

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

شروط النقل – الركاب والأمتعة

الأجنحة الليبية للطيران

الجزء الأول: أحكام عامة

1. نطاق التطبيق

تسري هذه الشروط على جميع الرحلات الجوية التي تُشغلها الأجنحة الليبية للطيران، بما في ذلك الرحلات المُسيّرة بموجب اتفاقيات الرمز المشترك إن وُجدت.

2. تعريفات

- الناقل: شركة الأجنحة الليبية للطيران.
- الراكب: أي شخص يحمل تذكرة سفر سارية المفعول.
- الأمتعة: وتشمل الأمتعة المسجلة وغير المسجلة (المحمولة على متن الطائرة).
- اتفاقية مونتريال: الإطار القانوني المنظم لمسؤولية الناقل الجوي.

الجزء الثاني: نقل الركاب

الفصل الأول: الحجز والتذاكر

- التذاكر شخصية وغير قابلة للتحويل.
- صلاحية التذكرة: اثنا عشر (12) شهراً من تاريخ إصدارها ما لم يُنص على خلاف ذلك.
- أي تعديلات أو إلغاءات تخضع لشروط وقواعد الأجرة المطبقة والرسوم المستحقة.
- تُرد المبالغ وفقاً لسياسة الاسترداد وبذات وسيلة الدفع الأصلية.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



الفصل الثاني: إجراءات التسجيل والصعود إلى الطائرة

- يتعين على الركاب إبراز وثائق سفر سارية (جواز السفر، التأشيرات، التصاريح).
- المواعيد النهائية للتسجيل:
 - ثلاث (3) ساعات قبل موعد الإقلاع للرحلات الدولية.
 - ساعتان (2) قبل موعد الإقلاع للرحلات الداخلية (إذا ينطبق).
 - تُغلق منصات تسجيل الركاب قبل ستين (60) دقيقة من موعد الإقلاع.

الفصل الثالث: سلوك الركاب على متن الطائرة

- يُحظر التدخين حظراً تاماً على متن الطائرة.
- يتعين على الركاب الامتثال لتعليمات قائد الطائرة وطاقم الضيافة في جميع الأوقات.
- يُقيد استخدام الأجهزة الإلكترونية وفقاً للوائح وتعليمات السلامة الجوية.
- يحتفظ الناقل بالحق في إنزال أي راكب يشكل تهديداً للسلامة أو النظام العام أو راحة الركاب الآخرين.

الفصل الرابع: مسؤولية الناقل تجاه الركاب

- في حالة الوفاة أو الإصابة: تُصرف التعويضات وفقاً للاتفاق المبرم مع شركة التأمين، عن كل راكب على حده.
- في حالة التأخير: يلتزم الناقل بتعويض الركاب وفقاً للتذكرة المعنية، بما في ذلك رد كامل قيمة التذكرة أو جزء منها (قطاع الرحلة) لكل راكب، وبما يرفع أي جزاءات مترتبة.
- الإعفاء من المسؤولية: لا يتحمل الناقل أي مسؤولية إذا أثبت أنه قد اتخذ جميع التدابير المعقولة لتجنب الضرر أو كان الضرر نتيجة لظروف استثنائية خارجة عن إرادته.

الجزء الثالث: نقل الأمتعة

الفصل الأول: السماح المجاني بنقل الأمتعة

- الدرجة السياحية: (Y) حقيبة واحدة مسجلة بوزن لا يتجاوز (30) كجم على رحلات إسطنبول (IST) ، و (40) كجم على رحلات تونس (TUN) ، و (40) كجم على رحلات عمان (AMM).

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

- درجة رجال الأعمال: حقيبتان مسجلتان بوزن إجمالي لا يتجاوز (45) كجم على رحلات إسطنبول (IST) ، و (50) كجم على رحلات تونس (TUN) ، و (45) كجم على رحلات عمان (AMM)
- الأمتعة اليدوية (أمتعة المقصورة): حقيبة واحدة بوزن لا يتجاوز (8) كجم للدرجة السياحية و (10) كجم لدرجة رجال الأعمال، على ألا تتجاوز الأبعاد (23×40×55) سم.

الفصل الثاني: الأمتعة ذات الوزن الزائد

- تُطبق رسوم إضافية على الوزن أو عدد القطع التي تتجاوز المسموح به.
- يجوز للراكب شراء وزن إضافي مسبقاً عبر الموقع الإلكتروني للناقل وبأسعار مخفضة.

