

الشروط العامة
لنقل الركاب والأمتعة
كاثي باسيفيك



CATHAY PACIFIC

تاريخ السريان: اعتبارًا من ١ سبتمبر ٢٠٢١

جدول المحتويات

المادة	الصفحة
المادة ١: التعريفات.....	٣
المادة ٢: قابلية التطبيق.....	٤
المادة ٣: التذاكر.....	٥
المادة ٤: اسمنا وعنواننا.....	٨
المادة ٥: الأسعار والضرائب والرسوم والمصاريف.....	٨
المادة ٦: الحجوزات.....	٩
المادة ٧: تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة.....	١٢
المادة ٨: رفض النقل وتقييده.....	١٢
المادة ٩: الأمتعة.....	١٤
المادة ١٠: الجداول الزمنية وإلغاء الرحلات الجوية.....	١٧
المادة ١١: المبالغ المستردة.....	١٨
المادة ١٢: السلوك على متن الطائرة.....	١٩
المادة ١٣: الترتيبات الخاصة بالخدمات الإضافية.....	٢٠
المادة ١٤: الإجراءات الإدارية.....	٢٠
المادة ١٥: شركات النقل المتعاقبة.....	٢١
المادة ١٦: المسؤولية عن الأضرار.....	٢١
المادة ١٧: الحدود الزمنية للمطالبات والإجراءات.....	٢٤
المادة ١٨: بيانات مركز اتصال العملاء.....	٢٤
المادة ١٩: التعديل والتنازل.....	٢٤
المادة ٢٠: شروط أخرى.....	٢٤

المادة ١: التعريفات

١-١ يُقصد بالمصطلحات التالية في شروط النقل المعنى الوارد قرين كل منها:

"نحن" و"خاصتنا" و"لنا" يُقصد بها شركة كاثي باسيفيك إيراوايز ليمتد ("شركة كاثي باسيفيك").

"أنتم" و"خاصتكم" و"نفسكم" يُقصد بها أنتم وأي مسافرين آخرين في الحجز الخاص بكم.

"أماكن التوقف المتفق عليها" يُقصد بها أماكن التوقف المتفق عليها المقررة على شبكتنا (بخلاف المطار الذي تغادر منه لأول مرة ومكان الوجهة النهائية) حيث نسمح لكم بالنزول والتخليص الجمركي ودخول البلاد قبل مواصلة رحلتكم معنا من مكان التوقف المتفق عليه إلى وجهتكم النهائية، على نفس التذكرة.

"رمز مُعرف شركة الطيران" يُقصد به حرفين وفق (اتحاد النقل الجوي الدولي) أو ثلاثة أحرف وفق (منظمة الطيران المدني الدولي) وهما يشيران إلى شركات طيران معينة (مثل CX أو CPA لشركة كاثي باسيفيك أو UO أو HKE لشركة هونغ كونغ اكسبرس).

"الوكيل المعتمد" يُقصد به وكيل مبيعات الركاب المسموح له ببيع تذاكر نقل الركاب الجوية وغيرها من خدماتنا و/أو خدمات شركات النقل الأخرى إليكم.

"الأمثلة" يُقصد بها ممتلكاتكم الشخصية التي ترافقكم في رحلتكم معنا بما في ذلك أمتعتكم المسجلة وأمتعة المقصورة.

"بطاقة تعريف الأمثلة" يُقصد بها مستند نصدره لتحديد أمتعتكم المسجلة أو الأمثلة الأخرى التي تسلمها إلينا للاهتمام بها وحفظها ومراقبتها في المقصورة أو في أي مكان آخر على متن الطائرة.

"إشعار الحظر" يُقصد به إشعار خطي نخبركم بموجبه بمنعكم من رحلاتنا وخدماتنا.

"بطاقة الصعود إلى الطائرة" يُقصد بها المستند الورقي أو الإلكتروني الذي نصدره لكم بخصوص رحلتكم.

"الحجز" يُقصد به حجز رحلة واحدة أو أكثر من رحلاتنا أو الخدمات الإضافية التي يتم تقديمها وفقاً للمادة ٦.

"أمتعة المقصورة" يُقصد بها أي أغراض تحملها على متن الطائرة ولا تكون ضمن الأمتعة المسجلة. إذا قمنا بتسجيل أي أمتعة في الطائرة عند بوابة المغادرة أو تم وضع الأمتعة تحت رعاية طاقمنا واهتمامه ومراقبته، فتصبح أمتعة مسجلة.

"شركة النقل" يُقصد بها شركة النقل الجوي غيرنا والتي يمكنكم السفر على متن رحلاتها بموجب تذاكرتكم.

"الأمثلة المسجلة" يُقصد بها أي من أمتعتكم التي نحفظ بها نحن أو وكلائنا في وقت تسجيل الوصول أو أثناء الصعود إلى الطائرة وتحميلها في عنبر طائراتنا.

"المشاركة بالرمز" يُقصد بها ترتيب بيننا وبين مقدمي الخدمات الآخرين بما في ذلك شركات النقل الأخرى التي نقوم من خلالها بتسويق وبيع المقاعد في خدمات بعضنا البعض باستخدام رموز شركات الطيران الخاصة بنا. وبالتالي، قد يكون لديكم تذكرة تحمل رمز شركة الطيران الخاص بنا، لكن تقوم شركة طيران أخرى بتشغيل واحدة أو أكثر من الخدمات الموجودة على تذاكرتكم.

"شروط النقل" يُقصد بها شروط النقل هذه أو شروط النقل الخاصة بشركة نقل أخرى حسب الحالة.

"شروط العقد" يُقصد بها الشروط المعمول بها فيما يتعلق بتذاكرتكم والتي تظهر في إيصال خط سير الرحلة الخاص بكم. وتتضمن شروط النقل هذه وإشعارنا (إشعاراتنا) وتشكل معاً الأحكام الأساسية لعقدكم معنا.

"الرحلة المتصلة" يُقصد بها رحلة لاحقة توفر سفرًا إضافيًا على نفس التذكرة، أو على تذكرة مختلفة أو على تذكرة ارتباط.

"تذكرة الارتباط" يُقصد بها عندما تقوم بشراء تذكرتين منفصلتين من نفس شركة الطيران أو الوكيل المعتمد في نفس الوقت للسفر المستمر والذي تعتبره أنت وشركات الطيران بمثابة عملية واحدة وعقد واحد.

"الاتفاقية" يُقصد بها واحدة أو أكثر من معاهدات قانون الطيران الدولي التالية التي قد تنطبق على رحلتكم:

- اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي الموقعة في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩ (اتفاقية مونتريال)؛
- اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي الموقعة في وارسو في ١٢ أكتوبر ١٩٢٩ (اتفاقية وارسو).
- اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي في ٢٨ سبتمبر/أيلول ١٩٥٥.
- اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي والبروتوكول الإضافي رقم ١ أو ٢ أو ٤ في مونتريال (١٩٧٥)؛
- اتفاقية غوادالاخارا التكميلية (١٩٦١) ; و
- أي بروتوكولات أو اتفاقيات أخرى معمول بها والتشريعات التنفيذية المحلية الخاصة بها (إن وجدت).

"الضرر" يُقصد به حالة وفاة أو إصابة أحد الركاب، أو أي إصابة جسدية أخرى يتعرض لها الراكب، بسبب حادث على متن الطائرة أو أثناء أي من عمليات الصعود أو النزول. ويُقصد به أيضاً الضرر الذي يحدث في حالة تدمير الأمتعة أو فقدانها كلياً أو جزئياً أو تلفها أثناء النقل الجوي. ويُقصد به كذلك الضرر الناجم عن التأخير في النقل الجوي للركاب أو الأمتعة.

"الأيام" يُقصد بها يوماً تقويمياً كاملاً، ويستثنى من ذلك لغرض الإشعار، عدم احتساب اليوم الذي يتم فيه إرسال الإشعار. ولأغراض صلاحية التذكرة، عدم احتساب اليوم الذي تم فيه إصدار التذكرة أو بدء الرحلة.

"القوة القاهرة" يُقصد بها ظرفاً غير عادية وغير متوقعة خارجة عن إرادتنا أو سيطرتكم ولا يمكن تجنب عواقبها حتى لو تم بذل كل العناية الواجبة.

"إيصال خط سير الرحلة" يُقصد به الإيصال الإلكتروني لحجزكم، ويحتوي على اسم الراكب وبيانات الرحلة والإشعارات الخاصة برحلتكم.

"الراكب" يُقصد به أي شخص – باستثناء أفراد الطاقم – يتم نقله أو سيتم نقله على متن طائرة بموجب تذكرة. (انظر أيضاً تعريف "أنت" و"خاصتك" و"نفسك").

"حقوق السحب الخاصة" يُقصد بها حقوق السحب الخاصة على النحو المحدد من صندوق النقد الدولي. وهي وحدة حسابية دولية تعتمد على قيم العديد من العملات الرائدة. وتتغير قيم عملة حقوق السحب الخاصة ويتم إعادة حسابها في كل يوم مصرفي. وهذه القيم معروفة لدى معظم البنوك التجارية ويتم نشرها بانتظام في المجالات المالية الرائدة بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني لصندوق النقد الدولي (www.imf.org).

"محطة توقف" يُقصد به التوقف المقرر في مطار واحد أو أكثر خلال رحلتكم بأكملها حيث يمكنكم النزول والتخليص الجمركي ودخول البلاد في محطة توقف متفق عليها حسب تذكرتكم.

"الناقل المتعاقب" يُقصد به إحدى شركات النقل العديدة التي تقوم بالنقل بموجب تذكرة واحدة أو بموجب تذكرة وأي تذكرة ارتباط صادرة فيما يتعلق بها، والتي تعتبر عملية واحدة لأغراض تحديد مدى تطبيق اتفاقية مونتريال على وسائل النقل.

"التعريف" يُقصد بها الأسعار المنشورة والرسوم و/أو شروط النقل الخاصة بشركة الطيران المسجلة والتي تم تسجيلها عند الاقتضاء لدى السلطات المختصة.

"التذكرة" يُقصد بها المستند الورقي أو الإلكتروني الذي نصدره لكم للنقل على متن رحلتنا، والتي تتضمن شروط النقل وشروط العقد وغيرها من الإشعارات.

المادة ٢: قابلية التطبيق

١-٢ الشروط العامة

١-١-٢ يُعمل بشروط النقل هذه باستثناء ما هو منصوص عليه في المادتين ٢-٤ و ٢-٥، فيما يتعلق بجميع الرحلات الجوية التي نديرها أو على رحلات جوية على شركات طيران أخرى تم حجز تذكرتكم لها معنا إلى الحد الذي لا يوجد فيه تعارض بين شروط النقل هذه وشروط شركات النقل الأخرى، وفي أي حالة نتحمل فيها مسؤولية قانونية تجاهكم فيما يتعلق برحلتكم.

٢-١-٢ يُعمل بشروط النقل هذه أيضًا فيما يتعلق بالسفر المجاني وتذاكر خصومات السفر للموظفين وأسعار النقل المخفضة أو أي رحلات يتم استبدالها بموجب أي برنامج ولاء للمسافر الدائم (على سبيل المثال برنامج آسيا مايلز) الذي قد تقدمه لركابنا، باستثناء القدر الذي قدمناه خلاف ذلك.

٢-٢ عمليات التأجير

قد تسافر معنا أنت والمسافرون الآخرون الموجودون على حجزك بموجب ترتيبات تأجير (مما يعني أن الطائرة التي تسافر عليها قد تم استئجارها خصيصًا لرحلة غير مجدولة). وفي هذه الحالة، تنطبق شروط النقل هذه على تذكرتك ما لم نبلغكم نحن أو وكيلنا المعتمد أو الشخص الذي استأجر الطائرة (المعروف باسم المستأجر) قبل رحلتكم بأن شروط النقل الخاصة بنا لا تنطبق وأن شروط نقل أخرى قد تنطبق على رحلتكم.

٢-٣ المشاركة بالرمز

١-٣-٢ لأسباب تجارية وتشغيلية، يتم تشغيل بعض الخدمات بموجب ترتيبات المشاركة بالرمز مع شركات النقل الأخرى. وهذا يعني أنه على الرغم من أن لديكم حجزًا معنا، إلا أن شركة نقل أخرى ستقوم بتشغيل واحدة أو أكثر من الخدمات الموجودة في تذكرتك.

٢-٣-٢ يمكنكم تحديد رمز شركة الطيران لكل من شركة كاثي باسيفيك وشركة (شركات) النقل الأخرى أثناء عملية الحجز وعلى شاشات المغادرة في المطار. وإذا كانت تذكرتك تتضمن رحلة واحدة أو أكثر على متن شركات طيران أخرى، فقد تنطبق شروط النقل الخاصة بهذه الشركات على رحلتكم. فيرجى التحقق معنا قبل رحلتكم.

٣-٣-٢ يخضع المسافرون الذين يسافرون عبر خدمات المشاركة بالرمز لشروط شركة النقل المشغلة تلك. وسنبلغكم بأي ترتيبات المشاركة بالرمز ورمز شركة النقل في وقت إجراء الحجز.

