

الاهتمام بالمسافرين: الإجراءات المتعلقة بشركات الطيران العاملة في مطار الشارقة الدولي:

يهدف مطار الشارقة الدولي من خلال تطبيق هذه السياسة إلى ضمان تطبيق المعايير الدولية من خلال توفير الخدمات الأساسية إلى جميع المسافرين من قبل شركات الطيران العاملة في مطار الشارقة الدولي وذلك عند حصول تعطل لمواعيد جداول الرحلات الجوية من وإلى المطار، ويبدأ تطبيق هذه الإجراءات بعد إنهاء المسافرين إجراءات مراقبة الجوازات المتبعة لدى مطار الشارقة الدولي.

يشمل مصطلح تعطل مواعيد جداول الرحلات الجوية ما يلي:
حصول تأخير في موعد مغادرة الرحلة، أو إلغاء للرحلة، أو حدوث ظروف جوية سيئة تمنع وصول أو مغادرة الرحلة، أو الحوادث التي تسبب إغلاق للمطار، أو حدوث انخفاض في القدرة الاستيعابية لمبنى المطار لأي سبب من الأسباب.

خلال أي فترة من تعطل الرحلات الجوية، يتوجب على شركات الطيران تطبيق هذه الإجراءات وتتحمل شركات الطيران المسؤولية الكاملة في معالجة الحد الأدنى من متطلبات الرعاية والعناية بالمسافرين وللكركاب القادمين أو المغادرين على متن طائراتها.

سيتولى إدارة هذه الإجراءات والتأكد من تطبيقها الشركة المزودة للخدمات الأرضية في مطار الشارقة الدولي (الشارقة لخدمات الطيران).

الإجراءات التي يجب إتباعها من قبل شركات الطيران في حالة حصول تعطل في جدول مواعيد الرحلات:

التواصل ونقل المعلومات:

- 1) في حال حدوث تعطل في جدول الرحلة، يجب على شركة الطيران توفير ممثل لها في المطار وذلك لإعلام المسافرين عن حالة وسبب تعطل موعد الرحلة.
- 2) يجب أن يكون ممثل شركة الطيران متواجداً في منطقة إنهاء إجراءات السفر/منطقة المغادرون طوال فترة تعطل الرحلة.
- 3) في حالة إلغاء الرحلة، يجب على شركة الطيران إخطار شركة الشارقة لخدمات الطيران فوراً، ومن ثم إبلاغ المسافرين عن إلغاء الرحلة خلال الساعة الأولى من قرار الإلغاء.
- 4) في حالة حصول تأخير في موعد الرحلة، يجب على ممثل شركة الطيران إبلاغ المسافرين عن تطورات موعد الرحلة بصورة منتظمة، بالإضافة إلى التواصل مع المدير المناوب لشركة الشارقة لخدمات الطيران على رأس كل ساعة، وذلك حتى يتم تحديث حالة الرحلة في شاشات عرض الرحالات.
- 5) يجب تحديث جدول وموعد الرحلة على الموقع الإلكتروني الخاص بشركة الطيران بالإضافة إلى إعلام المسافرين عبر إرسال رسائل نصية أو من خلال المكالمات الهاتفية عن حالة الرحلة المتأخرة (ويشمل ذلك إعلام المسافرين لتأجيل قدومه إلى مبنى المطار طبقاً لموعد الرحلة المعاد جدولتها).

توفير الدعم:

- 1) تعطي الأولوية خلال فترة تعطل الرحلة في العناية والاهتمام بالمسافرين ذوي القدرة المحدودة على الحركة، وذوي الاحتياجات الخاصة، والأطفال غير المصحوبين بذويهم، والمسنين، والأسر أو العائلات التي لديها أطفال صغار.
- 2) تقوم شركة الطيران وبالتأكد من وجود ممثل عن الشركة في منطقة إنهاء إجراءات السفر ومكتب تحويل الرحلات أو من ينوب عنها من موظفي شركة تزويد الخدمات الأرضية (في حال تم التعاقد بين الطرفين ضمن إتفاقية لتطبيق هذه السياسة) وذلك لضمان تقديم الدعم الكامل للمسافرين من خلال خدمات إعادة الحجز على رحلة أخرى أو إلغاء الحجز أو إعادة التذاكر للمسافرين المتأثرين بالرحلة المتعطلّة. وتلتزم شركة الطيران أو من ينوب عنها من شركة الشارقة لخدمات الطيران (في حال تم التعاقد بين الطرفين ضمن إتفاقية لتطبيق هذه السياسة) بتوفير حجز بديل للمسافر على أقرب رحلة تقلع من الشارقة وذلك بناءً على موافقة أو رغبة المسافر.
- 3) يتوجب على شركة الطيران تزويد المسافرين والمدير المناوب لشركة الشارقة بأرقام التواصل الخاصة بمكتب خدمة إعادة الحجزات لتذاكر الطيران والعاملة على مدار الساعة لشركة الطيران.