الفصل الثالث: المواد المحظورة

- يُحظر تماماً نقل الأسلحة أو المتفجرات أو المواد القابلة للاشتعال أو السامة أو المشعة.
- يجب أن تكون بطاريات الليثيوم وبنوك الطاقة مطابقة للوائح البضائع الخطرة الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

الفصل الرابع: مسؤولية الناقل عن الأمتعة

- تُصرف التعويضات عن فقدان أو تأخير أو تلف الأمتعة وفقاً لما يقدمه الراكب من إثباتات لقيمتها، على ألا تتجاوز قيمة التعويض الحدود القصوى المنصوص عليها في الاتفاقية الدولية ذات الصلة.
- يجب الإبلاغ عن الضرر خلال سبعة (7) أيام من استلام الأمتعة، كما يجب الإبلاغ عن الأمتعة المفقودة خلال واحد وعشرين (21) يوماً.

الفصل الخامس: الأمتعة الخاصة

- الأجهزة الطبية والكراسي المتحركة: تُنقل مجاناً مع أولوية في المناولة.
- الحيوانات الأليفة: يتم قبولها وفقاً للشروط الصحية والبيطرية وظروف النقل، وباستخدام حاويات معتمدة.
- المعدات الرياضية والآلات الموسيقية: تُقبل شريطة الالتزام بإجراءات مناولة خاصة وتُفرض عليها رسوم محددة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



الجزء الرابع: أحكام إضافية

1. **المسافرون ذوو الاحتياجات الخاصة**
 - تُقدّم لهم المساعدة من مرحلة التسجيل حتى الصعود إلى الطائرة.
 - حق التمتع بأولوية الجلوس وأولوية الصعود إلى الطائرة.
2. **حماية البيانات (سياسة الخصوصية)**
 - تلتزم شركة الأجنحة الليبية للطيران بحماية بيانات المسافرين وفقاً للتشريعات النافذة ومعايير اللائحة العامة لحماية البيانات.
3. **القوة القاهرة**
 - لا يتحمل الناقل أية مسؤولية عن الأضرار أو الخسائر الناشئة عن أحداث خارجة عن إرادته، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الحروب، عدم الاستقرار السياسي، أو الاضطرابات الجوية.

الجزء الخامس: القوانين الحاكمة

- تخضع هذه الشروط لأحكام اتفاقية مونتريال لعام 1999 ولقوانين الطيران المدني الليبي.
- تخضع أي منازعات لاختصاص المحاكم الليبية المختصة، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

التعامل / مناولة الكراسي المتحركة، عربات الأطفال، والأمتعة المسحوبة عند البوابة

في محطة المغادرة – القبول والتحميل

الكراسي المتحركة المملوكة للمسافرين

- عند إنجاز إجراءات التسجيل، يتعين على الموظف اتباع إجراءات القبول المعتمدة.
- يجب تثبيت بطاقة تعريف إضافية على الكرسي المتحرك.
- يتم تحميل الكراسي المتحركة في المقصورة رقم (5) وتسليمها عند باب الطائرة عند الوصول.

عربات الأطفال المدفوعة

- يجب ألا تتجاوز عربات الأطفال المدفوعة المسموح بها داخل المقصورة الأبعاد 56 x 45 x 25 سم بحيث يمكن وضعها في الخزائن العلوية كأمتعة يدوية.
- أما العربات المدفوعة كبيرة الحجم فيجب وسمها عند منصة إنجاز إجراءات التسجيل ببطاقة تعريف وتحميلها في المقصورة رقم (5) لتسليمها عند باب الطائرة عند الوصول.

الأمتعة اليدوية كبيرة الحجم / الأمتعة المسحوبة عند البوابة

- نظراً لمحدودية المساحة داخل المقصورة، وخاصة في الرحلات المكتملة، فإنه يجب على الأمتعة اليدوية الزائدة أو كبيرة الحجم وأي عناصر أخرى تُسحب عند البوابة أن تكون:
 - موسومة ببطاقة تعريف ومحملة في المقصورة رقم (5).
 - مدرجة في ورقة الحمولة كتغييرات في اللحظة الأخيرة.

مسؤوليات مشرف ساحة الطائرات

- التأكد من تحميل الأمتعة وفقاً لتعليمات التحميل.
- التأكد من إدراج هذه الأمتعة من قبل مُعد ورقة الحمولة ضمن عناصر تغييرات اللحظة الأخيرة في ورقة الحمولة.
- ضمان إدراجها في كل من دليل الحمولة (رسالة الحمولة)، ودليل الأولوية الخاصة (رسالة خدمة المسافر) لأولوية تفريغها وتسليمها عند باب الطائرة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



في محطة الوصول – التفريغ والتسليم

- يتعين على المشرف المسؤول عن المناولة التأكد من أن الأمتعة المدرجة في دليل الحمولة ودليل الأولوية الخاصة، تحظى بأولوية تفريغها.
- يتعين تسليم جميع هذه الأمتعة فوراً عند باب الطائرة إلى الركاب المعنيين.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage

إجراءات قبول الأمتعة المحمولة داخل المقصورة

السياسة العامة

- يحق لكل راكب حمل حقيبة يد واحدة فقط.
- الحد الأقصى للوزن :
- * 10 كغ لركاب درجة رجال الأعمال.
- * 8 كغ لركاب الدرجة الاقتصادية.
- الحد الأقصى للأبعاد (لكافة الدرجات): 55 × 40 × 23 سم.
- تُعتبر حقيبة اليد جزءاً من حقيبة الأمتعة المسموح بها مجاناً للراكب.
- يجب تسجيل أي عناصر إضافية ونقلها كأمتعة مشحونة.

