



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



مشروع لائحة حقوق والتزامات مستخدمي أنشطة النقل

المحتويات

٧	الباب الأول: الأحكام العامة
٨	الفصل الأول: التعاريف ونطاق التطبيق
٨	المادة (١): نطاق التطبيق
٩	المادة (٢): التعاريف
١٣	الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل
١٣	المادة (٣): عدم التمييز بين الركاب في استخدامهم لأنشطة النقل
١٣	المادة (٤): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة من استخدام أنشطة النقل
١٣	المادة (٥): الحق في المعلومات
١٤	المادة (٦): اصطحاب الأمتعة والحيوانات
١٤	المادة (٧): السماح بالدراجات ومعدات التنقل
١٤	المادة (٨): إتاحة نظام وإجراءات فعّالين لمعالجة الشكاوى
١٥	المادة (٩): تطبيق اللائحة والرقابة على الامتثال
١٦	المادة (١٠): الحق في الخصوصية
١٦	المادة (١١): منافذ سداد أجره النقل
١٧	الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل
١٧	المادة (١٢): الالتزامات المتعلقة بأمتعة الركاب والمواد الأخرى
١٧	المادة (١٣): شروط الرحلة
١٧	المادة (١٤): قواعد آداب التصرف
١٨	المادة (١٥): الامتثال لمتطلبات السلامة
١٨	المادة (١٦): مسؤولية الراكب تجاه الناقل
١٨	المادة (١٧): الامتثال لمتطلبات النظامية
١٩	المادة (١٨): سداد أجره النقل
١٩	المادة (١٩): السن المسموح به لاستخدام الخدمة
٢٠	الباب الثاني: الأحكام الخاصة بالنقل البري
٢١	الفصل الأول – حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن
٢١	المادة (٢٠): مساعدة وتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من استخدام الحافلات
٢٢	المادة (٢١): الحق بالمعلومات
٢٣	المادة (٢٢): الأمتعة
٢٤	المادة (٢٣): السماح بالدراجات الهوائية على متن الحافلة
٢٤	المادة (٢٤): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

- المادة (٢٥): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها ٢٤
- المادة (٢٦) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم (للرحلات التي تزيد مسافتها عن ٢٥٠ كلم)..... ٢٥
- الفصل الثاني – التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن..... ٢٨
- المادة (٢٧): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة..... ٢٨
- المادة (٢٨): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى..... ٢٨
- المادة (٢٩): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة..... ٢٨
- المادة (٣٠): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة..... ٢٩
- المادة (٣١): الالتزامات المتعلقة باستخدام الحافلات ومنشآت النقل..... ٢٩
- المادة (٣٢): التقيد بشروط الرحلة..... ٢٩
- المادة (٣٣): الامتثال لمتطلبات السلامة..... ٣٠
- المادة (٣٤): الامتثال للمتطلبات النظامية للدول الأخرى..... ٣١
- الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن..... ٣٢
- المادة (٣٥): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدود على الحركة من الاستفادة من الخدمة..... ٣٢
- المادة (٣٦): الحق بالمعلومات..... ٣٢
- المادة (٣٧): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة..... ٣٢
- الفصل الرابع - التزامات مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن..... ٣٤
- المادة (٣٨): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة..... ٣٤
- المادة (٣٩): الالتزامات المتعلقة بالأمتعة والمواد الأخرى..... ٣٤
- المادة (٤٠): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة..... ٣٤
- المادة (٤١): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل..... ٣٥
- المادة (٤٢): التقيد بشروط الرحلة..... ٣٥
- المادة (٤٣): الامتثال لمتطلبات السلامة..... ٣٧
- الفصل الخامس- حقوق ركاب سيارات الأجرة والسيارات العاملة بنشاط التوجيه..... ٣٨
- المادة (٤٤): مساعدة وتمكين الركاب ذوي الإعاقة من استخدام سيارات الأجرة..... ٣٨
- المادة (٤٥): توفير سيارة آمنة ومناسبة..... ٣٨
- المادة (٤٦): مهارات وسلوك السائق..... ٣٩
- المادة (٤٧): الحق في المعلومات..... ٣٩
- المادة (٤٨): حق مشاركة الرحلة..... ٤٠
- المادة (٤٩): شروط وخيارات السداد..... ٤٠
- المادة (٥٠) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم..... ٤١
- الفصل السادس – التزامات ركاب سيارات الأجرة والسيارات العاملة بنشاط التوجيه..... ٤٢
- المادة (٥١): سداد الأجرة..... ٤٢
- المادة (٥٢): الالتزام بالتعريف عن الهوية..... ٤٢

٤٢	المادة (٥٣): السلوك القويم
٤٢	المادة (٥٤): المحظورات في السيارة
٤٢	المادة (٥٥): قيود الاستخدام
٤٣	المادة (٥٦): الامتثال لمتطلبات السلامة
٤٣	المادة (٥٧): مسؤولية الراكب عن الأضرار اللاحقة بالسيارة
٤٤	الفصل السابع – حقوق مستأجري السيارات
٤٤	المادة (٥٨): معلومات الحجز
٤٤	المادة (٥٩): عقد الإيجار وشروطه
٤٥	المادة (٦٠): سياسة بدل الوقود
٤٥	المادة (٦١): مسؤولية العميل
٤٥	المادة (٦٢): الدفع المسبق والوديعة
٤٦	المادة (٦٤): بدلات وإشعارات نهاية الإيجار
٤٦	المادة (٦٥): التشريعات
٤٦	المادة (٦٦): حالة المركبة
٤٧	الفصل الثامن – التزامات مستأجري السيارات
٤٧	المادة (٦٧): الالتزام بحيازة وثائق هوية صالحة
٤٧	المادة (٦٨): أدونات القيادة
٤٧	المادة (٦٩): الإلمام ببنود عقد الإيجار
٤٧	المادة (٧٠): الالتزامات المتعلقة باستخدام وإعادة السيارة
٤٨	المادة (٧١): مسؤولية العميل تجاه مقدم الخدمة
٤٩	الباب الثالث - الأحكام الخاصة بالنقل بالسكك الحديدية
٥٠	الفصل الأول - حقوق مستخدمي السكك الحديدية بين المدن
٥٠	المادة (٧٢): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام القطار
٥٢	المادة (٧٣): الحق بالمعلومات
٥٢	المادة (٧٤): الأمتعة
٥٣	المادة (٧٥): السماح بالدراجات الهوائية على متن الرحلة
٥٣	المادة (٧٦): رفض نقل الراكب
٥٤	المادة (٧٧): تخفيض الدرجة
٥٤	المادة (٧٨): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة
٥٤	المادة (٧٩): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها
٥٦	المادة (٨٠): مسؤولية الناقل تجاه الراكب وأمتعتهم
٥٩	الفصل الثاني - التزامات مستخدمي السكك الحديدية بين المدن
٥٩	المادة (٨١): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

- المادة (٨٢): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى ٥٩
- المادة (٨٣): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ٥٩
- المادة (٨٤): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة ٦٠
- المادة (٨٥): الالتزامات المتعلقة باستخدام القطارات ومنشآت النقل ٦٠
- المادة (٨٦): التقيد بشروط الرحلة ٦٠
- المادة (٨٧): الامتثال لمتطلبات السلامة ٦١
- المادة (٨٨): الامتثال للمتطلبات النظامية ٦٢
- الفصل الثالث - حقوق مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن ٦٣
- المادة (٨٩): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة ٦٣
- المادة (٩٠): الحق بالمعلومات ٦٣
- المادة (٩١): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة ٦٣
- الفصل الرابع - التزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن ٦٥
- المادة (٩٢): الالتزام بحياسة تذكرة صالحة طوال الرحلة ٦٥
- المادة (٩٣): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى ٦٥
- المادة (٩٤): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ٦٥
- المادة (٩٥): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل ٦٦
- المادة (٩٦): التقيد بشروط الرحلة ٦٦
- المادة (٩٧): الامتثال لمتطلبات السلامة ٦٨
- الباب الرابع - الأحكام الخاصة بالنقل البحري ٦٩
- الفصل الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري ٧٠
- المادة (٩٩): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة ٧٠
- المادة (١٠٠): الحق بالمعلومات ٧٢
- المادة (١٠١): الأمثلة ٧٣
- المادة (١٠٢): السماح بالدراجات الهوائية على متن السفينة ٧٤
- المادة (١٠٣): حالات وسائل النقل ٧٤
- المادة (١٠٤): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها ٧٤
- المادة (١٠٥): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم (أحكام خاصة بالرحلات التي تزيد مدتها عن ١٢٠ دقيقة) ٧٥
- الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري ٧٩
- المادة (١٠٦): الالتزام بحياسة تذكرة صالحة طوال الرحلة ٧٩
- المادة (١٠٧): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى ٧٩
- المادة (١٠٨): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة (تطبق على الرحلات المجدولة) ٧٩
- المادة (١٠٩): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة (تطبق على الرحلات المجدولة) ٨٠
- المادة (١١٠): الالتزامات المتعلقة باستخدام السفينة ومنشآت النقل ٨٠

- المادة (١١١): التقيد بشروط الرحلة والامتثال لمتطلبات السلامة..... ٨٠
- المادة (١١٢): الامتثال للمتطلبات النظامية..... ٨٢
- الملاحق..... ٨٣
- الملحق ١ - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة..... ٨٤
- أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة..... ٨٤
- ثانياً - المساعدة على متن الوسيلة..... ٨٤
- الملحق ٢ - معلومات السفر الأساسية..... ٨٦
- أولاً- معلومات ما قبل الرحلة..... ٨٦
- ثانياً - المعلومات أثناء الرحلة..... ٨٦
- الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة..... ٨٧
- أولاً- التوعية بالإعاقة ومتطلباتها..... ٨٧
- ثانياً - التدريب على المساعدة في مجال الإعاقة..... ٨٧

الباب الأول: الأحكام العامة

الفصل الأول: التعاريف ونطاق التطبيق

المادة (1): نطاق التطبيق

١. تطبق هذه اللائحة على حقوق وواجبات مستخدمي أنشطة النقل، سواء كانت الخدمة منتظمة أو غير منتظمة، حينما يتم توفيرها على أراضي المملكة العربية السعودية، أو عندما يبرم عقد النقل في المملكة، أو إذا كان تقديم الخدمة يتم من قبل شركة نقل مرخص لها بمزاولة النشاط في المملكة.
٢. تشمل خدمات النقل، لأغراض هذه اللائحة، ما يلي:
 - أ- النقل البري: ويشمل نقل الركاب بين المدن أو داخل المدن وعلى الخطوط الدولية بواسطة الحافلات ونقل الركاب بسيارات الأجرة والسيارات الموجهة، إضافة إلى خدمة تأجير السيارات؛
 - ب- النقل بالسكك الحديدية: ويشمل نقل الركاب عبر خطوط السكك الحديدية؛ سواء كان ذلك داخل المدن بواسطة وسائل النقل الخفيفة (كالترام والمترو)، أو بين المدن وعلى الخطوط الدولية بواسطة القطارات السريعة وناقلات الركاب الأوتوماتيكية (AMP)؛
 - ج- النقل البحري، ويشمل نقل الركاب داخل المياه الإقليمية للمملكة، ومنها باتجاه الدول الأخرى بواسطة التاكسي المائي والحافلات المائية والعبّارات وسفن الركاب والقوارب الترفيهية (أو قوارب النزهة) بحسب وجهة استعمال كل وسيلة والنشاط المرخص به.
٣. عندما يتم نقل وسيلة النقل نفسها عبر وسائل النقل الأخرى (كنقل الركاب لسياراتهم سواء بحراً أو على خطوط السكك الحديدية على سبيل المثال لا الحصر)، تطبق هذه اللائحة على الفقد أو التلف الناجمين عن واقعة مرتبطة بحمولة تلك الوسيلة من ركاب أو أمتعة؛ والتي تحدث أما عندما يكون الراكب داخلها أو كان يهيم بالخروج منها أو الدخول إليها، وكذلك التي تلحق بالأمتعة التي قد تكون على متن أو داخل الوسيلة أو التي تحدث أثناء تحميلها أو تفريغها.
٤. يجوز للهيئة منح الناقل أو مدير البنية التحتية على أساس شفاف وغير تمييزي، إعفاءً من تطبيق أحكام هذه اللائحة لمدة تحددها بناءً على مقتضيات مصلحة العمل إذا كان هنالك مبرراً لذلك.
٥. يعتبر أي اتفاق باطلاً إذا تم قبل وقوع الحادث الذي نشأ عنه الضرر ويكون موضوعه أحد الأمور الآتية:
 - أ- إعفاء الناقل من المسؤولية قبل الراكب، أو وراثته، أو من يعولهم.
 - ب- تعديل عبء الإثبات الذي يضعه النظام على عاتق الناقل.
 - ج- التنازل للناقل عن الحقوق الناشئة عن التأمين على الراكب.
٦. لا يخل تطبيق هذه اللائحة بتنفيذ أي من المتطلبات والالتزامات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح والاتفاقيات النافذة في المملكة.

المادة (٢): التعاريف

يقصد بالعبارات والألفاظ الآتية أينما وردت في هذه اللائحة المعاني المبينة مقابل كل منها ما لم يدل سياق النص على خلاف ذلك:

١. **المملكة:** المملكة العربية السعودية.
٢. **الهيئة:** الهيئة العامة للنقل.
٣. **اللائحة:** لائحة حقوق والتزامات مستخدمي أنشطة النقل.
٤. **الشخص:** أي شخص طبيعي.
٥. **المنشأة:** أي شخص اعتباري مرخص له من الهيئة بتقديم إحدى خدمات النقل الخاضعة لأحكام هذه اللائحة.
٦. **النقل:** أي من خدمات النقل البري على الطرق أو النقل بالسكك الحديدية أو النقل البحري للركاب الخاضعة لأحكام هذه اللائحة.
٧. **النقل العام:** خدمات نقل الركاب بأجر داخل المملكة أو منها باتجاه الدول الأخرى وبالعكس بواسطة وسائل نقل معدة لهذا الغرض وفق مسارات محددة وبمواعيد مععلن عنها.
٨. **نقل الركاب:** أي من خدمات نقل الركاب بواسطة وسائل النقل العام أو سيارات الأجرة أو السيارات الموجهة أو تأجير السيارات مقابل أجر.
٩. **وسيلة النقل / الوسيلة:** أي وسيلة مرخصة للنقل أو النقل العام للركاب برأ على الطرق أو على الخطوط الحديدية أو بحراً، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر السيارات أو الحافلات أو القطارات أو الترام أو المترو أو التاكسي المائي أو العبارات.
١٠. **الراكب:** أي شخص يبرم عقد نقل مع ناقل أو مزود خدمة مرخص له بتشغيل إحدى خدمات النقل الخاضعة لأحكام هذه اللائحة.
١١. **مستأجر (أو العميل):** الشخص الاعتباري أو الطبيعي المتعاقد مع المنشأة المرخص لها بممارسة نشاط تأجير السيارات.
١٢. **خدمات النقل المنتظم:** الخدمات التي يكون فيها نقل الركاب محكوماً بجداول زمنية ومسارات ومواقع تحميل محددة سلفاً.
١٣. **خدمات النقل غير المنتظم:** الخدمات التي لا تندرج ضمن تعريف خدمات النقل المنتظم والتي تكون السمة الأساسية لنقل الركاب فيها الاتفاق الحاصل بين العميل والناقل على شروط النقل.
١٤. **عقد النقل:** أي عقد بين ناقل (أو مزود خدمة) وراكب (أو ركاب) لتوفير خدمة أو أكثر من خدمات النقل.
١٥. **التذكرة:** أي وثيقة مطبوعة أو إلكترونية أو بطاقة يصدرها الناقل أو ممثله للراكب؛ وتكون بمثابة دليل على عقد النقل وتبين تأكيد حجز رحلة مدفوعة الأجرة وتفصيلها و/أو تثبت أحقية صاحبها بأن يستقل وسيلة النقل وفقاً للتفاصيل المبينة بها.

١٦. **الناقل (أو مزود الخدمة):** أي شخص طبيعي أو منشأة مرخص لأحدهما نظاماً من الهيئة بتقديم إحدى خدمات النقل المنتظم أو غير المنتظم للركاب وأمتعتهم في المملكة ومنها باتجاه الدول الأخرى أو العكس وفقاً لعقد النقل المبرم بينهما.

١٧. **الناقل المنفذ (أو الناقل البديل):** أي شخص غير الناقل سواء كان مالك الوسيلة أو مستأجرها أو متعهدها والذي ينفذ فعلياً كل عملية النقل أو جزءاً منها.

١٨. **بانع التذاكر:** أي وسيط يبرم عقود النقل نيابة عن الناقل.

١٩. **الأشخاص ذوي الإعاقة:** كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي مستقر في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير ذوي الإعاقة. يتم تفسير عبارة "الركاب ذوي الإعاقة" حيثما أنت بنفس المعنى الوارد في هذا التعريف.

٢٠. **الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة:** أشخاص من غير ذوي الإعاقة؛ ممن لديهم إصابات أو عوارض تمنعهم من المشي دون مساعدة أو دون الاتكال على الأجهزة المساعدة كالكراسي المتحركة وما شاكلها، كالشخص المتقدم بالعمر أو النساء الحوامل وسواهم ممن يحتاج وضعه إلى الاهتمام المناسب والتكيف مع احتياجاته الخاصة للاستفادة من الخدمات المتاحة لجميع الركاب. يتم تفسير عبارة "الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة" حيثما أنت بنفس المعنى الوارد في هذا التعريف.

٢١. **الموظف أو الموظفون:** أي من منسوبي الناقل أو مدير البنية التحتية أو العاملين تحت إشرافهما أثناء تنفيذ عقد النقل.

٢٢. **شروط الوصول:** الاشتراطات المتعلقة بوصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة إلى المركبات والمحطات ومظلات الانتظار ونقاط التوقف ومرافقها.

٢٣. **معدات التنقل:** أي وسيلة مصممة خصيصاً لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة في تنقلاتهم الشخصية؛ وتشمل الكراسي المتحركة التي تعمل بالطاقة الكهربائية أو يدوياً، أو سكوتر المساعدة على المشي، أو المشايات، أو العكازات، أو العصي أو غيرها من أجهزة التنقل المستخدمة لهذا الغرض.

٢٤. **الحجز:** تحويل ورقي أو إلكتروني، يمنح صاحبه الحق بالاستفادة من إحدى خدمات النقل، شريطة وجود ترتيبات مسبقة ومؤكدة لذلك.

٢٥. **المحطة:** مبنى مجهز بطاقم من الموظفين؛ مخصص لاستقبال الركاب؛ حيث تتوقف وسائل النقل العام في رحلاتها المنتظمة لصعودهم ونزولهم، ويشمل هذا المصطلح أي محطة حافلات أو محطة قطار أو محطة مترو أو رصيف ركاب بميناء أو محطة بحرية.

٢٦. **نقاط التوقف:** أي موقع مخصص لصعود وإنزال الركاب بخلاف المحطة ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر نقاط تجمع سيارات الأجرة والمركبات الموجهة والحافلات في المطارات ومراكز التسوق وغيرها

٢٧. **البنية التحتية:** المحطات بكافة أشكالها؛ والمباني والمرافق الخدمية والحواجز وأجهزة وأكشاك بيع التذاكر والأرصفة والمواقف والممرات ومظلات الانتظار المخصصة لركاب وسائل النقل.
٢٨. **مدير البنية التحتية:** المنشأة أو الجهة المسؤولة عن حيازة وتشغيل وصيانة البنية التحتية.
٢٩. **الإلغاء:** عدم تشغيل خدمة كانت مقررة للنقل المنتظم بحسب جدول المواعيد المحدد لها مسبقاً.
٣٠. **التأخير في المغادرة:** الفارق الزمني بين الوقت المقرر لمغادرة وسيلة النقل المنتظمة من نقطة توقف محددة وفقاً للجدول الزمني المعلن ووقت مغادرتها الفعلي أو المتوقع.
٣١. **التأخير في الوصول:** الفارق الزمني بين الوقت المقرر لوصول وسيلة النقل المنتظمة إلى نقطة التوقف المحددة وفقاً للجدول الزمني المعلن ووقت وصولها الفعلي أو المتوقع.
٣٢. **مرفق وقوف المركبات:** أي موقف أو مرآب للسيارات، أو موقف مخصص لخدمة "أركن واركب" وأية ممرات مجاورة لها.
٣٣. **مراقب الخدمة:** الشخص أو الجهة المخولة من قبل الهيئة بالتفتيش والرقابة على الالتزام بأحكام هذه اللائحة واتخاذ الإجراء اللازم في حال الإخلال بأي منها.
٣٤. **عداد المواقف:** جهاز مخصص لدفع أو قياس أجرة وقوف السيارات وإصدار تذكرة الوقوف المناسبة للأجرة المسددة.
٣٥. **حيوان الخدمة:** كلب (أو أي حيوان أليف آخر) مدرب لمرافقة شخص من ذوي الإعاقة وإرشاده أو تنبيهه، ومن الأمور التي يقوم بها على سبيل المثال لا الحصر، توجيه أو تنبيه الأفراد الذين يعانون من ضعف سمعي أو بصري، سحب كرسي متحرك، أو جلب ما قد يسقط على الأرض من أشياء من ذوي الإعاقة، وبخلاف ذلك لا يعتبر الحيوان المرافق للراكب حيوان خدمة كأن يكون اصطحابه من باب الرفاهية أو توفير الدعم العاطفي.
٣٦. **المركبات سهلة الاستخدام (أو سهلة الوصول إليها):** أية مركبة مجهزة للسماح للأشخاص على كرسي متحركة باستخدامها وتمكينهم من التنقل على متنها.
٣٧. **النقل الموجه:** خدمة نقل تستخدم منصات متاحة عبر شبكة الإنترنت لحجز ودفع أجرة النقل الذي يربط الركاب والسائقين باستخدام سياراتهم الشخصية.
٣٨. **السيارة:** أية مركبة معدة لنقل الركاب على الطرق؛ ولا تزيد سعتها على (٨) ركاب.
٣٩. **الحافلة:** مركبة معدة لنقل الركاب ومستلزماتهم على الطرق وتزيد سعتها على ثمانية ركاب.
٤٠. **سيارة الأجرة:** أية سيارة مرخص لصاحبها من الهيئة بنقل الركاب بأجر بواسطتها.
٤١. **السيارات الموجهة:** سيارات مملوكة من أفراد لا تدخل في فئة "سيارات الأجرة"، وتستخدم لنقل الركاب بأجر في نشاط النقل الموجه.

٤٢. **البيانات الشخصية:** أية معلومات تتعلق بشخص محدد أو يمكن تحديده بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال الرجوع الى رقم هويته أو الى عامل أو أكثر من العوامل الخاصة بهويته البدنية أو الفسيولوجية أو العقلية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية.
٤٣. **الترخيص:** مستند صادر عن الهيئة يخول صاحبه مزاوله إحدى خدمات النقل المحكومة في هذه اللائحة.
٤٤. **وقت المغادرة:** الوقت المحدد لانطلاق الرحلة وفقاً لجدول خدمة النقل المنتظم المحدد من قبل الناقل.
٤٥. **المخالف:** أي شخص يرتكب فعلاً مخالفاً لأحكام هذه اللائحة أو الأنظمة أو اللوائح الأخرى ذات الصلة.
٤٦. **الغرامة:** تعني مبلغاً ثابتاً من المال يتوجب على المخالف سداه لدى ثبوت ارتكابه أي فعل مخالف لأحكام هذه اللائحة أو الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة.
٤٧. **السفينة:** وسيلة نقل بحرية أو مختلطة (برمائية)؛ معدة كلياً أو جزئياً لنقل الركاب بحراً.
٤٨. **القطار:** أي وسيلة معدة لنقل الركاب على خطوط السكك الحديدية.
٤٩. **مكتب التأجير أو المؤجر:** المرخص له من الهيئة بمزاوله نشاط تأجير المركبات.
٥٠. **السائق:** كل من يقود وسيلة من وسائل النقل البري العام على الطرق.
٥١. **القوة القاهرة:** كل حادث عام لاحق على تكوين عقد النقل؛ غير متوقع الحصول عند التعاقد ولا يمكن دفعه ، يحدث دون تدخل الناقل ، ويصبح معه تنفيذ الأخير لالتزامه مستحيلًا .
٥٢. **اللجنة:** اللجنة المشكلة في الهيئة للنظر في الشكاوى المقدمة من الركاب بشأن إخلال الناقل بأحكام هذه اللائحة.
٥٣. **الوحدة الحسابية:** وحدة السحب الخاص المعرفة بوساطة صندوق النقد الدولي، مقومة بالريال أو ما يعادله طبقاً لما تحدده وزارة المالية في المملكة وقت سداد المطالبة.