٤-٢ القانون السائد

تنطبق شروط النقل هذه ما لم تتعارض مع التعريفات الخاصة بنا أو القانون المعمول به وفي تلك الحالة تسود هذه التعريفات أو القوانين.

تخضع رحلتكم معنا ومع شركات النقل الأخرى للقواعد والقيود المتعلقة بالمسؤولية المنصوص عليها في اتفاقية قانون النقل الجوي المعمول بها، ما لم يكن هذا النقل "نقلًا دوليًا" كما هو محدد في اتفاقيات قانون النقل الجوي، وفي هذه الحالة يُعمل بقوانين الدولة التي يحق لها الاستماع إلى قضيتكم.

في حال اعتبار أي شرط من شروط النقل هذه غير صالح بموجب أي قانون معمول به، فإن الأحكام الأخرى تظل سارية.

٥-٢ للشروط أولوية التطبيق عن اللوائح

باستثناء ما هو منصوص عليه في شروط النقل هذه، في حالة وجود تعارض بين شروط النقل هذه وأي لوائح أخرى لدينا وتعلق بالتعامل مع مواضيع معينة، يُعمل بهذه الشروط.

المادة ٣: التذاكر

١-٣ إصدار تذكرتك

١-١-٣ يتكون عقدكم معنا من تذكرتك، وتحتوي على البيانات الشخصية (الاسم وبيانات الاتصال وما إلى ذلك) وبيانات رحلاتكم ودرجة السفر ومحطات التوقف وما إلى ذلك، وشروط العقد والإشعارات وشروط النقل هذه والشروط الأخرى التي نتفق عليها في وقت الحجز والقوانين المعمول بها.

٢-١-٣ العقد المبرم بيننا وبين الركاب المذكورين على التذكرة وليس مع أي شخص آخر. فإذا قام شخص آخر أو منظمة أخرى بشراء التذكرة نيابة عنكم، فإنهم يقومون بذلك نيابة عنكم. وليس لدينا عقد معهم.

٣-١-٣ نقوم بإنشاء وإصدار تذاكرنا إلكترونيًا وفقًا للمادة ٦ (الحجوزات)، ما لم تكن هناك حاجة إلى نسخة ورقية من التذكرة للرحلات الجوية التي يتم تشغيلها في حالات الطوارئ (على سبيل المثال، رحلات الإغاثة) أو عندما يقتضي القانون ذلك.

٤-١-٣ ينبغي نقل الركاب المذكورين على التذكرة (التذاكر) فقط والذين يحملون بطاقات هوية مناسبة على متن رحلتنا. ولذلك يتعين عليكم التأكد من كتابة أسماء جميع الركاب بشكل صحيح في الحجز وأن الاسم الموجود في الحجز يطابق الاسم الموجود في جميع مستندات السفر.

٥-١-٣ يمنع نقل تذكرتكم إلى شخص آخر.

٦-١-٣ تباع بعض التذاكر بأسعار مخفضة وقد تكون غير قابلة للاسترداد جزئياً أو كلياً. وينبغي عليكم اختيار السعر الأنسب لاحتياجاتكم. وقد ترغبون أيضاً في التأكد من حصولكم على التأمين المناسب لتغطية الحالات التي يتعين عليكم فيها إلغاء تذكرتكم.

٧-١-٣ إذا كانت لديكم تذكرة لم تتمكنوا من استخدامها بسبب حالة قوة القاهرة، نصدر لكم رصيماً بقيمة التذكرة غير القابلة للاسترداد، للسفر معنا في المستقبل، بشرط إبلاغنا فوراً وتوضيح الأسباب التي منعتكم من السفر. ويجوز لنا أيضاً خصم رسوم إدارية معقولة.

٨-١-٣ تكون التذكرة وتبقى ملكاً لشركة النقل المصدرة لها في جميع الأوقات. وينبغي عليكم تقديم إيصال خط سير الرحلة الخاص بكم (سواء كان ورقي أو إلكتروني) إلى أحد موظفينا أو وكيل المناولة في المطار عند الطلب.

استرداد التذاكر

٩-١-٣ إذا لم تتمكن من تقديم نسخة إلكترونية أو ورقية من تذكرتكم أو إيصال خط سير الرحلة، نقوم بإصدار تذكرتكم من سجل حجزكم في نظام الحجز الخاص بنا وإرسالها إليكم، بشرط أن تكون قادراً على إثبات ذلك بالشكل المناسب من خلال المستندات الثبوتية التي تفيد بأن التذكرة مملوكة لكم وبشرط عدم انتهاء صلاحية التذكرة.

٢-٣ مدة الصلاحية

١-٢-٣ ما لم تنص تذكرتكم أو التعريفية المطبقة أو نتفق على خلاف ذلك، تكون تذكرتكم صالحة بشكل عام لمدة ١٢ شهراً من تاريخ بدء السفر أو ١٢ شهراً إذا لم يتم استخدام أي جزء من التذكرة من تاريخ صدورها لأول مرة. وإذا لم تكن متأكداً، فيرجى التحقق معنا بشأن فترة صلاحية تذكرتكم.

٢-٢-٣ ومع ذلك، في حال منعكم من السفر خلال فترة صلاحية التذكرة للأسباب الآتية:

- إلغاء رحلتكم؛

- تأخير رحلتكم إلى الحد الذي يجب عليكم فيه إلغاء رحلتكم بأكملها؛

- لم تعد تسافر إلى مكان توقف متفق عليه كمحطة توقف في خط سير رحلتكم الأصلي؛ أو

- لم نعد قادرين على توفير مقعد مؤكد لكم في الدرجة التي تم دفع السعر لها على رحلة معينة،

يجوز تمديد صلاحية تذكرتكم لتمكينكم من إكمال رحلتكم في وقت لاحق. فيرجى التواصل معنا إذا كنت تعتقد أنه يحق لك تمديد صلاحية تذكرتكم.

إيقاف رحلتكم بسبب اعتلال صحي

٣-٢-٣ (أ) في حال منعكم من السفر بعد بدء رحلتكم خلال فترة صلاحية التذكرة بسبب المرض، يمكن أن نقوم بتمديد فترة صلاحية تذكرتكم حتى التاريخ الذي تصبح فيه لائقاً للسفر أو حتى رحلتنا الأولى بعد هذا التاريخ، من النقطة التي يتم فيها استئناف الرحلة بشرط توفر مكان في الدرجة التي تم دفع السعر مقابلها.

٣-٢-٣ (ب) يخضع ذلك لتقديم أدلة مثل شهادة طبية صالحة. وإذا كانت تذكرتكم تتضمن محطة توقف واحدة أو أكثر، فيمكن أن يتم تمديد صلاحية هذه التذكرة لمدة لا تزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار الشهادة الطبية. وفي مثل هذه الظروف، نقوم بالمثل بتمديد فترة صلاحية تذاكر أفراد عائلتكم المباشرين الآخرين المرافقين لكم.

وفاة الركاب أثناء الرحلة

٤-٢-٣ في حالة وفاة راكب في الطريق، يجوز تعديل تذاكر الأشخاص المرافقين للراكب من خلال التنازل عن أي قيود وتمديد الصلاحية. وفي حالة وفاة أحد أفراد العائلة المباشرة للراكب الذي بدأ السفر، يجوز أيضاً تعديل صلاحية تذاكر الراكب وتذاكر عائلته المباشرة التي رافقت الراكب. وأي تعديل من هذا القبيل المذكور في هذه المادة ٤-٢-٣ ينبغي أن يتم عند استلام شهادة وفاة صالحة وأي تمديد للصلاحية ينبغي أن يكون لمدة لا تزيد عن خمسة وأربعين (٤٥) يوماً من تاريخ الوفاة.

٣-٣ تسلسل الرحلة

١-٣-٣ يتم حساب سعر التذكرة التي اشتريتها على أساس الرحلة بأكملها وهي صالحة فقط للسفر بالتسلسل الدقيق الموضح على تذكرتك. ولن يتم قبول التذكرة وتفقد صلاحيتها إذا لم يتم استخدام الرحلات بالتسلسل المنصوص عليه في التذكرة.

٢-٣-٣ مع مراعاة المادة ٥-٣-٣ أدناه، إذا لم تحضر لأي رحلة على تذكرتك دون إخطارنا مسبقاً، فيجوز لنا إلغاء عودتكم أو حجوزاتكم اللاحقة. لكن إذا قمت بإبلاغنا مسبقاً، فلن نقوم بإلغاء حجوزات رحلتكم اللاحقة.

٣-٣-٣ يرجى العلم أنه في حين أن بعض أنواع التغييرات لن تؤدي إلى تغيير السعر، إلا أن أنواعاً أخرى، مثل تغيير مكان المغادرة (على سبيل المثال، إذا لم تسافر بالجزء الأول) أو عكس الاتجاه الذي تسافر به، يمكن أن يؤدي إلى زيادة في السعر، وسنقوم بحسابها وتوضيحها لك عند الطلب. والعديد من الأسعار صالحة فقط في التواريخ والرحلات المعروضة على التذكرة ولا يجوز تغييرها على الإطلاق، إلا في حال دفع رسوم إضافية. وعند إصدار التذكرة أصلاً دون تحديد حجز، يجوز حجز مساحة لاحقاً وفقاً للتعريف الخاصة بنا ومدى توفر المساحة على الرحلة المطلوبة.

تغييرات قبل السفر

٤-٣-٣ (أ) إذا كان لديكم تذكرة تحتوي على رحلات وأقسام متعددة وترغب في تغيير تسلسل أو ترتيب السفر على تذكرتك قبل السفر وتسمح قواعد الأسعار الخاصة بتذكرتك بذلك، فيرجى الاتصال بنا على الفور. وتخضع التغييرات التي يتم إجراؤها على تسلسل تذكرتك إلى دفع الفرق في السعر المعاد حسابه (إذا كان أعلى) وأي ضرائب ورسوم التغيير المعمول بها.

٤-٣-٣ (ب) إذا كنت بحاجة إلى تغيير تسلسل أو ترتيب رحلاتك بسبب حالة قوة القاهرة، فيرجى الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن وسنبذل جهوداً معقولة لنقلك إلى محطة توقعك التالية أو وجهتك النهائية، دون أي إعادة حساب للأجرة.

تغييرات بعد بدأ رحلتكم

٥-٣-٣ إذا كنت ترغب في تغيير تسلسل أو ترتيب السفر على تذكرتك بعد أن بدأت الرحلة وكانت قواعد الأسعار الخاصة بتذكرتك تسمح بذلك، فسوف يتعين عليك دفع أي فرق بين السعر الذي دفعته مقابل التذكرة وإجمالي السعر المعمول به على خط سير الرحلة المعدل، وأي ضرائب ورسوم التغيير المعمول بها.

للتذاكر المشتراة في إيطاليا

٦-٣-٣ في حالة عدم استخدامكم إحدى الرحلات في رحلة الذهاب أو العودة لأي سبب من الأسباب فينبغي عليكم تقديم طلب إلينا للحفاظ على صلاحية تذكرتك للرحلة التالية و/أو أي أجزاء لاحقة إما:

(أ) في غضون ٢٤ ساعة من وقت المغادرة المقرر للرحلة التي لم تحضرها؛ أو

(ب) في حالة أن موعد مغادرة أي رحلة لاحقة هو خلال ٢٤ ساعة من الرحلة التي لم تحضرها، فينبغي إخطارنا قبل ساعتين على الأقل من مغادرة هذه الرحلة اللاحقة

يرجى الاتصال بالرقم ٨٠٠٧٩١٧٢٠ في إيطاليا (أو ٣٩٠٢٩٩٥٣٩٥٤ + خارج إيطاليا) أو عبر البريد الإلكتروني على customerservice_italy@cathaypacific.com لتعديل التذكرة وإعادة إصدارها إذا انطبق ما ورد أعلاه. وخارج الأطر الزمنية سالفة الذكر، قد نفرض عليكم مبلغاً يساوي الفرق بين السعر المدفوع في الأصل - إذا كان أعلى - وأجرة خط سير الرحلة المعدل في الوقت الذي نعيد فيه إصدار تذكرتك.

تذاكر السفر من إسبانيا وإليها

٧-٣-٣ في حالة عدم استخدام إحدى الرحلات في رحلة الذهاب أو العودة لأي سبب من الأسباب فيتم إلغاء تذكرة تذاكرتكم على أساس "عدم حضور". وإذا كنتم راغبون في السفر، فينبغي عليكم الاتصال بنا قبل ٢٤ ساعة على الأقل من مغادرة رحلتكم اللاحقة، أو إذا غادرت تلك الرحلة في أقل من ٢٤ ساعة، فينبغي عليكم الاتصال بنا قبل ساعتين على الأقل من المغادرة لإعادة تفعيل تذكرة تذاكرتكم. وتتنازل عن أي رسوم إعادة الحجز أو إعادة التوجيه أو عدم الحضور في حال توافر أي الأمور التالية:

- (أ) يُظهر نظام الحجز لدينا أن تذكرة تذاكرتكم صدرت في إسبانيا؛ أو
- (ب) عند تقديم جواز سفر إسباني ساري المفعول أو بطاقة هوية مقيم إسباني؛ أو
- (ج) مصدر التذكرة بالكامل هو إسبانيا؛ أو
- (د) أن تكون وجهة التذكرة بأكملها في إسبانيا.