إجراءات بوابة الصعود إلى الطائرة

- خلال الصعود، يقوم موظفو التعامل الأرضي وطاقم المقصورة بفحص بصري لأمتعة اليد الخاصة بالراكب.
- يُسمح فقط بالأمتعة التي تفي بالحدود المسموح بها من حيث الحجم والوزن بأخذها إلى المقصورة وتخزينها في الخزائن العلوية.
- يجب وضع العناصر الأصغر (مثل حقائب الحاسوب المحمول، حقائب السيدات، ومشتريات السوق الحرة) تحت المقعد أمام الراكب.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

الأمثلة اليدوية ذات الحجم الزائد التي تُزال عند بوابة الصعود

- نظرًا لمحدودية مساحة الخزائن العلوية، يجب اتباع الإجراءات التالية للأمثلة اليدوية ذات الحجم الزائد التي تُزال عند البوابة:

1. توضع الحقائب في غلاف بلاستيكي وقائي وتُثبت بختم أمني.
2. يجب وسم كل حقيبة يدويًا وتسليم إيصال يحتوي على رقم الختم للراكب.
3. يجب تحميل هذه الأمثلة في المقصورة رقم 5 وتسجيلها في كشف الحمولة على أنها تغيير اللحظة الأخيرة.
4. يجب إدراج هذه العناصر في خانة التعليمات الخاصة من دليل توزيع الحمولة لأولوية التفريغ وتسليمها فورًا بمحطة الوصول.

المسؤوليات

- يجب على مديري المحطات التأكد من تزويد موظفي المناولة الأرضية بالأكياس البلاستيكية والختم الأمني المطلوب.
- يجب على موظفي المناولة الأرضية الالتزام بالصارم بإجراءات الوسم والختم والتوثيق لضمان حماية ممتلكات العملاء والحفاظ على معايير الخدمة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

إجراءات التعامل مع إلغاء وتأخير الرحلات الجوية

أولاً: إلغاء الرحلة

1. إخطار الركاب

- يجب إخطار الركاب باستخدام بيانات الاتصال المدونة بسجل اسم الراكب.
- يتم الإخطار عبر خدمة الرسائل القصيرة، واتساب في حالة التعديلات أو الإلغاءات أو التعليقات.
- يجب إبلاغ الركاب بالخيارات البديلة، مع توضيح السبب، ونصحهم بالتواصل مع مكاتب مبيعات شركة الأجنحة الليبية للطيران أو وكلاء السفر لإعادة الحجز أو استرداد قيمة التذكرة.

2. التحقق من قائمة الركاب

- يجب إيلاء اهتمام خاص للفئات التالية:
- القُصّر غير المصحوبين - يجب إعادة حجزهم فوراً وإبلاغهم بتفاصيل الرحلة الجديدة.
- الشباب ، مستخدمو الكراسي المتحركة ، الحالات الطبية ، الركاب المسنون، والأمهات مع الأطفال - يجب إعطاؤهم الأولوية عند إعادة الحجز.

3. إعادة الحجز

- في حال تعذر إعادة الحجز على رحلات الأجنحة الليبية، يمكن نقل الركاب على شركة طيران أخرى بموجب اتفاقية النقل المتبادل مع إصدار نموذج انقطاع الرحلة .
- يجب أن تتم إعادة الحجز ضمن نفس فئة التذكرة قدر الإمكان.
- يجب تزويد الناقل المستلم بكامل تفاصيل الحجز الأصلي للراكب.

4. الإقامة الفندقية

- يجب على كل محطة الاحتفاظ بقائمة الفنادق المتعاقد معها بأسعار خاصة لركاب الأجنحة الليبية.
- يمكن توفير الفنادق حسب ما تقتضيه القوانين المعمول بها.
- يجب إبلاغ الركاب بأن خدمة الغرف والمصاريف الإضافية غير مشمولة.

5. النقل

- عند توفير الإقامة الفندقية، يتوجب على الأجنحة الليبية ترتيب وسيلة النقل من / إلى الفندق.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

6. المرطبات

- إذا كان من المتوقع أن تتجاوز عملية إعادة الحجز مدة ساعتين، يجب توفير المرطبات للركاب في المطار من خلال المتعهدين المتعاقد معهم .