الفصل الثاني: الحقوق العامة لمستخدمي أنشطة النقل

المادة (٣): عدم التمييز بين الركاب في استخدامهم لأنشطة النقل

لا يجوز للناقل رفض نقل أي شخص لاعتبارات دينية أو عرقية أو جنسية أو بسبب جنسه أو خلفيته الثقافية أو لكونه شخصاً من ذوي الإعاقة أو من ذوي القدرة المحدودة على الحركة.

المادة (٤): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة من استخدام أنشطة النقل

١. يتوجب على الناقل تهيئة وسائل النقل المشغلة من قبله بالأدوات والتجهيزات اللازمة لخدمة الأشخاص من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة بأمن وسلامة.
٢. لا يحق للناقل وممثليه رفض توفير الخدمة لأي شخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
٣. على الرغم مما ورد في الفقرة (٢) من هذه المادة، يجوز للناقل الاعتذار عن تقديم الخدمة لشخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة في الحالات التالية فقط ويجب توفير تبرير مناسب لهذا للحالات للهيئة:
 - أ. تلبية متطلبات الصحة والسلامة المعمول بها بموجب أي نظام ذي صلة بتوفير الخدمة في المملكة، أو استيفاء للاشتراطات التي تحددها الجهات المعنية بهذا الشأن.
 - ب. إذا لم يراع في تصميم وسيلة النقل أو البنية التحتية المتطلبات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ الأمر الذي يستحيل معه تقديم الخدمة لهم.
٤. في حالة الرفض المبرر لتقديم الخدمة، يجب على الناقل إبلاغ الشخص المعني بتوافر أي خدمة بديلة متوافقة مع احتياجاته.
٥. يحق للركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ولمرافقه، في حال وجوده، الاستفادة من أية إعفاءات أو تخفيضات تحددها الهيئة على أسعار التذاكر المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة ولمرافقيهم بموجب سياسة تحديد أجور استخدام وسائل النقل التي تصدرها، وعدم دفع أي أجر إضافي لقاء استخدام الخدمة.
٦. ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية إتاحة جميع المعلومات الرئيسية المتعلقة بالرحلة وشروط النقل، وذلك بأشكال مناسبة يسهل الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
٧. يمكن للراكب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة أن يطلب تلقي المساعدة من العاملين لدى الناقل أو مدير البنية التحتية بغية إصعاده على متن وسيلة النقل أو انزاله منها، وعلى هؤلاء العاملين تقديم المساعدة وتلبية طلبه طالما كان ذلك آمناً.
٨. يجب على الناقل إتاحة حجز مقعدين مجاورين أحدهما للشخص ذي الاحتياجات الخاصة أو القدرة المحدودة على الحركة والآخر لمرافقه حال اصطحابه له.

المادة (٥): الحق في المعلومات

١. يتوجب تزويد الركاب بمعلومات واضحة بشأن حقوقهم المنصوص عليها في هذه اللائحة، وذلك في محطات ومرافق النقل العام وأينما تدعو الحاجة، بما في ذلك شبكة الإنترنت، على أن يكون الوصول إليها سهلاً من قبل ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة، ويجب أن يراعى اشتغالها على تفاصيل حول كيفية تقديم الشكاوى والجهات المنوط بها التعامل معها وآلية معالجتها.

٢. يلتزم الناقل باستخدام ملخص لأحكام هذه اللائحة وإتاحته للركاب، يشتمل بصورة أساسية على الحد الأدنى من المعلومات الواردة في الملحق (٢) بعنوان: معلومات التنقل الأساسية؛ إضافة إلى أية معلومات أخرى تراها الهيئة لازمة في معرض التشغيل.

المادة (٦): اصطحاب الأمتعة والحيوانات

١. يُسمح للركاب باصطحاب أمتعتهم الشخصية أو أي أشياء أخرى يمكنهم حملها بأنفسهم على متن الوسيلة، ووضعها في الأماكن المخصصة لها – إن وجدت - شريطة ألا تشكل خطراً على الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل.
٢. يُسمح للركاب من ذوي الإعاقة البصرية باصطحاب حيوانات الخدمة المعتمدة على متن الوسيلة شريطة ألا تشكل خطراً على الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل.
٣. يسمح للركاب اصطحاب حيواناتهم الأليفة صغيرة الحجم شريطة وضعها في مستوعبات مخصصة للنقل؛ وألا تشكل خطراً على الآخرين أو تعيق الحركة وسلامة التشغيل.
٤. يجب على الناقل نشر قائمة بالمواد الممنوعة والإعلان عليها على متن الوسيلة، ومراكز بيع التذاكر، ومن خلال التطبيقات الذكية وحيثما أمكن ذلك.
٥. يجوز للناقل بوسائل النقل العام فحص حقائب اليد غير الخاضعة للرقابة وافتراغ محتوياتها عند الاقتضى لأغراض الأمن والسلامة.
٦. لا يكون الناقل مسؤولاً عن فقدان أو تلف أو هلاك الأمتعة التي تكون بحيازة الراكب أو نقص أو تعيب فيها إلا إذا ثبت خطأ الناقل أو تابعيه.
٧. يجب على الناقل الاحتفاظ بسجلات دقيقة لجميع المواد المفقودة من الركاب على متن الرحلة في قاعدة بيانات "المفقودات والمعثورات" التي يمكن للراكب المطالب الوصول إليها.
٨. إذا توفي الراكب أو أصيب بعارض مرضي أثناء الرحلة، يلتزم الناقل باتخاذ التدابير المناسبة لإسعافه على متن الوسيلة ونقله إلى أقرب مستشفى، والمحافظة على أمتعته وأغراضه لحين تسليمها لذويه أو إلى الشرطة.

المادة (٧): السماح بالدراجات ومعدات التنقل

يُسمح للركاب بأن يصطحبوا معهم على متن الوسيلة -إذا كان تصميمها مهيئاً لذلك -دراجاتهم الهوائية ووسائل التنقل الأخرى غير الميكانيكية القابلة للطي.

المادة (٨): إتاحة نظام وإجراءات فعّالين لمعالجة الشكاوى

١. على الناقل توفير آلية إلكترونية للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات المتعلقة بحقوق والتزامات الركاب المشار إليها في هذه اللائحة.
٢. يتوجب إبلاغ الركاب بإجراءات تقديم الشكاوى، وكيفية اللجوء إليها، وبأية خيارات إضافية أخرى متاحة لهم لمعالجة أية إشكاليات قد يتعرضون لها خلال تنقلهم عند الطلب.
٣. على الناقل الاعلان على نطاق واسع عن تفاصيل بوابات التواصل معه واللغات المتاحة لذلك، لتمكين الراغبين من الركاب من تقديم شكاويهم.

٤. يجوز للركاب تقديم شكاويهم في غضون ٣٠ يوماً من التاريخ الذي تم فيه توفير خدمة النقل أو كان من المفترض توفيرها. يجب على الناقل ١٥ يوم عمل من تلقيه الشكوى إخطار الركاب بأن شكواه قد تم إثبات صحتها أو رفضها أو أنها لا تزال قيد النظر. وفي جميع الأحوال لا يجب أن يتجاوز الوقت المستغرق لتقديم الرد النهائي مدة ٣٠ يوماً من تاريخ استلام الناقل للشكوى عبر أحد منافذه المتاحة والمعلن عنها.
٥. على الناقل أن يصدر إقراراً باستلام كل شكوى وإثبات تاريخها، بصرف النظر عن كيفية تلقيها، وذلك في غضون ٥ أيام عمل من تاريخ استلامها، بهدف معالجة الشكوى ضمن الإطار الزمني المنصوص عليه في هذه اللائحة.
٦. يجب على الناقل الاحتفاظ بسجلات عن عدد وفئات جميع الشكاوى المستلمة والشكاوى التي تم الرد عليها ووقت الاستجابة وإجراءات التحسين الممكنة المتخذة. تكون هذه السجلات متاحة للهيئة أو أي هيئة أخرى مختصة لرصد الامتثال لهذه اللائحة.
٧. يجب أن يكون موظفو الناقل على دراية بإجراءات التعامل مع الشكاوى الواردة من الركاب والتجاوب سريعاً معهم؛ ويتطلب في سبيل ذلك مراعاة الآتي:
 - أ. إرشاد الركاب بشأن كيفية تقديم الشكوى.
 - ب. التعامل مع مقدمي الشكاوى بكل احترام ومعالجة شكاويهم باحترافية.
 - ج. الطلب من الركاب إعطاء آرائهم وانطباعاتهم بشأن الحل الذي توصل اليه الناقل نتيجة الشكوى وكذلك حيال المعايير والإجراءات التي تم اتباعها خلال عملية معالجة الشكاوى.
 - د. الاحتفاظ بسجل كامل لجميع الشكاوى وانطباعات وآراء الركاب عن الكيفية التي تمت فيها معالجة الشكوى.

المادة (٩): تطبيق اللائحة والرقابة على الامتثال

١. تقوم الهيئة بالإشراف على تنفيذ أحكام هذه اللائحة ويكون لها كجهة منظمة للنقل في المملكة سلطة الرقابة على امتثال الناقلين لها وطلب السجلات الخاصة بالشكاوى والإطلاع منهم على كيفية التعامل معها وما تم اتخاذه من إجراءات حيالها.
٢. إذا لم يرتض الشاكي النتيجة التي توصل إليها الناقل في معالجة شكواه أو في حال تجاوز هذا الأخير على نحو غير مبرر المدة المحددة لمعالجتها، أمكن للشاكي حينها مراجعة الهيئة لتقديم اعتراض على ما آلت إليه شكواه في غضون ١٥ يوماً من تاريخ الرد النهائي للناقل أو من التاريخ الذي كان يتوجب فيه على الناقل تقديم رده النهائي. حينها تنظر الهيئة بالاعتراض من خلال لجنة تشكلها لهذا الغرض وتصدر قرارها في موعد لا يتجاوز ٣٠ يوماً، وفي جميع الأحوال يجوز التظلم من قرار اللجنة أمام ديوان المظالم وفقاً لنظامه.
٣. يجوز للمشتكي اللجوء للقضاء لمطالبة الناقل أو ممثله القانوني بالتعويض المناسب عن أية أضرار يمكن أن تكون قد لحقت به جراء مخالفة الناقل لشروط النقل أو أحكام هذه اللائحة.
٤. يتعين على الناقل تزويد الهيئة بجميع السياسات والمستندات المتعلقة بشروط الاستفادة الركاب من الخدمة والتسهيلات المقدمة ومنها على سبيل المثال ال الحصر تلك المتعلقة بالركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، للحصول على موافقتها عليها، ضماناً للامتثال لأحكام هذه اللائحة.

المادة (١٠): الحق في الخصوصية

ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية لدى وضع كاميرات داخل وسيلة النقل أو في محطات أو مرافق النقل امتثالاً لمتطلبات نظامية ولتتضيات الأمن والسلامة وجودة الخدمة، الاعلان عن ذلك من خلال وضع ملصقات في أمكنة بارزة داخل المحطة أو المرفق أو الوسيلة توضح وجود تلك الكاميرات.

المادة (١١): منافذ سداد أجرة النقل

١. على الناقل إتاحة منافذ متعددة لتمكين الراكب من سداد ثمن التذكرة بسهولة وبسر؛ إما نقداً أو من خلال الوسائط الالكترونية والتطبيقات الذكية أو توفير شباك أو أجهزة مخصصة لبيع التذاكر، والحرص على استمراريتها بأداء عملها بالكفاءة اللازمة.
٢. لدى شراء تذكرة للاستفادة من إحدى خدمات النقل العام، على الناقل أو بائع التذاكر إبلاغ الفئات التي يحق لها الحصول على أجرة مخفضة بذلك، وتحصيل ثمن التذكرة مخفضةً عند قيام الراكب بتقديم الدليل على استحقاقها. فإذا لم يتم تقديم هذه التسهيلات، جاز للركاب المطالبة بتعويض يعادل ضعف الفارق بين الأجرة المدفوعة والأجرة المعتمدة التي يحق لهم الاستفادة منها.

الفصل الثالث: الالتزامات العامة لمستخدمي أنشطة النقل

المادة (١٢): الالتزامات المتعلقة بامتعة الركاب والمواد الأخرى

١. على الركاب عدم حمل أي مواد خطرة أو مواد أخرى محظورة منصوص عليها بالأنظمة واللوائح والسياسات الصادرة من الجهات ذات العلاقة في المملكة أثناء استفادته من الخدمة سواء على متن الوسيلة أو المحطات والمرافق التي يتم توفير الخدمة فيها، والتي يتوجب على الناقل ومدير البنية التحتية إصدار قائمة بها والحصول على موافقة الهيئة لهذه القائمة والاعلان عنها للركاب قبل استفادتهم من الخدمة.
٢. يمكن أن تشمل المواد المحظورة المواد التي تنبعث منها روائح كريهة ومنفّرة، وكذلك بعض الأطعمة التي قد تفسد أثناء الرحلة.

المادة (١٣): شروط الرحلة

١. يتعين على الركاب حال عثوره على أي أغراض فقدت من الغير على متن الوسيلة أو في المحطة الإبلاغ عنها فوراً وتسليمها إلى موظفي الناقل أو مزود الخدمة.
٢. في حال فقدان أي ممتلكات على متن الوسيلة أو في المرافق، يجب على الركاب إبلاغ موظفي الناقل بذلك في غضون ٣٠ يوماً من الاستفادة من الخدمة، مع تقديم تفاصيل عن تلك الخدمة وتوقيتها ومسارها ووصف للمواد المفقودة. إذا لم تتم المطالبة بالممتلكات المفقودة خلال المدة المحددة جاز للناقل تسليمها للشرطة.
٣. يكون أولياء الأمور والأوصياء مسؤولين عن سوء سلوك أبنائهم القصر أو اليافعين المرافقين لهم والإشراف المناسب عليهم طوال رحلتهم.
٤. يجب على الركاب عدم استهلاك أي مواد محظورة على متن الرحلة حتى لو أصبحت الوسيلة خارج أراضي المملكة أو مياهها الإقليمية.
٥. يجب على الركاب الذين يصطحبون حيواناتهم الأليفة صغيرة على متن الوسيلة إبقائها في مستويات مخصصة للنقل في جميع الأوقات خلال الرحلة.

المادة (١٤): قواعد آداب التصرف

١. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكاً غير لائق أو مسيء أو مخل بالذوق العام أو الآداب العامة وغير ذلك من الأفعال المحظورة المنصوص عليها بالأنظمة واللوائح والسياسات الصادرة من الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- أ. ارتداء ملابس غير لائقة أو غير محتشمة.
- ب. التحرش؛
- ج. مضايقة الغير؛
- د. السرقة؛
- هـ. استخدام هوية مزورة أو غير صحيحة؛
- و. عرض أي مواد غير لائقة؛
- ز. التلفظ بعبارات تسيء إلى المملكة أو مواطنيها أو إلى فئة من مجتمعاتها أو الجاليات المقيمة فيها

ح. أي سلوك آخر غير نظامي أو مسيء.

٢. دون الإخلال بأي التزام آخر يقع على المستفيدين من خدمات النقل؛ يتوجب على الركاب الامتناع بصورة خاصة عن القيام بالآتي:

- أ. تجاوز الحواجز الموضوعه في محطات ومرافق النقل العام، وكذلك تجاوز الصف المخصص لانتظار الركاب فيها؛
- ب. دخول الوسيلة أو المحطة بملايس غير لائقة أو متسخة أو تنبعث منها روائح كريهة؛
- ج. الفاء القمامة في المناطق غير المخصصة لذلك والبصق داخل وسائل أو محطات أو مرافق النقل؛
- د. شغل المقاعد والتسهيلات المخصصة للأشخاص المسنين وذوي الاعاقة والنساء والعائلات، ما لم يكن من الأشخاص المستهدفين بالخدمة؛
- هـ. التخريب والكتابة أو الرسم أو الإتيان بأي أعمال أخرى مماثلة في وسائل أو محطات أو مرافق النقل؛
- و. وضع الملصقات التجارية أو توزيع المنشورات في وسائل أو محطات أو مرافق النقل دون إذن؛
- ز. التقاط صور أو مقاطع مرئية مسجلة لأشخاص أو ركاب آخرين دون إذن منهم؛
- ح. الإتيان بأي فعل، جسدياً كان أو شفهيأ، أو التلفظ بعبارات من شأنها الاضرار بأي فرد أو إخافته أو تعريضه للخطر في وسائل أو محطات أو مرافق النقل؛
- ط. تسليط إضاءة ضارة باتجاه الآخرين في الأماكن العامة مثل أشعة الليزر التي من شأنها الاضرار بالأفراد أو إخافتهم أو تعريضهم للخطر.

٣. على الرغم مما ورد في الفقرة (٢) من هذه المادة، يجب أن يتصف الراكب بالمسئولية عند استخدامه أي من خدمات النقل وبخاصة التصرف الآمن والتعاون مع موظفي الناقل أو مدير البنية التحتية ومعاملتهم كما الركاب الآخرين بكل احترام واستخدام لغة لا تسبب إساءة للآخرين.

المادة (١٥): الامتثال لمتطلبات السلامة

لا يجوز للراكب إحضار أي سلاح (بما في ذلك أسلحة الصيد) أو متفجرات أو ألعاب نارية أو أي أغراض أخرى تعرض الوسيلة أو حياة الآخرين أو ممتلكاتهم للخطر أو إحضار أي من المواد المعلن عنها من قبل الناقل بأنها مواد خطيرة أو محظورة. كما يجب عدم استخدام تجهيزات السلامة والوقاية من الحريق إلا في الحالات الضرورية.

المادة (١٦): مسؤولية الراكب تجاه الناقل

١. يتحمل الراكب المسؤولية تجاه الناقل أو أي مقدم خدمة آخر ذي صلة عن أية خسارة أو ضرر ناتج عن عدم وفاء الراكب بالتزاماته المنصوص عنها في هذه اللائحة أو عدم امتثاله لأية متطلبات نظامية أخرى ويشمل ذلك أية أضرار تسبب بها في الوسيلة أو مرفق النقل أو المحطة، ما لم يثبت أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن ظروف لم يكن بإمكانه تجنبها أو قوة قاهرة.

٢. في حال ثبوت مسؤولية الراكب على النحو المشار إليه في الفقرة (١) من هذه المادة، فإنه يتحمل بالإضافة الى الغرامة المتوجبة جراء مخالفته، قيمة التعويض المستحق عن الأضرار التي أحدثها أو تسبب بها.

المادة (١٧): الامتثال للمتطلبات النظامية

في كل ما لم يرد به نص في هذه اللائحة، على الراكب الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة؛ بما في ذلك تعليمات الجهات الأمنية والصحية والجهات المعنية الأخرى.

المادة (١٨): سداد أجرة النقل

يلتزم الراكب بسداد أجرة النقل واتباع لوائح الهيئة وتعليمات الناقل بشأن الخدمة.

المادة (١٩) السن المسموح به لاستخدام الخدمة

مالم ينص على خلاف ذلك في اللوائح، يجب أن يكون الراكب بعمر ١٣ سنة على الأقل للسماح له باستخدام خدمات النقل العام بين المدن بمفرده، و٨ سنوات على الأقل لاستخدام خدمات النقل داخل المدن.

الباب الثاني: الأحكام الخاصة بالنقل البري

الفصل الأول – حقوق مستخدمي الحافلات بين المدن

المادة (٢٠): مساعدة وتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من استخدام الحافلات

١. يتوجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة وتدريب الكادر المناسب من الموظفين للتعامل مع مختلف الحالات؛ شريطة القيام بالآتي:
 - أ- الإبلاغ عن الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل 36 ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة؛
 - ب- أن يعرف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل 60 دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و30 قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك من وقت معلن للرحلة.
٢. يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب الاعلان عن حاجته للمساعدة وأي احتياجات أخرى تتعلق بإجلاسه، عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للتذكرة، من خلال نظام الحجز لدى الناقل، سواء تم ذلك بواسطة شبكة الإنترنت أو في المحطة، ويتوجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير خدمة المساعدة المطلوبة.
٣. على الناقل أو مدير البنية التحتية - بحسب المقتضى - اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي الإشعارات المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ بالحاجة الى المساعدة.
٤. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنين لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود على متن الحافلة أو الخروج منها.
٥. عند الاقتضاء، يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج مرفق النقل لا تبعد أكثر من ٨٠٠ متر عن مكان انطلاق الحافلة؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة.
٦. يتوجب إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بتهيئة المحطات والحافلات لتحقيق متطلبات ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة فيما يتعلق بإمكانية الوصول، عبر نشرها على شبكة الانترنت وبرامج التطبيقات الذكية أو بأية أشكال أخرى يسهل الوصول إليها من قبل الشخص المعني بالخدمة؛ من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية. كما يتطلب لدى إجراء تعديلات على شروط الوصول إلى الخدمات والمرافق في المحطات، نشر تلك المعلومات على الفور، ليكون الركاب الذين يطلبون المساعدة على علم بأية قيود محتملة على الاستخدام.
٧. على الناقل السعي جاهداً لتوفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة ضماناً لتنقل سهل وآمن للأشخاص من الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، الا انه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (٥٠٪) من قيمة التذكرة والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى لدى توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيط الرحلة من خلال

- استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة، وذلك في أول فرصة ممكنة.
٨. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال 5 أيام عمل من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لإطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
٩. يكون رفض النقل مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم الحافلة أو البنية التحتية لا يراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
١٠. يجب نشر كافة المعلومات المتعلقة بالحافلات والمحطات أو المرافق المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة على متنها على شبكة الإنترنت والتطبيقات الذكية وأي وسيلة أخرى متاحة.
١١. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في الحافلات والمحطات المعينة، وفقاً للملحق (1) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة عن الحركة). ويلتزم الناقلون ومشغلي المحطات بتوفير أي من كراسي المتحركة أو معدات التنقل المطلوبة لنقل الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي الحركة المحدودة من المنقطة المحددة لطلب المساعدة إلى ركوب الوسيلة ومساعدتهم على ذلك.
١٢. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
١٣. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن الحافلات والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، والسعي على وجه الخصوص لإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشبيد أية محطات أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

المادة (٢١): الحق بالمعلومات

١. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة، وفقاً للملحق (2) - معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب من بينها على سبيل لا الحصر الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية.

٢. يتوجب الإعلان مسبقاً قبل ٣٠ يوماً على الأقل من بدء تطبيق أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجد.
٣. في حال إلغاء خدمة منتظمة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب إبلاغ الركاب بذلك في أقرب وقت ممكن؛ خلال مدة لا تقل عن 30 دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة بناء على طلب الراكب الذي يتوجب عليه حينها توفير تفاصيل التواصل معه إلى الناقل.
٤. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها إبلاغ الركاب المعنيين بالوصلات البديلة.
٥. يجب أن يتلقى الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة معلومات عن الإلغاء أو التأخيرات والوصلات البديلة في أشكال يمكن الوصول إليها.

المادة (٢٢): الأمتعة

١. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم السهلة الحمل (الأمتعة اليدوية) على متن الحافلة، إلا أنه لا يُسمح بالأمتعة التي قد تسبب في مضايقة ركاب آخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع.
٢. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل وفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
٣. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى "قسمة تسجيل الأمتعة" التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وافياً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسيمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.
٤. يجب على الراكب التحقق من إصدار قسيمة تسجيل الأمتعة وفقاً لتعليماته، وبأن ملصق الأمتعة تتوفر فيه تفاصيل عن اسمه وعنوانه ومكان وصوله.
٥. يجري تسليم الأمتعة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسيمة، يكون على المطالب بها تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة إلا بمعرفة الشرطة.
٦. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لدى الناقل لمدة ٣٠ يوماً، يمكن له بعدها تسليمها للشرطة. وفي حال كانت الأمتعة كناية عن مواد قابلة للتلف كالمواد الغذائية، يتم حينها الاحتفاظ بها لمدة أقصاها ٢٤ ساعة، يقوم بعدها الناقل بالتخلص منها كنفائات وإثبات ذلك في سجلاته.
٧. يحق للناقل فحص أمتعة اليد والأمتعة المسجلة، وكذلك الحيوانات التي يتم اصطحابها مع الراكب بوجود الأخير في حال وجود مبرر لذلك؛ وبخاصة لدى عدم مراعاة شروط النقل.

المادة (٢٣): السماح بالدراجات الهوائية على متن الحافلة

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشرط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم الحافلة يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين.