إذا كانت هناك حاجة لإحداث تغييرات في مسار الرحلة، فقد نستمر في تحصيل فروق الأسعار لإعادة جدولة التذاكر. وفي حالة عدم إتاحة إعادة الجدولة، نقوم بإعادة توجيه الركاب (حتى إذا كانت الرحلات الجوية إلى وجهات مختلفة مطلوبة الآن) وقد نفرض عليكم أيضاً فرق السعر مقابل التغيير. ويتم التعامل مع الرحلات الفائتة في تذكرة تذاكرتكم على أنها "أقلعت" ما لم وحتى يتم إجراء أي تغييرات على الرحلة.

المادة ٤: اسمنا وعنواننا

قد يتم اختصار اسمنا إلى رمز شركة الطيران الخاص بنا (وهو CX) الموجود على تذكرة تذاكرتنا. وعنواننا المسجل هو الطابق الثالث والثلاثون، ون باسيفيك، ٨٨، كوينزواي، هونغ كونغ.

المادة ٥: الأسعار والضرائب والرسوم والمصاريف

١-٥ الأجرة والرسوم الأخرى

يُعمل بأسعار الأجرة فقط فيما يتعلق بالنقل من المطار عند نقطة الانطلاق إلى المطار عند نقطة الوجهة النهائية، ما لم ينص على خلاف ذلك صراحة. وما لم يُنص على خلاف ذلك صراحةً في تذكرة تذاكرتكم، لا تشمل الأسعار خدمة النقل البري (الطرق والسكك الحديدية) والبحري بين المطارات، وبين المطارات ومحطات المدن. ويتم احتساب الأجرة الخاصة بكم وفقاً لتعرفتنا السارية في تاريخ دفع تذكرة تذاكرتكم للسفر في التواريخ المحددة وخط سير الرحلة الموضح عليها. وفي حال قمت بتغيير خط سير الرحلة أو تواريخ السفر – إذا كان مسموحاً لك بذلك – فقد يؤدي ذلك إلى تغيير الأجرة الواجب دفعها.

٢-٥ الرسوم والتكاليف الإضافية والرسوم والضرائب

١-٢-٥ ينبغي أن تدفعوا جميع الضرائب والرسوم المعمول بها وغيرها من المصاريف المفروضة بما في ذلك التي تفرضها الحكومة أو السلطة المحلية ومشغل المطار فيما يتعلق بالركاب أو الخدمات المقدمة للركاب أو المفروضة من جانبنا و/أو شركة نقل أخرى بالإضافة إلى الأجرة. وعند شراء تذكرة تذاكرتكم، سنخبركم بهذه الضرائب والرسوم والمصاريف الأخرى غير المدرجة في الأجرة. وعادةً ما يتم عرضها بشكل منفصل على تذكرة تذاكرتكم.

٢-٢-٥ في حالة فرض أي ضرائب ورسوم إضافية ومصاريف أخرى عليكم قبل السفر، فإننا ملزمين بتحصيلها منكم قبل السفر. وفي حال تم تخفيض أو إلغاء أي ضرائب أو رسوم أو تكاليف، سنقوم برد الفرق إليكم.

٣-٥ العملة

تُدفع الأجرة والضرائب والرسوم والمصاريف بعملة البلد الذي تم إصدار التذكرة فيه، ما لم نسمح نحن أو وكلاؤنا المعتمدون أو نطلب منكم الدفع بعملة أخرى. ويجوز لنا – حسب تقديرنا – قبول الدفع بعملة أخرى.

المادة ٦: الحجوزات

١-٦ الحجوزات

١-١-٦ ينبغي أن يكون لديك حجز معنا حتى يحق لك السفر. وهذا يعني إجراء الحجز عبر موقعنا الإلكتروني أو عبر أحد الوكلاء المعتمدين.

٢-١-٦ عند إجراء حجز عبر موقعنا الإلكتروني أو عبر وكيل معتمد، يتم تسجيل الحجز في نظام الحجز الخاص بنا وإصدار التذكرة. وإذا حاولت أنت أو وكيل معتمد إجراء حجز ولكن فشل ذلك لأي سبب من الأسباب ولم ينتج عنه إيصال خط سير الرحلة، فلن يكون لديك حجز صالح معنا. وسيتم إرسال تذكرك وإيصال خط سير الرحلة إليك عبر البريد الإلكتروني. وتظهر التذكرة الصالحة رقم التذكرة وتؤكد حالة حجزك معنا. وأي مستند صادر عن أي شخص آخر ويوضح ببساطة خط سير رحلتك بدون رقم تذكرة لا يعتبر صالحاً. ويرجى التحقق من جميع البيانات بعناية (لا سيما التحقق من أن اسم (أسماء) الركاب الموجودين على التذكرة يتطابق تماماً مع الأسماء الموجودة في مستندات الهوية والسفر) قبل إنهاء خطط السفر الخاصة بكم. وينبغي عليكم الاتصال بنا في حالة وجود أي أخطاء.

٣-١-٦ تحتوي بعض الأسعار لدينا على شروط تحد من أو تستبعد حقكم في تغيير الحجوزات أو إلغائها. فيرجى التحقق من الشروط التي تنطبق على الأجرة الخاصة بكم قبل الحجز.

٢-٦ الحدود الزمنية لحجز التذاكر

يجب دفع ثمن تذركم خلال فترة زمنية محددة لإصدار التذاكر والتي تتراوح من عدة ساعات إلى سبعة (٧) أيام بعد إجراء الحجز. ويرجى الاتصال بنا إذا كنت ترغب في معرفة الوقت المحدد لحجز التذاكر. وفي حال عدم دفع ثمن التذكرة قبل الفترة الزمنية المحددة لإصدار التذكرة وفقاً لما أبلغنا به وكلاءنا المعتمدين، يجوز لنا إلغاء حجزكم.

٣-٦ البيانات الشخصية

لقد فوضتمونا لاستخدام معلوماتكم الشخصية للأغراض التالية:

- (أ) تقديم منتجاتنا وخدماتنا لكم وإدارة ترتيبات سفركم؛
- (ب) تصميم منتجاتنا وخدماتنا وتخصيصها لكم؛
- (ج) توفير دعم العملاء (قد نقوم أيضاً بتسجيل محادثاتكم الهاتفية معنا لأغراض التدريب ولمنع الاحتيال واكتشافه)؛
- (د) لأغراض التسويق؛
- (هـ) تشغيل وتسهيل مشاركتكم في برامج الولاء الخاصة بنا وبرامج الولاء الشريكة الأخرى؛
- (و) للتفاعلات الاجتماعية؛
- (ز) لتحسين منتجاتنا وخدماتنا؛
- (ح) لأنشطة السلامة والأمن والاستجابة لحالات الطوارئ؛
- (ط) للامتثال لالتزاماتنا القانونية وأغراضنا القانونية والإدارية؛ و
- (ي) وأي أغراض أخرى على النحو المنصوص عليه في سياسة خصوصية عملاء شركة كاثي باسيفيك.

كما فوضتمونا أيضاً لنقل هذه المعلومات إلى مكاتبنا الخاصة عبر شبكتنا أو وكلائنا المعتمدين والوكالات الحكومية والسلطات التنظيمية أو شركات النقل الأخرى أو إلى أي مقدم خدمات آخر للخدمات سالف الذكر فقط.

يحتوي الرابط https://www.cathaypacific.com/cx/en_HK/legal-and-privacy/customer-privacy-policy.html على معلومات أكثر تفصيلاً حول البيانات الشخصية التي نجمعها عنكم وكيف نحميها وكيف ولماذا نقوم بمعالجتها ولمن نكشف عنها وما هي حقوق حماية البيانات الخاصة بكم. وسياسة خصوصية العميل هذه ليست عقداً ولا تنشئ أي حقوق أو التزامات قانونية. فإذا كنت تريد نسخة مطبوعة من سياسة الخصوصية الخاصة بنا، يرجى الاتصال بنا.

٤-٦ تحديد المقاعد

نسعى جاهدين لاحترام المقعد الذي تختارونه، ولكن لا يمكننا ضمان ذلك ولن ندفع أي تعويض، بشرط توفر مقعد آخر في نفس مقصورة السفر. ونحتفظ بالحق في تعديل اختيار مقعدكم – سواء قبل السفر أو عند تسجيل الوصول أو على متن الطائرة – للأغراض التشغيلية (على سبيل المثال، المطلوبة لنقل الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو المقعد التالف أو المعيب أو معدات الترفيه على متن الطائرة وما إلى ذلك)، ولأسباب أمنية أو للسلامة تكون بعض المقاعد محدودة وغير مناسبة لجميع الركاب.

يحتوي الرابط https://www.cathaypacific.com/cx/en_IN/manage-booking/travel-extras/reserve-your-seat/regular-seat.html على معلومات أكثر تفصيلاً حول حجز مقعدكم قبل السفر.

٥-٦ الركاب الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة

١-٥-٦ إذا كانت لديكم أي احتياجات سفر محددة أو كنتم بحاجة إلى أي مساعدة خاصة، فيرجى تقديم أي طلبات للحصول على مساعدة خاصة عند حجز تذركم أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك لمنحنا الوقت الكافي لاتخاذ الترتيبات المناسبة. ويمكننا بعد ذلك إبلاغ فرقنا بمتطلباتكم قبل سفركم.

٢-٥-٦ إذا لم تقوموا بإبلاغنا مسبقاً، فسنبذل قصارى جهدنا لتلبية متطلبات المساعدة الخاصة بكم في يوم سفركم.

٣-٥-٦ لن نفرض عليكم أي رسوم مقابل تقديم هذه الخدمات. ولمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/prepare-trip/help-for-patients/disability-and-mobility-assistance.html

٤-٥-٦ لأسباب تتعلق بالسلامة، إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ربط حزام الأمان وفكه أو فهم تعليمات السلامة أو استخدام المرحاض بمفردك أو ارتداء سترة النجاة أو قناع الأكسجين أو ترك مقعدك للوصول إلى مخرج الطوارئ دون مساعدة بعد ذلك، باستثناء الحالات التي يحظر علينا فيها القانون المعمول به طلب ذلك، عندها قد تحتاج إلى السفر مع مرافق لمساعدتكم.

٥-٥-٦ إذا كنت بحاجة إلى السفر على نقالة، يرجى الاتصال بنا مسبقاً لإجراء الترتيبات اللازمة. وسنبذل قصارى جهدنا لتلبية متطلباتكم ولكن لا يمكننا ضمان استخدامك للنقالة على أي من رحلاتنا.

٦-٥-٦ نحمل الأكسجين على متن الطائرة لحالات الطوارئ فقط. ولا يمكنكم إحضار الأكسجين الخاص بكم على متن الطائرة. وإذا كنتم بحاجة إلى الأكسجين، فينبغي عليكم إخطارنا قبل ٧٢ ساعة على الأقل من السفر وإلا لا يمكننا ضمان توفر الأكسجين لرحلتكم. ومع ذلك، سنحاول تلبية متطلباتكم حيثما أمكن وسنصحكم وفقاً لذلك.

٦-٦ المسافرات الحوامل

إذا كنت ترغبين في السفر أثناء حملك، يتم تطبيق الشروط التالية بناءً على مدة حملك وعدد الأطفال المتوقعين:

- (أ) ما لم نخطرنا بأن حملك معقد أو شديد الخطورة، فإننا لا نطلب شهادة طبية للسفر معنا قبل الأسبوع الثامن والعشرين؛
- (ب) للسفر معنا بعد الأسابيع ٢٨ الأولى من الحمل، يجب توفير شهادة أو خطاب من طبيبك أو القابلة؛
- (ج) بشرط عدم وجود مضاعفات في حملك، يمكنك السفر حتى بداية الأسبوع السادس والثلاثين من الحمل في حالة الحمل الفردي أو حتى بداية الأسبوع الثاني والثلاثين من الحمل في حالات الحمل المتعدد؛ و
- (د) في حال كنت تعانين من مضاعفات أثناء الحمل يجب توفير تصريح طبي.

ينبغي تقديم أي شهادات طبية إلى شركة كاثي باسيفيك عند الطلب.

تضع بعض البلدان قيوداً على دخول النساء الحوامل من غير المواطنين. فيُنصح بمراجعة القنصلية المحلية للتأكد من الشروط الخاصة بالدولة.

لا يجوز للمسافرات الحوامل الجلوس في مقعد مخرج الطوارئ.