ثانياً: إجراءات التأخير

1. تأخير يتجاوز 60 دقيقة (تأخير غير معروف المدة)

- إخطار الركاب من خلال:
- o موظفي إجراءات تسجيل الركاب أثناء العملية.
- o نظام عرض معلومات الرحلات / الشاشات التلفزيونية / نظام النداء العام.
- o تزويد صالات كبار الشخصيات والدرجة التجارية بالمعلومات المباشرة.
- يجب أن يتضمن الإعلان: رقم الرحلة، الوجهة، سبب التأخير/ الإلغاء، وموعد الإقلاع المعدل.
- ترتيب إعادة وسم الأمتعة للركاب المحولين إلى رحلات أخرى.
- بالنسبة للركاب الموجودين في منطقة العبور ، يتم التنسيق مع أمن المطار لإعادة الفحص الأمني دون إعادتهم إلى منطقة القادمين.
- إيلاء اهتمام خاص للقصّر غير المصحوبين، الأطفال، الحوامل، ذوي الاحتياجات الخاصة بما فيهم مستخدمي الكراسي المتحركة والحالات الطبية ، والعائلات مع الأطفال.

2. تأخير يتجاوز ساعتين

- تطبيق جميع متطلبات التأخير 60 دقيقة بالإضافة إلى:
- o إرسال رسائل اعتذار عبر خدمة الرسائل القصيرة، واتساب، ووسائل التواصل الاجتماعي.
- o توفير المرطبات مجاناً.
- o توفير خدمة الإنترنت (Wi-Fi) عند الإمكان، تتيح لكل راكب إجراء مكالمتين أو إرسال رسالتين مجاناً.

3. تأخير يتجاوز 3 ساعات

- تطبيق جميع متطلبات التأخير ساعتين بالإضافة إلى:
- o توفير وجبات لركاب الدرجة السياحية من خلال أفضل المتعهدين المتاحين.

4. تأخير يتجاوز 4 ساعات (تأخير معروف المدة)

- تطبيق جميع متطلبات التأخير 3 ساعات بالإضافة إلى:
- o ترتيب الإقامة الفندقية للركاب الذين فقدوا رحلات الربط وفقاً للمادة (4).
- o توفير النقل بين المطار والفندق وفقاً للمادة (5).

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



5. تأخير يتجاوز 6 ساعات

- يجب تزويد الركاب الذين تم تسكينهم بالفنادق بتأكيد كتابي أو إلكتروني بتفاصيل الرحلة الجديدة.
- يجب إخطار وحدة خدمة العملاء للتعامل مع استفسارات الركاب.
- في حال تجاوز التأخير 8 ساعات مع مبيت ليلي:
 - o توفير إقامة فندقية على نفقة الناقل.
 - o يمكن للمقيمين المحليين الذين يفضلون العودة إلى منازلهم المطالبة بتكاليف التاكسي مع تقديم الإيصالات.
 - o إطلاع إدارات علاقات العملاء والتجارية بكافة التفاصيل والإجراءات المتخذة.
 - o ضمان إبقاء الركاب على اطلاع بالتأخيرات المستمرة إما مباشرة من قبل موظفي الأجنحة الليبية أو عبر منسقي الفنادق.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage

سياسة نقل بطاريات الليثيوم

يسمح بنقل بطاريات الليثيوم من قبل الركاب وأفراد الطاقم في حقائب اليد فقط.

1. المسموح به مع قيود

أ. بطاريات الليثيوم-أيون القابلة لإعادة الشحن

* $100Wh \leq$ (مثل الهواتف، الحواسيب المحمولة، الكاميرات):

- مسموح بها فقط ضمن حقائب اليد.
- غير مسموح بها في الأمتعة المسجلة إلا إذا كانت مثبتة داخل الجهاز.
- من $100Wh$ حتى $160Wh$ (مثل الكاميرات الاحترافية، الطائرات المسيّرة):
- بحد أقصى بطاريتان (2) احتياطيتان لكل راكب ضمن حقائب اليد فقط.
- يتطلب الحصول على موافقة الناقل.
- يجب حماية كل بطارية بشكل فردي لمنع حدوث قصور كهربائي.

ب. بطاريات الليثيوم-معدن غير القابلة لإعادة الشحن

* $2g \leq$ من محتوى الليثيوم (مثل الساعات، الأجهزة الطبية الصغيرة):

- مسموح بها فقط ضمن حقائب اليد.
- غير مسموح بها في الأمتعة المسجلة إلا إذا كانت مثبتة داخل الجهاز.

2. المواد المحظورة

- لا يُسمح على الإطلاق بنقل البطاريات الاحتياطية (سواء الليثيوم-أيون أو الليثيوم-معدن) ضمن الأمتعة المسجلة تحت أية ظروف (e) (Ref. 2.3.5.9).
- يحظر بشكل صارم نقل البطاريات التالفة أو المعيبة أو المسترجعة على متن الطائرات (ركاب أو شحن). (g) (Ref. 2.3.5.9).