المادة (٢٤): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

١. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
 - أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
 - ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
 - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
 - د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر نظام المرور ولائحته التنفيذية.
 - هـ. مراقبة خطوط النقل والجدول الزمنية المنشورة للرحلات، بما في ذلك أوقات المغادرة والوصول إلى محطات النهاية والمحطات الكائنة بينهما المدرجة على طول الطريق. لا يكون الناقل مسؤولاً عن عدم وجود الركاب في الوقت المحدد لصعود الحافلة وفقاً للجدول الزمنية المعلن عنها.
 - و. توفير أحزمة أمان ثلاثية في المقاعد المكشوفة وكراسي مخصصة للأطفال يتم تثبيتها بكرسي الحافلة؛ حال طلبه من الراكب.
٢. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن البنية التحتية لخدمات النقل؛ من وسائل نقل ومحطات ومنصات وأية مرافق أخرى مهيئة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

المادة (٢٥): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

١. في حال إلغاء الرحلة أو تأخرها لأكثر من 120 دقيقة، يُمنح الركاب أحد الخيارين التاليين:
 - أ. مواصلة الرحلة أو إعادة تخطيط مسارها باختيار خطوط بديلة دون أي تكلفة إضافية.
 - ب. التخلي عن الرحلة، واسترداد كامل ثمن التذكرة والعودة إلى نقطة المغادرة.
- في حال عدم تقديم الخيارات الى الراكب على النحو المشار إليها أعلاه، يحصل عندها على تعويض يعادل 50٪ من سعر التذكرة للرحلة المتأخرة، بالإضافة إلى استرداد قيمتها.

٢. في حال أصبحت الخدمة غير ممكنة التنفيذ في نقطة خدمة معينة حيث كان يتم توفيرها، يتعين على الناقل اتخاذ الترتيبات اللازمة لتأمين استمراريتها انطلاقاً من تلك النقطة أو من المحطة التالية المتاحة حيث ينبغي نقل الراكب بوسائل نقل بديلة.
٣. في حالة فقدان الراكب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الراكب ويتحمل الناقل تكاليفها.
٤. في الرحلات التي تزيد مدتها عن 3 ساعات، وفي حالة الإلغاء أو تأخير وقت المغادرة لأكثر من ٩٠ دقيقة، يتلقى الراكب مجاناً الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات (على نحو معقول).
٥. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التأخير في الوصول إلى الوجهة النهائية، إذا أثبت وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للحافلة للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة قاهرة أعاقت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
٦. يتم دفع التعويضات أو المبالغ الواجب إرجاعها للراكب بأية طريقة سداد يقبلها الأخير؛ إما نقدًا، أو عن طريق تحويل مصرفي إلكتروني، أو طلب مصرفي، أو شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم لخدمات يوفرها نفس الناقل بذات القيمة.
٧. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يوماً من تاريخ تسليم طلب الاسترجاع إلى الناقل، في حين يتوجب سداد قيمة أية تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن ٣٠ يوماً.
٨. يجب على موظفي الناقل توفير تأكيد لتأخير الخدمة، متى طلب منهم الراكب ذلك.

المادة (٢٦) -مسؤولية الناقل تجاه الراكب وعن أمتعتهم (للرحلات التي تزيد مسافتها عن ٢٥٠ كلم)

١. في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت به إصابة شخصية، وثبتت مسؤولية الناقل أو أحد مستخدميها في ذلك، يحق للراكب أو لورثته -بحسب المقتضى- الحصول على التعويض المناسب وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة، مع التزام الناقل في كل الأحوال باتخاذ كافة الخطوات الفورية اللازمة لتوفير المساعدة الطبية للراكب المصاب وتحمل نفقات علاجه؛ والتي لا تدخل في احتساب قيمة التعويض المستحق له.
٢. يكون الناقل مسؤولاً عن أي فقد أو تلف في الأمتعة التي يتم تسليمها إليه، من وقت توليه لها إلى حين تسليمها إلى صاحبها.
٣. يتحمل الناقل مسؤولية فقدان أو تلف الأمتعة داخل الحافلة، بما في ذلك الأمتعة الشخصية للراكب المحمولة أو الملبوسة أو الخاضعة لإشرافه في حال كان ناجماً عن حادث تسبب به سائق الحافلة أو أحد مرافقيه.
٤. يعفى الناقل من المسؤولية؛ سواء في حالة وفاة الراكب أو إصابته في الحالات التالية:
 - أ. إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب.
 - ب. إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن قوة قاهرة أو حرب.

- ج. إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل، ويتعين على الناقل الذي يتصل من المسؤولية في هذه الحالة، مساندة الركاب في مطالباتهم بالتعويض بوجه أي أطراف ثالثة تبين أو يري مسؤوليتها بتلك المطالبة.
٥. يكون حد قيمة التعويض عن فقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التالف) ٧٥ ريال لكل كيلو غرام وبحد أقصى ٢,٤٠٠ ريال لكل قطعة من الأمتعة.
٦. يكون التعويض المستحق للركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة؛ عن الفقد أو التلف الذي لحق بمعدات التنقل خاصتهم الذي تسبب به الناقل؛ معادلاً لتكلفة استبدال تلك المعدات أو إصلاحها، على أن يتم توفير بديل مؤقت على الفور للراكب الذي يجد نفسه في حاجة إليه.
٧. بالإضافة الى حالات الاعفاء من المسؤولية الواردة في البند (٤)، يعفى الناقل من المسؤولية عن فقدان أو تلف الأمتعة في الحالات التالية:
- أ. فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
 - ب. في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف بصورة جيدة.
 - ج. في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، وكان من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية.
 - د. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
٨. لا ينطبق الحد من المسؤولية على الناقل في حال عدم بذله العناية الواجبة أو الخطأ أو الإهمال من جانبه أو أي من مستخدميه أو العاملين تحت إشرافه، وكذلك في حال إصابة السائق بعارض مرضي أو عجز جسدي أو عقلي أثناء قيادته للحافلة، أو في حال وجود خلل في الحافلة حتى لو كان يتدخل أو بفعل طرف ثالث.
٩. يقع عبء إثبات أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن سبب خارجي لا يد للناقل به ويستبعد مسؤوليته عنه، على عاتق الأخير
١٠. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم تسليمها للراكب خلال ١٤ يوماً من تاريخ المطالبة بها.
١١. إذا تم إيجاد الأمتعة المفقودة خلال سنة واحدة من تاريخ الرحلة، يتوجب على الناقل إخطار الركاب مالكيها بذلك فوراً؛ إذا كانت بيانات الاتصال به متوفرة لدى الناقل، الذي يتوجب عليه حينها دعوته لاستلامها خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تلقيه الإخطار ويتوجب على الركاب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد يحصل عليه الركاب عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحق الأخير بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها.
١٢. يعتبر استلام الركاب لأمتعته دليلاً ببنياً على تسلمه لها كاملةً وبحالة جيدة. يمكن تقديم أي شكوى شفوية أو كتابية بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال ٣ أيام من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفاهه خلال فترة لا تتعدى وصوله الى وجهته.

١٣. تنتظر المحكمة المختصة المطالبات المتعلقة بالتعويض عن الوفاة أو الاصابات الجسدية تتم وفقاً للأنظمة والأحكام المعمول بها في المملكة.
١٤. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ فقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض على محتواه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
١٥. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها المتعاقدين معه ووكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
١٦. لا يخل ما ذكر في هذه المادة بحق الراكب المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة في المملكة.

الفصل الثاني – التزامات مستخدمي الحافلات بين المدن

المادة (٢٧): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

١. على كل من يود استخدام الحافلة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
٢. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
٣. على الراكب حيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجزتها، ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
٤. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب كالطلاب أو كبار السن على سبيل المثال، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
٥. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في اثبات صحتها أو إذا تم تغييرها من دون الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

المادة (٢٨): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

١. لا يُسمح للراكب على متن الحافلة أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أية مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم الحافلة، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالحافلة أو المحطات أو المرافق. ويتوجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن الوسيلة.
٢. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.
٣. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.

المادة (٢٩): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

- ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة مخدومة بموظفين يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل 36 ساعة على الأقل، ويتوجب عليهم في سبيل ذلك الامتثال لإرشادات الناقل المعطى عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

المادة (٣٠): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة المبين في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه من قبل الناقل، فإذا لم يصعد على متن الحافلة قبل موعد المغادرة المحدد للخدمة أو، عند الاقتضاء خلال الفترة الزمنية السابقة للمغادرة، فإنه لن يكون بالإمكان ضمان استعادته من الخدمة ويظل ملزماً بدفع أجره النقل.

المادة (٣١): الالتزامات المتعلقة باستخدام الحافلات ومنشآت النقل

يجب على الراكب اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقيد بقواعد استخدام الحافلات والمحطات والمرافق، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في الحافلة أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
- ج. عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة كذلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو القيود المفروضة على استخدام مرفق وقوف المركبات.

المادة (٣٢): التقيد بشروط الرحلة

١. يجب على الركاب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استعادتهم من الخدمة، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
 - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الحافلة أو في المحطات أو المرافق.
 - ب. النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.
 - ج. الوصول الى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
 - د. الهاء السائق أثناء الرحلة.
 - هـ. التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات.
 - و. الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
 - ز. استخدام أي لغة تهديد أو إهانة أو بذاءة، أو التصرف بطريقة تسيء إلى الآداب العامة أو بطريقة غير لائقة أو تخالف الذوق العام، أو الاقتتال مع الركاب.
 - ح. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير أي بنية تحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.

- ط. تجاوز طابور الانتظار.
- ي. إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها.
- ك. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة، دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن المركبة. أيضاً، يجب على الركاب أن يضعوا هواتفهم في الوضعية الصامتة وعدم التحدث بصوت عالٍ على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصةً الرحلات الطويلة.
٢. عند التواجد على متن الحافلة، يجب على الراكب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
- أ. البقاء جالساً طوال الرحلة.
- ب. استخدام أحزمة الأمان، ومساعدة الأطفال على ارتدائها.
- ج. عدم وضع الحقائب والأمتعة على المقاعد، مع التقيد باستخدام أرفف الأمتعة في حال وجودها؛
- د. عدم إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.
٣. على الراكب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
٤. على الراكب الذي ينتظر الصعود إلى الحافلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنها بالخروج منها قبل ان يباشر بالصعود على متنها.
٥. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، ويتوجب عليه أن يتخلى عن المقعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو كبار السن أو للعائلات التي لديها أطفال.
٦. يتوجب على الراكب عدم التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.
٧. لن يسمح للراكب بالاستفادة من خدمة النقل أو سيتم استبعاده من على متن الحافلة إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد الأجرة التي سددها، مع ما يعرضه ذلك لعقوبات أيضاً.

المادة (٣٣): الامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكاً غير آمن وغير مسموح به؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو حركة الحافلات تشكيل خطر عليهم.
- ب. وضع أية أغراض قد تعيق حركة الركاب في ممرات الحافلة أو مخرجها.
- ج. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخرج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.

- د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
- هـ. الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم، بما في ذلك أعمال العنف أو التهديد أو التخريب أو السلوك العنيف الذي من المحتمل أن يثير رد فعل عنيف.
- و. التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها.
- ز. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
- ح. تعمد ترك أي حزمة غير مصرّح بها داخل الوسيلة.
- ط. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
٢. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات أو مواقف الانتظار الجانبية على الطرق عدم ترك أطفالهم يلعبون على الطريق أو بالقرب من مسار الحافلة، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب من الحافلة حتى تتوقف.
٣. يجب أن يتأكد الراكب من أنه بإمكانه رؤية سائق الحافلة وبأن هذا الأخير بإمكانه رؤيته أيضاً.
٤. بعد نزوله من الحافلة، يجب ألا يحاول الراكب مطلقاً العبور من خلفها أو من غير الأماكن المخصصة لذلك.
٥. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
٦. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.

المادة (٣٤): الامتثال للمتطلبات النظامية للدول الأخرى

عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية لجهة إبراز الوثائق الثبوتية والتقييد بجدول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك.

الفصل الثالث - حقوق مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن

- المادة (٣٥):** مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدود على الحركة من الاستفادة من الخدمة.
١. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في الحافلات والمحطات المعيّنة، وفقاً للملحق (١) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة عن الحركة).
 ٢. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعيّنين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
 ٣. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن الحافلات والمحطات وأماكن انتظار الركاب والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، وإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشبيد أو تجديد أية محطات أو مرافق أو لدى طلب أية مواد ذات صلة.

المادة (٣٦): الحق بالمعلومات

١. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة، وفقاً للملحق (٢) - معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
٢. يتوجب الإعلان مسبقاً قبل ٣٠ يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجدت بشرط موافقة الهيئة.

المادة (٣٧): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

١. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
 - أ. توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
 - ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
 - ج. التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل حافلة.
 - د. تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر نظام المرور ولائحته التنفيذية.

٢. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية، كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن الحافلات والمحطات والمنصات والمرافق الأخرى مهيأة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

الفصل الرابع - التزامات مستخدمي الحافلات العامة داخل المدن

المادة (٣٨): الالتزام بحياسة تذكرة صالحة طوال الرحلة

١. على كل من يود استخدام الحافلة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
٢. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة، ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
٣. على الراكب حياسة تذكرة أو بطاقة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجزتها. ولهذا الغرض عليه إظهار أي منهما لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذكرة أو بطاقة صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها تعتمد عليها الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
٤. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب كالطلاب أو كبار السن على سبيل المثال، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
٥. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في اثبات صحتها، أو إذا تم تغييرها من دون الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

المادة (٣٩): الالتزام المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

١. لا يُسمح للراكب على متن الحافلة أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أية مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم الحافلة، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو أنه من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالحافلة أو المرافق. ويتوجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن الوسيلة.
٢. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمثله اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

المادة (٤٠): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

١. يجب على الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو أية معدات تنقل أخرى الدخول إلى الحافلات؛ من خلال الأبواب الرئيسية للحافلات ذات الباب المزدوج إذا كان يمكن مرور الكراسي المتحركة أو معدات التنقل من خلال الأبواب بأمان ويمكن وضعها في منطقة تأمين الكراسي المتحركة دون سد الممرات أو المداخل.
٢. يتعين على الركاب التأكد من وضع كراسيهم المتحركة أو معدات التنقل الخاصة بهم بصورة سليمة في المنطقة المحددة على متن الحافلة.

٣. في حال كانت الحافلة ممتلئة وكانت المناطق المحددة على متنها مشغولة بكراسي متحركة أو معدات تنقل أخرى، يتوجب على الراكب حينها عدم الصعود على متنها تفادياً لأي خطر على سلامته وتأميناً لراحة الركاب الآخرين.

المادة (٤١): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل

- يجب على الراكب اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقيد بقواعد استخدام الحافلات والمحطات والمرافق، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
- عدم التعدي على ممتلكات الغير.
 - عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في وسيلة النقل أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
 - عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث موقع توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة أو المخصصة لفئات معينة من المستخدمين، كذلك المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية أو المخصصة للعائلات، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو القيود المفروضة داخل مرافق وقوف المركبات.

المادة (٤٢): التقيد بشروط الرحلة

- يجب على الركاب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
 - استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق.
 - النوم في المواقع المخصصة للركاب على الطرق أو في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه.
 - الوصول الى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.
 - التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات.
 - الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.
 - الهاء السائق أثناء الرحلة.
 - استخدام أي لغة تهديد أو إهانة أو بذاءة، أو التصرف بطريقة تسيء إلى الآداب العامة أو بطريقة غير لائقة أو تخالف الذوق العام، أو الاقتتال مع الركاب.

- ح. التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق.
- ط. تجاوز طاوور الانتظار.
- ي. إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها.
- ك. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة، دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن الوسيلة النقل. ويتوجب أيضاً على الركاب أثناء الرحلة أن يضعوا هواتفهم في الوضعية الصامتة وعدم التحدث بها بصوت عال أثناء الرحلة.
- ل. عدم وضع الحقائب أو الأشياء الأخرى على المقاعد.
- م. عدم إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.
- ن. عدم دخول الحافلة إذا كانت ممتلئة بالركاب بعد إخطار الراكب بذلك من قبل الناقل.
٢. على الراكب إبراز بطاقة الهوية الى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
٣. على الراكب الذي ينتظر الصعود الى الحافلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنها بالخروج منها قبل ان يباشر الصعود على متنها.
٤. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، ويتوجب عليه أن يتخلى عن المقعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو كبار السن أو للعائلات التي لديها أطفال.
٥. يتوجب على الراكب عدم التدخين على متن الحافلة أو في أي مكان آخر محظور فيها التدخين.
٦. لن يسمح للراكب بالاستفادة من الخدمة لنقل أو سيتم استبعاده من على متن وسيلة النقل إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد الأجرة التي سددها، مع ما يعرضه ذلك لعقوبات أيضاً.
٧. يتوجب على الركاب عدم تناول الأطعمة على متن الرحلة، باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.
٨. يتوجب على الراكب الالتزام بالصعود على متن لحافلة أو النزول منها فقط في محطات الحافلات الرسمية أو محطات الانتظار المخصصة للركاب على مسارات الطرق، باستثناء الحالات التي يتم الإعلان فيها عن أن الخدمة هي " أثير واركب" وحينما يكون بإمكان السائق التوقف في مكان آمن للقيام بذلك.

المادة (٤٣): الامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - أ. التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
 - ب. وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل.
 - ج. اساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الانذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
 - د. إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
 - هـ. الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم، بما في ذلك أعمال العنف أو التهديد أو التخريب أو السلوك العنيف الذي من المحتمل أن يثير رد فعل عنيف.
 - و. إطلاق تهديد باحداث ضرر في الخدمة أو تعطيل العمليات المتصلة بها.
 - ز. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
 - ح. تعمد ترك أي حزمة غير مصرح بها داخل الحافلة.
 - ط. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
 - ي. إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة.
٢. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات أو في أماكن أو مظلات الانتظار عدم ترك أطفالهم يلعبون على الطريق وأرصفتهم الركاب أو بالقرب من مسار الحافلة، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
٣. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
٤. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
٥. يجب أن يتأكد الراكب من أنه بإمكانه رؤية سائق الحافلة وبأن هذا الأخير بإمكانه رؤيته أيضاً.
٦. بعد نزوله من الحافلة، يجب ألا يحاول الراكب مطلقاً العبور من غير الأماكن المخصصة لذلك.

الفصل الخامس- حقوق ركاب سيارات الأجرة والسيارات العاملة بنشاط التوجيه

المادة (٤٤): مساعدة وتمكين الركاب ذوي الإعاقة من استخدام سيارات الأجرة.

يجب أن يتاح للركاب من ذوي الإعاقة أو من ذوي القدرة المحدودة على الحركة إمكانية طلب سيارة أجرة يسهل الدخول إليها بواسطة الكراسي المتحركة أو مجهزة فنياً لاستقبالهم و إتاحة اصطحاب حيوان الخدمة معهم داخل المركبة. ويشترط لهذه الغاية أن يكون السائق مدرباً للتعامل مع متطلبات الأشخاص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة وتقديم المساعدة اللازمة لهم؛ بما في ذلك حمل الكرسي المتحرك أو المعدات المساعدة على الحركة.

المادة (٤٥): توفير سيارة آمنة ومناسبة.

١. يجب على مزود الخدمة توفير سيارات بحالة عمل جيدة وتتوافر فيها كافة معايير الراحة واشتراطات السلامة المناسبة للخدمة، للركاب الراغبين بالتنقل بواسطة سيارات الأجرة أو السيارات الموجهة.
٢. يجب على الناقل أو صاحب المركبة -بحسب المقتضى- الحرص على فحص السيارة يومياً للتأكد من كفاءتها وجودة الأجهزة والمعدات المزودة بها بالإضافة الى نظافتها الداخلية والخارجية؛ ويشمل ذلك ما يلي:
 - أ. ضمان انبعاث هواء نظيف وخالي من الرائحة أو الأبخرة أو الدخان من جهاز التكييف.
 - ب. خلو السيارة أو صندوق الأمتعة فيها من الأوساخ أو الأشياء النابتة أو الشحوم أو الزيوت أو أي شيء آخر قد ينتقل الى الراكب عند ملامسته لملابسه أو الأشياء التي يحملها.
 - ج. أن يكون عداد الأجرة (في سيارات الأجرة فقط)، قابلاً للتشغيل ومثبتاً على لوحة عدادات السيارة بحيث يكون قابلاً للقراءة بوضوح ومرئياً من جميع الركاب.
 - د. أن تكون جميع أحزمة الأمان مرئية وبحالة صالحة.
٣. يجب أن يتمتع الراكب برحلة هادئة وخالية من الضوضاء السمعية (من جهاز الراديو أو جهاز التنبيه أو جهاز اللاسلكي) أو البصرية (من شاشات شديدة السطوع داخل المركبة)، ويلتزم فيها السائق بنظام المرور ولائحته التنفيذية وبصورة خاصة عدم تجاوز السرعة المحددة للطريق.
٤. يتوجب على السائق إجابة طلبات الراكب بضبط الحرارة والتكييف وصوت الراديو ودرجة سطوع الشاشات المرئية أو العداد داخل المركبة.

المادة (٤٦): مهارات وسلوك السائق.

١. يجب على الناقل أو مزود الخدمة ضمان توفير الخدمة من قبل سائق مرخص له نظاماً بقيادة المركبة وإظهار ترخيصه داخلها.
٢. يجب على الناقل أو مقدم الخدمة ضمان توفير الخدمة من قبل سائق من ذوي السمعة الطيبة والأخلاق الحسنة؛ والمظهر الحسن؛ مشهوداً له بقيادته الآمنة والتزامه بنظام المرور ولائحته التنفيذية. على السائق إكمال الرحلة حتى نهايتها وصولاً إلى المكان المقصود.
٣. يجب تمكين الراكب من الوصول إلى أي وجهة يطلب الذهاب إليها داخل منطقة الخدمة، وتنفيذ طلباته المعقولة؛ ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر التوقف في أي مكان وانتظاره.
٤. يجب أن يُعرض على الركاب المسار الأكثر مباشرة واختصاراً إلى وجهته، مع ترك المجال له باختيار أي مسار آخر يريد دون أن يحق له في هذه الحالة الاحتجاج على زيادة الأجرة نتيجة اطالة الطريق التي اختارها.
٥. يجب على السائق عدم الانشغال أثناء القيادة بالحديث مع آخرين أو باستخدام هاتف محمول أو جهاز آخر من أي نوع يشئت انتباهه.
٦. يجب على السائق عدم تبادل الحديث مع الراكب في أمور تخرج عن تأديته لمهمته بإيصاله إلى وجهته ما لم يطلب منه الراكب ذلك.
٧. يجب على السائق أن ينظر في سيارته عقب كل رحلة بحثاً عما يكون قد تركه الراكب داخلها واتخاذ خطوات معقولة وجادة لإعادة المفقودات إلى صاحبها وفقاً للإجراءات التي تحددها الهيئة لذلك.

المادة (٤٧): الحق في المعلومات.

١. يجب أن تكون التعرفة معلومة من قبل المستخدمين؛ لجميع أنواع الخدمات والمركبات المتاحة، من خلال نشرها عبر المواقع الالكترونية وتطبيقات الهواتف والأجهزة الذكية؛ ويشمل ذلك تعرفة فتح العداد أو بدء الخدمة وأية رسوم أخرى إضافية قد تكون مفروضة في مواقع معينة كالمطار على سبيل المثال.
٢. في الرحلات التي جرى الترتيب لها وحجزها مسبقاً، يجب أن يكون لدى الراكب تقدير تقريبي بسعر الخدمة وتكلفة الرحلة المتوقعة.
٣. يجب على مزود الخدمة إتاحة جميع شروط الاستخدام بأشكال مناسبة يسهل الوصول إليها، سواء على شبكة الإنترنت، والتطبيقات الذكية أو بأية وسيلة مناسبة أخرى، لتمكين الركاب من الاطلاع عليها لتشتمل على سبيل المثال لا الحصر على: الخدمات المتوفرة، سياسة الإلغاء والتأخير والتعويضات عن الفقد أو التلف، قائمة بالمواد والحيوانات المحظور نقلها، خيارات الحجز المسبق، إجراءات تقديم الشكاوى، وتفاصيل الاتصال بخدمة العملاء وغير ذلك من الأمور ذات الصلة.
٤. يجب تزويد الراكب بناءً على طلبه، بحالة الرحلة في جميع الأوقات.

المادة (٤٨): حق مشاركة الرحلة.

يجب أن يكون للراكب الخيار بين أن يستقل المركبة خلال الرحلة وحده أو مشركتها مع آخرين من أقاربه وأصدقائه.