٧-٦ الأطفال الرضع

نرحب بالأطفال الرضع على متن رحلتنا، مع مراعاة ما يلي:

- (أ) يمكنكم السفر مع الأطفال الرضع الذين تزيد أعمارهم عن سبعة (٧) أيام.
- (ب) نطلب من أحد الوالدين أو الوصي (البالغ من العمر ١٨ عامًا أو أكثر) السفر في نفس المقصورة مع الرضيع في جميع الأوقات، ويجوز لكل والد أو وصي إحضار طفلين رضيعين كحد أقصى.
- (ج) ينبغي حجز تذكرة للأطفال الرضع، ولا تمنحك هذه التذكرة مقعدًا إضافيًا على متن الطائرة. فإذا وصل الرضيع إلى عمر عامين في وقت السفر، فسوف يتعين عليك شراء تذكرة طفل.
- (د) يمكنكم إحضار مقاعد السلامة الشخصية الخاصة بالسيارة طالما أنها تلبى مواصفائنا. ونظرًا لمتطلبات السلامة، قد لا تتمكن بعض الطائرات من استيعاب مقعد الأمان الخاص بسيارتكم.
- (هـ) إذا كنت لا ترغب في شراء مقعد إضافي لرضيعك أو طفلك، يمكنهم السفر معك طالما أنك تستخدم جهاز الأمان المناسب على متن الطائرة. فيرجى إعلامنا إذا كنت تريد جهاز تقييد الأطفال أو سرير الأطفال الرضع عند الحجز معنا. ويعمل سرير الأطفال الرضع وغيرها من أجهزة تقييد الأطفال الموجودة على متن الطائرة على تأمين رضيعك أو طفلك أثناء الرحلة. ونظرًا لوجود عدد محدود من أسرة الأطفال الرضع على متن رحلتنا، لا يمكننا ضمان توفرها.

٨-٦ الأطفال القصر دون مرافق

تتيح خدمة الأطفال القصر دون مرافق للمسافرين الصغار الذين تتراوح أعمارهم بين ٦ و ١٨ عامًا السفر على متن رحلتنا دون والديهم أو ولي أمرهم على النحو التالي:

- (أ) يمنع نقل الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ٦ سنوات كطفل قاصر بدون مرافق.
 - (ب) يجب أن يرافق الأطفال القصر من سن ٦ سنوات وحتى سن ١٢ سنة مرافق مناسب بعمر يجاوز ١٨ عامًا. يتم تحصيل تذكرة الطفل القاصر دون مرافق بسعر تذكرة البالغين بالكامل، كما سيتم تطبيق رسوم الخدمة لدينا.
 - (ج) يجوز للأطفال القصر دون مرافق والذين تتراوح أعمارهم بين ١٢ عامًا وحتى ١٨ عامًا حجز خدمة الأطفال القصر دون مرافق لدينا (ولكن ليسوا ملزمين بذلك) بل يجوز لوالديهم أو أولياء أمورهم القيام بذلك إذا رغبوا في ذلك.
 - (د) يُطلب من الوالد أو الوصي تقديم الاسم الكامل ومعلومات الاتصال والتفاصيل الأخرى ذات الصلة بالشخص المعين لمرافقة ونقل الطفل القاصر دون مرافق لكل رحلة في وقت حجز الخدمة. وينبغي عليهم إكمال المستندات المطلوبة الخاصة بالأطفال القصر دون مرافق والتوقيع على إعلان التعويض قبل بدء الرحلة.
 - (هـ) يمكن قبول الأطفال القصر دون مرافق على متن رحلتهم في أي وقت عندما تكون مكاتب تسجيل الوصول مفتوحة، ولكننا لن نتحمل المسؤولية عن الأطفال القصر دون مرافق إلا قبل ٩٠ دقيقة من موعد المغادرة المقرر. وينبغي أن يبقى ولي الأمر أو الوصي في المطار ويمكن الاتصال به حتى تقلع الرحلة جواً.
 - (و) إذا كان حجزك يتضمن خدمة نقل تتجاوز خمس ساعات أو إذا لم تغادر رحلة المتابعة من نفس المطار، فلن تتمكن من استخدام هذه الخدمة.
 - (ز) إذا كانت الرحلة تتضمن النقل على متن شركات نقل متعددة، فلا يمكننا نقل الأطفال القصر دون مرافق.
 - (ح) لا يجوز للأطفال القصر دون مرافق الجلوس في مقعد مخرج الطوارئ.
- قد نقوم من وقت لآخر لأسباب تشغيلية بتعليق خدمات الأطفال القصر دون مرافق من رحلتنا.

٩-٦ الخدمات على متن الطائرة

نسعى دائمًا إلى تزويدكم بالخدمات التي اخترتها على متن الطائرة (الترفيه والوجبات الخاصة وما إلى ذلك) (إن وجدت)، ومع ذلك لا يمكن ضمان توفرها على رحلتنا لأسباب تشغيلية.

المادة ٧: تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة

٧-١ قد تختلف إجراءات تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة باختلاف المطارات ولرحلات معينة. فيرجى التحقق من الوقت المقرر لمغادرة رحلتكم والوصول إلى المطار مع توفير الوقت الكافي لتسجيل وصولكم وأي أمتعة مسجلة واستكمال أي إجراءات حكومية والمرور عبر أمن المطار والوصول إلى بوابة المغادرة.

٧-٢ تتحملون مسؤولية التأكد من التزامكم بهذه الإجراءات الشكلية، وينبغي عليكم التواجد عند بوابة الصعود إلى الطائرة في موعد لا يتجاوز الوقت الذي نحدده عند تسجيل الوصول.

٧-٣ يرجى التأكد من وصولكم إلى بوابة الصعود في الوقت المحدد. وإذا تأخرتم أو تم تسجيلكم بشكل غير صحيح، فلن يتم قبولكم للسفر معنا وفق نص المادة ١٤-٢ ولن نعيد إليكم تذكرتكم ولن نكون مسؤولين عن أي تكاليف أو نفقات أخرى مرتبطة بعدم قدرتكم على السفر على تلك الرحلة.

المادة ٨: رفض النقل وتقييده

٨-١ الحق في رفض النقل

في حال قمنا بإخطاركم كتابياً مسبقاً بأننا لن ننقلكم بعد الآن على أي من رحلاتنا، فقد نرفض - وفقاً لتقديرنا - نقلكم أو نقل أمتعتكم حتى لو كان لديكم تذكرة صالحة و/أو لديك بطاقة صعود إلى الطائرة. وسيتم استرداد قيمة تذكرتكم كما هو منصوص عليه في المادة ١١-٣.

حتى إذا كنت تحمل تذكرة أو بطاقة صعود صالحة، فقد نرفض نقلكم أو نقل أمتعتكم والاحتفاظ بالتذكرة أو بطاقة الصعود إلى الطائرة في حالة حدوث واقعة واحدة أو أكثر مما يلي أو نعتقد بشكل معقول أنه قد يحدث:

٨-١-١ إذا عرضتم أنتم أو أمتعتكم سلامة الطائرة أو صحة أو سلامة أي شخص في الطائرة أو المطار للخطر أو المخاطرة؛

٨-١-٢ إذا كانت حالتكم العقلية أو الجسدية، بما في ذلك انقطاعكم عن الكحول أو المخدرات، تشكل خطراً على السلامة أو الصحة أو خطراً عليكم أو على الركاب أو الطاقم أو الممتلكات أو قد تؤثر على راحة الركاب أو الطاقم الآخرين؛

٨-١-٣ إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة محددة خارج نطاق الخدمات التي يمكننا تقديمها بشكل معقول للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛

٨-١-٤ إذا ارتكبتم جريمة جنائية عند حجز تذكرتكم أو أثناء عملية تسجيل الوصول أو الصعود إلى الطائرة في المطار أو على متن الطائرة؛

٨-١-٥ إذا رفضت الخضوع لفحص أمني شخصي أو للأمتعة الخاصة بكم، أو بعد أن خضعت لهذا الفحص أخفقتكم في تقديم إجابات مرضية على الأسئلة الأمنية عند تسجيل الوصول أو عند بوابة الصعود إلى الطائرة أو إذا تلاعبتم أو أرلتم أي أختام أو ملصقات أمنية على أمتعتكم؛

٨-١-٦ إذا لم تلتزموا بتعليماتنا فيما يتعلق بالسلامة والأمن، سواء على متن الطائرة أو في المطار. ويشمل ذلك ضرورة ارتداء قناع طوال رحلتكم إذا طلبنا ذلك، وإحضار مستندات محددة معكم وتقديمها لنا إذا كان لديكم إعفاء طبي؛

٨-١-٧ إذا رأينا أنه ليس لديكم تذكرة صالحة أو مستندات سفر صالحة، أو أنكم تسعون إلى دخول دولة قد تكونون تعبرونها عبوراً، أو إذا كان لدينا شك معقول أنكم لا تملكون مستندات سفر صالحة لها، أو كنتم تتوون إتلاف مستندات سفركم أثناء الرحلة أو إذا رفضتم تسليم مستندات سفركم إلى طاقم الرحلة عند طلب ذلك؛

٨-١-٨ إذا قدمتم تذكرة نعتقد أنكم حصلتم عليها بشكل غير قانوني أو تم شرائها من كيان آخر غيرنا أو وكلائنا المعتمدين، أو أنها تذكرة صدرت بطريقة احتيالية أو مزورة أو إلغاء التذكرة (أو القطاع (القطاعات) ذات الصلة على تلك التذكرة)، أو عدم إمكانيتكم إثبات أنكم الشخص المذكور في التذكرة؛

٨-١-٩ إذا أخفقتكم في السفر وفقاً لتسلسل الرحلة كما هو موضح في تذكرتكم (راجع المادة ٣-٣)؛

٨-١-١٠ إذا تسببتم في ضرر أو جرح أو استخدام لغة أو سلوك تهديدي أو مسيء أو مهين أو تمييزي أو فاحش أو بذيء تجاه أحد موظفينا أو الطاقم الأرضي أو أي ركاب؛

٨-١-١١ إذا هددتم بوجود قنبلة أو أي تهديد أمني آخر؛

٨-١-١٢ إذا كنتم مصابين بمرض طبي أو حالة لا تتوافق – من وجهة نظرنا المعقولة – مع سياستنا الطبية (https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/prepare-trip/help-for-passengers/medical-assistance/medical-devices.html) أو أنكم لم تقنعونا بأنكم مؤهلين للطيران؛

٨-١-١٣ إذا رأينا أنكم لم تلتزموا بالإرشادات وقيود الصحة والسفر الحكومية؛

٨-١-١٤ إذا كان هذا الإجراء ضروريًا من وجهة نظرنا المعقولة من أجل الامتثال لأي قوانين أو لوائح أو أوامر أو طلبات حكومية معمول بها من سلطات الطيران أو السلطات التنظيمية الأخرى؛

٨-١-١٥ إذا رفضتم طلباتنا للحصول على معلومات عنكم أو قدمتم معلومات غير دقيقة أو غير صحيحة، بما في ذلك المعلومات التي تطلبها الحكومات أو السلطات التنظيمية الأخرى؛

٨-١-١٦ إذا لم تدفعوا الأجرة أو الضرائب أو الرسوم أو التكاليف المعمول بها بالكامل؛ أو

٨-١-١٧ إذا أصدرنا أو أصدرت أي شركة نقل أخرى إشعار حظر ضدكم.

٨-٢ عواقب رفض نقل الركاب أو إنزالهم

٨-٢-١ إذا رفضنا نقلكم نتيجة لأي سبب من الأسباب الواردة في المادة ٨-١، فيجوز لنا إلغاء تذكرتكم وأي رحلات لاحقة على إيصال خط سير الرحلة، ولن نكون ملزمين برد الأموال إليكم.

٨-٢-٢ يجوز لنا أيضًا إصدار إشعار حظر ضدكم. وبموجب إشعار الحظر نمنعكم من جميع الرحلات التي نقوم بتشغيلها. ويتضمن إشعار الحظر تاريخ دخول الحظر حيز التنفيذ ومدة سريانه. ويمنعكم إشعار الحظر من شراء تذكرة أو طلب أو السماح لأي شخص بالقيام بذلك نيابة عنكم. وإذا حاولتم السفر أثناء سريان إشعار الحظر، سنرفض نقلكم.

٨-٣ الحجز الزائد

٨-٣-١ من الممارسات الشائعة في المجال أن تقوم شركات الطيران بحجز رحلات طيران أكثر من اللازم وقد تكون رحلاتنا من وقت لآخر محجوزة أكثر من اللازم. فإذا كانت رحلتكم محجوزة أكثر من اللازم أو إذا تم تجاوز الحد الأقصى لوزن الطائرة أو سعة المقاعد، نقوم بإخطار الركاب في المطار (إما عند مكاتب تسجيل الوصول أو عند بوابة المغادرة) ونبحث عن متطوعين يرغبون في القيام برحلة لاحقة أو إلغاء رحلتهم. وفي حالة عدم وجود عدد كاف من المتطوعين قد نظطر إلى رفض نقل راكب واحد أو أكثر ضد رغبتهم، فما فيهم أنت.

٨-٣-٢ في حالة عدم وجود أعداد كافية من المتطوعين، تعطى الأولوية لنقل الركاب المسنين والعائلات التي لديها أطفال رضع وأطفال صغار والركاب ذوي الاحتياجات والمتطلبات الخاصة. وبعد ذلك، تعتمد قراراتنا على نوع السعر المحدد المرتبط بالتذكرة.