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



3. متطلبات التعبئة والسلامة (العناصر التي يحملها الركاب)

وفقاً للقسم 2.3.5.9 (c) والملحق أ: (PI 965/966/967 & PI 968/969/970)

- يجب أن تكون البطاريات الاحتياطية:
 - o في عبوتها الأصلية للبيع بالتجزئة، أو
 - o معزولة الأطراف بشريط لاصق كهربائي ، أو
 - o موضوعة في أكياس بلاستيكية فردية.
- يجب حمل البطاريات في حقائب اليد فقط.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage

سياسة رفض الركاب

لأسباب تتعلق بالسلامة والأمن، تحتفظ شركة الأجنحة الليبية للطيران بحق رفض نقل أي راكب، إلغاء الحجز، أو إنزال الراكب في أي مرحلة من مراحل السفر الجوي في الحالات التالية:

1. الامتثال القانوني والتنظيمي

- إذا كان مطلوباً وفقاً للقوانين أو اللوائح لبلد المغادرة، الترانزيت، أو الوصول.
- بناءً على طلب من السلطات الحكومية المخولة.

2. اعتبارات السلامة والأمن

- يجوز لشركة الأجنحة الليبية للطيران رفض نقل الراكب إذا تبين، بناءً على تقدير معقول، أن الراكب:
- يحتاج إلى رعاية طبية أو مساعدة خاصة لم يتم طلبها مسبقاً، أو لا تستطيع الأجنحة الليبية توفيرها.
 - لديه حالة جسدية أو عقلية قد تسبب إزعاجاً أو ضيقاً للركاب الآخرين.
 - يشكل خطراً محتملاً على نفسه أو الآخرين أو ممتلكات الشركة.
 - يخفق في إتباع تعليمات الطاقم المتعلقة بسلامة الرحلة.
 - يظهر سلوكاً عدوانياً أو مهدداً أو مضطرباً تجاه الركاب الآخرين، موظفي الشركة، أو الطاقم.
 - يبدو تحت تأثير الكحول أو المخدرات، مما يخلق وضعاً غير طبيعي أو غير آمن.

3. السيطرة الأمنية والوثائق

- رفض الخضوع للفحص الأمني من قبل الشركة، المطار، أو السلطات الحكومية.
- يشكل خطراً على الركاب الآخرين، الأمتعة، الشحن، أو الطائرة.
- يخفق في تقديم وثائق السفر الصحيحة المطلوبة للدخول أو العبور.
- يحاول دخول دولة دون وثائق سليمة.
- يتسبب بفقدان أو تلف وثائق الهوية أثناء الرحلة مما يمنع التحقق من الهوية.
- يقدم تذكراً لكنه غير قادر على إثبات أنه حاملها الشرعي.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



4. حقوق الركاب في حالة الرفض

- إذا رفضت الأجنحة الليبية للطيران صعود الركاب إلى الطائرة أو تم إنزاله دون سبب مبرر، يجب على الشركة:
- عرض نقله على الرحلة التالية المتاحة للأجنحة الليبية للطيران، أو
 - استرداد كامل قيمة الجزء غير المستخدم من التذكرة.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage



سياسة مواعيد إنتهاء إجراءات التسجيل

قد تختلف مواعيد إنتهاء إجراءات التسجيل حسب مرافق المطار. لذلك يُنصح الركاب بشدة بالالتزام بالمواعيد المعلنة من خلال:

- مكاتب الحجز والتذاكر لشركة الأجنحة الليبية للطيران.
- الموقع الرسمي للشركة.
- وكالات السفر المخولة بإصدار التذاكر نيابة عن شركة الأجنحة الليبية للطيران.

مواعيد الإنتهاء القياسية

- تغلق مكاتب إنهاء إجراءات التسجيل قبل 60 دقيقة من موعد الإقلاع المقرر لكل من الرحلات الداخلية والدولية.
- تغلق بوابات الصعود قبل 30 دقيقة من موعد الإقلاع المقرر.

الامتثال والتنفيذ

- لضمان مغادرة الرحلات في مواعيدها والحفاظ على الأداء في الوقت المحدد، تحتفظ شركة الأجنحة الليبية للطيران بالحق في:
- o رفض قبول الركاب المتأخرين عن الوصول.
- o إلغاء أول مقطع للرحلة على التذكرة في حالة الوصول المتأخر لمكاتب إنهاء الإجراءات.
- يجوز لمدير المحطة أو مشرف الرحلة، حسب تقديرهم، قبول أو رفض الركاب المتأخرين اعتماداً على ظروف المطار (مثل الازدحام عند الأمن أو الهجرة).

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

سياسة الركاب ذوي الحركة المحدودة

تلتزم شركة الأجنحة الليبية للطيران بتوفير رحلة آمنة وكريمة للركاب ذوي الحركة المحدودة.