المادة (٤٩): شروط وخيارات السداد.

١. ليس على الراكب سداد سوى الأجرة المبينة بحسب قراءة العداد أو التطبيق الذكي الخاص بالخدمة، وتعتبر الرحلة مجانية في حالة عدم تشغيل عداد احتساب أجرة النقل. في حال تقاضي السائق أجرة تزيد عن تلك المبينة بحسب قراءة العداد أو التطبيق الذكي؛ عندها يعوّض الراكب بالقيمة الإضافية التي تم تقاضيها منه بالزيادة؛ ويتم إيداعها في حسابه بالتطبيق الذي نفذت من خلاله الرحلة، أو يصدر له الناقل إشعار دائن (Credit Note) بتلك القيمة لتمكينه من استخدامها مستقبلاً على متن مركباته في رحلة حسب رغبة الراكب.
٢. لا ينبغي على الراكب سداد الأجرة في حال حدوث عطل في المركبة قبل الوصول إلى الوجهة النهائية. وفي هذه الحالة يكون لزاماً على السائق مساعدة الراكب بكافة الوسائل المتاحة للحصول على سيارة أخرى لإكمال رحلته دون تركه عالقاً بانتظار سيارة أخرى
٣. في حالة إلغاء طلب سيارة موجهة من قبل الناقل لأكثر من مرة في الرحلة الواحدة، يتم تعويض الراكب عن السعر المقدر للرحلة المحجوزة.
٤. عند استخدام خدمة النقل بالسيارات الموجهة، إذا لم يصل السائق إلى النقطة المحددة للالتقاء بالراكب في غضون ٣٠ دقيقة بحد أقصى وإذا لم يتم بإلغاء الطلب، يعرض الناقل الراكب عن السعر المقدر للرحلة المحجوزة.
٥. لا ينبغي مطالبة الراكب بسداد أي مبلغ إضافي عن الأمتعة التي يصطحبها معه أو عن المساعدة التي يتلقاها لتحميل أو إنزال الأمتعة.
٦. يجب أن يتوفر للراكب خيار سداد الأجرة نقدًا أو ببطاقة ائتمان أو بطاقة خصم، والحصول على إيصال ورقي أو الالكتروني لأجرة لرحلة.
٧. عند استخدام خدمة النقل بالسيارات الموجهة، يجوز للراكب إلغاء طلب الخدمة، دون أن يتم تحصيل أي رسوم عن الإلغاء، في الحالات التالية:
 - أ. إذا لم يتم تخصيص سائق لخدمة الراكب أو تم الإلغاء من قبل الراكب خلال الثلاث دقائق الأولى من تأكيد الطلب.
 - ب. إذا استغرق السائق أكثر من ٥ دقائق مما تم تحديده في الأصل للوصول إلى مكان الراكب.
 - ج. بعد طلب الراكب رحلة محجوزة مسبقًا، ولم يتلق الراكب أي إخطار عن تخصيص سائق للرحلة.

المادة (٥٠) -مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم

في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت به إصابة شخصية أو ضياع أو أضرار لأمتعته، وثبتت مسؤولية مقدم الخدمة في ذلك، يحق للراكب أو لورثته -بحسب مقتضى-الحصول على التعويض المناسب وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة.

الفصل السادس – التزامات ركاب سيارات الأجرة والسيارات العاملة بنشاط التوجيه

المادة (٥١): سداد الأجرة

على الراكب سداد الأجرة كاملة بحسب قراءة العداد أو التطبيق الخاص بالمركبات العاملة بنظام التوجيه، وذلك بكافة وسائل السداد المتاحة من قبل الناقل، وإلا تعرض للمساءلة القانونية.

المادة (٥٢): الالتزام بالتعريف عن الهوية

على الراكب إبراز بطاقة الهوية الى موظفي الناقل أو المفتشين المكلفين بالرقابة على الخدمة أو ممثلي أي جهة أخرى مختصة عند الطلب.

المادة (٥٣): السلوك القويم

يجب على الراكب التقيد بما يأتي:

- أ. عدم التدخين أو تناول الأطعمة داخل السيارة.
- ب. عدم إلحاق الضرر بالممتلكات أو إزعاج الناس.
- ج. عدم رفع طلبات متعددة بشأن وجهته النهائية أثناء الرحلة.
- د. التعامل مع الآخرين بمن فيهم سائق السيارة بكل احترام أثناء استفادته من الخدمة. ولذلك فإنه من غير المسموح بأي سلوك عدواني أو التحدي أو المضايقة.
- هـ. عدم التواصل مع السائق بمجرد انتهاء الرحلة، ما لم يكن التواصل بعد ذلك بهدف إرجاع ما فقده الراكب في السيارة.

المادة (٥٤): المحظورات في السيارة

١. يجب على الراكب عدم اصطحاب أمتعة زائدة أو أمتعة كبيرة الحجم التي لا يمكن استيعابها في صندوق السيارة.
٢. يحظر على الراكب حمل أي مواد محظورة على متن السيارة.

المادة (٥٥): قيود الاستخدام

١. يجب على الراكب الامتنال لأية قيود تضعها الهيئة بشأن السن المسموح به للاستفادة من الخدمة.
٢. لا يسمح لأي شخص بخلاف الراكب طالب الخدمة وضيوفه الدخول إلى السيارة.
٣. يجب أن يتواجد في سيارات الأجرة العائلية التي تقودها سائقات؛ راكب واحد بالغ على الأقل من النساء.
٤. يجب على الراكب الاعلان حين قيامه بحجز رحلة عن أي طلب أو ظرف محدد يتعلق بحاجته إلى مركبة يمكن الدخول إليها بواسطة الكراسي المتحركة أو بالإمكان أن تستوعب أشياء كبيرة الحجم، كالدراجة أو أية معدات أخرى، أو لرحلة مسموح فيها باصطحاب الحيوانات الأليفة.

٥. يجب على الركاب عدم حمل أية مواد على متن السيارة يمكن أن تتسبب في تلف أو تلويث السيارة، من بينها على سبيل المثال لا الحصر: الأدوات الحادة أو المتسخة أو الكبيرة الحجم التي لا تتناسب مع القدرة الاستيعابية للسيارة، وأي حيوانات أليفة غير موضوعة بشكل صحيح داخل المستوعب المخصص لها؛ باستثناء حيوانات الخدمة.

المادة (٥٦): الامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب على الراكب استخدام حزام الأمان طيلة مدة الرحلة.
٢. يجب على الراكب ألا يطلب من السائق القيادة بسرعة أو بتهور أو تشتيت انتباهه أثناء قيادته للسيارة.

المادة (٥٧): مسؤولية الراكب عن الأضرار اللاحقة بالسيارة.

يجب على الراكب سداد قيمة التعويضات عن أية أضرار في السيارة يتسبب بها هو أو أحد الأشخاص أو حيوانات الخدمة المرافقين له.

الفصل السابع – حقوق مستأجري السيارات

المادة (٥٨): معلومات الحجز

١. يجب على المؤجر القيام بحيال العميل بالآتي:
 - أ. تزويده بوصف دقيق للسيارة التي تم حجزها (فئتها، نوعها، عدد الكيلومترات المسجلة، مستوى الوقود، اللون، سنة الصنع).
 - ب. اطلعه على أي متطلبات يجب عليه الوفاء بها من أجل استئجار السيارة.
 - ج. إعطائه تفصيلاً واضحاً بما يتضمنه عرض الأسعار، بما في ذلك أي معلومات حول البدلات الإضافية، على سبيل المثال، الكيلومترات الإضافية، الساعات الإضافية، تكاليف المنتجات الاختيارية، رسوم الإلغاء وغير ذلك من الأمور ذات الصلة.
 - د. اطلعه على كافة طرق السداد المقبولة، بما في ذلك نقداً أو ببطاقة إئتمان أو غير ذلك من وسائل السداد المُعتمدة، ومقدار الدفعة المقدمة أو المحجوزة من بطاقة السداد.
 - هـ. اطلعه على كافة الشروط والأحكام الخاصة باستئجار المركبة؛ بما في ذلك النطاق الجغرافي المسموح به.
 - و. تزويده بتأكيد الحجز وجميع المعلومات الأساسية حول إيجار السيارة.
 - ز. تزويده بتفاصيل الاتصال المناسبة لتمكينه من توجيه استفساراته قبل أو بعد استئجار المركبة، بالإضافة إلى معلومات حول الشكاوى وإجراءاتها.
 - ح. تزويده بمعلومات حول إمكانية تمديد مدة الإيجار وآلية ذلك.
 - ط. إبلاغه بالإجراءات والقواعد المعمول بها لدى المؤجر وكيفية وصول العميل إليها.
 - ي. تزويده بتفاصيل عن التغطية التأمينية على السيارة وحدودها وقيمة التحمل التي يتوجب عليه سدادها حال وقوع حادث.
 - ك. تزويده بأرقام التواصل في حالات الطوارئ والحوادث وكيفية التعامل إزائها.
٢. يجب على المؤجر عدم الاحتفاظ بمستندات الهوية الأصلية أو جوازات سفر الخاصة بالعميل.

المادة (٥٩): عقد الإيجار وشروطه

١. يتوجب أن يكون عقد الإيجار باللغتين العربية والإنجليزية على الأقل.
٢. يجب على العملاء الحصول من مكتب التأجير على نسخة من العقد، مبيناً فيه كافة الشروط والأحكام التي تسري على استئجار السيارة.
٣. يجب شرح كافة تفاصيل عقد الإيجار للعميل قبل إبرامه.
٤. يجب تقديم شروط وافية للعميل حول منافع الخيارات المتاحة (على سبيل المثال لا حصر: المميزات الإضافية والتغطية التأمينية، وخيارات المتاحة للحماية من التلف والسرقة وما إلى ذلك) ليكون على بينة بشأنها بما يمكنه من اتخاذ قرار على أساس تلك الشروط.

المادة (٦٠): سياسة بدل الوقود

١. يجب إبلاغ العميل بسياسة إرجاع الوقود.
٢. يجب على مزود الخدمة أن يوثق مستويات وقود السيارة وعدد الكيلومترات في بداية ونهاية الإيجار.

المادة (٦١): مسؤولية العميل

يجب أن يبين المؤجر للعميل حدود مسؤوليته المالية في حالات تلف أو سرقة أو فقدان المركبة المستأجرة أو مفتاحها أو أي من أجزائها أو معداتها خلال فترة الإيجار.

المادة (٦٢): الدفع المسبق والوديعة

يجب على المؤجر أن يبين للعميل، قبل استئجاره للمركبة، الأساس لأي وديعة على الحساب أو تفويض لدفعة مسبقة، ومتى تستوفي كأن يتم ذلك وفاء لتغطية قيمة الوقود أو المخالفات المرورية على سبيل المثال.

المادة (٦٣): إجراءات ما قبل وما بعد الإيجار

١. يجب على المؤجر فحص السيارات قبل تأجيرها للتأكد من حالتها العامة ونظافتها لضمان صلاحيتها والاستخدام الآمن لها.
٢. يجب على مقدم الخدمة التأكد من أن أي ضرر موجود مسبقاً في السيارة، مثل الخدوش والرضوض، سواء داخل السيارة أو على هيكلها وأجزائها الخارجية، وأن يبين ذلك بوضوح سواء في تقرير الفحص المسبق أو في عقد الإيجار.
٣. يجب إعطاء العميل فرصة للتحقق والموافقة على كل من الحالة الداخلية والخارجية للسيارة قبل التوقيع.
٤. إذا طُلب من العميل التوقيع على تقرير الفحص الذي يسبق الإيجار؛ قبل فحصه السيارة فعلياً، يتوجب على مكتب التأجير تزويد العميل بمعلومات حول كيفية الاتصال بممثل الشركة للإبلاغ عن أي ضرر غير مسجل في التقرير يكون قد تم اغفاله.
٥. يجب على المؤجر اطلاع العميل على كيفية تشغيل السيارة واستخدامها، إذا طلب ذلك.
٦. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، يجب على المؤجر التأكد من توفر ممثله لإجراء الفحص للمركبة المرتجعة في نهاية التأجير بحضور العميل.
٧. إذا أكد العميل بأنه لا يرغب في انتظار التفيتش، فيجب أن يكون على بينة بأنه سيكون مسؤولاً عن أي ضرر يتم العثور عليه لاحقاً ولا يكون مذكوراً في تقرير فحص ما قبل الاستئجار.
٨. يجب تزويد العميل – إذا سمح له بإعادة السيارة خارج ساعات العمل العادية - بإجراءات واضحة للقيام بذلك، ولا تكون السيارة قد سلمت في هذه الحالة الا في الوقت المحدد لفتح مكتب التأجير المعني أبوابه لاستقبال العملاء.
٩. يجب أن يكون العميل على علم بأنه سيكون مسؤولاً عن السيارة وأية أضرار لحقت بها بعد استئجاره لها، وكذلك أية مخالفات مرورية أو مخالفات وقوف لحين استلام المركبة من مكتب التأجير.

١٠. يجب على مزود الخدمة حال عثوره على أية مواد متروكة داخل السيارة المرتجعة من قبل العميل، الاحتفاظ بها في مكان آمن لمدة (٦٠) يومًا على الأقل؛ ويتطلب لهذه الغاية اعداد سجل دقيق بالبيانات الخاصة بالمفقودات والمعثورات وتمكين العميل من الاطلاع عليها وتحمل الأخير أي تكاليف لتوصيل المادة المفقودة إليه.

المادة (٦٤): بدلات وإشعارات نهاية الإيجار

١. يجب على المؤجر إخبار عملائه المتواجدين لإجراء الفحص بانتهاء التأجير بأية بدلات قد تكون مستحقة السداد من قبلهم.
٢. يجب أن يتحمل العملاء بدلات تأجير تتناسب مع استخدامهم للسيارات المؤجرة لهم بحيث يتم احتساب الإيجار الذي يتجاوز فترة 24 ساعة على أساس تناسبي مع اعطاء العميل فترة سماح بحدود ساعة واحدة بحد أدنى.
٣. في حال عدم وجود العميل لدى تسلم السيارة المتروكة من قبل موظفي المؤجر، على الأخير إخطاره بأية مبالغ مستحقة عليه خلال ١٠ أيام من تسلمه المركبة.
٤. يجب أن يحصل العملاء على شرح وتبرير واضح لأي بدلات مستحقة بانتهاء فترة الاجارة، إضافة إلى تفاصيل موجزة عن كيفية احتسابها وكذلك تاريخ وكيفية استيفائها، بالإضافة إلى المستند المؤيد للمطالبة بذلك.
٥. في حال استحقاق المؤجر لأية بدلات تكشف سنها بعد انتهاء الاجارة؛ كالغرامات المرورية على سبيل المثال، يتوجب تزويد المستأجر بالأدلة الداعمة وإبلاغه بالمبلغ المستحق قبل تحديد كيفية السداد.

المادة (٦٥): التشريعات

يجب على المؤجر تزويد عملائه، كلما كان ذلك ممكناً، بمعلومات تمكنهم من التعرف على الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة التي تحكم استخدام المركبات.

المادة (٦٦): حالة المركبة

١. يجب على المزود توفير سيارة آمنة ومركبة بديلة في حالة وجود مشاكل ميكانيكية أو تقنية.
٢. يجب أن تكون السيارة المستأجرة نظيفة (من الداخل والخارج).
٣. يجب توفير إطار احتياطي وعدة تغيير الإطارات في السيارة.
٤. في حال حدوث أي عطل بالسيارة، على المؤجر اتخاذ التدابير اللازمة لقطرها والعمل على إصلاحها خلال مدة ٢٤ ساعة، وإلا يتوجب عليه استبدالها بأخرى مماثلة في فنتها.
٥. في حال تعطل السيارة أثناء تشغيل العميل لأكثر من ٥ ساعات عمل، يتوجب على المؤجر توفير سيارة بديلة خلال ٦ ساعات عمل في نطاق المدن الرئيسية؛ وخلال ٢٤ ساعة عمل خارج نطاق المدن الرئيسية. تكون السيارة البديلة من نفس فئة السيارة المعطلة أو ترقبتها بأخرى أعلى.

الفصل الثامن – التزامات مستأجري السيارات

المادة (٦٧): الالتزام بحيازة وثائق هوية صالحة

على من يرغب باستئجار سيارة أن يتأكد من حيازته لرخصة قيادة صالحة في المملكة وبطاقة إثبات هوية ساريتين، وإبرازها لموظفي المؤجر أو من خلال الموقع أو التطبيق الإلكتروني بغرض تدوين بياناتهما.

المادة (٦٨): أدونات القيادة

١. يتوجب على العملاء الذين يعتزمون قيادة السيارة المستأجرة خارج الحدود الجغرافية المصرح بها إبلاغ مقدم الخدمة، والتأكد من حصولهم على إذن كتابي منه بذلك.
٢. يجب على العملاء أن يكونوا على معرفة بلوائح القيادة والالتزام بنظام المرور ولائحته التنفيذية في المملكة.

المادة (٦٩): الإلمام ببند عقد الإيجار

يجب على العملاء التأكد من قراءة عقد الإيجار وطرح أي أسئلة لديهم على موظفي المؤجر قبل التوقيع على العقد.

المادة (٧٠): الالتزامات المتعلقة باستخدام وإعادة السيارة

يجب على العملاء الالتزام بما يلي:

- أ. التأكد من فهم سياسة الوقود الخاصة بمزود الخدمة، بما في ذلك استخدام نوع الوقود المناسب. سيكون العملاء مسؤولين عن أي ضرر لمحرك السيارة بسبب استخدام وقود غير مناسب.
- ب. سؤال مزود الخدمة عن إجراءات التعامل مع الحوادث واتباعها.
- ج. الحضور لفحص السيارة عند استئجارها وعند إعادتها والموافقة على حالة السيارة قبل استلامها أو عند تسليمها.
- د. الإبلاغ فوراً عن أي مشاكل تواجههم أثناء استخدام السيارة، بما في ذلك على سبيل المثال: المشاكل الميكانيكية أو التقنية أو أي واقعة تتعلق بالسيارة (مثل الحوادث أو حجز أو سرقة السيارة).
- هـ. احترام شروط وأحكام مقدم الخدمة لاستخدام السيارة؛ ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر: عدم التدخين في السيارة، والحفاظ على نظافتها وسلامتها، وعدم تركها مهملة.
- و. عدم الانخراط في أي أنشطة محظورة مع استخدام السيارة المستأجرة من بينها على سبيل المثال، السماح لأي شخص آخر بقيادتها؛ تحميل ركاب بما يزيد على سعة السيارة؛ قطر أو دفع أي شيء بواسطتها؛ تشغيل السيارة في اختبار أو سباق أو مسابقة أو على طرق غير معبدة، أو في أنشطة تدريبية أو غير ذلك من الأنشطة المشابهة.
- ز. تحمل مسؤولية فقدان أو سرقة أو تلف أي ممتلكات داخل أو على السيارة.
- ح. إعادة السيارة في نفس الحالة التي استلمت بها، باستثناء التلف والبلى نتيجة الاستعمال العادي والطبيعي للسيارة.

المادة (٧١): مسؤولية العميل تجاه مقدم الخدمة

يتحمل العملاء المسؤولية الكاملة عن تكاليف استئجار السيارة أو حجزها (عند ارتكاب مخالفة مرورية) ، وكذلك أيضاً التسبب بفقدانها أو حجزها أو إتلافها أو أضرار بها أو بأحد مكوناتها أو محتوياتها، بحسب ما تنص عليه اتفاقية التأجير ونوع التغطية التأمينية المتفق عليها والأنظمة واللوائح السارية بهذا الشأن.

الباب الثالث - الأحكام الخاصة بالنقل
بالسكك الحديدية

الفصل الأول - حقوق مستخدمي السكك الحديدية بين المدن

المادة (٧٢): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام القطار

١. يتوجب على الناقل تقديم المساعدة للركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة وتدريب الكادر المناسب من الموظفين للتعامل مع مختلف الحالات؛ شريطة القيام بالآتي:
 - أ- الإبلاغ عن الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل 48 ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة.
 - ب- أن يعرف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل ٦٠ دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و ٣٠ دقيقة قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك من وقت معلن للرحلة.
٢. في كل الأحوال، ينبغي على الناقل ومدير البنية التحتية بذل كل الجهود الممكنة لتوفير المساعدة، حتى دون إشعار.
٣. يلتزم الناقل بتنفيذ نظام للحجز لمساعدة الركاب ولتسهيل حجز خدمات النقل المطلوبة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
٤. يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب الاعلان عن حاجته للمساعدة وأية احتياجات أخرى تتعلق بإجلاسه، عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للذكرة، من خلال نظام الحجز لدى الناقل، سواء تم ذلك بواسطة شبكة الإنترنت أو في المحطة، ويتوجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير خدمة المساعدة المطلوبة.
٥. على الناقل أو مدير البنية التحتية -بحسب المقتضى -اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي الإشعارات المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ بالحاجة الى المساعدة.
٦. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنين لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود على متن القطار أو النزول منه.
٧. عند الاقتضاء، يتم توفير نقطة محددة داخل أو خارج المحطة لا تبعد أكثر من ٨٠٠ متر عن مكان انطلاق القطار؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة واختيار أنسب الأماكن لتلك النقطة من حيث سهولة الوصول إليها.
٨. يتوجب إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بتهيئة المحطات والحافلات لتحقيق متطلبات ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة فيما يتعلق بإمكانية الوصول، عبر عرضها أو نشرها على شبكة الانترنت وبرامج التطبيقات الذكية او بأية أشكال أخرى يسهل الوصول إليها من قبل الشخص المعني بالخدمة؛ من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة كبيرة حجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول

- إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية. كما يتطلب لدى إجراء تعديلات على شروط الوصول إلى الخدمات والمرافق في المحطات، نشر تلك المعلومات على الفور، ليكون الركاب الذين يطلبون المساعدة على علم بأية قيود محتملة على الاستخدام.
٩. على الناقل السعي جاهداً لتوفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة ضماناً لتنتقل سهلاً وآمناً للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، إلا أنه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (٥٠٪) من قيمتها، والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى لدى توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيطها من خلال استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة؛ وذلك في أول فرصة ممكنة.
١٠. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال ٥ أيام عمل من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لإطلاع الهيئة عليها عند الطلب.
١١. يكون الرفض مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم القطار أو البنية التحتية لا يراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
١٢. يجب نشر كافة المعلومات المتعلقة بالقطارات والمحطات أو المرافق المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة على متنها على شبكة الإنترنت والتطبيقات الذكية وأي وسيلة أخرى متاحة.
١٣. في المحطات التي لا يتوافر فيها موظفون، يتوجب على الناقل ومدير البنية التحتية عرض معلومات يسهل الوصول إليها عن أقرب محطة مزودة بموظفين حيث يمكن تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
١٤. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة في القطارات والمحطات المعينة، وفقاً للملحق (١) - المساعدة المقدمة للأشخاص من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة عن الحركة). ويلتزم الناقلون ومشغلي المحطات بتوفير أي من كراسي المتحركة أو معدات التنقل المطلوبة لنقل الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي الحركة المحدودة من المنقطة المحددة لطلب المساعدة إلى ركوب الوسيلة ومساعدتهم على ذلك.
١٥. يجب أن يحرس الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
١٦. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن القطارات والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق

الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، والسعي على وجه الخصوص لازالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشديد أية محطات أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

المادة (٧٣): الحق بالمعلومات

١. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة، وفقاً للملحق (٢ – معلومات التنقل الأساسية).
وحيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
٢. يتوجب الإعلان مسبقاً قبل ٣٠ يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجد بشرط موافقة الهيئة.
٣. يتم بيع وتوزيع التذاكر من خلال نقاط البيع المعتمدة؛ كمكاتب التذاكر، آلات البيع، التطبيقات الذكية، الإنترنت، وكذلك على متن القطارات.
٤. في حال إلغاء الرحلة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب إبلاغ الركاب بذلك في أقرب وقت ممكن؛ خلال مدة لا تقل عن ٣٠ دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة بناء على طلب الركاب الذي يتوجب عليه حينها توفير تفاصيل التواصل معه إلى الناقل.
٥. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها إبلاغ الركاب المعنيين بالوصلات البديلة.
٦. يجب أن يتلقى الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة معلومات عن الإلغاء أو التأخيرات والوصلات البديلة في أشكال يمكن الوصول إليها.

المادة (٧٤): الأمتعة

١. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم السهلة الحمل (الأمتعة اليدوية) على متن القطار، إلا أنه لا يُسمح بالأمتعة التي قد تسبب في مضايقة ركاب آخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع.
٢. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل ووفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
٣. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى "قسمة تسجيل الأمتعة" التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وافياً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.

