعي بخلاف السائق أو أفراد الطاقم الذي يكون داخل وسيلة النقل التي يسيّرها الناقل بموجب التذكرة التي تخوله ذلك.
6. **الأمتعة:** جميع الأغراض والأشياء التي يحملها الراكب والموضوعة ضمن حقائب سفر مغلقة والتي لا تتعارض محتوياتها ومواصفاتها وحجمها أو وزنها مع هذه الشروط أو الأنظمة المرورية أو القوانين المطبقة في سلطنة عمان أو أي من الأقاليم أو البلدان التي تمر عبرها وسيلة النقل.
7. **نقطة المغادرة:** مكان المغادرة أو اسم المحطة التي يحق للراكب أن يستقل منها وسيلة النقل المحددة في التذكرة للوصول إلى نقطة الوصول.
8. **نقطة الوصول:** مكان الوصول أو اسم المحطة التي ينتهي عندها حق الراكب في مواصلة السفر على وسيلة النقل .
9. **الطاقم:** جميع العاملين لدى الناقل المفوضين بالتعامل المباشر مع الزبائن أو الركاب.

* لا تنطبق على الرحلات الدولية

* لا ينطبق على الرحلات داخل المدينة

10. **الرحلة:** هي الحدث الذي يبدأ من صعود الركاب داخل وسيلة النقل في الوقت المحدد وتبدأ من نقطة المغادرة وتنتهي عند نقطة الوصول.

11. **السائق:** الموظف لدى الناقل الذي يتولى القيادة والتحكم بسير وسيلة النقل التي تقل الركاب خلال الرحلة وفق جدول الرحلة المعتمد من الناقل

12. **الأنظمة المرورية:** هي جميع الأنظمة والقوانين التي تنظم سير وسائل النقل ومواصفاتها وحمولاتها داخل الإقليم الذي تسير فيه.

(2) التزامات الناقل:

يلتزم الناقل بما يلي :

1- تسيير الرحلات في المواعيد المحددة في التذاكر ما لم تحول قوة القاهرة دون ذلك أو تظراً ظروف تجعل تسيير الرحلات خطراً على الأرواح أو تقتضي تعديل أو تأخير المواعيد المحددة. ويعفى الناقل من المسؤولية الناشئة عن الاضرار غير البدنية أو أضرار التأخير في وصول الركاب.

2- نقل الركاب وأمتعته المسجلة في التذكرة إلى جهة الوصول في الميعاد المحدد في التذكرة أو في ميعاد معقول على ألا تزيد أمتعته عن الحد المعين في التذكرة*.

3- إخطار حاملي التذاكر قبل 24 ساعة على الأقل بأي تعديل يطرأ على وقت مغادرة الرحلة أو أي تعديل متوقع في نقطة المغادرة أو الوصول، والسماح لهم بتعديل حجزهم في هذه الحالة إذا رغبوا في ذلك بما يتناسب مع مقاعد الرحلة المتوفرة لدى الناقل*.

4- في حال عدم تسيير الرحلة يلتزم الناقل بإعادة الخدمة على النحو المتفق عليه*.

5- ضمان سلامة الركاب أثناء الرحلة من وقت صعوده داخل وسيلة النقل حتى انتهاء الرحلة ومغادرته وسيلة النقل .

6- تعويض الركاب عن الفقد أو الهلاك الكلي أو الجزئي أو التلف أو النقص أو حدوث عيب في الأمتعة المسجلة في التذكرة، أثناء الرحلة بشرط أن يقوم الركاب بإبلاغ الناقل في حينه ، وذلك في حالة خطأ الناقل أو تابعيه ، بشرط أن تكون محتويات

الأمثلة وقيمتها معلناً عنها ومحددتين في التذكرة، على أن يتم التعويض وفق الأسس المحددة في البند "4" من هذه الشروط . ولا يكون الناقل مسؤولاً عن الفقد أو الهلاك الكلي أو الجزئي أو التلف أو النقص أو حدوث عيب في الأمثلة التي يحتفظ بها الراكب* .