1. متطلبات ما قبل السفر

- يجب على الركاب الذين يستخدمون أجهزة تنقل كهربائية (مثل الكراسي المتحركة المزودة بمحرك) تقديم المعلومات التالية مسبقاً: النوع، الموديل، الوزن، وأبعاد الجهاز.
- تحديد ما إذا كان الكرسي المتحرك قابل للطي، مع تعليمات واضحة لفك وتركيب الجهاز.
- ينبغي على الركاب التحقق من أي قيود متعلقة بأجهزة التنقل قبل حجز رحلتهم.

2. أمن المطار وقبول الركاب

- يجب أن تخضع جميع الكراسي المتحركة للفحص الأمني في المطار. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، يجب أن يتم تفتيشها يدوياً بعناية من قبل موظفي الأمن.
- الركاب الذين يحملون أكثر من 100 مل من الأدوية السائلة أو الهلامية يجب أن يحملوا شهادة طبية للمرور عبر الأمن.

3. مناولة وتحميل أجهزة التنقل

- يجب توثيق الأجهزة بشكل صحيح قبل التحميل. يُستحسن حمل كتيب الشركة المصنعة.
- يسمح للركاب ذوي الحركة المحدودة بحمل أجهزتهم الخاصة وأعداد معقولة من المستلزمات الطبية.
- تتحمل الأجنحة الليبية للطيران المسؤولية عن أي أضرار تلحق بأجهزة التنقل؛ ومع ذلك، قد تقتصر التعويضات على سعر الفاتورة مطروحاً منه 10% عن كل سنة استخدام.
- في حال تلف الجهاز، ستوفر إدارة المفقودات والمعثور عليها بديلاً مؤقتاً حتى يتم إصلاح الجهاز أو استبداله (ليس بالضرورة مطابقاً للأصلي).

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



4. التزام الخدمة

تضمن الأجنحة الليبية للطيران تقديم المساعدة للركاب ذوي الحركة المحدودة طوال رحلتهم، بما يتوافق مع معايير الطيران الدولية والمتطلبات القانونية.

سياسة قبول القَصْر غير المصحوبين والركاب الصغار

1. طلب الخدمة

- يجب تقديم طلب خدمة القَصْر غير المصحوبين في مكاتب الحجز لشركة الأجنحة الليبية للطيران قبل 3 أيام على الأقل من موعد الرحلة.
- إذا تم تقديم الطلب في يوم السفر، قد لا يكون النقل ممكناً.

2. متطلبات الوثائق

- يجب على البالغ المرافق تقديم:
 - o بيانات شخصية وأرقام الاتصال للأشخاص المرافقين للطفل عند المغادرة، وللأشخاص الذين سيستقبلونه عند الوصول.
 - يجب استكمال نموذج طلب خدمة القَصْر مسبقاً وتقديمه عند مكتب إنهاء إجراءات السفر.
 - المستندات المطلوبة تشمل:
 - o نموذج طلب سفر القَصْر
 - o نموذج تعهد الوصي
 - قد يتم رفض الطلب إذا كانت الوثائق ناقصة أو مفقودة.

3. إجراءات المغادرة

- يجب مرافقة الطفل إلى مطار المغادرة من قبل أحد الوالدين أو شخص بالغ مسؤول.
- يجب أن يبقى المرافق مع الطفل حتى صعوده الطائرة.
- يجب تقديم دليل يثبت أن الطفل سيستقبله شخص بالغ مسؤول عند نقطة التوقف أو الوجهة.
- سيقوم موظفو خدمة العملاء في الأجنحة الليبية للطيران بـ:
 - o مساعدة الطفل في إنهاء إجراءات التسجيل، الأمتعة، وتخصيص المقاعد.
 - o مرافقة الطفل عبر الهجرة، التفتيش الأمني، والصعود إلى الطائرة.
- بمجرد صعود الطفل إلى الطائرة، يتحمل طاقم المقصورة المسؤولية حتى الوصول.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



4. إجراءات الوصول

- عند الوصول، سيقوم موظف شركة الأجنحة الليبية أو المشرف المخصص ب:
 - مرافقة الطفل عبر الهجرة، استلام الأمتعة، وإجراءات الوصول.
 - تسليم الطفل للوصي المخوّل.
 - الحصول على توقيع الوصي على نموذج تسليم القُصّر.