(4) يتوجب على شركات الطيران تزويد المدير المناوب لشركة الشارقة لخدمات الطيران والضابط المناوب لهيئة مطار الشارقة الدولي بأرقام الاتصال لممثليهم الذين سيحضرون للمطار خلال فترة تعطل الرحلات، وفي حال وجود عقد مبرم بين شركة الطيران و الشارقة لخدمات الطيران، فإن مزود الخدمات الأرضي الخاص بالشارقة لخدمات الطيران سيتولى جميع المسؤوليات المتعلقة بتنفيذ هذه السياسة، و في حال لم يكن هنالك أي تعاقد بين الطرفين ولم يتواجد هنالك ممثل لشركة الطيران فإن شركة تزويد الخدمات الأرضية ستتولى كل المسؤوليات لضمان تطبيق هذه الإجراءات على أن يتم إعلام شركة الطيران بالأمر وفقاً لذلك و ستقوم الشارقة لخدمات الطيران بتقديم الخدمات والوجبات للمسافرين إن دعت الحاجة دون أي اعتراض من قبل شركة الطيران حسب النقاط 8/7/6 من هذه السياسة.

(5) لدى شركة الشارقة لخدمات الطيران الحق في إضافة رسوم لأي خدمات و متطلبات إضافية في هذه السياسة.

(6) إذا كانت فترة التعطل لفترة 4 ساعات من وقت المغادرة المحدد، يتوجب على شركة الطيران توفير نوعية وكمية جيدة من الوجبات والمرطبات مجاناً لكل المسافرين وبما يتناسب مع وقت الإنتظار. يمكن توفير المرطبات من قبل أي من منافذ الأطعمة والمشروبات في مطار الشارقة الدولي. تشمل هذه النقطة الرضع والأطفال فوق عمر السنتين.

(7) إذا كانت فترة تعطل الرحلة تزيد عن 8 ساعات أو تتطلب مبيت ليلة كاملة ، يتوجب على شركة الطيران توفير الإقامة في أحد الفنادق للمسافرين المتعطلين مع توفير النقل بين المطار ومكان الإقامة للمسافرين القادرين على مغادرة المطار وليس لديهم أماكن للإقامة المحلية. أما فيما يخص المسافرين الذين لديهم بعض الأمور المتعلقة في تأشيرة الدخول أو الذين يمنعون من الدخول إلى الشارقة، في هذه الحالة يتم الحجز لهم في فندق المطار على أساس "المساحة المتاحة"، مع إعطاء الأولوية للركاب كبار السن و ذوي الاحتياجات الخاصة و العائلات التي لديها أطفال بالإضافة لتقديم كمية و نوعية جيدة من الوجبات و المشروبات كما جاء في النقطة 6.

(8) يتوجب على ممثلي شركات الطيران ضمان أقصى قدر من العناية والمساعدة للمسافرين المتعطلين والتعامل ضمن إطار الإحترام و التقدير لكافة المسافرين. كما يتوجب على شركة الطيران تقديم نظام شكاوى واضح الإجراءات إلى المسافرين مع ضمان الحرية للمسافرين للتعبير عن آرائهم.

تحتفظ هيئة مطار الشارقة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق شركة الشارقة لخدمات الطيران بحق تقديم المساعدة للمسافرين مباشرة في حالة عدم امتثال شركة الطيران للمعايير الأساسية المذكورة أعلاه، حيث أن جميع التكاليف التي تتكبدها الشارقة لخدمات الطيران سوف يتم تحميلها بالكامل على شركة الطيران المتعثرة وتستحق الدفع عند الطلب .

أما فيما يتعلق بالركاب غير المقبولين في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإن شركة الشارقة لخدمات الطيران سوف تضمن إبلاغ شركة الطيران المعنية في أقرب وقت ممكن بإعادة الركاب المتضررين، وجميع التكاليف المترتبة على ذلك ستتحملها شركة الطيران، بما في ذلك الوجبات والإقامة (إذا كان ذلك مطلوباً لأكثر من 8 ساعات البقاء).