٤. يجب على الراكب التحقق من إصدار القسيمة وفقاً لتعليماته، وبأن ملصق الأمتعة تتوفر فيه تفاصيل عن اسم الراكب وعنوانه ومكان وصوله.
٥. تطبق البنود (٢) و (٣) و (٤) الواردة آنفاً أيضاً وتعتبر بمثابة الأمتعة كل مركبة يتم نقلها مع نقل الراكب سواء كانت تعمل بالطاقة البشرية أو بمحرك (مثل دراجة هوائية أو دراجة نارية أو سيارة أو قارب صغير أو مركبة تزلج مائي على سبيل المثال لا الحصر) التي يتم نقلها مع الراكب وفقاً لاشتراطات النقل الخاصة بالناقل.
٦. يجري تسليم الأمتعة أو المركبة المسجلة إلى حامل قسيمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسيمة، يكون على المطالب بها تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة أو المركبة الا بمعرفة الشرطة.
٧. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لمدة تصل إلى ٣٠ يوماً، يمكن للناقل بعدها تسليمها للشرطة. وفي حال كانت الأمتعة كناية عن المواد القابلة للتلف، مثل المواد الغذائية، يتم الاحتفاظ بها لمدة أقصاها ٢٤ ساعة، يقوم بعدها الناقل بالتخلص منها كنفائات وإثبات ذلك في سجلاته.
٨. يحق للناقل فحص أمتعة اليد والأمتعة المسجلة والمركبات المحملة على متن القطار والتحقق من محتوياتها، وكذلك الحيوانات التي اصطحبها مع الراكب على متن الرحلة بوجود الأخير في حال وجود مبرر لذلك؛ وبخاصة لدى عدم مراعاة شروط النقل.

المادة (٧٥): السماح بالدراجات الهوائية على متن الرحلة

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشروط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم القطار يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين.

المادة (٧٦): رفض نقل الراكب

١. لا يحق للناقل الامتناع دون مبرر عن نقل أي راكب لديه حجز مؤكد؛ ما لم يخالف الأخير شروط الاستخدام أو الأحكام المنصوص عليها في هذه اللائحة.
٢. في حال قيام الناقل بالامتناع عن نقل الراكب على الرغم من استيفائه جميع الشروط الواجبة لذلك، يلتزم الناقل بإرجاع ثمن التذكرة مع ترك الخيار للراكب؛ إما بدفع تعويض إضافي له الى ثمن التذكرة يعادل (٥٠٪) من قيمتها، أو منحه تذكرة مجانية تعادل في قيمتها تذكرته المشتراة.

المادة (٧٧): تخفيض الدرجة

١. لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة امتناعاً من الناقل عن نقل الراكب.
٢. لدى عدم توفر مقعد على نفس الدرجة المبيّنة بالحجز، يلتزم الناقل حال توفر مقعد بديل بدرجة أدنى على ذات الرحلة إبلاغ الراكب بذلك، فإن قبل الأخير بتخفيض درجة الحجز، وجب على الناقل تمكينه من الصعود على متن الرحلة وترك الخيار له بانتقاء أحد شكلي التعويض التاليين:
 - أ- تعويض الراكب عن فرق السعر بين ذلك المبيّن في تذكرته وبين أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويض يعادل (٢٥٪) من قيمة التذكرة المشتراة (أو)
 - ب- إذا لم يقبل الراكب بتخفيض الدرجة، فسيتم عندها إعادة قيمة التذكرة المشتراة إليه ونقله مجاناً.
 ٣. وفي حال عدم توفر مقعد على نفس الدرجة المبيّنة بالحجز وكذلك أي مقعد بديل بدرجة أدنى على ذات الرحلة، يتوجب على الناقل حينها إعادة قيمة التذكرة للوجهة غير المستخدمة بالإضافة إلى ترك الخيار للراكب بانتقاء أحد شكلي التعويض التاليين:
 - أ- تعويض إضافي الى قيمة التذكرة يعادل (٥٠٪) من ثمنها (أو)
 - ب- تذكرة مجانية على نفس الوجهة.
 ٤. لا تعد ترقية درجة الحجز امتناعاً عن نقل الراكب، وبالتالي لا موجب على الناقل بتعويض الراكب.

المادة (٧٨): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

١. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
 - أ- توفير الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
 - ب- التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
 - ج- التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن الوسيلة.
 - د- تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.
 - هـ- مراقبة الجداول الزمنية المنشورة للرحلات، بما في ذلك أوقات المغادرة والوصول. لن يكون الناقل مسؤولاً عن عدم وجود الركاب في الوقت المحدد لصعود القطار وفقاً للجداول الزمنية المعلن عنها.
٢. يجب على شركات النقل ومديري البنية التحتية التأكد من أن المحطات والمنصات وعربات الخدمة والمرافق الأخرى تعمل بكفاءة وبحالة جيدة، وبخاصة لجهة كونها نظيفة وآمنة ومتاحة لاستخدام الركاب.

المادة (٧٩): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

١. لا يجوز للناقل إلغاء رحلة أو تأخيرها إلا إذا اقتضت دواعي الأمن والسلامة ذلك، وعلى هذا الأخير عند تأخير الرحلة إبلاغ الراكب دون إبطاء بالموعد الجديد لانطلاقها.

٢. في حال إلغاء الرحلة يحق للراكب عندها أن يختار بين استعادة قيمة التذكرة كاملة عن خط السير غير المستخدم مع تعويض يعادل (٢٥٪) من قيمة التذكرة للرحلة الملغاة، (أو) إيجاد بدائل أخرى للتنقل خلال (3) ساعات من الوقت المحدد للرحلة الملغاة على درجة مماثلة لدرجة الحجز من دون أي تكلفة إضافية على الراكب، مع تعويض يعادل (٢٥٪) من قيمة التذكرة للرحلة الملغاة.
٣. في حال تأخر الرحلة لما يزيد عن ساعتين يتم تعويض الراكب على النحو التالي:
 - أ- إعادة كامل ثمن التذكرة لدى عدم رغبة الراكب بإكمال الرحلة.
 - ب- إذا اختار الراكب إكمال الرحلة رغم التأخير الزائد عن ساعتين، فيستحق حينها تعويضاً يعادل (٢٥٪) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا لم يتجاوز التأخير (٣) ساعات، أما إذا زاد التأخير على ذلك، فيستحق الراكب (٥٠٪) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر.
٤. إذا تجاوز التأخير (٤) ساعات من الوقت المحدد للمغادرة، تعتبر الرحلة حينها ملغاة، وينطبق عليها البند الثاني من هذه المادة.
٥. في حالة فقدان الراكب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الراكب ويتحمل الناقل تكاليفها.
٦. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التأخير في الوصول إلى الوجهة النهائية، إذا أثبت وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للقطار للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة القاهرة أعاققت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
٧. يتم دفع التعويضات أو المبالغ الواجب إرجاعها للراكب بأية طريقة سداد يقبلها الأخير؛ إما نقداً، أو عن طريق تحويل مصرفي إلكتروني، أو طلب مصرفي، أو شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم لخدمات يوفرها نفس الناقل بذات القيمة، وفق ما يطالبه الراكب.
٨. لا يستحق الراكب أي تعويض في حال تم إبلاغه بتأخر الرحلة قبل شراء التذكرة، أو إن كان سبب ذلك التأخير يعتمد على انتظام خدمة أخرى لا علاقة للناقل بها، أو لدى إعادة توجيه الرحلة بأقل من ٦٠ دقيقة.
٩. في حالة التأخير في الوصول أو المغادرة لأكثر من ٦٠ دقيقة، يتلقى الراكب مجاناً الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات (على نحو معقول)
١٠. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يوماً من تاريخ تسليم طلب استرجاع إلى الناقل، في حين يتوجب سداد قيمة أية تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن ٣٠ يوماً.
١١. يجب على موظفي الناقل توفير تأكيد لتأخير الخدمة، متى طلب منهم الراكب ذلك.

المادة (٨٠): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وأمتعتهم

١. في حال نجم عن توفير الخدمة حادث أدى إلى وفاة الراكب أو لحقت به إصابة جسدية أثناء استفادته من الخدمة أو لدى دخوله أو خروجه من القطار، وثبتت مسؤولية الناقل أو أحد مستخدميها أو الخاضعين لإشرافه في التسبب بذلك، يحق للراكب أو لورثته - بحسب المقتضى - الحصول على تعويض عن ما لحقه من ضرر وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها، مع التزام الناقل في كل الأحوال باتخاذ كافة الخطوات الفورية اللازمة لتوفير المساعدة الطبية للراكب المصاب وتحمل نفقات علاجه؛ والتي لا تدخل في احتساب قيمة التعويض المستحق له.
٢. يعفى الناقل من المسؤولية؛ سواء في حالة وفاة الراكب أو إصابته في الحالات التالية:
 - أ- إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب؛
 - ب- إذا كانت الخسارة أو الضرر ناجمين عن قوة قاهرة أو حرب؛
 - ج- إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل أو مدير البنية التحتية للسكك الحديدية، ويتعين على الناقل الذي يتصل من المسؤولية في هذه الحالة، مساندة الراكب في مطالباتهم بالتعويض بوجه أي أطراف ثالثة تبين أو يرى مسؤوليتها بتلك المطالبة.
٣. لا تترتب المسؤولية على الناقل تحديداً إلا فيما يتصل بالحوادث الناشئة عن النقل بالسكك الحديدية أو تشغيل خطوطها، وكذلك عندما يتم توفير نقل بديل للركاب بسبب ظروف استثنائية لدى تعليق خدمة السكك الحديدية بصورة مؤقتة إذا كان النقل قد تم وفقاً لنفس الاتفاقية التي بين الناقل والراكب.
٤. يقع عبء إثبات أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن أسباب تعفي الناقل من المسؤولية، على عاتق الأخير.
٥. في حال وفاة الراكب، وثبتت مسؤولية الناقل، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تنشأ عن الوفاة، بما في ذلك نقل الجثمان ونفقات الجنازة، إضافة إلى التعويض المقرر نظاماً للورثة.
٦. في حال الإصابة الشخصية للراكب، وثبتت مسؤولية الناقل، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تتعلق بالعلاج والنقل، إضافة إلى التعويض المقرر نظاماً.
٧. يتحمل الناقل مسؤولية أي فقدان أو تلف تسبب به هو أو أحد موظفيه لأمتعة الراكب من وقت توليه لها ولحين تسليمها، ويشمل ذلك الأمتعة الشخصية المحمولة أو الملبوسة من قبل الراكب أو الخاضعة لإشرافه.
٨. بالإضافة إلى حالات الإغفاء من المسؤولية الواردة في البند (٢)، ومع مراعاة ما ورد في البندين (٣) و(٤) من هذه المادة، يعفى الناقل من المسؤولية عن فقدان أو تلف الأمتعة في الحالات التالية:
 - أ- فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها.
 - ب- في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف الجيد للأمتعة.
 - ج- في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، وكان من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية.
 - د- في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.

٩. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم تسليمها للراكب خلال ١٤ يوماً من تاريخ المطالبة بها.
١٠. إذا تم إيجاد أمتعة مفقودة خلال سنة واحدة من تاريخ الرحلة، يتوجب على الناقل إخطار الراكب مالکها بذلك فوراً إذا كانت بيانات الاتصال به متوفرة لدى الناقل، الذي يتوجب عليه حينها دعوته لاستلامها خلال ٣٠ يوم من إشعاره بالعثور عليها؛ ويتوجب على الراكب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد حصل عليه عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحقه بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها.
١١. يكون حد التعويض المستحق للراكب عن الفقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التلف) ٧٥ ريال لكل كيلو غرام وبحد أقصى ٢,٤٠٠ ريال لكل قطعة من الأمتعة.
١٢. في حالة الأمتعة المسجلة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة داخلها، يكون مبلغ التعويض بقيمة هذه الأمتعة وبحد أقصى يضعه الناقل في سياسة الأمتعة الخاصة به التي يجب على الناقل نشرها والإعلان عليها على متن الوسيلة، ومراكز بيع التذاكر، ومن خلال التطبيقات الذكية وحيثما أمكن ذلك.
١٣. بالإضافة إلى أي مبالغ تعويض مستحقة الدفع وفقاً لهذه المادة، يجب على الناقل أيضاً دفع أي رسوم تتعلق بشحن الأمتعة تحملها الراكب.
١٤. في حال تعرض الأمتعة للتلف، يجب على الناقل دفع تعويض من بما يعادل قيمة فقدان الأمتعة، ضمن الحدود المتفق عليها لخسائر الأمتعة سواء كانت جزئية أو كلية.
١٥. يكون حد التعويض المقرر عن كل ٢٤ ساعة تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة (حتى 14 يوماً) ٢ ريال للكيلوغرام الواحد أو ٦٤ ريال لكل قطعة من الأمتعة.
١٦. لدى تأخر الناقل في تحميل أو تسليم مركبة لأكثر من ٤ ساعات، يتحمل حينها قيمة تعويض تعادل أجرة نقل المركبة.
١٧. في حال الخسارة الكلية للمركبة بسبب الناقل، يكون التعويض المستحق لمالكها معادلاً لقيمتها السوقية الفعلية حينها أو القيمة المؤمن عليها (إذا أبرز المالك وثيقة التأمين) أيهما أعلى.
١٨. في حال الخسارة الجزئية للمركبة بسبب الناقل (تضرر المركبة القابل للإصلاح)، يكون التعويض المستحق لمالكها معادلاً لقيمة إصلاحها.
١٩. لدى الاختلاف بين الناقل وصاحب المركبة على قيمة التعويض المستحق لهذا الأخير، يتم اللجوء حينها إلى مقيّم مستقل يتفق عليه الطرفان من أصحاب الاختصاص لتحديد قيمة الإصلاح؛ وما إذا كانت الخسارة كلية أم جزئية.
٢٠. مع مراعاة ما ورد في البندين (١٨) و (١٩)، يكون التعويض المستحق عن أية مواد قد تكون داخل المركبة بحدود ٧,٢٠٠ ريال سعودي؛ دون الإخلال بحق المتضرر بالمطالبة بأية تعويضات أخرى ناشئة عن مسؤولية الناقل المتسبب بالحادث.
٢١. مع مراعاة ما ورد في البندين (١٨) و (١٩)، يلتزم الناقل بتوفير وسيلة نقل بديلة مماثلة لنفس فئة المركبة المتضررة لحين سداد التعويض أو لحين اكتمال الإصلاح.

٢٢. ترفع الدعوى بشأن مسؤولية الناقل لدى حصول وفاة أو إصابة بين الركاب بوجه الناقل المتسبب، فإذا تعدد الناقلون وكانت الرحلات التي يتم فيها النقل مقسمةً على أجزاء تنفذ بواسطة شركات مختلفة، يجوز حينها إقامة الدعوى أو المطالبة بوجه الناقل الأول أو الناقل الأخير أو الناقل الذي قام بجزء النقل الذي وقع فيه الحادث الذي أدى إلى المطالبة أو بوجههم جميعاً باعتبار كل منهم كان طرفاً في عقد النقل.
٢٣. أي مطالبة باسترداد مبلغ مدفوع بموجب عقد النقل يمكن أن تتم بوجه الناقل الذي استوفى ذلك المبلغ أو بوجه أي شخص آخر قام باستيفائه نيابة عنه.
٢٤. تكون المطالبة بشأن تلف أو فقدان الأمتعة لاغية إذا قبل الشخص المعني بها بالحالة التي سلمت له، فيما عدا الحالات التالية:
- أ- إذا قام الراكب بإشعار الناقل بوجود الفقد أو التلف قبل الاستلام.
- ب- إذا تم إهمال المطالبة من قبل الناقل.
- ج- إذا لم يكن الضرر واضحاً عند التسليم؛ وتقدم الشخص المعني بمطالبته خلال ٣ أيام من تاريخ استلام الأمتعة مثبتاً بأن الضرر قد حدث أثناء حيازة الناقل لها.
٢٥. في حال التأخر بتسليم الأمتعة، على الراكب تقديم مطالبته إلى الناقل في غضون ١٤ يوماً.
٢٦. يمكن تقديم أي شكوى شفهية أو كتابية بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال ٣ يوماً من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفهياً خلال فترة لا تتعدى وصوله إلى وجهته.
٢٧. يكون التعويض المستحق للراكب عن التلف الذي لحق بمعدات التنقل خاصت بهم الذي تسبب به الناقل؛ بمقدار تكلفة استبدال تلك المعدات أو إصلاحها، على أن يتم توفير بديل مؤقت على الفور للراكب الذي يجد نفسه في حاجة إليه.
٢٨. تنتظر المحكمة المختصة المطالبات المتعلقة بالتعويض عن الوفاة أو الإصابات الجسدية وفقاً للأنظمة والأحكام المعمول بها في المملكة.
٢٩. تعلق المطالبات المكتوبة مرور الزمن؛ لحين البت بها من قبل الناقل وتلقي الراكب رداً صريحاً من قبله.
٣٠. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ فقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض على محتواه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
٣١. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها وكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
٣٢. لا يخل ما ذكر في هذه المادة بحق الراكب المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة في المملكة.

الفصل الثاني - التزامات مستخدمي السكك الحديدية بين المدن.

المادة (٨١): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

١. يجب على كل من يود الاستفادة من الخدمة شراء التذكرة المناسبة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
٢. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
٣. يتوجب على الراكب حيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد ثمنها. ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للعودة على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
٤. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب كالطلاب أو كبار السن على سبيل المثال، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت يطلب منه ذلك.

المادة (٨٢): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

١. لا يُسمح للراكب على متن القطار أو في أي من محطات أو مرافق السكك الحديدية باصطحاب أية مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم القطار، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت تلك المواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالقطار أو المحطات أو المرافق. ويتوجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن القطار.
٢. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمثله اليدوية وأعراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.
٣. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمثله المسجلة.

المادة (٨٣): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة مخدومة بموظفين يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل ٤٨ ساعة على الأقل، ويتوجب عليهم في سبيل ذلك التقيد بتوجيهات الناقل المعلن عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

المادة (٨٤): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة المبين في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه من قبل الناقل، فإذا لم يصعد على متن الرحلة قبل موعد المغادرة المحدد للخدمة أو، عند الاقتضاء خلال الفترة الزمنية السابقة للمغادرة، فإنه لن يكون بالإمكان ضمان استفادته من الخدمة دون أحقيته باسترداد ثمن التذكرة.

المادة (٨٥): الالتزامات المتعلقة باستخدام القطارات ومنشآت النقل

١. يجب على الراكب اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة التقيد بقواعد استخدام القطارات والمحطات والمرافق، ضمن نطاق الاستخدام المحدد حصراً، ومن بين تلك التعليمات على سبيل المثال لا الحصر:

- أ- عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب- عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في القطار أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
- ج- عدم إساءة استخدام مرفق موقف المركبات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لمركبته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعمامة كتلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو تجاوز القيود المفروضة على استخدام مرفق موقف المركبات.

المادة (٨٦): التقيد بشروط الرحلة

١. يجب على الراكب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من خدمة النقل بالسكك الحديدية، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:

- أ- استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن القطار أو في المحطات أو المرافق الأخرى؛
- ب- النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه؛
- ج- الوصول إلى القطار أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز؛
- د- التسول أو البيع المتجول أو الترويج لأي سلع أو خدمات دون موافقة الناقل؛
- هـ- الوصول إلى مناطق غير مسموح بها؛
- و- استخدام أي لغة تهديد أو إهانة أو بذاءة، أو التصرف بطريقة تسيء إلى الآداب العامة أو بطريقة غير لائقة أو تخالف الذوق العام، أو العراك مع الراكب؛

- ز- التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق؛
- ح- تجاوز طاوور الانتظار؛
- ط- إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها؛
- ي- تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو القطارات. ويتوجب لهذا الغرض على الركاب وضع هواتفهم في الوضعية الصامتة وعدم التحدث بصوت عال بواسطة الهاتف أثناء الرحلة، وخاصةً الرحلات الطويلة.
- ك- عدم وضع الحقائب والأغراض على المقاعد، والتقييد باستخدام أرفف الأمتعة متى توفرت.
- ل- عدم إغلاق المداخل والممرات، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند دخولهم ومغادرتهم القطار.
٢. على الراكب الذي ينتظر الصعود الى القطار، السماح أولاً للركاب الذين على متنه بالخروج منه قبل ان يباشر هو بالصعود على متنه.
٣. للراكب أن يشغل المقعد المخصص له فقط، ويتوجب عليه أن يتخلى عن المقعد أو المساحة المخصصين للأشخاص من ذوي الاعاقة أو كبار السن أو للعائلات التي لديها أطفال.
٤. يتوجب على الراكب عدم التدخين على متن الوسيلة أو في المناطق المحظور فيها ذلك.
٥. على الراكب الامتناع عن أي فعل على متن القطار أو أثناء ركوبه من شأنه تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو إزعاج للركاب بطريقة غير مقبولة، والا استبعد من الخدمة دون أن يحق له استرداد ثمن التذكرة، دون الإخلال بأية عقوبات أخرى قد تفرض عليه جزاء مخالفته لأحكام هذه اللائحة.
٦. على الراكب إبراز بطاقة الهوية الى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
٧. لا يجوز للراكب قطع رحلته واستئنافها بحسب رغبته؛ الا ما قد يسمح به الناقل وفق شروط النقل المطبقة لديه.
٨. على الراكب الالتزام بأي إعادة توزيع وتخصيص للمقاعد قد يلجأ اليه الناقل؛ لاعتبارات تتعلق بالأمن والسلامة.

المادة (٨٧): الامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- أ- التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم؛
- ب- وضع أي أغراض قد تعيق حركة الركاب أو القطار؛

- ج- إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير الحالات الموجبة لذلك؛
- د- إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد؛
- هـ- الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم، بما في ذلك أعمال العنف أو التهديد أو التخريب أو السلوك العنيف الذي من المحتمل أن يثير رد فعل عنيف؛
- و- إطلاق تهديد بإحداث ضرر في الخدمة أو تعطيل العمليات المتصلة بها؛
- ز- إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة؛
- ح- تعمد ترك أي حزمة غير مصرح بها؛
- ط- رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها؛
- ي- إعاقة حركة القطار أو إعاقة تشغيل أو توفير أي من الخدمات المتصلة بالسكك الحديدية الخاصة بالناقل؛
- ك- الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار.
٢. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات عدم ترك أطفالهم يلعبون على أرصفة التحميل أو بالقرب من مسار القطار، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب من القطار حتى توقفه كلياً.
٣. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
٤. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.

المادة (٨٨): الامتثال للمتطلبات النظامية

عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية وإبراز الوثائق الثبوتية والتقييد بجداول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك.

الفصل الثالث - حقوق مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

المادة (٨٩): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة.

١. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة في القطارات والمحطات المعيّنة، وفقاً للملحق (١) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة عن الحركة).
٢. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعيّنين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
٣. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة، وضمان أن القطارات والمحطات وأماكن انتظار الركاب والمرافق يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، وإزالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشبيد أو تجديد أية محطات أو مرافق أو لدى طلب أية مواد ذات صلة.

المادة (٩٠): الحق بالمعلومات

١. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء الرحلة، وفقاً للملحق (٢) - معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكيفية أو الأشرطة الصوتية.
٢. يتوجب الإعلان مسبقاً قبل ٣٠ يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجدت.

المادة (٩١): حالات وسائل النقل والمحطات ومرافق الخدمة

١. يجب على الناقل ضمان ما يلي:
 - أ- توفير الخدمة للركاب وفق أعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.
 - ب- التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
 - ج- التأكد من وجود مجموعة أدوات الإسعافات الأولية على متن كل الرحلة.
 - د- تصرف موظفيه بطريقة مهذبة مع الركاب، ومراعاتهم لجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها ذات الصلة بتشغيل الخدمة.

٢. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية، كل في نطاق نشاطه، التأكد من أن البنية التحتية لخدمات النقل الخاضعة لأحكام هذه اللائحة؛ من القطارات والمحطات والمنصات وأية مرافق أخرى مهيئة لاستقبال واستخدام الركاب وتعمل بصورة جيدة؛ والحرص الدائم كذلك على نظافتها وكفاءتها.