7- إخطار الركاب فوراً عندما يتبين وجود أسباب غير متوقعة وخارجة عن إرادة الناقل تقتضي تغيير وقت المغادرة لمدة تزيد أو تنقص عن نصف ساعة والسماح لهم بتعديل حجزهم في هذه الحالة إذا رغبوا في ذلك بما يتناسب مع المقاعد المتوفرة لدى الناقل. وإخطار الركاب فوراً عندما يتبين قبل بدء الرحلة وجود أسباب غير متوقعة وخارجة عن إرادة الناقل تقتضي تغيير مسار الرحلة مما يتسبب في تأخير الوقت المحدد للوصول والسماح لهم بتعديل حجزهم في هذه الحالة إذا رغبوا في ذلك بما يتناسب مع المقاعد المتوفرة لدى الناقل.

9- إخطار الركاب فوراً عندما يتبين قبل بدء الرحلة وجود أسباب غير متوقعة وخارجة عن إرادة الناقل تقتضي تغيير نقطة المغادرة أو الوصول داخل المدينة/المنطقة التي تقع فيها والسماح لهم بتعديل حجزهم في هذه الحالة إذا رغبوا في ذلك بما يتناسب مع المقاعد المتوفرة لدى الناقل.

10- يلتزم الناقل بأن تكون وسائل النقل بحالة فنية جيدة تؤهلها للسير على الطرقات وتتمتع بالمواصفات التالية:
أ. أن تكون مكيّفة.

ب. أن تكون مقاعدها سليمة ونظيفة وملائمة للجلوس عليها* .

ج. أن تتوفر فيها أماكن ظاهرة ومؤشر عليها الأدوات اللازمة للإسعافات الأولية ومعدات إطفاء الحريق و أن يكون هناك إشارات استدلائية للخروج في حالة الطوارئ.
د. أن تتوفر فيها أماكن لوضع أمثلة الركاب اليدوية بمعدل حقيبة واحدة من الحقائق التي تحمل عادة باليد لكل راكب، بحجم معقول لا يتجاوز طوله 45سم وعرضه 35سم وارتفاعه 17سم ولا يتجاوز وزنها 7 كيلوجرام* .

هـ. أن تتوفر فيها أماكن لوضع حقائب الركاب بمعدل حقيبة واحدة للراكب الواحد بحجم معقول ووزن لا يتجاوز 23 كيلوجرام، على أنه يجوز للناقل السماح بوزن إضافي مقابل أجرة نقل إضافية بالفئات المعمول بها لدى الناقل* .

11- (أ) - رد قيمة التذكرة التي يتم الحجز بموجبها إذا رغب حاملها في إلغاء حجزه قبل 24 ساعة من الموعد المحدد لبدء الرحلة وأجرة النقل الإضافية إن وجدت، وفي حال عدل حامل التذكرة دون إخطار الناقل أو دون مراعاة هذا الميعاد، فلا يستحق حامل التذكرة رد قيمة التذكرة أو أجرة النقل الإضافية، إن وجدت، ما لم يكن عدوله بسبب الوفاة أو المرض أو قوة قاهرة، وأما إذا عدل الراكب عن مواصلة السفر بعد بدئه، فلا يستحق رد قيمة التذكرة أو أجرة النقل الإضافية، إن وجدت ، أو أي جزء منها*.

(ب) - لن يتم إجراء تعديلات على أسماء الركاب أو الإلغاءات أو التعديلات على تذاكر الرحلات الدولية. وبالتالي، لن يتم استرداد أية مبالغ بعد حجز التذكرة الدولية.

12- مع مراعاة البند 11 أعلاه ، يلتزم الناقل بالسماح بتغيير اسم حامل التذكرة بناء على طلبه في أي وقت قبل موعد الرحلة بـ 24 ساعة (لا يخضع هذا البند على التذاكر للرحلات الدولية).**

13- لا يكون الناقل مسؤولاً عن فقد الراكب للنقود أو أوراق مالية، أو مجوهرات، أو غير ذلك من الأشياء الثمينة وتقع تحت مسؤولية وحراسة الراكب.