5. رسوم الخدمة

- تُفرض رسوم خدمة القُصّر غير المصحوبين / الركاب الصغار بمقدار **100 دينار** ليلي لكل راكب لكل قطاع رحلة.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage

الوزن المسموح به للأمتعة المسجلة وحقائب اليد مجاناً

1. الوزن المسموح به للأمتعة المسجلة

- الركاب البالغون والأطفال (أكثر من سنتين):
o الدرجة التجارية (فئة C): 30 كجم
o الدرجة السياحية (فئة Y): 20 كجم
- الرضع (أقل من سنتين):
o 10 كجم (يجب تغليفها في أكياس بلاستيكية واقية للعربة).
- الركاب الذين يجرون تسجيل وصول مستمر:
o إذا كانت الرحلة تشمل ناقل آخر، يجب الالتزام بسياسة الأمتعة الخاصة بشريك النقل المتبادل.
- إذا تجاوز إجمالي الأمتعة الحد المسموح به المذكور على التذكرة، يُرجع إلى جدول أسعار الوزن الزائد والأمتعة كبيرة الحجم لحساب الرسوم.

2. الوزن المسموح به لحقائب اليد

- ركاب الدرجة التجارية: حقيبة مقصورة واحدة حتى 10 كجم.
- ركاب الدرجة السياحية: حقيبة مقصورة واحدة حتى 8 كجم.
- الأبعاد القصوى لحقائب المقصورة: 55 × 40 × 23 سم.
- بالإضافة إلى ذلك، يُسمح بحمل غرض شخصي صغير واحد (مثل حقيبة يد، حقيبة حاسوب محمول، أو حقيبة معفاة من الرسوم الجمركية) بأبعاد قصوى 40 × 20 × 25 سم، ويتم وضعه تحت المقعد الأمامي.
- وزن حقيبة المقصورة يُحتسب ضمن وزن الراكب المسموح به ولا يتم تسجيله في كشف الركاب أو ورقة التحميل.

3. العناصر الإضافية المسموح بها مجاناً

- معطف واحد أو شال واحد أو بطانية واحدة.
- مظلة واحدة أو عصا مشي واحدة.
- غذاء الطفل للاستهلاك أثناء الرحلة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



4. متطلبات السلامة

- يُحظر بشكل صارم حمل الأسلحة أو أي أشياء تشبه الأسلحة في المقصورة.
- يجب وضع حقائب المقصورة بأمان في الخزائن العلوية أو تحت المقعد الأمامي بهدف:
 - o منع تحركها أثناء الاضطرابات الجوية أو الهبوط الطارئ.
 - o تجنب إعاقة الإخلاء في حالات الطوارئ.

5. الأغراض الخاصة

- يجب دائماً تسجيل الكراسي المتحركة وأجهزة المساعدة على الحركة ووسمها لتسليمها عند باب الطائرة عند الوصول.



Conditions of Carriage Passengers and Baggage

سياسة قبول الركاب الحوامل

- تسمح شركة الأجنحة الليبية للطيران عمومًا للركاب الحوامل بالسفر جواً وفقاً لما يلي:
- حتى نهاية الأسبوع السادس والثلاثين للحمل الطبيعي الأحادي (أو حتى أربعة (4) أسابيع قبل تاريخ الولادة المتوقع).
- حتى نهاية الأسبوع الثاني والثلاثين للحمل بتوأم أو متعدد.
- يوصى بشهادة طبية بعد الأسبوع الثامن والعشرين من الحمل لتأكيد طبيعة الحمل السلسلة وتاريخ الولادة المتوقع.

متطلبات الموافقة الطبية

- يجب على الركاب الحوامل الحصول على موافقة طبية للسفر جواً في الحالات التالية:
- إذا كان من المتوقع الولادة خلال أقل من أربعة (4) أسابيع.
- في حالة وجود شك حول تقدم الحمل أو موعد الولادة.
- إذا كان هناك ولادات متعددة سابقة.
- إذا كان من المتوقع حدوث مضاعفات أثناء الولادة.
- تتضمن الموافقة الطبية للسفر تعبئة نموذج طبي موقع من الراكبة والطبيب المعالج، يقر بوضوح ما إذا كان يتطلب مرافقة.
- إذا لم يكن هناك حاجة لمرافقة، يجب على الراكبة توقيع الإقرار المناسب.

الفترة الزمنية المطبقة

- من الأسبوع السادس والعشرين حتى الأسبوع الثاني والثلاثين من الحمل:
- يجب على الراكبة تقديم موافقة طبية تؤكد تاريخ الولادة المتوقع.
- من الأسبوع السادس والثلاثين من الحمل:
- يجب عدم قبول الراكبة للسفر تحت أي ظرف.
- يجب إصدار الموافقة الطبية خلال 10 أيام قبل موعد الرحلة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

سياسة التعامل مع الركاب المزعجين والمشغبين

يُعرف الركاب الذين يتصرفون بشكل عدواني، لفظيًا أو جسديًا، تجاه الركاب الآخرين أو موظفي الشركة، أو يتسببون عمدًا في تلف البنية التحتية للمطار أو الطائرة، بأنهم “مزعجون” أو “مشغبون”.