الفصل الرابع - التزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

المادة (٩٢): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

١. يجب على كل من يود الاستفادة من الخدمة شراء التذكرة المناسبة للخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
٢. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
٣. يتوجب على الراكب حيازة تذكرة أو بطاقة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجرتها. ولهذا الغرض عليه إظهار أي منهما لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذكرة أو بطاقة صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها، ما لم يتم - تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
٤. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب كالطلاب أو كبار السن على سبيل المثال، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت.
٥. لا تعتبر التذكرة صالحة إذا فشل الراكب في اثبات صحتها، أو إذا تم تغييرها من دوان الرجوع إلى الناقل بعد إصدارها أو تزويرها.

المادة (٩٣): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

١. لا يُسمح للراكب على متن الوسيلة (كالمetro أو الترام) أو في أي من المحطات أو المرافق باصطحاب أية مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم القطار، أو إذا كان لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو إذا كانت مواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالوسيلة أو المرافق. ويتوجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن الوسيلة.
٢. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمثله اليدوية وأعراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

المادة (٩٤): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة

١. يجب على الركاب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو أية معدات تنقل أخرى الدخول إلى الوسيلة من خلال المداخل الرئيسية ذات الباب المزدوج.
٢. يتعين على الركاب التأكد من وضع كراسيهم المتحركة أو معدات التنقل الخاصة بهم بصورة سليمة في المنطقة المحددة على متن الوسيلة.
٣. في حال كانت وسيلة ممثلة وكانت المناطق المحددة على متنها مشغولة بكراسي متحركة أو معدات تنقل أخرى، يتوجب على الراكب حينها عدم الصعود على متنها تفادياً لأي خطر على سلامته وتأميناً لراحة الركاب الآخرين.

٤. لا يُسمح للركاب باستخدام سلاسل متحركة أثناء الجلوس على كرسي متحرك، إلا إذا ساعدتهم شخص آخر لضمان سلامتهم. في حال توفر مصاعد في المحطات، يتوجب على الركاب ذوي الإعاقة أو ذوي الحركة المحدودة استخدامها وذلك لأسباب تتعلق بالسلامة.

المادة (٩٥): الالتزامات المتعلقة باستخدام وسيلة ومرافق النقل

يجب على الراكب اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية بحسب المقتضى، وبصورة خاصة التقيد بقواعد استخدام وسيلة النقل والمحطات والمرافق وضمن النطاق الخاص لاستخدامها فقط، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- أ- عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب- عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في وسيلة النقل أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
- ج- عدم إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور حيث موقع توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة أو المخصصة لفئات معينة من المستخدمين كتلك المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية أو المخصصة للعائلات، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو القيود المفروضة داخل مرافق وقوف المركبات.

المادة (٩٦): التقيد بشروط الرحلة

١. يجب على الركاب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استفادتهم من الخدمة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
 - أ- استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج سواء على متن وسيلة النقل أو في المحطات أو المرافق؛
 - ب- النوم في المواقع المخصصة للركاب على الطرق أو في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه؛
 - ج- الوصول الى وسيلة النقل أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز؛
 - د- التسول أو البيع المتجول أو الترويج لأي سلع أو خدمات؛
 - هـ- الوصول إلى مناطق غير مسموح بها؛
 - و- استخدام أي لغة تهديد أو إهانة أو بذاءة، أو التصرف بطريقة تسيء إلى الآداب العامة أو بطريقة غير لائقة أو تخالف الذوق العام، أو الاقتتال مع الركاب؛

- ز- التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب في المحطات والمرافق؛
- ح- تجاوز طابور الانتظار؛
- ط- إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها؛
- ي- تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو وسيلة النقل. ويتوجب أيضاً على الركاب أن يضعوا هواتفهم في الوضع الصامت وألا يتحدثوا بصوت عال على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصة الرحلات الطويلة.
- ك- عدم وضع الحقائب أو الأشياء الأخرى على المقاعد.
- ل- عدم إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن وسيلة النقل، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم لها.
- م- عدم دخول وسيلة النقل إذا كانت ممتلئة بالركاب.
٢. على الراكب إبراز بطاقة الهوية الى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
٣. على الراكب الذي ينتظر الصعود على متن الوسيلة، السماح أولاً للركاب الذين على متنه بالخروج منه قبل ان يباشر بالصعود على متنها.
٤. للراكب أن يشغل مقعداً واحداً فقط، ويتوجب عليه أن يتخلى عن المقعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة أو كبار السن أو للعائلات التي لديها أطفال.
٥. يتوجب على الراكب عدم التدخين على متن الرحلة أو في أي مكان آخر محظور فيه ذلك سواء في المحطة أو أي من مرافق الخدمة.
٦. على الراكب الامتناع عن أي فعل على متن القطار أو أثناء ركوبه من شأنه تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو الركاب الآخرين، أو إزعاج للركاب بطريقة غير مقبولة، والا استبعد من الخدمة دون أن يحق له استرداد ثمن التذكرة، دون الإخلال بأية عقوبات أخرى قد تفرض عليه جزاء مخالفته لأحكام هذه اللائحة.
٧. يتوجب على الركاب عدم تناول الأطعمة على متن الرحلة، باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.

المادة (٩٧): الامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكًا غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - أ- التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.
 - ب- وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل.
 - ج- إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الانذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
 - د- إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.
 - هـ- الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم، بما في ذلك أعمال العنف أو التهديد أو التخريب أو السلوك العنيف الذي من المحتمل أن يثير رد فعل عنيف.
 - و- إطلاق تهديد بإحداث ضرر في الخدمة أو تعطيل العمليات المتصلة بها.
 - ز- إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
 - ح- تعمد ترك أي حزمة غير مصرّح بها داخل الوسيلة.
 - ط- رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
 - ي- إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة.
 - ك- الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار.
٢. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات عدم ترك أطفالهم يلعبون على أرصفة تحميل الركاب أو بالقرب من مسار وسيلة النقل، كما ينبغي عليهم عدم محاولة الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
٣. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
٤. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محطة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
٥. بعد نزوله من وسيلة النقل، يجب ألا يحاول الراكب مطلقاً العبور من غير الأماكن المخصصة لذلك.

الباب الرابع - الأحكام الخاصة بالنقل
البحري

الفصل الأول - حقوق مستخدمي النقل البحري

المادة (٩٨) تذكرة السفر

١. يجب على الناقل إصدار تذكرة سفر للراكب، يبين فيها اسم الناقل واسم الراكب وجنسيته وتاريخ إصدار التذكرة واسم السفينة وجنسيته وميناء المغادرة وتاريخها وميناء الوصول وتاريخه والموانئ الوسيطة المعيّنة لرسو السفينة وأجرة النقل ودرجة الجلوس أو الإقامة على متنها.
٢. إذا توفي الراكب أو قام مانع مقبول من الناقل، أمكن له أو لورثته استرجاع ثمن التذكرة كاملاً شريطة إبلاغ الناقل بذلك قبل الموعد المحدد للسفر، وذلك على النحو التالي:
 - أ- الإبلاغ قبل (٦) ساعات على الأقل لرحلة مجدولة لأقل من ٤ ساعات،
 - ب- الإبلاغ قبل (٢٤) ساعة على الأقل لرحلة مجدولة لأكثر من ٤ ساعاتفإذا لم يتم إبلاغ الناقل وفقاً لما ورد في هذا البند، استحق الناقل ربع الأجرة.
٣. إذا تعذر السفر بسبب لا يرجع إلى الناقل، يلتزم الأخير برد ثمن التذكرة دون أي تعويض للراكب. فإن ثبت أن المانع من السفر يرجع إلى فعل الناقل، التزم بتعويض يعادل (٥٠٪) من ثمن التذكرة بالإضافة إلى رد ثمن التذكرة. يفترض أن تعذر السفر راجع إلى فعل الناقل حتى يقوم الدليل على عكس ذلك.
٤. إذا توقف السفر لمدة تتجاوز ثلاثة أيام، جاز للراكب فسخ عقد النقل مع التعويض المناسب عند الاقتضاء، ويعفى الناقل من الالتزام بالتعويض إذا أثبت أن سبب توقف السفر غير راجع إليه ولا يجوز الفسخ إذا قام الناقل بنقل الراكب إلى مكان الوصول المتفق عليه في ميعاد معقول، وعلى سفينة من ذات المستوى.
٥. للراكب أن يطلب فسخ العقد مع التعويض عند الاقتضاء إذا أجرى الناقل تعديلاً جوهرياً في مواعيد السفر، أو في خط سير السفينة أو في موانئ الرسو الوسيطة المعلن عنها، ومع ذلك يعفى الناقل من التعويض إذا أثبت أنه بذل العناية المعتادة لتفادي هذا التعديل.

المادة (٩٩): مساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة من الاستفادة من الخدمة

أولاً - أحكام خاصة بالرحلات المجدولة

١. يتوجب على الناقل تقديم المساعدة للراكب من ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة؛ شريطة القيام بالآتي:
 - أ. الإبلاغ عن الحاجة إلى هذه المساعدة مسبقاً قبل ٤٨ ساعة من الوقت المعلن عنه للرحلة؛ و

- ب. أن يعرّف الشخص المعني عن نفسه في النقطة المعلن عنها سلفاً للاستفادة من الخدمة قبل ٦٠ دقيقة على الأقل من وقت المغادرة المعلن عنه و ٦٠ دقيقة قبل الوقت الذي يُطلب فيه من جميع الركاب تسجيل الوصول على الأقل إذا لم يكن هنالك من وقت معلن للرحلة.
٢. يجب على الناقل توفير الوسائل المناسبة التي تمكن الراكب الإبلاغ عن حاجته للمساعدة وأي احتياجات أخرى عند قيامه بالحجز أو الشراء المسبق للتذكرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل، سواء تم ذلك بواسطة شبكة الإنترنت أو في المحطة، ويتوجب على الناقل في هذه الحالة القيام بالترتيبات اللازمة لتواجد الموظفين المدربين لتوفير خدمة المساعدة المطلوبة.
٣. يجب اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسهيل تلقي إشعارات طلب المساعدة المقدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة.
٤. على الرغم مما ورد آنفاً، إذا لم يتم تقديم إشعار مسبق بالحاجة إلى المساعدة، فيجب بذل كل جهد وعناية ممكنين لضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من الصعود والنزول من على متن السفينة.
٥. عند الاقتضاء، يتم توفير نقطة التقاء محددة داخل أو خارج المحطة لا تبعد أكثر من ٨٠٠ متراً عن مكان انطلاق الرحلة؛ حيث يمكن فيها للأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإعلان عن وصولهم إليها وطلب المساعدة مع توفير التجهيزات ووسائل الاتصال اللازمة واختيار أنسب الأماكن لتلك النقطة من حيث سهولة الوصول إليها.
٦. يتوجب إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بشروط الوصول إلى الخدمة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، سواء في محطات أو منصات التحميل في الموانئ؛ وذلك بوسائل مختلفة عبر عرضها أو نشرها على شبكة الإنترنت وبرامج التطبيقات الذكية أو بتوفيرها بأشكال أخرى يسهل الوصول إليها من قبل الشخص المعني بالخدمة؛ من بينها على سبيل المثال لا الحصر الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية. كما يتطلب لدى إجراء تعديلات على شروط الوصول إلى الخدمات والمرافق في المحطة أو الميناء، نشر تلك المعلومات على الفور، ليكون الركاب الذين يطلبون المساعدة على علم بأية قيود محتملة على الاستخدام.
٧. على الناقل السعي جاهداً لتوفير كافة المتطلبات والأدوات المناسبة ضماناً لتتنقل سهل وآمن للأشخاص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، إلا أنه في حال تم رفض نقل أحدهم على الرغم من استيفائه جميع الشروط لذلك، عندها يكون له ولمرافقه (إن وجد) الخيار بين استرداد قيمة التذكرة مع تعويض إضافي يعادل (٥٠٪) من قيمة التذكرة والعودة مجاناً إلى نقطة المغادرة الأولى لدى توفر أول رحلة، أو إكمال الرحلة، أو إعادة تخطيط الرحلة من خلال استخدام بدائل أخرى من وسائل النقل للوصول إلى المكان المقصود دون أي كلفة إضافية

- على نفس درجة الحجز أو درجة أعلى في حال عدم وجود مقعد على نفس الدرجة، مع الحق باسترجاع قيمة التذكرة، وذلك في أول فرصة ممكنة.
٨. يجب على الناقل توجيه إشعار كتابي بسبب رفضه توفير الخدمة للشخص المعني خلال ٥ أيام عمل من طلب الخدمة وتوثيق ذلك في سجلاته لإطلاع الهيئة عليها عند الطلب
٩. يكون رفض النقل مبرراً فقط إذا كان في تقديم المساعدة للشخص من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة مخالفة لأي من متطلبات السلامة، أو إذا كان تصميم السفينة أو البنية التحتية لا يراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
١٠. يجب على الناقلين ومشغلي المحطات توفير الحد الأدنى من المساعدة على الأقل، مجاناً للركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة إن كان على متن السفينة أو المحطات المعينة وأرصفتها التحميل، وفقاً للملحق (١) - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة عن الحركة.

ثانياً - أحكام تنطبق على كافة الرحلات

١١. يجب أن يحرص الناقل على تلقي موظفيه المعنيين بخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة التدريب الكافي والمناسب حيال كيفية التعامل مع احتياجاتهم المختلفة، بحيث يغطي، كحد أدنى، النقاط الواردة في الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة.
١٢. يجب على الناقلين ومديري البنية التحتية الحرص على توفير كافة التسهيلات اللازمة لاستقبال وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة، وضمان أن السفن والمحطات والمنصات المخصصة لها والمرافق الأخرى يمكن الوصول إليها من قبل هؤلاء بسهولة ويسر، والسعي على وجه الخصوص لازالة كافة العوائق المادية والتشغيلية لدى طلب مواد أو معدات جديدة أو لدى القيام بتشديد أية محطات أو مرافق أو أبنية أو تنفيذ أعمال التجديد الكبرى لها.

المادة (١٠٠): الحق بالمعلومات

١. يجب على الناقل تزويد الركاب بالمعلومات اللازمة أثناء سفرهم، وفقاً للملحق (٢) - معلومات التنقل الأساسية). حيثما يكون مناسباً، يتم تقديم هذه المعلومات بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب، من بينها على سبيل المثال الطباعة الكبيرة الحجم أو اللغة البسيطة أو طريقة برايل (Braille) أو وسائل التواصل الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها باستخدام التكنولوجيا التكميلية أو الأشرطة الصوتية.
٢. يتوجب على الناقل الإعلان مسبقاً واطار الراكب قبل ٣٠ يوماً على الأقل من بدء التطبيق؛ عن أي قرار بوقف الخدمة أو تغيير تعرفتها أو بأي إجراء آخر قد يؤثر على انتظامها وجدول رحلاتها الجديدة إن وجد بشرط موافقة الهيئة.

٣. في حال إلغاء الرحلة أو تأخير وقت انطلاقها، يجب على الناقل إبلاغ الراكب بذلك كافة الوسائل المتاحة وفي أقرب وقت ممكن خلال مدة لا تقل عن ٣٠ دقيقة من وقت المغادرة المحدد، وكذلك بوقت المغادرة الجديد المتوقع بمجرد توفر المعلومات بهذا الشأن. وكلما كان ذلك ممكناً، يتم توفير المعلومات المتعلقة بالإلغاء أو التأخير بالوسائل الإلكترونية المعتمدة بناء على طلب الراكب الذي يتوجب عليه حينها توفير تفاصيل التواصل معه إلى الناقل.
٤. في حالة فقدان الراكب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها إبلاغ الراكب بالرحلات البديلة.

المادة (١٠١): الأمتعة

١. يجوز للمسافرين تسجيل الأمتعة، لقاء أي رسوم محتملة قد يفرضها الناقل ووفقاً لشروط النقل المعمول بها لديه.
٢. تعد من الأمتعة المسجلة السيارات وغيرها من المركبات (البرية أو المائية) التي يسلمها الراكب إلى الناقل لنقلها معه على السفينة.
٣. يتم نقل الأمتعة المسجلة فقط بموجب إيصال تسجيل يسمى "قسمة تسجيل الأمتعة" التي تصدر للراكب وتعتبر دليلاً وافياً على شروط نقلها. يجب أن تبين القسمة عدد قطع الأمتعة وطبيعتها - وإن لم يتم ضمها مع التذكرة - يجب أن تبين اسم الناقل وعنوانه والقواعد المعمول بها بهذا الشأن.
٤. يجري تسليم الأمتعة المسجلة إلى حامل قسمة الأمتعة؛ فإذا لم يتم إبراز تلك القسمة، يكون على المطالب بها تقديم دليل على أحقيته بها. فإذا ما تم اعتبار الدليل غير كافٍ، جاز للناقل الامتناع عن تسليم الأمتعة الا بمعرفة الشرطة.
٥. تودع الأمتعة التي لم يتم المطالبة بها عند نقطة الوصول في مكان آمن لمدة تصل إلى (٣٠) يوماً، يمكن للنقل بعدها تسليمها للشرطة. في حالة المواد القابلة للتلف، مثل المواد الغذائية، يتم الاحتفاظ بها لمدة أقصاها ٢٤ ساعة، وبعد ذلك يقوم الناقل بالتخلص منها كنفائيات.
٦. يحق للناقل فحص أمتعة اليد والأمتعة المسجلة والمركبات المحملة على متن السفينة والتحقق من محتوياتها، وكذلك الحيوانات التي يتم إحضارها على متن الرحلة إذا كان هنالك سبب وجيه للاشتباه في عدم مراعاة الراكب لشروط النقل.
٧. يمكن للركاب إحضار أمتعتهم السهلة الحمل على متن السفينة، إلا انه لا يُسمح بتلك التي قد تسبب إزعاجاً لركاب آخرين أو التي قد تتسبب بأضرار من أي نوع، ويجب أن يبين الراكب للربان أو الشخص المكلف بحفظ الودائع في السفينة الأشياء ذات القيمة المادية أو المعنوية.
٨. تسري على نقل الأمتعة غير المسجلة أحكام عقد نقل البضائع بحراً المنصوص عليها في الفصل الرابع من النظام البحري التجاري المعمول به في المملكة.

المادة (١٠٢): السماح بالدراجات الهوائية على متن السفينة

يجوز للراكب إحضار دراجته الهوائية مقابل رسم محتمل؛ وفقاً لشروط النقل المعمول بها لدى الناقل، شريطة أن يكون تصميم السفينة يسمح بذلك وكانت الدراجة سهلة الحمل والتخزين.

المادة (١٠٣): حالات وسائل النقل

يجب على الناقل ضمان ما يلي:

- أ. صلاحية السفينة للملاحة البحرية وفقاً للغرض المخصصة له وبأنها تعمل بكفاءة وبحالة جيدة، وبخاصة لجهة كونها نظيفة ومتاحة للاستخدام الآمن والمريح من قبل الركاب.
- ب. التأكد من أن قائمة الأمتعة المسموح بها معلومة للركاب وبالإمكان ملاحظتها عند الركوب.
- ج. تواجد مجموعة الإسعافات الأولية ومعدات الطوارئ على متن السفينة.
- د. تصرف موظفيه بطريقة لائقة مع الركاب، والتزامهم بكافة الأنظمة واللوائح ذات الصلة بالخدمة.

المادة (١٠٤): إتاحة إعادة تخطيط الرحلة أو إعادة الحجز حال وجود خلل مؤثر على انتظامها

أحكام تنطبق على الرحلات المجدولة

١. في حال الرحلات المجدولة، إذا تم إلغاء الرحلة أو التأخير في المغادرة لأكثر من (١٢٠) دقيقة لخدمات النقل البحري الدولي، يتلقى الركاب مجاناً ما يلي:
 - أ. الوجبات الخفيفة أو العادية أو المرطبات (إذا كان ممكناً توفيرها بشكل معقول)؛
 - ب. الإقامة على متن السفينة (إن كانت السفينة مهيئة لذلك) أو في فندق بالإضافة إلى المواصلات بين المحطة ومكان الإقامة. وللراكب أن يتقاضى مبلغاً معادلاً لقيمة المبيت في الفندق إذا لم يكن هناك حجز متوفر.
 ٢. في حالة الإلغاء أو تأخر انطلاق الرحلة لأكثر من (٩٠) دقيقة، يُمنح الركاب إحدى الخيارات التالية:
 - أ. مواصلة الرحلة أو إعادة تخطيط مسارها مع تحمل الناقل لكافة التكاليف اللازمة لإتمامها على نفس الدرجة.
 - ب. التخلي عن الرحلة، واسترداد كامل ثمن التذكرة والعودة إلى نقطة المغادرة.
 ٣. لدى التأخر بالوصول إلى الوجهة النهائية، يحق للراكب الحصول على تعويض بنسبة (٢٥٪) من سعر التذكرة كحد أدنى؛ إذا كان التأخير:
 - أ. ساعة واحدة لرحلة مجدولة لأقل من ٤ ساعات؛
 - ب. ساعتان (٢) لرحلة مجدولة من ٤-٨ ساعات؛
 - ج. ثلاث (٣) ساعات لرحلة مجدولة من أكثر من ٨ - ٢٤ ساعة؛
 - د. ست (٦) ساعات لرحلة مجدولة لأكثر من ٢٤ ساعة.
- إذا كان التأخير لأكثر من ضعف المواعيد المشار إليها أعلاه، فيجب أن يكون التعويض بمقدار (٥٠٪) من سعر التذكرة.

٤. في حالة فقدان الركاب لخدمة الربط مع رحلة أخرى بسبب الإلغاء أو التأخير، يتوجب على الناقل حينها توفير رحلة بديلة يوافق عليها الركاب ويتحمل الناقل تكاليفها.
٥. يعفى الناقل من المسؤولية وعن سداد الحد الأدنى من التعويض الناجم عن التأخير في الوصول إلى الوجهة النهائية، إذا أثبت الناقل بأن ذلك ناتج عن سوء الأحوال الجوية التي تعرض التشغيل الآمن للسفينة للخطر أو كان ذلك بسبب ظروف استثنائية أو قوة قاهرة أعاقت انتظام الخدمة؛ ولم يكن بالإمكان تجنبها حتى لو تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
٦. يتم احتساب التعويض بالاعتماد على السعر الذي دفعه الراكب فعلياً مقابل الخدمة المتأخرة.
٧. يمكن دفع التعويضات أو المبالغ المستردة نقداً، أو بواسطة تحويل الكتروني، أو أمر تحويل مصرفي، أو بواسطة شيكات مصرفية، وكذلك على شكل قسائم خدمات يقوم بتوفيرها نفس الناقل بمبلغ مماثل، وذلك وفقاً لما يطلبه الراكب.
٨. يعفى الناقل من تحمل أية نفقات لقاء إقامة الراكب في الحالات التي يكون فيها إلغاء الرحلة أو التأخر بانطلاقها ناجماً عن سوء الأحوال الجوية -وفقاً للتقارير الصادرة عن الجهات المعنية- التي تعرض التشغيل الآمن للسفينة للخطر، أو إذا تم إبلاغ الراكب بتأخر الرحلة قبل شراء التذكرة.
٩. لا يستحق الراكب أي تعويض في حالة القوة القاهرة أو إذا كان هو المتسبب بإلغاء الرحلة أو تأخيرها.
١٠. يتم إرجاع قيمة التذكرة للراكب خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يوماً من تاريخ تسليم طلب الاسترجاع إلى الناقل، في حين يتوجب سداد قيمة أية تعويضات مستحقة له خلال مدة لا تزيد عن ٣٠ يوماً.
١١. يجب على موظفي الناقل توفير تأكيد لتأخير الخدمة، متى طلب منهم الراكب ذلك.

المادة (١٠٥): مسؤولية الناقل تجاه الركاب وعن أمتعتهم (أحكام خاصة بالرحلات التي تزيد مدتها عن ١٢٠ دقيقة)

١. يلزم الناقل بالتعويض في حال ثبوت مسؤوليته أو مسؤولية الناقل المنفذ أو تابعيهما عن أي فعل أو امتناع عن فعل أو أي خطأ أو إهمال؛ أدى إلى وقوع حادث نجم عنه وفاة الراكب أو إصابته جسدياً أو فقدان أو تضرر أو تلف أمتعته أثناء تنفيذ عقد النقل.
٢. يعد الحادث واقعاً خلال تنفيذ عقد النقل إذا وقع أثناء الرحلة أو أثناء صعود الراكب على متن السفينة في ميناء المغادرة أو نزوله منها في ميناء الوصول أو في ميناء وسيط، أو أثناء المدة التي يكون فيها الراكب في حراسة الناقل قبل صعوده إلى السفينة أو نزوله منها.
٣. تقام الدعوى الناشئة عن عقد نقل الأشخاص بحراً أمام المحاكم المختصة في المملكة وفق نظام المرافعات الشرعية. ويجوز أيضاً -بحسب اختيار المدعي- أن تقام الدعوى المذكورة أمام المحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها ميناء المغادرة، أو ميناء الوصول، أو الميناء الذي حجز فيه على السفينة.
٤. يعفى الناقل من المسؤولية عن الوفاة أو الإصابة أو الفقد أو التلف في الحالات التالية:
أ. إذا كانت ناجمة عن فعل غير مشروع أو خطأ أو إهمال من جانب الراكب.