13- السماح لحامل التذكرة بتغيير الرحلة بناء على طلبه بشرط: *

أ. أن تكون تذكرة الرحلة الجديدة التي يتم التغيير إليها مماثلة لقيمة تذكرة الرحلة المطلوب تغييرها وفي حالة الزيادة يجب على حامل التذكرة سداد فرق القيمة، مع عدم الإخلال بحقه في إلغاء حجزه وفق أحكام البند 11 أعلاه.

ب. أن لا تكون التذكرة من فئة التذاكر المعلن عنها ضمن عروض ترويجية أو العروض الخاصة بالمناسبات، وإذا كانت التذكرة المراد استبدالها من فئة التذاكر التي يتم طرحها للبيع بأسعار مخفضة في موسم معين فلا يجوز استبدالها إلا بتذكرة لرحلة من ذات الفئة خلال ذلك الموسم ودون الإخلال بأي شروط أخرى.

ج. أن لا تكون التذكرة من فئة التذاكر غير قابلة للإلغاء أو الاستبدال.

14- يلتزم الناقل بوضع رمز تأشيري أو رقمي على حقائب السفر الخاصة بالركاب وتسليمهم الرمز أو الرقم الدال عليها ويلتزم بضمان تسليم الحقائب في نقطة الوصول لأصحابها تبعاً للرمز التأشيري أو الرقم الدال عليها وفي حال مخالفة

- الناقل لهذا الالتزام وفقدان أحد الحقائق نتيجة هذا الإخلال يلتزم الناقل بتعويض الراكب عن قيمة محتويات حقيبة السفر وفق البند 6 أعلاه *.
- 15- يلتزم الناقل بأن يتخذ التدابير اللازمة للمحافظة على أمتعة الراكب إلى حين تسليمها إلى ذوي الشأن في حال غيابه عن الوعي أو وفاته.
- 16- يلتزم الناقل بالاحتفاظ بأمتعة الراكب المسجلة التي تترك لمدة لا تزيد عن 7 أيام، وفي حالة تخلف الراكب عن الحضور لاستلامها منذ تاريخ وصول الرحلة، يحق للناقل تخزينها في أي مكان حسبما يراه مناسباً مع الاحتفاظ بحقه في مطالبة الراكب بمصروفات التخزين ويحق للناقل حجز تلك الأمتعة ضماناً لمصروفات التخزين المستحقة له ويكون له حق الامتياز على ثمن تلك الأمتعة ويتبع بشأنها إجراءات التنفيذ على الأشياء المرهونة رهناً تجارياً. كما يحق له إتلافها أو بيعها بالمزاد العلني بعد مرور 21 يوماً من تاريخ استلامها ولا يحق لحامل التذكرة/الراكب المطالبة بأي تعويض عنها.
- 17- يبذل السائق قصارى جهده لاتخاذ ما يلزم لإنقاذ حياة أي من الركاب في حال وجود خطر فعلي على حياته من غير تعريض السائق نفسه للخطر.
- 18- يجوز للسائق الوقوف في أي مكان آمن لا يعرض وسيلة النقل والركاب للخطر أثناء الرحلة لأي سبب جدي طارئ بناء على طلب أي من الركاب بشرط ألا تزيد مدة أي توقف عن ثلاث دقائق.
- 19- يجوز للسائق الحافلة الانتظار لمدة أقصاها خمس وعشرون (25) دقيقة لإتمام إجراءات الهجرة والعبور من خلال المنافذ الحدودية البرية. وفي حال عدم الانتهاء من هذه الإجراءات خلال هذه المدة لأسباب تتعلق بموافقات أو إجراءات تتعلق بالراكب شخصياً يكون على الركاب ترتيب وتحمل تكاليف مواصلة سفره من أو إلى وجهته من دون تحمل الشركة لأي مسؤولية تعاقدية نحوه أو لغيره من ركاب مرتبطين به في حال تجاوزوا مدة الانتظار المذكورة أعلاه وترتب عليها مغادرة الحافلة من دونهم بعد انزال حقائبهم وتسليمها لهم ان وجدت .