٨-٣-٣ في حال منعكم من الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد لرحلتنا التي لديكم تذكرة صالحة لها، وقمتم بتسجيل الوصول في الوقت المحدد وامتثلتم لجميع المتطلبات المعمول بها للسفر على النحو المنصوص عليه في شروط النقل هذه، سنقوم بتوفير مقعد لكم على الرحلة التالية المتاحة ضمن خدماتنا أو نعيد لكم تذكرتكم بالكامل أو أي جزء غير مستخدم منها.

٨-٣-٤ يجوز لنا أيضًا تقديم حافز مالي وفقًا للقانون المعمول به.

٨-٣-٥ في حالة الحجز الزائد، نقدم أيضًا أي مساعدة ورعاية يتطلبها أي قانون يتم تطبيقه.

٨-٤ الكلاب المساعدة

قد يُسمح لكلاب الإرشاد والسمع والخدمة في ظروف معينة بالسفر مع مالكيها مجانًا في مقصورة الطائرة، بشرط أن يكون الحيوان معتمدًا من المنظمة الدولية للكلاب المساعدة أو المنظمة الأوروبية للكلاب المساعدة وفقًا للقانون المعمول به.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على الشروط التالية المضمنة في شروط النقل هذه:

https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/prepare-trip/help-for-passengers/disability-and-mobility-assistance/assistance-dogs.html

المادة ٩: الأمتعة

١-٩ الأمتعة المجانية المسموح بها

اعتمادًا على نوع التذكرة التي تم شراؤها، يمكنكم حمل بعض الأمتعة مجانًا، إما في المقصورة أو وضعها للنقل في مقصورة الطائرة. ويعتمد وزن الأمتعة المسموح لكم به على شروط وأحكام تذكرتكم ويخضع أيضًا لقيود معينة فيما يتعلق بعدد عناصر الأمتعة وحجمها ووزنها.

لمعرفة الوزن المسموح لكم، يرجى الرجوع إلى صفحة الأمتعة المخصصة لدينا لمزيد من التفاصيل على الرابط الآتي:

https://www.cathaypacific.com/cx/en_MY/baggage.html

٢-٩ الأمتعة الزائدة

يُطلب منكم دفع رسوم نقل الأمتعة التي تزيد عن وزن الأمتعة المجاني المسموح به بموجب تذكرتكم. ويمكنكم شراء وزن الأمتعة الزائد مقدمًا بسعر مخفض. ويتم تطبيق رسوم أعلى إذا تم شراؤها في المطار. وتتوفر رسومنا الخاصة بالأمتعة الزائدة في المطار، من وكلائنا المعتمدين أو من موقعنا على الإنترنت على:

https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/baggage/extra-baggage-charges/travel-on-after.html.٠١٠٨٢٠١٩

٣-٩ العناصر غير المقبولة كأمتعة

١-٣-٩ يحظر نقل العناصر المحظورة التالية على متن الطائرة في أمتعة المقصورة أو الأمتعة المسجلة ويمنع وضعها في أمتعتكم أو محاولة إحضارها:

- (أ) العناصر الغير شخصية أو التي لم تقوموا بتعبئتها أو أي أشياء طلب منكم الآخرون حملها نيابة عنهم؛
- (ب) العناصر التي يحظر حملها على أي طائرة بموجب أي قانون معمول به، بما في ذلك العناصر المستثناة بموجب متطلبات الجمارك والحجر الصحي؛
- (ج) العناصر المدرجة كبضائع خطيرة على تذكرتكم أو على موقعنا الإلكتروني؛
- (د) أي أشياء من شأنها أن تعرض الطائرة أو الأشخاص أو الممتلكات الموجودة على متن الطائرة للخطر، أو التي قد تصبح خطيرة. ويتوفر المزيد من المعلومات في الإرشادات الفنية لمنظمة الطيران المدني الدولي للنقل الآمن للبضائع الخطرة عن طريق الجو، ولوائح البضائع الخطرة الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي؛
- (هـ) الأسلحة النارية والذخائر غير المخصصة لأغراض الصيد والرياضة. ويجوز قبول الأسلحة النارية والذخيرة لأغراض الصيد والرياضة كأمتعة مسجلة (شريطة حصولكم على جميع الموافقات التنظيمية ذات الصلة من أي مطار مغادرة أو وصول أو عبور). وينبغي تفريغ الأسلحة النارية وتغليفها بشكل مناسب؛
- (و) الأسلحة من أي نوع آخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر السكاكين أو الشفرات أو الأدوات الحادة. ويمكن قبول الأسلحة النارية العتيقة والسيوف والسكاكين والأشياء المماثلة كأمتعة مسجلة – وفقًا لتقديرنا – ولكن لن يُسمح بها في مقصورة الطائرة؛
- (ز) العناصر التي تقرر بشكل معقول أنها غير مناسبة للنقل لأنها خطيرة أو غير آمنة؛
- (ح) أي مواد غذائية أو منتجات استهلاكية ذات رائحة نفاذة أو قوية، على سبيل المثال فاكهة الدوريان أو المأكولات البحرية النيئة؛ أو

(ط) الحيوانات الحية باستثناء تلك التي يتم قبولها في مقصورة الطائرة كبضائع أو كلاب المساعدة.

٢-٣-٩ إذا اكتشفنا أنكم تحملون مواد محظورة، سنفعل كل ما نعتبره مناسباً ومعقول في هذه الظروف، بما في ذلك التخلص من العناصر و/أو إخطار السلطات.

٣-٣-٩ يمنع أن تحتوي أمتعتكم المسجلة أي أشياء هشة أو قابلة للتلف أو أعمال فنية أو كاميرات أو نقود أو مجوهرات أو معادن ثمينة أو فضيات أو أجهزة كمبيوتر أو أجهزة كمبيوتر للغوص أو أجهزة إلكترونية شخصية أو بطاريات ليثيوم أيون (باستثناء ما يكون جزء من كرسي متحرك) والأوراق القابلة للتداول والأوراق المالية أو غيرها من الأشياء الثمينة والمستندات التجارية وجوازات السفر وغيرها من مستندات الهوية.

٤-٣-٩ ما لم يكن ثمة تقصير من طرفنا، لن نتحمل المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر يحدث لأي من العناصر المحظورة في حال نقلها كأمتعة مقصورة أو أمتعة مسجلة على الرغم من كونها عناصر محظورة.

٥-٣-٩ في حال تضمين أي من العناصر المشار إليها في البند ١-٣-٩ في أمتعتكم، على الرغم من حظرها – بالقدر الذي تسمح به القوانين المعمول بها – فلن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر يلحق بهذه العناصر.

٤-٩ الحق في رفض نقل الأمتعة

١-٤-٩ لن نتحمل المسؤولية عن أي أمتعة ويجوز لنا أن نرفض حملها (حتى بعد ممارسة حق التفتيش وفقاً للمادة ٩-٥) إذا كان في رأينا المعقول ما يلي:

(أ) لم يتم تعبئتها بشكل صحيح وأمن في حاويات مناسبة؛

(ب) أنها غير صالحة للنقل بسبب حجمها أو شكلها أو وزنها أو محتواها أو طابعها أو لأسباب تتعلق بالسلامة أو التشغيل أو لراحة الركاب الآخرين؛ أو

(ج) أنها ليست ملغاً لكم بل قمت بتجميعها مع أمتعتكم الخاصة.

تتوفر المعلومات حول التعبئة والحاويات غير المقبولة على موقعنا الإلكتروني أو لدى وكلائنا المعتمدين.

٢-٤-٩ على الرغم من أنكم قد تكونون دفعت الرسوم المعمول بها وفقاً للمادة ٩-٢، إلا أنه لا يمكننا ضمان أننا سنحمل أمتعة تزيد عن الحد المسموح لك به على رحلاتنا. وقد يُطلب منا أيضاً حمل أمتعة ضمن الحد المسموح به مجاناً في رحلة لاحقة، بسبب قيود المساحة أو لأسباب تشغيلية.

٣-٤-٩ لن نرفض حمل الكراسي المتحركة أو أي معدات تنقل أخرى على متن رحلاتنا ما لم تكن هذه الحمولة: (أ) تشكل خطراً على سلامة الرحلة أو أفراد طاقمنا والموظفين على الأرض أو أي ركاب آخرين؛ أو (ب) تحتوي على مواد خطيرة أو المواد الخطرة التي لا نستطيع حملها بأمان على طائراتنا.

٤-٤-٩ عندما نقوم بإجراء ترتيبات محددة مع شركة طيران أخرى، سنقوم بفحص أمتعتكم على رحلات المتابعة الخاصة بكم مع شركات النقل الأخرى. وعندما لا يكون لدينا مثل هذه الترتيبات، يرجى إتاحة الوقت الكافي إذا كنت تنوي القيام بما يلي:

(أ) الوصول إلى المطار على متن رحلة أخرى تابعة لشركة طيران والتواصل مع إحدى رحلاتنا؛ أو

(ب) الوصول إلى المطار على متن إحدى رحلاتنا والتواصل مع رحلة أخرى تابعة لشركة طيران.

إذا لم يكن لدينا مثل هذه الترتيبات مع شركة الطيران المعنية أو لم تتمكن من فحص أمتعتكم لأسباب تشغيلية، فستكون مسؤولون عن جمع أمتعتكم والتخليص الجمركي وإجراءات الحجر الصحي وتسجيل وصولها وإعادة وضع علامة عليها للرحلة القادمة.

لا نتحمل في مثل هذه الظروف أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو تأخير في رحلتكم أو أمتعتكم.

٥-٩ حق البحث والتفتيش الأمني

١-٥-٩ قد يُطلب منكم الخضوع لتفتيش أو تفتيش أمتعتكم وملابسكم وجسمكم لأسباب تتعلق بالسلامة والأمن، (سواء تم ذلك في حضوركم أم لا). وفي حال كنتم غير راغبين في الالتزام بهذه الطلبات يحق لنا رفض نقلكم وأمتعتكم. ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي ضرر يلحق بكم أو بأمتعتكم نتيجة للتفتيش أو المسح أو الأشعة السينية، إلا إذا كان ذلك بسبب خطأ من جانبنا.

٢-٥-٩ يجب عليكم حضور أي تفتيش لأمتعتكم تقوم به الجمارك أو المسؤولون الحكوميون الآخرون إذا لزم الأمر. ولا نتحمل أي مسؤولية تجاهكم عن أي خسارة أو ضرر تتكبذونه أثناء هذا التفتيش أو من خلال إخفاقكم في الالتزام بهذا الشرط.

٦-٩ الأمتعة المسجلة

١-٦-٩ بمجرد فحص أمتعتكم المسجلة، نتولى حراستها وإصدار بطاقة تعريف الأمتعة لكل قطعة من أمتعتكم المسجلة.

٢-٦-٩ يرجى التأكد من قدرتك على التعرف على أمتعتكم المسجلة من خلال علامة الاسم الملصقة عليها أو أي سمة أخرى يمكن تحديدها أو تمييزها.

٣-٦-٩ يتم نقل الأمتعة المسجلة – كلما أمكن ذلك – على نفس رحلتكم ما لم نقرر – لأسباب تتعلق بالسلامة أو الأمن أو التشغيل – نقلها على رحلة بديلة. وفي حال نقل أمتعتكم المسجلة في رحلة لاحقة، سنقوم بتسليمها إليكم، ما لم يتطلب القانون المعمول به استلامها في المطار، على سبيل المثال التخليص الجمركي.

٤-٦-٩ الحد الأقصى لوزن أي قطعة واحدة من الأمتعة المسجلة هو ٣٢ كجم (٧٠ رطلاً). ويُرجى عدم الوصول إلى المطار لرحلتكم ومعكم أي قطعة أمتعة يزيد وزنها عن ٣٢ كجم.

٥-٦-٩ قد يتعين عليكم إعادة تعبئة العناصر ذات الوزن الزائد أو تقسيمها إلى وحدات أخف أثناء تسجيل الوصول. ولن يتم قبول نقل العناصر التي لا يمكن إعادة تعبئتها. وفي كلا الحالتين لن نتحمل مسؤولية تجاهكم عن أي خسارة أو ضرر أو تأخير ينشأ نتيجة لعدم امتثالكم بالوزن المسموح به أو رفضنا وحاجتنا إلى إعادة التعبئة أو التقسيم أو رفض حمل العناصر الزائدة.

٧-٩ إعلان القيمة الزائدة والتكلفة

١-٧-٩ مسؤوليتنا تجاهكم عن الأضرار أو فقدان الأمتعة المسجلة (بما في ذلك الكراسي المتحركة أو غيرها من معدات النقل) الموجودة في عهدتنا محدودة بموجب الاتفاقيات. ومع ذلك – ورهنًا بدفعكم لرسوم إضافية – يمكنكم الإعلان عن أن قيمة أمتعتكم المسجلة أعلى من الحد المعمول به واسترداد مبلغ أعلى في حالة تلفها أو خسارتها.