- ب. إذا كانت ناجمة عن قوة القاهرة أو حرب.
- ج. إذا كان المتسبب طرفاً ثالثاً لا تربطه علاقة تعاقدية بأي شكل من الأشكال مع الناقل أو الناقل المنفذ فيه.
- د. أي من حالات الاعفاء الأخرى المنصوص عليها في الأنظمة النافذة في المملكة أو الاتفاقيات الدولية ذات الصلة.
٥. يتعين على الناقل الذي يتصل من المسؤولية مساندة الركاب في مطالباتهم بالتعويض بوجه أي أطراف ثالثة تبين أو يري مسؤوليتها عن سبب تلك المطالبة.
٦. يقع عبء إثبات أن الخسارة أو الضرر ناجمين عن أسباب تعفي الناقل من المسؤولية، على عاتق الأخير.
٧. يظل الناقل مسؤولاً عن كل ما يترتب على عملية النقل، حتى ولو كان قد عهد إلى ناقل آخر أداء الخدمة نيابة عنه والخاضعة لأحكام هذه اللائحة، ويشمل ذلك أي فعل أو إهمال من جانب الناقل المنفذ ووكلائه الذين يتصرفون في نطاق عملهم، وذلك دون المساس بحق الناقل بالرجوع على الناقل المنفذ. وتنطبق على الناقل المنفذ حين تنفيذه جزءاً من عقد النقل ذات الأحكام التي يخضع لها الناقل الرئيسي بموجب هذه اللائحة.
٨. في حال وفاة الراكب أثناء الرحلة، يجب أن يشمل التعويض عن الأضرار أي تكاليف تنشأ عن الوفاة، بما في ذلك نقل الجثمان ونفقات الجنازة.
٩. في حال الإصابة الشخصية للراكب؛ أثناء تنفيذ عقد النقل، يجب أن يشمل التعويض نفقات علاجه ونقله ونقل أمتعته، إضافة إلى أي تعويض مقرر نظاماً.
١٠. إذا ثبت أن الحادث ناجم عن خطأ أو إهمال من جانب الناقل أو موظفيه فإنه يكون مسؤولاً عن تعويض الضرر كاملاً.
١١. يجب ألا تتجاوز مسؤولية الناقل عن الوفاة أو الإصابة البدنية للراكب (٤٠٠,٠٠٠) وحدة حسابية لكل حادثة. ويشمل ذلك مجموع طلبات التعويض التي يقدمها الراكب أو ورثته أو من يعولهم، وذلك عن كل حادث على حدة، وذلك دون المساس بحقوق الراكب المنصوص عليها في الشريعة الإسلامية أو الأنظمة المعمول بها في المملكة في هذه الأحوال.
١٢. يتحمل الناقل مسؤولية أي فقدان أو تلف تسبب به هو أو أحد موظفيه أو من ينوب عنه لأمتعة الراكب المسجلة من وقت توليه لها ولحين تسليمها.
١٣. لا يتحمل الناقل المسؤولية عن الخسارة الكلية أو الجزئية للمواد أو الأمتعة اليدوية أو الحيوانات التي يكون الإشراف عليها مسؤولية الراكب، ما لم تكن هذه الخسارة أو الضرر ناتجين عن خطأ أو إهمال من جانب الناقل أو أحد تابعيه أو وكلائه أثناء توفير الخدمة.
١٤. بالإضافة إلى حالات الاعفاء من المسؤولية الواردة في البند (٤)، يعفى الناقل من المسؤولية عن فقدان أو تلف الأمتعة في الحالات التالية:
- أ. فقدان أو تلف الأمتعة بسبب وجود عيب كامن فيها؛

- ب. في حالة غياب أو عدم التوضيب أو التغليف بصورة جيدة؛
- ج. إذا كان الفقد أو التلف الذي لحق بمقتنيات الراكب الثمينة مثل النقود، أو السندات القابلة للتداول أو الذهب أو الأواني الفضية أو المجوهرات أو الحلى أو التحف الفنية، أو النفائس الأخرى؛ باستثناء الحالات التي يتم فيها إيداع هذه المقتنيات الثمينة لدى الناقل بعد التصريح عن ماهيتها. وفي هذه الحالة، يكون الناقل مسؤولاً إلى الحد المنصوص عليه في الفقرة (١٧) من هذه المادة، ما لم يتم الاتفاق صراحةً على حد أعلى بين الراكب والناقل حين الطلب بإيداع المقتنيات لديه.
- د. في حال عدم إفصاح الراكب عن الطبيعة الخاصة للأمتعة، والتي من الممكن تلفها في ظروف النقل العادية كالزجاج أو الفخاريات أو اللوحات الفنية أو الآلات الموسيقية.
- هـ. في حال تم شحن مواد غير مسموح بنقلها.
١٥. تعتبر الأمتعة مفقودة إذا لم يتم الناقل بتسليمها للراكب خلال ١٤ يوماً من تاريخ المطالبة بها.
١٦. إذا تم إيجاد أمتعة مفقودة خلال سنة من تاريخ الرحلة، يتوجب على الناقل إخطار الراكب مالكتها بذلك فوراً إذا كانت بيانات الاتصال به متوفرة لدى الناقل، الذي يتوجب عليه حينها دعوته لاستلامها خلال ٣٠ يوم من إشعاره بالعثور عليها؛ ويتوجب على الراكب حين الاستلام إعادة أي تعويض يكون قد حصل عليه عن فقدان تلك الأمتعة، دون المساس بحقه بمطالبة الناقل بالتعويض المناسب عن التأخير بتسليمها.
١٧. ما لم يتفق الناقل والراكب على خلاف ذلك، يكون حد الأعلى التعويض المستحق للراكب عن فقدان الكلي أو الجزئي للأمتعة المسجلة (بما في ذلك التلف) على النحو التالي:
١. (٢٢,٥٠٠) وحدة حسابية في حالة هلاك الأمتعة المسجلة أو تلفها داخل غرفة القيادة بالسفينة
 ٢. (١٢,٧٠٠) وحدة حسابية في حالة الضرر الذي يلحق بالأمتعة الأخرى.
- بالإضافة إلى التعويضات المستحقة للراكب بموجب هذه المادة، يجب على الناقل أيضاً سداد أية مبالغ تكبدها الراكب والمتعلقة بتكاليف شحن الأمتعة المفقودة أو التالفة وإعادتها إلى الراكب.
١٨. يكون حد التعويض المقرر عن كل ٢٤ ساعة تأخير في تسليم الأمتعة المسجلة (حتى 14 يوماً) ٢ ريال للكيلوغرام الواحد أو ٦٤ ريال لكل قطعة من الأمتعة.
١٩. لدى تأخر الناقل في تحميل أو تسليم مركبة، يتحمل حينها قيمة تعويض تعادل أجره نقلها.
٢٠. في حال الخسارة الكلية أو الجزئية للمركبة، يلتزم الناقل – بالإضافة إلى سداد التعويضات المقررة - بتوفير وسيلة نقل بديلة مماثلة لنفس فئة المركبة المتضررة لحين تعويضه.
٢١. ترفع الدعوى بشأن مسؤولية الناقل لدى حصول وفاة أو إصابة بين الركاب بوجه الناقل المتسبب، فإذا تعدد الناقلون وكانت الرحلات التي يتم فيها النقل مقسمةً على أجزاء تنفذ بواسطة أكثر من ناقل، يجوز حينها إقامة الدعوى أو المطالبة بوجه الناقل الأول أو الناقل الأخير أو الناقل الذي قام بجزء النقل الذي وقع فيه الحادث الذي أدى إلى المطالبة أو بوجههم جميعاً.

٢٢. أي مطالبة باسترداد مبلغ مدفوع بموجب عقد النقل يمكن أن تتم بوجه الناقل الذي استوفى ذلك المبلغ أو بوجه أي شخص آخر قام باستيفائه نيابة عنه.
٢٣. تكون المطالبة بشأن تلف أو فقدان الأمتعة لاغية إذا قبل الشخص المعني بها بالحالة التي سلمت له، فيما عدا الحالات التالية:
- أ. إذا تم تأكيد الفقد أو التلف قبل القبول أو إذا تم إهمال المطالبة من قبل الناقل.
- ب. إذا لم يكن الضرر واضحاً عند التسليم؛ وتقدم الشخص المعني بمطالبته خلال ٣ أيام من تاريخ قبوله بالأمتعة مثبتاً بأن الضرر قد حدث أثناء حيازة الناقل لها.
٢٤. في حال التأخر بتسليم الأمتعة، على الراكب تقديم مطالبته الى الناقل في غضون ١٤ يوماً.
٢٥. يمكن تقديم أي شكوى شفوية أو كتابية الى الناقل بشأن تلف الأمتعة أو تضررها خلال ٣ أيام من استلامها. أما في حالة الأمتعة اليدوية، فيكون للراكب تقديم شكواه شفوية خلال فترة لا تتعدى وصوله الى وجهته.
٢٦. في حالة الإصابة البدنية يجب إخطار الناقل كتابة بالإصابة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ مغادرة الراكب السفينة، وإلا افتراض أنه غادرها دون إصابة، ما لم يثبت الراكب غير ذلك.
٢٧. يتعين على الناقل إعداد تقرير عن حالة الغرض أو المادة المفقودة أو التالفة، وسبب وتاريخ الفقدان أو التلف ووقت حدوثه المقدر بحضور الراكب إذا كان ذلك ممكناً، وتزويده بنسخة من التقرير. إذا لم يوافق الراكب على محتوى التقرير، جاز له الاعتراض عليه وطلب رأي شخص من أصحاب الخبرة.
٢٨. تعلق المطالبات المكتوبة مرور الزمن؛ لحين البت بها من قبل الناقل وتلقي الراكب رداً صريحاً من قبله.
٢٩. يكون الناقل مسؤولاً عن الاعمال التي يجريها وكلائه نيابة عنه والأشخاص الآخرين المستفيدين منه لأداء عقد النقل.
٣٠. لا يخل ما تم الإشارة اليه في هذه المادة بحق المتضرر بالمطالبة قضائياً بالتعويض أمام المحاكم المختصة ضمن المهل المنصوص عليها في النظام البحري التجاري.

الفصل الثاني - التزامات مستخدمي النقل البحري

المادة (١٠٦): الالتزام بحيازة تذكرة صالحة طوال الرحلة

١. على كل من يود الاستفادة من خدمة النقل البحري شراء التذكرة المناسبة لدرجة الخدمة من منافذ البيع المعتمدة قبل استفادته منها.
٢. لا يحق للراكب الحصول على أي تخفيض في الأجرة بعد شراء التذكرة؛ ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بذلك.
٣. على الراكب حمل تذكرة صالحة طوال الرحلة للخدمة التي سدد أجزتها. ولهذا الغرض عليه إظهار التذكرة لموظفي الناقل أو المفتشين المخولين حال طلبها. وقد يضطر الراكب غير الحائز على تذاكر صالحة للصعود على متن الرحلة إلى سداد بدل إضافي إلى قيمة الأجرة نفسها وفق ما تعتمده الهيئة، ما لم يتم تأكيد دفع الأجرة من خلال نظام الحجز لدى الناقل أو من خلال أي طريقة أخرى قد يوفرها الراكب.
٤. يجب على الراكب الذي يحمل تذكرة خاصة صادرة باسمه أو لفئة محددة من الركاب كالطلاب أو كبار السن على سبيل المثال، إثبات هويته واستحقاقه لها في أي وقت. يطلب منه ذلك
٥. تؤهل التذكرة صاحبها الصعود على متن السفينة والركوب في فئة النقل المشار إليها فيها أو إشغال الجناح المخصص له (إن كان قد تم حجزه).

المادة (١٠٧): الالتزامات المتعلقة بالأمثلة والمواد الأخرى

١. يجب على الراكب بيان اسمه وعنوانه ووجهته بوضوح على أمتعته المسجلة.
٢. لا يُسمح للراكب على متن السفينة أو في أي من المحطات أو مرافق النقل باصطحاب أية مواد يزيد طولها عن مترين، أو إذا لم يكن بالإمكان وضعها في مخزن الأمثلة لعدم تناسبها مع تصميم السفينة، أو لا يستطيع الراكب حملها بنفسه، أو باصطحاب أية مواد خطيرة أو قابلة للاشتعال، أو من المحتمل أن تتسبب في إصابة أو عرقلة ركاب آخرين أو موظفي الناقل، أو التي من المحتمل أن تحدث ضرراً بالسفينة أو المحطات أو المرافق. ويتوجب لهذا الغرض على الراكب التحقق مسبقاً قبل تسجيل الوصول من الأمثلة المصرح بها على متن السفينة.
٣. يتحمل الراكب مسؤولية الإشراف على أمتعته اليدوية وأغراضه التي يصطحبها معه؛ بما في ذلك الحيوانات.

المادة (١٠٨): التزامات الركاب ذوي الإعاقة والقدرة المحدودة على الحركة (تطبق على الرحلات المجدولة)

ما لم تكن لوائح الناقل تسمح بالإبلاغ عن الحاجة للمساعدة عند الوصول إلى محطة أو ميناء مخدومين بموظفين، يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة المحدودة على الحركة الإبلاغ عن حاجتهم إلى المساعدة قبل (٤٨) ساعة على الأقل، ويتوجب عليهم في سبيل ذلك الامتثال لتعليمات الناقل المعلن عنها من أجل الاستفادة من المساعدة.

المادة (١٠٩): الالتزام بالوصول في الوقت المحدد للرحلة (تطبق على للرحلات المجدولة)

يجب أن يصل الراكب قبل موعد المغادرة المبين في الجدول الزمني للرحلات المعلن عنه من قبل الناقل، فإذا لم يصعد على متن الرحلة قبل موعد المغادرة المحدد للخدمة أو، عند الاقتضاء خلال الفترة الزمنية السابقة للمغادرة، فإنه لن يكون بالإمكان ضمان استعادته من الخدمة ويظل ملزماً بدفع أجرة النقل.

المادة (١١٠): الالتزام المتعلقة باستخدام السفينة ومنشآت النقل

يجب على الراكب اتباع التعليمات التي يقدمها موظفو الناقل أو موظفو مدير البنية التحتية، وبصورة خاصة الالتزام بالقواعد الخاصة بالاستفادة من الخدمة، إن كان على متن السفينة أو المحطات والمرافق، ضمن النطاق الاستخدام المحدد حصراً، ومن بين تلك التعليمات على سبيل المثال لا الحصر:

- أ. عدم التعدي على ممتلكات الغير.
- ب. عدم إساءة استخدام أو تخريب أو إحداث أي تلف في السفينة أو المرافق أو المعدات أو الممتلكات العامة الأخرى.
- ج. عدم إساءة استخدام مرفق موقف السيارات المخصصة للجمهور حيث يتم توفير الخدمة، ويشمل ذلك ترك الراكب لسيارته الخاصة في تلك المواقع خارج حدود الاستخدام المقبولة، أو إساءة استخدام عدادات مواقف السيارات، أو إيقاف مركبته في المناطق أو المواقع غير المسموح بها للعامة كذلك المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة أو لموظفي الناقل ومدير البنية التحتية، خلافاً لنظام المرور ولائحته التنفيذية أو تجاوز أية قيود أخرى مفروضة على استخدام مرفق موقف المركبات.

المادة (١١١): التقيد بشروط الرحلة والامتثال لمتطلبات السلامة

١. يجب على الركاب مراعاة الحد الأدنى لقواعد السلوك عند استعادتهم من الخدمة، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر الامتناع عما يلي:
 - أ. استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج؛ سواء على متن السفينة أو في الموانئ أو على أرصفة التحميل أو المرافق الأخرى.
 - ب. النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر النوم فيه.
 - ج. التسول أو البيع المتجول أو الترويج لأي سلع أو خدمات دون موافقة الناقل.
 - د. استخدام أي لغة تهديد أو إهانة أو بذاءة، أو التصرف بطريقة تسيء إلى الآداب العامة أو بطريقة غير لائقة أو تخالف الذوق العام، أو العراك مع الركاب.
 - هـ. التسبب بإزعاج أو عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية المتواجدين لخدمة الركاب.
 - و. تجاوز طابور الانتظار.

- ز. إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة أو تخالف لوائح استخدام المرفق العام المعمول بها.
- ح. إشغال أي مقعد أو حجرة على متن السفينة خلافاً لما هو مبين في التذكرة أو الحجز المؤكد.
- ط. تشغيل أي جهاز يصدر صوتاً عالياً أو مزعجاً للآخرين؛ كأجهزة الراديو أو الهاتف أو غيرها من الأجهزة المماثلة دون سماعات الأذن سواء في المحطات أو على متن السفينة. أيضاً، يجب على الركاب أن يضعوا هواتفهم في الوضعية الصامتة وألا يتحدثوا بصوت عال على الهاتف أثناء الرحلة، وخاصةً الرحلات الطويلة.
- ي. وضع القدمين على المقاعد.
٢. يتوجب على الركاب عدم التدخين على متن السفينة أو في المناطق المحظور فيها ذلك.
٣. لن يسمح للركاب بالاستفادة من الخدمة أو سيتم استبعاده من على متن السفينة إن كان يشكل خطراً على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو لدى إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة، ولا يحق له في هذه الحالة استرداد ثمن التذكرة التي سددها، مع ما قد يعرضه ذلك لعقوبات أيضاً.
٤. على الركاب إبراز بطاقة الهوية إلى موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة عند الطلب.
٥. يجب على الوالدين أو الأوصياء عدم السماح لمن هم دون السن القانونية تحت رعايتهم بمغادرة السفينة في أي ميناء أو محطة دون إشراف مسؤول من شخص بالغ.
٦. يجب أن يكون الركاب على دراية بما يعتبر سلوكاً غير آمن وغير مسموح به بالتالي؛ والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- أ. حيازة أية مواد خطيرة.
- ب. إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.
- ج. الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها إخافة الركاب، بما في ذلك أعمال العنف أو التهديد أو التخريب أو السلوك العنيف الذي من المحتمل أن يثير ردود فعل عنيفة.
- د. إطلاق تهديد بإحداث ضرر في الخدمة أو تعطيل العمليات المتصلة بها.
- هـ. إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.
- و. تعمد ترك أي حزمة غير مصرح بها.
- ز. رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.
- ح. الجلوس أو الوقوف أو الاستلقاء أو التسلق على أو فوق أي درابزين خارجي أو داخلي أو حواجز واقية أخرى.
- ط. السباحة أو الغوص بالقفز من السفينة.

- ي. العبث بمعدات أو مرافق أو أنظمة السفينة أو معدات الإنقاذ على متنها .
- ك. الدخول الى مناطق محظورة أو مقصور استخدامها على طاقم السفينة.
- ل. أي سلوك غير آمن آخر، بما في ذلك عدم اتباع تعليمات أمن السفينة.
٧. ينبغي على الركاب الذين ينتظرون في المحطات عدم ترك أطفالهم يلعبون على أرصفة التحميل أو بالقرب منطقة رسو السفينة، كما ينبغي عليهم عدم الاقتراب منها حتى توقفها كلياً.
٨. للراكب أن يشغل المقعد المخصص له فقط، ويتوجب عليه أن يتخلى عن المقعد أو المساحة المخصصة للأشخاص من ذوي الاعاقة أو كبار السن أو للعائلات التي لديها أطفال.
٩. يجب أن يكون الراكب على معرفة بعلامات الطوارئ والإجراءات الواجب عليه اتباعها في حال حدوثها.
١٠. على الراكب الإبلاغ فوراً عن أي خطر على السلامة أو معدات محطمة أو معطلة أو أي نشاط مشبوه أو رائحة غريبة أو حزمة غير مراقبة.
١١. لا يُسمح للراكب؛ ولأسباب تتعلق بالسلامة على متن السفينة، بجلب أي مادة تولد حرارة أو تنتج لهباً، لذا يجب على الراكب استيضاح الناقل بهذا الشأن قبل الركوب.

المادة (١٢): الامتثال للمتطلبات النظامية

١. عند الابحار الى خارج المملكة، يجب على الراكب الالتزام بكافة المتطلبات الأمنية والجمركية لجهة إبراز الوثائق الثبوتية والتقييد بجداول الأغراض أو الحيوانات المسموح بها والتواجد للتفتيش متى طلب منه ذلك.
٢. لا يُسمح لركاب السفينة؛ سواء عن عمد أو إهمال بتفريغ أو إلقاء أي مواد أو مخلفات ورميها في البحر.

الملاحق

الملحق ١ - المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة

أولاً - المساعدة في الموانئ والمحطات المعينة

أ- يقتضي تقديم المساعدة وإجراء الترتيبات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من التالي:

١. الإبلاغ عن وصولهم إلى المحطة وطلبهم للمساعدة في النقاط المحددة،
٢. الانتقال من النقطة المحددة إلى مكتب تسجيل الوصول وغرفة الانتظار ومنطقة المغادرة،
٣. الصعود على متن السفينة، مع توفير المصاعد والكراسي المتحركة أو غيرها من الوسائل المساعدة اللازمة؛ حسب الاقتضاء،
٤. تحميل أمتعتهم،
٥. استرجاع أمتعتهم،
٦. النزول من السفينة،
٧. اصطحاب حيوان مساعدة معتمد على متن الوسيلة،
٨. الجلوس في المقعد؛
٩. التعامل مع جميع معدات التنقل الضرورية، مثل الكراسي المتحركة الكهربائية،
١٠. الاستبدال المؤقت لمعدات التنقل التالفة أو المفقودة بمعدات بديلة مناسبة،
١١. تمكين مرافق الشخص ذي الاحتياجات الخاصة أو القدرة المحدودة على الحركة من تقديم المساعدة اللازمة له؛ سواء في الميناء أو لدى الصعود والنزول.

ب. عند وجود مرافق، يجب تمكينه من قبل الناقل ومدير البنية التحتية من تقديم المساعدة الى الشخص ذي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة الذي يرافقه سواء في الميناء أو المحطة أو في عملية اصعاده على متن الوسيلة أو إنزاله منها.

ثانياً - المساعدة على متن الوسيلة

يقتضي تقديم المساعدة وإجراء الترتيبات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة من التالي:

١. التزود بالمعلومات الأساسية عن الرحلة بصورة يسهل الوصول إليها عند طلبها من قبل الراكب.
٢. المساعدة على الصعود أو النزول أثناء التوقف في رحلة.
٣. بذل كل الجهود المعقولة لتهيئة المقاعد بشكل يليق احتياجات الراكب ذي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة.
٤. المساعدة في الانتقال إلى المراحيض عند الحاجة.

٥. لدى وجود مرافق لتقديم المساعدة للراكب من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة، يتوجب على الناقل أن يبذل كل الجهود المعقولة لمنح المرافق مقعداً أو مقصورة بجوار الراكب.

الملحق ٢ - معلومات السفر الأساسية

التي يتعين على مقدمي خدمات بيع التذاكر أو مدير البنية التحتية توفيرها

أولاً- معلومات ما قبل الرحلة

١. الشروط العامة المطبقة على عقد النقل
٢. جداول زمنية وشروط أسرع رحلة
٣. جداول زمنية وشروط أقل الأسعار
٤. الاستفادة من الخدمات المتوافرة في المرافق المخصصة لذوي الإعاقة وشروطها
٥. إمكانية السماح بالدراجات وشرطها
٦. درجات المقاعد المتوفرة على الرحلة
٧. الأنشطة التي من المحتمل أن تؤدي إلى تعطيل أو تأخير الخدمات
٨. الخدمات المتوفرة على متن الوسيلة*
٩. إجراءات استعادة الأمتعة المفقودة
١٠. إجراءات تقديم الشكاوى

ثانياً - المعلومات أثناء الرحلة

١. الخدمات المتوفرة على متن الوسيلة*
٢. المحطة أو الميناء التاليين*
٣. التأخير
٤. خدمات الربط الرئيسية*
٥. قضايا الأمن والسلامة*

*حيثما ينطبق ذلك على خدمة النقل

الملحق ٣ - التدريب الخاص بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

أولاً- التوعية بالإعاقة ومتطلباتها

يجب أن يشمل تدريب الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الركاب ما يلي:

١. التوعية والاستجابات المناسبة لمتطلبات الركاب من ذوي الإعاقة الجسدية أو الحسية (السمعية والبصرية) أو الخفية أو التعليمية، بما في ذلك كيفية التمييز بين القدرات المختلفة للأشخاص.
٢. الحواجز التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
٣. حيوانات الخدمة المعترف بها، بما في ذلك دور واحتياجات حيوان المساعدة.
٤. التعامل مع الأحداث غير المتوقعة؛ كما في حالات الطوارئ والإخلاء.
٥. مهارات التعامل مع الآخرين وطرق التواصل مع الصم والبكم، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات في الكلام، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات في التعلم.
٦. كيفية التعامل بعناية مع الكراسي المتحركة والوسائل الأخرى المساعدة في التنقل الأخرى.