أثناء إنهاء إجراءات التسجيل

إذا واجه موظف إنهاء إجراءات التسجيل راكبًا يظهر سلوكًا عدوانيًا قبل الصعود، يجب عليهم:

- إخطار المشرف على الفور بالحادث.
- تعليق عملية تسجيل الوصول للراكب وأمتعته.

إجراءات مدير المحطة

- استنادًا إلى الموقف، يجب على مدير المحطة:
- محاولة جميع الوسائل الممكنة لتهديئة الراكب.
- إصدار التحذير الأول للراكب بخصوص قواعد السلوك.
- طلب تدخل السلطات الشرطية إذا استمر الراكب في السلوك المزعج.

إذا استمر الراكب في السلوك المشغب، يجب على مدير المحطة:

- رفض صعود الراكب للطائرة.
- إخطار السلطات الشرطية وإدارة التدقيق والأمن بالشركة عبر البريد الإلكتروني.

إذا قرر مدير المحطة السماح بالركوب على الرغم من السلوك، يجب التأكد من:

- إجراء تفتيش شامل للراكب، حقيبة المحمول، وأمتعته المسجلة بواسطة السلطات الشرطية.
- صعود الراكب المزعج قبل أو بعد الركاب الآخرين.
- تحميل أمتعته المسجلة في النهاية.
- تخصيص مقعد له في مؤخرة الطائرة، بعيدًا عن المقاعد المجاورة للممر ومخارج الطوارئ.
- إعلام قائد الطائرة وإدارة التدقيق والأمن بالشركة بالحادث عبر البريد الإلكتروني.
- استكمال تقرير حادثة الراكب المزعج، وتقديمه لكل من السلطات الشرطية وإدارة التدقيق والأمن بالشركة.

Conditions of Carriage Passengers and Baggage

قبول وتحميل الكراسي المتحركة

(الكراسي المتحركة المدفوعة بالبطارية)

الكراسي المتحركة المدفوعة بالبطارية وأجهزة المساعدة على الحركة الأخرى

البطاريات غير القابلة للتسرب

- يتم نقل الكراسي المتحركة وأجهزة المساعدة على الحركة مجاناً بحد أقصى بوزن 20 كجم
- تُصنف الكراسي المتحركة المدفوعة بالبطارية وأجهزة المساعدة على الحركة، بحكم التعريف، كمواضع خطيرة، ولا يجب شحنها كأمتعة عادية. ومع ذلك، اتفقت منظمة الطيران المدني الدولي، والاتحاد الدولي للنقل الجوي على استثناء هذه الأجهزة من بعض أحكام اللوائح الخاصة بالمواضع الخطرة.

المتطلبات التالية الواجب الالتزام بها:

- يجب الحصول على موافقة من قسم العمليات بشركة الأجنحة الليبية.
- يجب تثبيت البطارية بإحكام على الكرسي المتحرك أو جهاز المساعدة على الحركة.
- يجب فصل كابلات البطارية.
- يجب عزل أطراف البطارية لمنع حدوث قصر كهربائي.
- يجب عزل وصلات كابلات البطارية لمنع حدوث قصر كهربائي.
- يجب أن يتضمن دليل الحمولة في خانة التعليمات الخاصة: اسم الراكب، رقم المقعد، وموقع تحميل الجهاز.

ملاحظة:

إذا لم يكن بالإمكان تحميل الجهاز وتأمينه في وضعية مستقيمة، يجب إزالة البطارية من الكرسي المتحرك وتعبئتها في عبوة مطابقة للمواصفات تكون:

- مانعة للتسرب وغير قابلة لاختراق سوائل البطارية.

- يُملأ بمواد ماصة متوافقة، وبكمية كافية لامتصاص كامل محتوى السوائل، وذلك وفقاً لتعليمات التعبئة رقم 800 الخاصة بالمواد الخطرة الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي

Conditions of Carriage Passengers and Baggage



- يجب وضع العلامات التالية على العبوة:
- بطارية، رطبة، مع الكرسي المتحرك"، موسومة ب:
 - ملصق الفئة 8 للمواد المسببة للتآكل
 - ملصق توجيه العبوة (هذا الإتجاه للأعلى) كما هو موضح في لوائح الإتحاد الدولي للنقل الجوي الخاص بالمواد الخطرة

- * يجب تثبيت العبوة لمنع تحركها أثناء الرحلة.
- يجب تقديم معلومات في رسالة دليل الحمولة عن موقع العبوة باستخدام الصيغة التالية:
 - (مواد أكلة مقيدة (محظورة) في المقصورة 1)
 - يمكن تحميل الكرسي المتحرك نفسه بدون قيود. ومع ذلك، يجب تضمين المعلومات تحت خانة التعليمات الخاصة في دليل الحمولة اسم الراكب، رقم المقعد، وموقع تحميل الجهاز لضمان إعطاء أولوية لتفريغه فور الوصول.