٢-٧-٩ لن يكون هذا الخيار متاحًا إذا كان جزء من تذركم يتضمن السفر مع شركة طيران أخرى لا تقدم هذه التسهيلات.

٨-٩ أمتعة المقصورة

١-٨-٩ يعتمد حجم ووزن أمتعة المقصورة الخاصة بكم على شروط وأحكام تذركم ودرجة السفر. وبشكل عام، ينبغي وضع أمتعة المقصورة الخاصة بكم إما أسفل المقعد الذي أمامكم أو في إحدى حجرات التخزين أو أماكن التخزين العلوية في المقصورة. وينبغي أن تكون أنت (أو رفيقكم في السفر) قادرًا على رفع وحمل أمتعة المقصورة الخاصة بكم بأمان دون مساعدة. وفي حال أحضرتكم معكم أي أمتعة مقصورة تتجاوز الحد المسموح به للأمتعة، سيتعين علينا حملها في مخزن الطائرة. وقد تضطر إلى دفع رسوم منفصلة لهذه الخدمة.

٢-٨-٩ يجوز نقل الأشياء كبيرة الحجم غير المناسبة للنقل في مخزن الطائرة (مثل الآلات الموسيقية الكبيرة) كأمتعة مقصورة بشرط إخطارنا مسبقًا وبموافقتنا المسبقة. وقد يُطلب منكم أيضًا شراء مقعد إضافي لأمتعة المقصورة تلك.

٩-٩ جمع الأمتعة وتسليمها

١-٩-٩ يتعين عليكم وفقًا للمادة ٣-٦-٩ استلام أمتعتكم المسجلة بمجرد تواجدها في وجهتكم أو محطة التوقف. وإذا لم تقوموا باستلامها خلال فترة زمنية معقولة، نرفض عليكم رسوم تخزين. وإذا لم تتم المطالبة بأمتعتكم المسجلة خلال ثلاثة (٣) أشهر من وقت تواجدها، فيجوز لنا التصرف فيها دون أي مسؤولية تجاهكم.

٢-٩-٩ سنقوم بتسليم الأمتعة المسجلة إلى حامل بطاقة تعريف الأمتعة فقط.

٣-٩-٩ في حالة عدم القدرة على توفير بطاقة تعريف الأمتعة للأمتعة المعنية، سنقوم بتسليم الأمتعة بشرط أن تكونوا قادرين على توفير إثبات معقول أنكم المالك الشرعي لها. وتقومون بتعويضنا عن تكاليف التعامل مع أي مطالبة مرفوعة ضدنا من شخص آخر نتيجة تسليم الأمتعة إليكم.

٤-٩-٩ بمجرد قبول المالك الشرعي للأمتعة دون شكوى، يتم اعتبار الأمتعة مُسلمة في حالة جيدة ووفقاً لشروط النقل الخاصة بنا. وعلى أية حال، تنص المادة ١٧-١ أدناه على الحدود الزمنية لتقديم أي شكوى.

١٠-٩ الحيوانات

إذا وافقنا على نقل حيواناتكم، يتم نقلها وفقاً للشروط التالية:

١-١-١٠ ينبغي عليكم التأكد من أن الحيوانات مثل الكلاب والقطط والطيور المنزلية والحيوانات الأليفة الأخرى، يتم وضعها في أقفاص أو نقلها بشكل صحيح في حاويات تلبى المتطلبات القانونية المعمول بها، مصحوبة بشهادات صحية وتطعيمات صالحة وتصاريح دخول وغيرها من المستندات المطلوبة التي تطبقها بلدان الدخول أو العبور، ولن يتم قبول نقل هذه الحيوانات في حالة عدم القيام بذلك.

٢-١-١٠ في حالة قبول النقل، يتم نقل حيواناتكم كأمتعة زائدة ويتم تحصيل رسوم إضافية. باستثناء ما نقله وفقاً للمادة ٨-٤، وينبغي حمل حيواناتكم في مخزن الطائرة. وفي بعض الولايات القضائية، ينبغي نقل الحيوانات كضائع.

٣-١-١٠ عندما لا يخضع النقل للاتفاقيات، فإننا لسنا مسؤولين عن إصابة أو خسارة أو مرض أو وفاة حيوان اتفقنا على نقله، إلا إذا كان ذلك بسبب خطأ من جانبنا.

٤-١-١٠ لن نتحمل أي مسؤولية تجاهكم أو تجاه أي شخص آخر في حال توثيق الحيوان بشكل غير صحيح للسفر. وستقومون بتعويضنا عن أي غرامات أو تكاليف أو خسائر أو التزامات مفروضة علينا أو نتكدها نتيجة لحمل الحيوان.

المادة ١٠: الجداول الزمنية وإلغاء الرحلات الجوية

١-١٠ الجداول الزمنية

١-١-١٠ قد تتغير أوقات الرحلات المعروضة على تذكرتكم وعلى موقعنا الإلكتروني بين تاريخ إصدار تذكرتكم وتاريخ سفركم الفعلي. فنحن لا نضمنها لكم ولا تشكل جزءاً من عقدكم معنا.

٢-١-١٠ يتم عرض وقت الرحلة المقرر أثناء عملية الحجز عبر الإنترنت أو يتم توفيره من قبل وكيلنا المعتمد ويظهر بعد ذلك على تذكرتكم وإيصال خط سير الرحلة بعد إجراء الحجز. ومع ذلك، قد نحتاج إلى تغيير وقت رحلتكم المقرر بعد إصدار تذكرتكم. ونسعى نحن أو وكيلنا المعتمد إلى الاتصال بكم لإعلامكم بأي تغيير في هذا الشأن.

٣-١-١٠ إذا قمنا - بعد شراء تذكرتكم - بإجراء تغيير كبير على وقت الرحلة المقرر، وهو أمر غير مقبول بالنسبة لكم، ولم نتمكن من حجزكم على رحلة بديلة مقبولة بالنسبة لكم، يحق لكم استرداد المبلغ وفقاً للمادة ١١.

٢-١٠ الإلغاء وإعادة التوجيه والتأخير وما إلى ذلك.

١-٢-١٠ نسعى دائماً لتجنب تأخير نقلكم وأمتعتكم أثناء رحلتكم. ولتجنب إلغاء رحلتكم يكون من الضروري في بعض الأحيان أن نقوم بالترتيب لتشغيل رحلتكم إما على متن طائرة مختلفة أو إجراؤها نيابة عنا بواسطة شركة طيران أخرى.

٢-٢-١٠ باستثناء ما هو منصوص عليه خلاف ذلك في الاتفاقيات أو القوانين الأخرى (حيثما ينطبق ذلك)، إذا قمنا بإلغاء رحلتكم، أو إجراء تغيير كبير على الجدول الزمني، أو التوقف عن السفر إلى محطة توقعكم أو الوجهة النهائية أو إذا فاتكم رحلة المتابعة الخاصة بكم (التي لديكم حجز مؤكد لها)، نقوم - حسب اختياركم - إما:

(أ) نقلكم على رحلتنا التالية المتاحة إذا توفرت المساحة دون رسوم إضافية. وعند الضرورة، سيتم أيضاً تمديد صلاحية تذكرتكم؛ أو

(ب) إعادة توجيهكم على إحدى رحلتنا دون أي رسوم إضافية. وإذا كانت الأجرة ورسوم المسار المعدل أقل مما دفعته، فنسقوم برد الفرق؛ أو

(ج) أو استرداد تذكرتكم وفقاً للمادة ٢-١١.

٣-٢-١٠ ما لم ينص على خلاف ذلك في الاتفاقيات أو أي قانون معمول به، الخيارات المتاحة لكم بموجب المواد ٢-٢-١٠ (أ) إلى ٢-٢-١٠ (ج)، في حالة وقوع واحد أو أكثر من الأحداث الموضحة في المادة ٢-٢-١٠، هي سبيل الانتصاف الوحيدة والحصرية لكم ولن نتحمل أي مسؤولية إضافية تجاهكم عن تعطيل رحلتكم.

٤-٢-١٠ في حالة تأخير أو تعطيل رحلتكم نتيجة لحالة قوة القاهرة (مثل الطقس السيئ وتأخير مراقبة الحركة الجوية وما إلى ذلك) نقدم لكم الرعاية والمساعدة إذا لزم الأمر بموجب أي قوانين تتعلق بحقوق ركاب الطيران المعمول بها.

٥-٢-١٠ في حال لم تتمكن من توفير مساحة مؤكدة، سنقوم بتعويض الركاب الذين تم منعهم من الصعود إلى الطائرة أو الذين تم تخفيض درجتهم بشكل قسري إلى الدرجة الأدنى وفقاً للقانون المعمول به.

المادة ١١: المبالغ المستردة

١-١١ في حالة كانت تذكرتكم قابلة للاسترداد أو يحق لكم استرداد قيمتها بموجب شروط النقل هذه، سنقوم نحن أو وكيلنا المعتمد بإعادة هذه المبالغ على النحو التالي:

١-١-١١ ما لم نوافق على خلاف ذلك، يتم رد المبالغ المستردة إما إلى الشخص المذكور اسمه على التذكرة أو إلى الشخص الذي دفع ثمن التذكرة، بشرط تقديم دليل مقنع على أن هذا الشخص قد قام بهذه الدفعة.

٢-١-١١ في أي حال من الأحوال، فإن استرداد المبلغ لأي شخص يقدم التذكرة أو إيصال خط سير الرحلة ويدعي أنه الشخص الذي يمكن استرداد المبلغ إليه وفقاً للمادة ١-١-١١ يعتبر استرداداً مناسباً ويعفي ذمتنا من المسؤولية وأي مطالبة أخرى باسترداد الأموال منكم أو من أي شخص آخر.

٢-١١ المبالغ المستردة غير الطوعية

١-٢-١١ في حال تسببنا في تعطل رحلتكم معنا لأحد الأسباب المنصوص عليها في المادة ٢-٢-١٠ أعلاه، يكون المبلغ المسترد:

(أ) مساوي للأجرة المدفوعة لتذكرتكم غير المستخدمة؛ أو

(ب) مساوي للمبلغ المحسوب على قيمة قطاع واحد أو أكثر من القطاعات (الرحلات) غير المستخدمة على تذكرتكم.

٢-٢-١١ عند قبول الراكب استرداد الأموال عند شراء تذكرة في ظل هذه الظروف، يتم إعفاءنا من أي مسؤولية أخرى.

٣-٢-١١ هناك قواعد وأنظمة محددة، تحول الركاب في ظروف معينة استرداد المبالغ والتعويضات بسبب الإلغاء والتأخير ومنع الصعود إلى الطائرة، في العديد من الولايات القضائية التي نساfer منها وإليها.

لمزيد من المعلومات حول رحلتنا من وإلى وجهات في الولايات المتحدة وكندا والمملكة المتحدة والاتحاد الأوروبي والهند وإسرائيل، يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني:

https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/prepare-trip/passenger-rights-and-regulations.html#TheUnitedStates

٣-١١ المبالغ المستردة الطوعية

تُباع بعض التذاكر بأسعار مخفضة والتي قد تكون غير قابلة للاسترداد جزئياً أو كلياً. فإذا كان يحق لكم استرداد قيمة تذكرتكم لأسباب أخرى غير تلك المنصوص عليها في ٢-١١، فإن المبلغ المسترد سيكون:

(أ) يساوي السعر المدفوع مقابل تذكرتكم غير المستخدمة، مخصوماً منه أي رسوم خدمة معقولة أو رسوم إلغاء؛ أو

(ب) يساوي مبلغًا محسوبًا على قيمة قطاع واحد أو أكثر من القطاعات (الرحلات) غير المستخدمة على تذكرتكم، مخصصًا منه أي رسوم خدمة معقولة أو رسوم إلغاء.

٤-١١ المبالغ المستردة من وكلاتنا

إذا قمت بشراء تذكرتكم عبر أحد وكلاتنا المعتمدين، فينبغي عليكم طلب استرداد الأموال منهم مباشرةً في المقام الأول.

٥-١١ الحق في رفض استرداد الأموال

١-٥-١١ يجوز لنا رفض استرداد الأموال في حالة تقديم الطلب بعد انتهاء صلاحية التذكرة.

٢-٥-١١ يجوز لنا رفض استرداد قيمة التذكرة التي تم تقديمها لنا أو للمسؤولين الحكوميين، كدليل على نية المغادرة من ذلك البلد، وما لم تثبت بشكل يرضينا أن لديكم إذنًا بالبقاء في البلد أو أنكم سوف تغادرون من تلك البلد عبر شركة نقل أخرى أو وسيلة نقل أخرى.

٣-٥-١١ يجوز لنا رفض استرداد الأموال في الظروف المنصوص عليها في المادة ٨-٢ من شروط (إخراج الركاب).

٦-١١ العملة

نحتفظ بالحق في استرداد الأموال بنفس الطريقة وبفس العملة المستخدمة لدفع ثمن التذكرة.

٧-١١ بواسطة م تكون التذكرة قابلة للاسترداد

يتم استرداد المبالغ الطوعية فقط من شركة النقل التي أصدرت التذكرة في الأصل (في حالتنا، أرقام التذكرة التي تبدأ بالرقم ١٦٠) أو من وكلاتنا إذا تم التصريح بذلك.