(3) إلتزامات الراكب :

يلتزم الراكب بما يلي :-

- 1- بحمل ما يثبت هويته لإبرازها عند شراء التذكرة وقبل صعوده داخل وسيلة النقل إذا طلب منه ذلك.
- 2- بالتحقق من الحصول على أية وثيقة أو تأشيرة مطلوبة لدخول أية أراض أو إقليم ولا يحول إخلال الراكب بهذا الإلتزام حق السائق في إكمال الرحلة إلى نقطة الوصول دون انتظار ذلك الراكب.
- 3- بعدم حمل أية مواد ممنوعة أو غير قانونية أو محظور تداولها أو نقلها أو تشكل خطراً على وسيلة النقل أو الراكب.
- 4- بالإفصاح عن محتويات أمتعته أو أي مادة يحملها في حقيبة السفر أو أمتعته اليدوية أو ضمن أغراضه يعتقد أنها من الممكن أن تكون ضمن المواد المشار إليها في الفقرة رقم (3) أعلاه ويجوز للناقل بعد التحقق من وجود أي من المواد المذكورة أن يرفض حملها داخل وسيلة النقل، ويتحمل الراكب كامل المسؤولية القانونية تجاه أمتعته المخالفة للقوانين السارية في السلطنة والاقليم الذي تعبر به وسيلة النقل .
- 5- بالحضور إلى نقطة المغادرة قبل (30) ثلاثين دقيقة على الأقل من الوقت المحدد للمغادرة.
- 6- بعدم إحداث أي ضوضاء داخل وسيلة النقل أو إزعاج الركاب الآخرين أو يصدر منه سلوك من شأنه أن يؤدي إلى إقلاق راحة أو طمأنينة الركاب الآخرين وفي حالة إخلاله بذلك يجوز للسائق إنزاله من وسيلة النقل أو الاستعانة بالسلطات المحلية المختصة لتنفيذ ذلك .
- 7- بعدم حمل أكثر من حقيبة سفر واحدة وحقيبة يد واحدة وألا يتعدى وزن حقيبة السفر 23كغ وألا يتعدى وزن أمتعته اليدوية 7 كيلوجرام وإذا كان للراكب أكثر من حقيبة سفر واحدة يتعين عليه دفع أجرة نقل الوزن الزائد بالفئات المعمول بها لدى الناقل* .
- 8- بوضع هاتفه النقال وأي جهاز الكتروني يحمله على وضعية الصامت منذ صعوده إلى داخل وسيلة النقل حتى مغادرته لها لكي لا يسبب مضايقة للركاب الآخرين.
- 9- بالتقيد بكافة التعليمات التي يصدرها السائق أو أي من أفراد الطاقم.