المادة ١٢: السلوك على متن الطائرة

١-١٢ إذا رأينا ذلك ضروريًا بشكل معقول، يجوز لنا منعكم أو إبعادكم من أي رحلة في أي مكان، في الحالات الآتية على سبيل المثال:

(أ) إذا تصرفتم من وجهة نظرنا المعقولة بطريقة تعرض سلامة الطائرة أو أي شخص أو ممتلكات على متنها للخطر؛

(ب) في حال التدخين أو السكر أو تعاطي المخدرات؛

(ج) في حال عرقلة أو عدم الامتثال لأي توجيهات لأي فرد من أفراد الطاقم؛

(د) إذا تصرفتم من وجهة نظرنا المعقولة بطريقة غير منظمة أو غير متوقعة أو غير آمنة أو تمييزية أو عدوانية أو بطريقة قد يعترض عليها راكب آخر بشكل معقول؛

(هـ) في حال التصادم مع أحد أفراد الطاقم الذي يؤدي واجباته على متن الطائرة؛ أو

(و) في حال العبث أو التدخل في الطائرة أو معداتها.

بالإضافة إلى حظركم أو إنزالكم، قد يتم رفض نقلكم معنا على أي من الرحلات الأخرى على تذكرتكم أو في المستقبل (انظر إشعار الحظر) ولن يتم دفع أي مبالغ مستردة. وقد تتم أيضًا محاكمتكم بسبب الجرائم المرتكبة على متن الطائرة.

٢-١٢ يمنع تناول المشروبات الكحولية على متن طائرتنا (سواء تم شراؤها على أنها معفاة من الرسوم الجمركية منا أو من شخص آخر أو تم الحصول عليها بطريقة أخرى) ما لم نقدمها نحن إليكم. ولدينا الحق، في أي وقت ولأي سبب، في رفض تقديم المشروبات الكحولية لكم أو سحب المشروبات الكحولية التي تم تقديمها لكم.

٣-١٢ مسؤوليتكم عن السلوك التخريبي

إذا تصرفتم بالطريقة الموضحة في الفقرة ١-١٢ أعلاه، تلتزمون بتعويضنا عن جميع المطالبات أو الخسائر، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – جميع التكاليف الناشئة عن تحويل مسار الطائرة بغرض إنزالكم وجميع الخسائر التي تكبدتها

أو التي نتكديها نحن ووكلائنا وموظفينا والمقاولين المستقلين والركاب وأي طرف ثالث فيما يتعلق بالوفاة أو الإصابة أو الخسارة أو الضرر أو التأخير الذي يلحق بأشخاص آخرين أو بالممتلكات، نتيجة لسوء سلوككم.

١٢-٤ استخدام الأجهزة الإلكترونية على متن الطائرة

١٢-٤-١ قد نطلب منكم عدم تشغيل أي أجهزة إلكترونية بما في ذلك الهواتف المحمولة وغيرها من الأجهزة التي تدعم الشبكة الخلوية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة التسجيل وأجهزة الراديو ومشغلات الأقراص المضغوطة والألعاب الإلكترونية ومنتجات الليزر أو أجهزة الإرسال والألعاب التي يتم التحكم فيها عن بعد أو الراديو والتي يمكن أن تتداخل مع الرحلة. ويُسمح باستخدام أدوات السمع وأجهزة تنظيم ضربات القلب.

١٢-٤-٢ يجوز لنا الاحتفاظ بالجهاز حتى نهاية الرحلة إذا رفضتم الامتثال لطلباتنا.

المادة ١٣ : الترتيبات الخاصة بالخدمات الإضافية

إذا قمنا باتخاذ الترتيبات اللازمة لكم مع الغير لتقديم خدمات أخرى غير الخدمات المتعلقة بالرحلة، على سبيل المثال. النقل البري أو السكك الحديدية أو البحر أو تأجير السيارات أو الإقامة في الفنادق أو لإصدار التذاكر أو مستندات الحجز لهذه الخدمات، وعند القيام بذلك، فإننا نتصرف فقط كوكيل لكم دون أي مسؤولية إضافية تجاهكم أو تجاه الآخرين فيما يتعلق بتقديم هذه الخدمات أو توفرها. ووفي هذه الحالات، يتم تطبيق الشروط الخاصة بمقدمي الخدمات الخارجيين.

المادة ١٤ : الإجراءات الإدارية

١-١٤ أحكام عامة

١-١٤-١ تتحملون مسؤولية التحقق من متطلبات الدخول ذات الصلة لأي دولة تزورونها بما في ذلك أي من قيود الحجر الصحي أو التزامات الصحة العامة الأخرى المفروضة على الركاب القادمين. وينبغي عليكم أن تقدموا لنا جميع جوازات السفر والتأشيرات والشهادات الصحية وغيرها من مستندات السفر المطلوبة لرحلتكم.

١-١٤-٢ ينبغي عليكم الالتزام بجميع القوانين واللوائح والأوامر والمتطلبات ومتطلبات السفر الخاصة بالبلدان التي ستسافر منها أو إليها أو عبرها.

١-١٤-٣ لن نتحمل أي مسؤولية تجاهكم في الحالات الآتية:

- (أ) ليس لديكم جوازات السفر والتأشيرات والشهادات الصحية وغيرها من مستندات السفر اللازمة؛
- (ب) جواز السفر أو التأشيرة أو الشهادات الصحية أو مستندات السفر الأخرى غير صالحة أو قديمة؛ أو
- (ج) عدم التزامكم بجميع القوانين أو اللوائح أو الأوامر أو المطالب أو المتطلبات أو القواعد أو التعليمات ذات الصلة.

١٤-٢ مستندات السفر

قبل السفر، ينبغي عليكم أن تقدموا لنا أو لوكلائنا المعتمدين جميع مستندات الدخول والخروج اللازمة التي تتطلبها البلدان التي تزورونها بما في ذلك نقاط المغادرة والعبور ونقاط الوصول. ويتضمن ذلك أي شهادات صحية وسجلات التطعيم ونتائج اختبار الوباء (مثل اختبار بي سي آر السلبي) ومتطلبات الحجر الصحي. ويجوز لنا الاحتفاظ بنسخ وإيداع جواز السفر الخاص بكم أو مستند السفر المعادلة لدى أحد أفراد طاقم الطائرة لحفظه بشكل آمن حتى نهاية الرحلة. ونحتفظ بالحق في رفض النقل في حال عدم امتثالكم لهذه المتطلبات، أو إذا كانت مستندات السفر الخاصة بكم لا تبدو سليمة في رأينا المعقول.

١٤-٣ رفض الدخول والغرامات وتكاليف الاحتجاز وما إلى ذلك.

١٤-٣-١ في حالة منعكم من دخول أي بلد أو إخفاقكم في الالتزام بالقوانين أو اللوائح أو الأوامر أو المطالب أو متطلبات السفر الأخرى للبلدان المعنية (بما في ذلك تلك البلدان التي تمررون عبرها بموجب تذكركم) أو في تقديم المستندات المطلوبة، تتحملون المسؤولية عن:

- (أ) دفع أي غرامة أو مخالفة أو رسوم مفروضة علينا من الحكومة المعنية؛

(ب) تعويضنا عن دفع تلك الغرامات أو المخالفات أو الرسوم المفروضة نيابةً عنكم أو بخلاف ذلك؛

(ج) أي تكاليف احتجاز نتحملها؛ و

(د) تكلفة نقلكم من ذلك البلد وأي تكاليف أخرى ندفعها أو نوافق على دفعها بشكل معقول.

١٤-٣-٢ لن نقوم برد الأجرة التي تم تحصيلها مقابل النقل إلى نقطة الرفض أو الدخول المرفوض. ويجوز لنا أن نطبق على هذه الدفعة أو النفقات قيمة أي وسيلة نقل غير مستخدمة على تذكرتكم، أو أي من أموالكم التي بحوزتنا.

١٤-٤ تفسيرنا للقوانين واللوائح وما إلى ذلك.

لا نتحمل مسؤولية إذا قررنا - في ممارسة تقديرنا المعقول - أن ما نفهمه على أنه قانون معمول به أو لائحة حكومية أو طلب أو أمر أو متطلبات يتطلب منا أن نقوم بالرفض وبالتالي نرفض نقلكم.

المادة ١٥: شركات النقل المتعاقبة

لأغراض حقوقكم بموجب الاتفاقيات، يتم اعتبار رحلاتكم معنا ومع أي شركات نقل أخرى بموجب تذكرة واحدة أو تذكرة مشتركة بمثابة سفرة أو رحلة واحدة غير مقسمة. ومع ذلك، نلفت انتباهكم إلى المادة ١٦.

المادة ١٦: المسؤولية عن الأضرار

١-١٦ القواعد المعمول بها

١-١٦-١ تحكم شروط النقل والقانون المعمول به، بما في ذلك الاتفاقيات (حيثما ينطبق ذلك)، مسؤوليتنا تجاهكم على النحو التالي:

(أ) عندما نكون شركة نقل متعاقبة، فإننا لسنا مسؤولين عن تلك الأجزاء من الرحلة التي تؤديها شركة (شركات) نقل أخرى؛

(ب) عندما نكون شركة النقل الفعلية، نتحمل المسؤولية عن أي حادث يتسبب في الإصابة أو الوفاة على متن الطائرة، أو أثناء الصعود أو النزول؛

(ج) عندما نكون شركة النقل المتعاقد معها ولكننا لا نقوم بأي جزء من عمليات النقل، نتحمل المسؤولية عن أي حادث يسبب الإصابة أو الوفاة يحدث أثناء أي جزء من عملية النقل، وأثناء وجودكم على متن الطائرة، أو في عملية الصعود أو النزول.

١-١٦-٢ قد يتضمن القانون المعمول به اتفاقيات النقل الدولي و/أو القوانين المعمول بها في البلدان الفردية التي نعمل فيها.

١-١٦-٣ عندما نصدر تذكرة للنقل بواسطة شركة نقل أخرى، أو نقوم بتسجيل أمتعتكم لنقلها بواسطة شركة نقل أخرى، فإننا نفعل ذلك فقط باعتبارنا وكيلًا لذلك الناقل.

١-١٦-٤ بالقدر الذي لا يتعارض مع الاتفاقيات أو الولاية القضائية التي تم فيها العقد، تخضع شروط النقل وجميع الخدمات التي نقدمها لكم لقوانين هونغ كونغ.

٢-١٦ مسؤوليتنا تجاه وفاة الركاب أو إصابتهم

إن مسؤوليتنا عن الأضرار المؤكدة بموجب الاتفاقيات والتي لحقت بكم في حالة الوفاة أو الإصابة أو أي إصابة جسدية أخرى ناجمة عن حادث أثناء النقل الذي نقدمه تخضع للشروط الآتية:

١-٢-١٦ عن أي أضرار قابلة للاسترداد تصل إلى وتتضمن مجموع ما يعادل:

(أ) ١٢٨,٨٢١ وحدة سحب فيما يتعلق بالمطالبات التي تنطبق عليها اتفاقية مونتريال؛ و

(ب) ١٠٠,٠٠٠ وحدة سحب في جميع الحالات الأخرى،

لا يجوز لنا استبعاد مسؤوليتنا أو الحد منها ولا الاعتماد على أي دفاع ضد الأضرار التعويضية القابلة للاسترداد، بناءً على إثبات أننا ووكلائنا (١) اتخذنا جميع التدابير اللازمة لتجنب الضرر، أو (٢) كان من المستحيل اتخاذ مثل هذه التدابير.

٢-٢-١٦ ومع ذلك، فإن مسؤوليتنا تجاهكم أو تجاه أولئك الذين يحق لهم قانونًا المطالبة بالتعويض عن الأضرار بما يصل إلى المبالغ المنصوص عليها في المادة ١٦-٢-١ أعلاه يجوز تخفيضها أو استبعادها بموجب القانون المعمول به إذا كان إهمالكم أو تصرفكم غير المشروع أو إغفالكم هو ما تسبب في الضرر أو ساهم فيه.

٣-٢-١٦ أي مطالبات بالتعويض عن الأضرار تتجاوز ١٢٨,٨٢١ وحدة سحب بموجب اتفاقية مونتريال أو ١٠٠,٠٠٠ وحدة سحب في جميع الحالات الأخرى يتم تخفيضها إما جزئيًا أو كليًا إذا أثبتنا أن الضرر:

(أ) لم يكن بسبب الإهمال أو أي فعل غير مشروع أو إغفال من جانبنا أو من جانب وكلاتنا؛ أو

(ب) كان فقط بسبب الإهمال أو أي فعل غير مشروع أو إغفال من الغير

٤-٢-١٦ لا نتحمل مسؤولية عن أي مرض أو إصابة أو إعاقة، بما في ذلك الوفاة، التي تعزى إلى عمركم أو حالتكم العقلية أو الجسدية أو إلى تقادم هذه الحالة.

٣-١٦ مسؤوليتنا عن الأضرار التي تلحق بالأمثلة

١-٣-١٦ لا نتحمل مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بأمثلة المقصورة (بخلاف الأضرار الناجمة عن التأخير والمنصوص عليها في المادة ١٦-٤ أدناه) ما لم يكن الضرر ناجمًا عن إهمالنا أو إهمال وكلاتنا.

٢-٣-١٦ لا نتحمل مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالأمثلة نتيجة العيب المتأصل أو الجودة أو العيب في الأمثلة. وبالمثل، لا نتحمل مسؤولية عن البلى العادل للأمثلة الناتج عن قسوة النقل الجوي العادي المعتادة.

٣-٣-١٦ تقتصر مسؤوليتنا فيما يتعلق بالمطالبات التي تنطبق عليها اتفاقية وارسو في حالة الضرر على الآتي:

(أ) ١٧ وحدة سحب لكل كيلوجرام للأمثلة المسجلة؛ و

(ب) ٣٣٢ وحدة سحب لكل راكب مقابل أمثلة المقصورة،

أو أي مبلغ أعلى نتفق عليه وفقًا للمادة ٩-٧-١.

٤-٣-١٦ فيما يتعلق بالمطالبات التي تنطبق عليها اتفاقية مونتريال، تقتصر مسؤوليتنا عن الأضرار التي تلحق بكل من أمثلة المقصورة والأمثلة المسجلة، بما في ذلك الأضرار الناجمة عن التأخير على ١,٢٨٨ وحدة سحب لكل راكب أو أي مبلغ أعلى نوافق عليه وفقًا للمادة ٩-٧-١.

٥-٣-١٦ عندما تطبق أي من الاتفاقيتين فإن حدود المسؤولية المذكورة في المواد ٣-٣-١٦ و ٤-٣-١٦ لن تنطبق إذا كنت قادرًا على إثبات أن الضرر نتج عن فعل أو إغفال من جانبنا أو من جانب وكلاتنا، سواء:

(أ) بقصد التسبب في الضرر؛ أو

(ب) بتهور ومع العلم الفعلي بأن الضرر من المحتمل أن يحدث، وأثبتتم أن موظفينا أو وكلاتنا مسؤولين عن الفعل أو الإغفال وكانوا يتصرفون ضمن نطاق عملهم.

٦-٣-١٦ ينطبق حد المسؤولية عن الأضرار التي تلحق بكل من أمثلة المقصورة والأمثلة المسجلة بموجب القانون المحلي على أمثمتكم حيث يُعمل بالقانون المحلي فيما يتعلق برحلتكم بدلاً من واحدة أو أكثر من الاتفاقيات.

٧-٣-١٦ إذا لم تنطبق أي من الاتفاقيتين ولم يتم تحديد أي حد للمسؤولية بموجب القانون المحلي المعمول به، يتم تطبيق حدود مسؤوليتنا تجاهكم عن الأضرار التي تلحق بأمثلة المقصورة والأمثلة المسجلة المنصوص عليها في المادة ٤-٣-١٦.

٨-٣-١٦ قد ترغبون بالقيام بإفصاح خاص بالقيمة (راجع المادة ٩-٧-١) أو شراء تأمين إضافي لنفسكم لتغطية الحالات التي تتجاوز فيها القيمة الفعلية أو تكلفة الاستبدال لأمثمتكم المسجلة أو أمثلة المقصورة مسؤوليتنا.

١٦-٣-٩ في حال عدم تسجيل وزن الأمتعة عند تسجيلها، فمن المفترض أن الوزن الإجمالي للأمتعة المسجلة لا يتجاوز وزن الأمتعة المجاني المطبق على تذكرتكم.

١٦-٣-١٠ إذا قمت بإكمال إفصاح خاص بقيمة أعلى عند تسجيل الوصول ودفع الرسوم المطبقة، تقتصر مسؤوليتنا على القيمة المعلنة الأعلى.

١٦-٣-١١ لا نتحمل مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة بسبب التأخير إذا أثبتنا أننا ووكلائنا اتخذنا جميع التدابير التي يمكن أن تكون مطلوبة بشكل معقول لتجنب الضرر أو أنه كان من المستحيل علينا أو على ووكلائنا اتخاذ مثل هذه التدابير.

١٦-٣-١٢ لا نتحمل مسؤولية عن إصابتكم أو الأضرار التي تلحق بأمتعتكم بسبب الممتلكات الموجودة في أمتعتكم أو أمتعة أي شخص آخر. وتتحملون أنتم المسؤولية عن أي ضرر تسببه أمتعتكم لأشخاص آخرين وممتلكاتهم وينبغي عليكم تعويضنا عن جميع الخسائر والنفقات التي نتكبدها نتيجة لذلك.

١٦-٣-١٣ باستثناء الأمتعة المسجلة أو أمتعة المقصورة المحمولة أثناء النقل الدولي على النحو المحدد في الاتفاقيات، لا نتحمل مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن الأضرار التي تلحق بالمواد الموجودة في أمتعتكم والتي يحظر أن تشتمل أمتعتكم عليها. وتعتبر أمتعتكم غير مقبولة للنقل بموجب المادة ٩-٣.

١٦-٣-١٤ ما لم نقم باتخاذ ترتيبات محددة مع شركة نقل أخرى، لا نتحمل مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن الأضرار التي تلحق بأمتعتكم بسبب إخفاقكم في الالتزام بالمادة ٩-٤-٤، بما في ذلك إخفاقكم في تحمل مسؤولية التخليص وتسجيل الوصول وإعادة وضع العلامات على الأمتعة لنقلها على رحلة أخرى مع شركة النقل.

١٦-٣-١٥ لا نتحمل مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة إلى الحد الذي نثبت فيه أن الضرر نتج عن إهمالكم أو أي فعل أو إغفال آخر غير مشروع.

١٦-٤-٤ مسؤوليةنا عن الأضرار الناجمة عن التأخير للركاب

١٦-٤-١٦ مسؤوليتنا عن الأضرار الناجمة عن التأخير في النقل الجوي محدودة بموجب الاتفاقيات و/أو القانون المحلي المعمول به. ويبلغ حد المسؤولية بموجب اتفاقية مونتريال حاليًا ٥٣٤٦ وحدة سحب لكل راكب.

١٦-٤-٢ ما لم ينص القانون المحلي المعمول به على خلاف ذلك في أي حال من الأحوال، لا نتحمل مسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالركاب بسبب التأخير إذا أثبتنا أننا ووكلائنا اتخذنا جميع التدابير التي يمكن أن تكون مطلوبة بشكل معقول لتجنب الضرر أو أنه كان من المستحيل بالنسبة لنا أو لهم اتخاذ مثل هذه التدابير.

١٦-٥-٥ أحكام عامة

١٦-٥-١ لا نتحمل مسؤولية إلا عن الأضرار التي تحدث أثناء عملية النقل بموجب تذكرة تحمل رمز شركة الطيران الخاص بنا أو التي نقوم بإدارتها. وإذا قمنا بإصدار تذكرة أو إذا قمنا بفحص الأمتعة للنقل بموجب رمز محدد لشركة طيران أخرى، فإننا نعمل ذلك كوكلاء لشركة الطيران تلك فحسب. ومع ذلك، قد يكون لديكم الحق في رفع دعوى بشأن الأضرار التي لحقت بأمتعتكم المسجلة ضد شركة الطيران الأولى أو الأخيرة، ويتم تحديد المسؤولية عن ذلك من خلال الشروط والأحكام الخاصة بهذه الشركات.

١٦-٥-٢ لا نتحمل مسؤولية عن أي ضرر ينشأ عن امتثالنا لأي قوانين أو لوائح أو أوامر أو متطلبات حكومية، أو عن إخفاقكم في الالتزام بها؛

١٦-٥-٣ باستثناء الحالات التي تختلف فيها شروط النقل، تقتصر مسؤوليتنا على الأضرار التعويضية المثبتة، وعلى أي حال، لا نتحمل أي مسؤولية عن: (١) أي خسارة في الأرباح والإيرادات والعقود والمبيعات والمدخرات المتوقعة وحسن النية والسمعة، و(٢) الخسائر التبعية غير المباشرة، أو (٣) أي شكل من أشكال الأضرار غير التعويضية، بما في ذلك الأضرار الجزائية أو الرادعة.

١٦-٥-٤ أي استثناء أو تحديد لمسؤوليتنا يجب أن ينطبق على ووكلائنا وموظفينا وممثلينا ولصالحهم وأي شخص نستخدم طائرته ووكلاء هذا الشخص وموظفيه وممثليه. ونتيجة لذلك، فإن إجمالي المبلغ القابل للاسترداد منا ومن هؤلاء الوكلاء والموظفين والممثلين والأشخاص ينبغي ألا يتجاوز مبلغ الحد الإجمالي لمسؤوليتنا.

٥-٥-١٦ ما لم نذكر خلاف ذلك، لا يوجد في شروط النقل هذه ما يتخلى عن أي استثناء أو تقييد للمسؤولية التي يحق لنا الحصول عليها بموجب القانون المعمول به والذي قد ينطبق فيما يتعلق بالغير فإننا نحتفظ بحقوقنا القانونية في الاسترداد ضد أي أشخاص آخرين.

٦-٥-١٦ عدم وجود دعوى جماعية - أي دعوى مرفوعة بموجب أو ناشئة عن شروط النقل أو شروط العقد أو التذكرة أو التعريفات أو وسائل النقل المقدمة أو التي نقدمها ينبغي رفعها بصفتكم الفردية وليس كمدعي أو عضو الفصل في أي فئة أو إجراءات تمثيلية مزعومة.

٧-٥-١٦ لا يوجد في شروط النقل أو شروط العقد أو الإشعارات الأخرى ما يهدف إلى دمج لائحة المفوضية الأوروبية رقم ٢٠٠٤/٢٦١ أو إنشاء أي حقوق بموجبها باستثناء تلك الحقوق التي تنطبق عليكم مباشرة نتيجة لتلك اللائحة المعمول بها فيما يتعلق برحلتكم.

المادة ١٧: الحدود الزمنية للمطالبات والإجراءات

١-١٧ الحد الزمني للأمتعة

١-١-١٧ إذا كنت ترغب في مطالبتنا بتعويض عن الأضرار التي لحقت بالأمتعة المسجلة، فينبغي عليكم إخطارنا كتابياً على النحو التالي:

(أ) إذا كان الضرر مادياً بطبيعته، خلال سبعة (٧) أيام من استلام أمتعتكم المسجلة؛

(ب) إذا كان الضرر يتمثل في فقدان الكامل لأمتعتكم المسجلة، خلال واحد وعشرين (٢١) يوماً من التاريخ الذي كان من المفترض أن يتم فيه تسليم الأمتعة إليكم؛ و

(ج) إذا كان الضرر ناتجاً عن تأخير وصول أمتعتكم المسجلة، خلال واحد وعشرين (٢١) يوماً من تاريخ إتاحة الأمتعة لكم.

٢-١-١٧ باستثناء حالة الاحتيال من جانبنا أو بموجب أي قانون محلي معمول به، في حالة عدم إخطارنا كتابياً خلال الإطار الزمني المعمول به أعلاه، فإننا نحتفظ بالحق في حرمانكم من التعويض.

٢-١٧ الحد الزمني لجميع الإجراءات

يسقط أي حق لكم في التعويض عن أي أضرار في حالة عدم رفع دعوى خلال عامين من تاريخ الوصول إلى الوجهة، أو التاريخ الذي كان من المفترض أن تصل فيه الطائرة، أو التاريخ الذي تم توقف النقل فيه. وتحدد مدة هذا الحد بموجب قانون المحكمة التي تنظر فيها الدعوى.

المادة ١٨: بيانات مركز اتصال العملاء

لأية استفسارات أو شكاوى، يمكنكم مراسلتنا أو الاتصال بخدمة العملاء لدينا، والتي يمكن العثور على بياناتها من خلال الرابط: https://www.cathaypacific.com/cx/en_GB/contact-us.html

لخدمة العملاء في البر الصيني الرئيسي، يرجى الاتصال بنا على الرقم ٢٨ ٦٦ ٨٨٨ ٤٠٠ ٨٦ + أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني customer-care@cathaypacific.com

المادة ١٩: التعديل والتنازل

لا يتمتع أي من وكلائنا أو موظفينا أو ممثلينا بصلاحيات تغيير أي شرط من شروط النقل أو تعديلها أو التنازل عنها.

المادة ٢٠: شروط أخرى

تحتوي تذكركم بالإضافة إلى شروط النقل والتعريفات على بعض شروط العقد الأخرى المطبوعة على إيصال خط سير الرحلة الخاص بكم. وتتضمن شروط العقد شروط النقل والإشعارات الأخرى في تذكركم وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني أو من خلال وكلائنا المعتمدين عند الطلب. ويحتوي موقعنا على معلومات حول سياساتنا المتعلقة بأشياء مثل متطلباتنا لنقل القصر دون مرافق والنساء الحوامل والمسافرين المرضى، والقيود المفروضة على استخدام الأجهزة الإلكترونية على متن الطائرة والمواد المحظورة في الأمتعة وتناول المشروبات الكحولية على متن الطائرة.