* لا تنطبق على الرحلات الدولية

* لا ينطبق على الرحلات داخل المدينة

- 10- بإفساح المجال وإعطاء الأولوية للركاب من كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة أثناء الصعود إلى داخل وسيلة النقل أو مغادرتها.
- 11- لا يُخصص مقعد منفصل للرضع (دون سن السنتين)، ويجب أن يكونوا برفقة راكب بالغ ومسؤول عنهم طوال مدة الرحلة.
- 12- بمغادرة وسيلة النقل عند نقطة الوصول المحددة في التذكرة أو متى طلب منه السائق أو أي من أفراد الطاقم ذلك عند الضرورة.
- 13- بالعناية بالأطفال الذين يرافقونه ومراقبتهم لتجنب تعرضهم لأي أذى أو إزعاجهم للركاب الآخرين ويتحمل مسؤولية أية أضرار تنتج عن أفعالهم.
- 14- بالنقيد بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها داخل الإقليم الذي تسير فيه وسيلة النقل.
- 15- بالنظافة الشخصية عند صعوده إلى داخل وسيلة النقل وعدم التسبب في إصدار أية روائح مزعجة للركاب خلال الرحلة وفي حالة إخلاله بذلك يجوز للسائق إنزاله من وسيلة النقل أو الاستعانة بالسلطات المحلية المختصة لتنفيذ ذلك.
- 16- بالحفاظ على تجهيزات وسيلة النقل ومقاعدتها وعدم إساءة استخدامها وفي حالة إخلاله بذلك يحق للناقل مطالبته بالتعويض عن الأضرار.
- 17- بحمل تذكرته معه عند صعوده إلى داخل وسيلة النقل وفي حالة التذكرة الالكترونية عليه أن يقرأ التعليمات المنصوص عليها عند شرائها الكترونياً للتعرف على طريقة إظهارها عند الصعود داخل وسيلة النقل.
- 18- بضرورة الالتزام بالزي المحترم والمحتشم.
- 19- بعدم التدخين مطلقاً أثناء وجوده داخل وسيلة النقل أو في الأماكن المخصصة لتجمع الركاب أثناء الصعود إلى داخل وسيلة النقل.
- 20- يلتزم جميع الركاب بربط حزام الأمان المخصص لمقاعدهم بطريقة صحيحة ومحكمة قبل بدء تحرك وسيلة النقل، والمحافظة على بقاءه مربوطاً طوال مدة الرحلة. كما يتحمل الراكب البالغ المرافق مسؤولية التأكد من التزام الأطفال وأي أشخاص يكونون تحت إشرافه أو تحت رعايته بهذا الالتزام. ولا يجوز للراكب فك حزام الأمان أو إساءة استخدامه أثناء سير وسيلة النقل، إلا في حالات الطوارئ أو بناءً على تعليمات السائق أو أحد أفراد الطاقم المخولين

* لا تنطبق على الرحلات الدولية

* لا ينطبق على الرحلات داخل المدينة

ويلتزم جميع الركاب بالتقيد بكافة تعليمات وإرشادات السلامة الصادرة عن الشركة أو السائق أو أفراد الطاقم، وباستخدام جميع وسائل السلامة المقررة بالطريقة الصحيحة طوال مدة الرحلة، ويقر الراكب بأنه يتحمل وحده جميع المخاطر والآثار والأضرار والإصابات التي قد تلحق به أو بمن هم تحت إشرافه أو رعايته نتيجة مخالفته لتعليمات وإرشادات السلامة، أو امتناعه عن استخدام وسائل السلامة المقررة، أو إساءة استخدامها، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن تلك الأضرار متى كانت ناشئة عن تلك المخالفة، وذلك دون الإخلال بما تقضي به القوانين المعمول بها في سلطنة عمان.

(أسس التعويض: *

1- بالنسبة للأمتعة المسجلة في التذكرة إذا ثبتت مسؤولية الناقل عن فقدان أو هلاك أو تلف أو نقص أمتعة الراكب يكون التعويض على النحو التالي : -
أ) على أساس قيمة الأمتعة إذا كانت محددة في وثيقة النقل، ويجوز للناقل إثبات القيمة الحقيقية للأمتعة.

ب) على أساس القيمة الحقيقية للأمتعة في المكان المحدد للوصول طبقاً لأسعار السوق السائدة، إذا لم تكن محددة في وثيقة النقل. وفي جميع الأحوال يجب ألا تتعدى قيمة التعويض عن أربعين ريال عماني كحد أقصى.

(5 أحكام متنوعة:

1- تفسر هذه الشروط وفقاً للقوانين المعمول بها في سلطنة عمان ويكون للمحاكم في سلطنة عمان الاختصاص الحصري للفصل في أي نزاع يتعلق بهذه الشروط .
2- في حال تعارض أي من هذه الشروط مع أي شروط خاصة يرد ذكرها في إعلانات الناقل أو عروضه الترويجية تطبق تلك الشروط الخاصة.

ملاحظة : يرجى قراءة شروط نقل الركاب بدقة وفي حال وجود أية ملاحظة أو بند غير مفهوم يتم الرجوع للناقل في التفسير.