ثانياً - التدريب على المساعدة في مجال الإعاقة

يشمل تدريب الموظفين الذين يساعدون الأشخاص من ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة بصورة خاصة ما يلي:

١. كيفية مساعدة مستخدمي الكراسي المتحركة للانتقال من وإلى كرسي متحرك.
٢. مهارات تقديم المساعدة للمعوقين والأشخاص ذوي الحركة المحدودة للسفر مع حيوان مساعدة معترف به، والتعريف بدور تلك الحيوانات واحتياجاتها.
٣. تقنيات لمرافقة الركاب المعاقين بصريا وللتعامل مع حيوانات المساعدة المعترف بها ونقلها.
٤. فهم أنواع المعدات التي يمكن أن تساعد الأشخاص ذوو الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة ومعرفة كيفية التعامل مع مثل هذه المعدات.
٥. استخدام معدات المساعدة على الصعود إلى السفينة وإنزال تلك المعدات والالمام بإجراءات المساعدة على الصعود إلى السفين وإنزالها التي تحمي سلامة وكرامة ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحركة المحدودة.
٦. فهم الحاجة إلى مساعدة موثوقة ومهنية.
٧. إدراك إمكانية أن يعاني بعض الركاب ذوي الإعاقة من حساسية مفرطة في المشاعر أثناء السفر بسبب اعتمادهم على المساعدة المقدمة.
٨. الالمام بالإسعافات الأولية.

(جدول مخالفات) مشروع مخالفات وعقوبات لائحة حقوق والتزامات مستخدمي أنشطة النقل

الجدول 1: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات العامة للركاب

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ١٢، البند ١	حمل أي مواد خطيرة أو مواد أخرى محظورة في المملكة أثناء الاستفادة من الخدمة سواء على متن الوسيلة أو المحطات والمرافق التي يتم توفير الخدمة فيها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	راجع قائمة المواد المحظورة الصادرة عن الناقل أو مدير البنية التحتية
2	المادة ١٢، البند ٢	حمل المواد التي تنبعث منها روائح كريهة ومنفّرة، وكذلك بعض الأطعمة التي قد تفسد أثناء الرحلة.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	راجع قائمة المواد المحظورة الصادرة عن الناقل أو مدير البنية التحتية
3	المادة ١٣، البند ٤	استهلاك أي مواد محظورة أثناء استخدام الخدمة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	ينطبق ذلك حتى لو أصبحت الوسيلة خارج أراضي المملكة أو مياها الإقليمية
4	المادة ١٣، البند ٥	عدم إبقاء الحيوانات الأليفة في المستوعبات المخصصة طوال مدة الرحلة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ١٤، البند ١-ب	إظهار سلوك غير لائق أو مسيء مثل التحرش	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
6	المادة ١٤، البند ١-ج	إظهار سلوك غير لائق أو مسيء مثل مضايقة الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
7	المادة ١٤، البند ١-د	إظهار سلوك غير لائق أو مسيء مثل السرقة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
8	المادة ١٤، البند ١-هـ	استخدام هوية مزورة أو غير صحيحة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
9	المادة ١٤، البند ١-و	التلفظ بعبارات تسيء إلى المملكة أو مواطنيها أو إلى فئة من مجتمعها أو الجاليات المقيمة فيها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	

10	المادة ١٤، البند ١-ز	القيام بأي سلوك آخر غير نظامي أو مسيء	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
11	المادة ١٥	إحضار أي سلاح أو متفجرات أو ألعاب نارية أو أي أغراض أخرى تعرض الوسيلة أو حياة الآخرين أو ممتلكاتهم للخطر أو أي من المواد المعلن عنها بأنها مواد خطرة أو محظورة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
12	المادة 17	عدم الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة أو تعليمات الجهات الأمنية والصحية والجهات المعنية الأخرى.	مخالفة جسيمة جداً	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة
13	المادة 18	عدم سداد أجرة النقل وعدم اتباع لوائح الهيئة وتعليمات الناقل بشأن الخدمة.	مخالفة أجرة النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجرة النقل
				في حالة تكرار المخالفة خلال عام واحد: <ul style="list-style-type: none"> المخالفة الثانية: ٢٠٠ ريال سعودي + [١٠-٥] أضعاف أجرة النقل المخالفة الثانية: ٢٠٠ ريال سعودي + [٢٠-١١] أضعاف أجرة النقل في حالة التكرار: رفض تقديم الخدمة لمدة ٣ أشهر
14	المادة 19	استخدام الخدمة من دون مرافق في حالة كون عمر الركاب أقل من الحد الأدنى المطلوب (13 سنة لخدمات النقل العام بين المدن و٨ سنوات لخدمات النقل داخل المدن)	المخالفات أخرى	رفض تقديم الخدمة

الجدول 2: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات بين المدن

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٢٧، البند ٣، ٥	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو طلب من طاقم الناقل أو المفتشين	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	بما في ذلك الحالات التي لا يقوم فيها الراكب من التحقق من صحة تذكرته عند الصعود إلى الخدمة أو إذا قام بتغيير التذكرة أو تزويرها.
2	المادة ٢٧، البند ٤	عدم إثبات الهوية أو الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
3	المادة ٢٨، البند ١	إحضار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الراكب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرافق.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ٣١ - أ	التعدي على ممتلكات الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ٣١ - ج	إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	يشمل استخدام مرفق وقوف المركبات خارج الحدود المقبولة للاستخدام أو إساءة استخدام عدادات وقوف السيارات أو الوقوف في المواقع غير المسموح بها للعامّة أو وعدم مراعاة قوانين المرور على الطرق أو القيود المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.
6	المادة ٣٢، البند ١ - أ	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الحافلة أو في المحطات أو المرافق	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	

7	المادة ٣٢، البند ١ - ب	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
8	المادة ٣٢، البند ١ - ج	الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
9	المادة ٣٢، البند ١ - د	الهاء السائق أثناء الرحلة.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
10	المادة ٣٢، البند ١ - هـ	التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
11	المادة ٣٢، البند ١ - و	الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
12	المادة ٣٢، البند ١ - ح	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
13	المادة ٣٢، البند ١ - ي	إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
14	المادة ٣٢، البند ٢ - أ	عدم البقاء جالسا طوال الرحلة	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٥	المادة ٣٢، البند ٢ - ب	عدم استخدام أحزمة الأمان	مخالفة طفيفة	150 ريال سعودي بما في ذلك مساعدة الأطفال على وضع حزام الأمان
١٦	المادة ٣٢، البند ٢ - ج	وضع الحقائب والأمتعة على المقاعد وعدم استخدام أرفف الأمتعة في حال وجودها	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٧	المادة ٣٢، البند ٢ - د	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وعدم منح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي

١٨	المادة ٣٢، البند ٣	عدم إبراز بطاقة الهوية	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة للشرطة	عند الطلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة
١٩	المادة ٣٢، البند ٦	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	
٢٠	المادة ٣٢، البند ٧	تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢١	المادة ٣٣، البند ١ - أ	التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو حركة الحافلات تشكيل خطر عليهم.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٢	المادة ٣٣، البند ١ - ب	وضع أية أغراض قد تعيق حركة الركاب في ممرات الحافلة أو مخرجها والامتناع عن إزالتها مباشرة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٣	المادة ٣٣، البند ١ - ج	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخرج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٤	المادة ٣٣، البند ١ - د	إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.	مخالفة جسيمة	٣٠٠ ريال سعودي	
٢٥	المادة ٣٣، البند ١ - هـ	الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم أو التخريب أو السلوك العنيف	مخالفة جسيمة	٥٠٠ ريال سعودي	يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب
٢٦	المادة ٣٣، البند ١ - و	التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	

٢٧	المادة ٣٣، البند ١ - ز	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٨	المادة ٣٣، البند ١ - ح	تعمد ترك أي حزمة غير مصرح بها داخل الوسيلة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٩	المادة ٣٣، البند ١ - ط	رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٣٠	المادة ٣٤	عدم التقيد بالمتطلبات النظامية عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة دون تعويض عن قيمة التذكرة

الجدول 3: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي الحافلات داخل المدن

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٣٨، البند ٣، ٥	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو طلب من طاقم الناقل أو المفتشين	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	بما في ذلك الحالات التي لا يقوم فيها الراكب من التحقق من صحة تذكرته عند الصعود إلى الخدمة أو إذا قام بتغيير التذكرة أو تزويرها.
2	المادة ٣٨، البند ٤	عدم إثبات الهوية أو الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
3	المادة ٣٩، البند ١	إحضار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الراكب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرافق.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ٤١ - أ	التعدي على ممتلكات الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ٤١ - ج	إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	يشمل استخدام مرفق وقوف المركبات خارج الحدود المقبولة للاستخدام أو إساءة استخدام عدادات وقوف السيارات أو الوقوف في المواقع غير المسموح بها للعامة أو وعدم مراعاة قوانين المرور على الطرق أو القيود المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.
6	المادة ٤٢، البند ١ - أ	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الحافلة أو في المحطات أو المرافق	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	

7	المادة ٤٢، البند ١ - ب	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
8	المادة ٤٢، البند ١ - ج	الوصول إلى الحافلة أو البنية التحتية بواسطة التسلق أو القفز.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
9	المادة ٤٢، البند ١ - د	التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
10	المادة ٤٢، البند ١ - هـ	الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
11	المادة ٤٢، البند ١ - ح	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
12	المادة ٤٢، البند ١ - ي	إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
13	المادة ٤٢، البند ١ - ك	وضع الحقائب أو الأشياء الأخرى على المقاعد.	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٤	المادة ٤٢، البند ١ - ل	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة.	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٥	المادة ٤٢، البند ١ - م	دخول الحافلة إذا كانت ممتلئة بالركاب بعد إخطار الركاب بعدم السماح بذلك من قبل الناقل.	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٦	المادة ٤٢، البند ٢	عدم إبراز بطاقة الهوية	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة للشرطة عند طلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة
١٧	المادة ٤٢، البند ٥	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي

١٨	المادة ٤٢، البند ٦	تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال التسبب بالإزعاج بطريقة غير مقبولة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٩	المادة ٤٢، البند ٧	تناول الأطعمة على متن الرحلة	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.
٢٠	المادة ٤٣، البند ١ - أ	التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢١	المادة ٤٣، البند ١ - ب	وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل والامتناع عن ازالتها مباشرة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٢	المادة ٤٣، البند ١ - ج	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٣	المادة ٤٣، البند ١ - د	إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.	مخالفة جسيمة	٣٠٠ ريال سعودي
٢٤	المادة ٤٣، البند ١ - هـ	الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم أو التخريب أو السلوك العنيف	مخالفة جسيمة	٥٠٠ ريال سعودي يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب
٢٥	المادة ٤٣، البند ١ - و	التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٦	المادة ٤٣، البند ١ - ز	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة

٢٧	المادة ٤٣، البند ١ - ح	تعمد ترك أي حزمة غير مصرّح بها داخل الوسيلة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٨	المادة ٤٣، البند ١ - ط	رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٩	المادة ٤٣، البند ١ - ك	إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة

الجدول 4: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات بركاب سيارات الأجرة والسيارات العاملة بنشاط التوجيه

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٥١	عدم سداد الأجرة كاملة للرحلة	مخالفات الإيرادات	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجرة النقل	
2	المادة ٥٢	عدم إبراز بطاقة الهوية	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة الشرطة	عند طلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة
3	المادة ٥٣، البند أ	التدخين أو تناول الطعام داخل السيارة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ٥٣، البند أ	التعامل بسلوك عدواني أو مضايقة الآخرين بمن فيهم السائق	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ٥٤، البند ١	اصطحاب أمتعة زائدة أو أمتعة كبيرة الحجم التي لا يمكن استيعابها في صندوق السيارة	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة	
6	المادة ٥٤، البند ٢	حمل أي مادة محظورة على متن المركبة.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة	
7	المادة ٥٥، البند ١	عدم الامتثال لأية قيود تضعها الهيئة بشأن السن المسموح به للاستفادة من الخدمة	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة	
8	المادة ٥٥، البند ٢	استخدام الخدمة من غير الركاب صاحب الطلب أو أحد ضيوفه	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة	

9	المادة ٥٥، البند ٣	استخدام سيارة الأجرة الخاصة بالعائلات التي تقودها سائقات من غير راكبة واحدة من النساء البالغات	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة
10	المادة ٥٦، البند ٢	الطلب من السائق القيادة بسرعة أو بتهور أو تشتيت انتباه السائق أثناء قيادته السيارات	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة

الجدول 5: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستأجري السيارات

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٦٧	عدم توفير رخصة قيادة صالحة في المملكة وبطاقة إثبات هوية سارينين، وإبرازها للمؤجر	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	
2	المادة ٧٠، البند ١ - أ	التسبب بضرر لمحرك السيارة بسبب استخدام وقود غير مناسب	مخالفة جسيمة	٥٠٠ ريال سعودي + قيمة إصلاح المركبة	
3	المادة ٧٠، البند ١ - هـ	عدم الالتزام بشروط وأحكام مقدم الخدمة لاستخدام المركبة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	مثل الاستخدام غير السليم كالتدخين في السيارة، والحفاظ على نظافتها وسلامتها.
4	المادة ٧٠، البند ١ - و	الانخراط في أي أنشطة محظورة مع استخدام السيارة المستأجرة	مخالفة جسيمة	٣٠٠ - ٥٠٠ ريال سعودي	على سبيل المثال، السماح لأي شخص آخر بقيادةها؛ تحميل ركاب بما يزيد على سعة السيارة؛ سحب أو دفع أي شيء بواسطتها وما إلى ذلك
5	المادة ٧٠، البند ١ - ح	عدم إعادة السيارة في نفس الحالة التي استئمت بها	المخالفات الأخرى	قيمة إصلاح المركبة	

الجدول 6: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي السكك الحديدية بين المدن

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٨١، البند ٣	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو طلب من طاقم الناقل أو المفتشين	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	
2	المادة ٨١، البند ٤	عدم إثبات الهوية أو الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
3	المادة ٨٢، البند ١	إحضار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الركاب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرافق.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ٨٥، البند أ	التعدي على ممتلكات الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ٨٥، البند ج	إساءة استخدام مرافق مواقف السيارات	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
6	المادة ٨٦، البند ١ - أ	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن القطار أو في المحطات أو المرافق	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	
7	المادة ٨٦، البند ١ - ب	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	
8	المادة ٨٦، البند ١ - ج	الوصول إلى الخدمة بواسطة التسلق أو القفز.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	
9	المادة ٨٦، البند ١ - د	التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	

10	المادة ٨٦، البند ١ - هـ	الوصول إلى مناطق غير مسموح بها.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
11	المادة ٨٦، البند ١ - ز	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
12	المادة ٨٦، البند ١ - ط	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
13	المادة ٨٦، البند ١ - ك	وضع الحقائب والأغراض على المقاعد	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
14	المادة ٨٦، البند ١ - ل	إغلاق المداخل والممرات، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند دخولهم ومغادرتهم القطار.	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٥	المادة ٨٦، البند ٤	التدخين على متن الحافلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
١٦	المادة ٨٦، البند ٥	تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٧	المادة ٨٦، البند ٦	عدم إبراز بطاقة الهوية	مخالفة جسيمة جداً	عند الطلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة المخالفة للشرطة
١٨	المادة ٨٧، البند ١ - ١	التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل أو حركة الحافلات تشكيل خطر عليهم.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٩	المادة ٨٧، البند ١ - ب	وضع أية أغراض قد تعيق حركة الركاب في ممرات الحافلة أو مخرجها والامتناع عن إزالتها مباشرة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٠	المادة ٨٧، البند ١ - ج	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛	مخالفة جسيمة	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة

			بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.		
٢١	المادة ٨٧، البند ١ - د	إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد.	مخالفة جسيمة جداً	٣٠٠ ريال سعودي	يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب
٢٢	المادة ٨٧، البند ١ - هـ	الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم أو التخريب أو السلوك العنيف	مخالفة جسيمة جداً	٥٠٠ ريال سعودي	يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب
٢٣	المادة ٨٧، البند ١ - و	التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٤	المادة ٨٧، البند ١ - ز	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٥	المادة ٨٧، البند ١ - ح	تعمد ترك أي حزمة غير مصرح بها داخل الوسيلة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٦	المادة ٨٧، البند ١ - ط	رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٧	المادة ٨٧، البند ١ - ي	إعاقة حركة القطار أو إعاقة تشغيل أو توفير أي من الخدمات المتصلة بالسكك الحديدية الخاصة بالناقل؛	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٨	المادة ٨٧، البند ١ - ك	الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٩	المادة ٨٨	عدم التقيد بالمتطلبات النظامية عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة دون	

	تعويض عن قيمة التذكرة				
--	-----------------------	--	--	--	--

الجدول 7: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي السكك الحديدية داخل المدن

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ٩٢، البند ٣، ٥	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو طلب من طاقم الناقل أو المفتشين	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	بما في ذلك الحالات التي لا يقوم فيها الراكب من التحقق من صحة تذكرته عند الصعود إلى الخدمة أو إذا قام بتغيير التذكرة أو تزويرها.
2	المادة ٩٢، البند ٤	عدم إثبات الهوية أو الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [٣-١] أضعاف أجره النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
3	المادة ٩٣، البند ١	إحضار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الراكب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرافق.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ٩٥، البند أ	التعدي على ممتلكات الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ٩٥، البند ب	إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	يشمل استخدام مرفق وقوف المركبات خارج الحدود المقبولة للاستخدام أو إساءة استخدام عدادات وقوف السيارات أو الوقوف في المواقف غير المسموح بها للعامة أو عدم مراعاة قوانين المرور على الطرق أو القيود المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.
6	المادة ٩٦، البند ١ - أ	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن الحافلة أو في المحطات أو المرافق	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	

7	المادة ٩٦، البند ١ - ب	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
8	المادة ٩٦، البند ١ - ج	الوصول إلى الخدمة بواسطة التسلق أو القفز	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
9	المادة ٩٦، البند ١ - د	التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
10	المادة ٩٦، البند ١ - هـ	الوصول إلى الخدمة بواسطة التسلق أو القفز	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
11	المادة ٩٦، البند ١ - ز	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
12	المادة ٩٦، البند ١ - ط	إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
13	المادة ٩٦، البند ١ - ك	وضع الحقائب أو الأشياء الأخرى على المقاعد	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
14	المادة ٩٦، البند ١ - ل	إغلاق المداخل في أماكن تزويد الخدمة وبخاصة على متن الحافلة، ومنح الركاب الآخرين مساحة كافية للتحرك عند مغادرتهم الحافلة	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٥	المادة ٩٦، البند ١ - م	دخول وسيلة النقل بقوة إذا كانت ممتلئة بالركاب	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي
١٦	المادة ٩٦، البند ٢	عدم إبراز بطاقة الهوية	عند الطلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة وإحالة المخالفة للشرطة
١٧	المادة ٩٦، البند ٥	التدخين على متن الوسيلة أو في المناطق المحظور فيها التدخين	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي

١٨	المادة ٩٦، البند ٦	تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال إزعاجه لهم بطريقة غير مقبولة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٩	المادة ٩٦، البند ٧	تناول الأطعمة على متن الرحلة	مخالفة طفيفة	١٠٠ ريال سعودي باستثناء الأطفال الصغار وبعض الحالات الخاصة التي يمكن تبريرها على نحو معقول مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض السكري أو النساء الحوامل.
٢٠	المادة ٩٧، البند ١ - أ	التسبب في عرقلة الركاب وموظفي الناقل وتشكيل خطر عليهم	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢١	المادة ٩٧، البند ١ - ب	وضع أشياء قد تعيق حركة الركاب أو وسيلة النقل والامتناع عن ازالتها مباشرة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٢	المادة ٩٧، البند ١ - ج	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٣	المادة ٩٧، البند ١ - د	إخراج الأيدي أو الأرجل أو جزء من الجسم أو أي شيء آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد	مخالفة جسيمة	٣٠٠ ريال سعودي
٢٤	المادة ٩٧، البند ١ - هـ	الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة الركاب أو إخافتهم أو التخريب أو السلوك العنيف	مخالفة جسيمة	٥٠٠ ريال سعودي يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب
٢٥	المادة ٩٧، البند ١ - و	التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٦	المادة ٩٧، البند ١ - ز	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة

٢٧	المادة ٩٧، البند ١ - ح	تعمد ترك أي حزمة غير مصرّح بها داخل الوسيلة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٨	المادة ٩٧، البند ١ - ط	رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٢٩	المادة ٩٧، البند ١ - ك	إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة كانت من شأنها إعاقة تشغيل الخدمة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
٣٠	المادة ٩٧، البند ١ - ك	الدخول أو محاولة الدخول إلى القطار أو الخروج منه من غير الأماكن المخصصة لذلك أو بعد تحرك القطار	مخالفة جسيمة	٥٠٠ ريال سعودي

الجدول 8: المخالفات والعقوبات المرتبطة بالالتزامات مستخدمي النقل البحري

الرقم	المرجع	المخالفة	درجة المخالفة	المخالفة أو العقوبة	ملاحظات
1	المادة ١٠٦، البند ٣	عدم تقديم تذكرة صالحة عند التفتيش أو طلب من طاقم الناقل أو المفتشين	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [١-٣] أضعاف أجره النقل	
2	المادة ١٠٦، البند ٤	عدم إثبات الهوية أو الاستحقاق فيما يتعلق بالتذاكر الخاصة (تذاكر السعر المخفض)	مخالفة أجره النقل	٢٠٠ ريال سعودي + [١-٣] أضعاف أجره النقل	ينطبق على الركاب الذين يحملون تذاكر بأسعار مخفضة (مثل الطلاب وكبار السن وما إلى ذلك)
3	المادة ١٠٦، البند ٢	إحضرار أمتعة لا يمكن وضعها في مخزن الأمتعة (بسبب حجمها) أو التي لا يستطيع الركاب حملها بنفسه أو التي يمكن أن تسبب ضرر للوسيلة أو المرافق.	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة	يجب على الركاب التحقق من الوزن الذي يسمح به الناقل للأمتعة قبل إحضار الأمتعة على متن الخدمة
4	المادة ١١٠، البند أ	التعدي على ممتلكات الغير	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
5	المادة ١١٠، البند ب	إساءة استخدام مرفق وقوف المركبات المخصصة للجمهور	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	يشمل استخدام مرفق وقوف المركبات خارج الحدود المقبولة للاستخدام أو إساءة استخدام عدادات وقوف السيارات أو الوقوف في المواقف غير المسموح بها للعامة أو وعدم مراعاة قوانين المرور على الطرق أو القيود المفروضة داخل مرفق وقوف المركبات.
6	المادة ١١١، البند ١ - أ	استخدام الدراجات أو الزلاجات من أي نوع أو ألواح التزلج أو سواء على متن السفينة أو في المحطات أو المرافق	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	
7	المادة ١١١، البند ١ - ب	النوم في غرف الصلاة أو أي مكان يحظر فيه النوم.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي	

8	المادة ١١١، البند ١ - ج	التسول أو البيع متجولاً أو الترويج لأي سلع أو خدمات	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
9	المادة ١١١، البند ١ - هـ	التسبب بإزعاج الركاب وموظفي الناقل أو الموظفين التابعين لمدير البنية التحتية	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
10	المادة ١١١، البند ١ - ز	إشراك الآخرين أو الطلب منهم الانخراط في أنشطة غير مشروعة	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
11	المادة ١١١، البند ١ - ح	إشغال أي مقعد أو حجرة على متن السفينة خلافاً لما هو مبين في التذكرة أو الحجز المؤكد	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
12	المادة ١١١، البند ١ - ي	وضع القدمين على المقاعد	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
13	المادة ١١١، البند ٢	التدخين على متن السفينة أو في المناطق المحظور فيها التدخين.	مخالفة طفيفة	٢٠٠ ريال سعودي
14	المادة ١١١، البند ٣	تشكيل خطر على سلامة عمليات النقل أو على الركاب الآخرين، أو في حال التسبب بالإزعاج بطريقة غير مقبولة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٥	المادة ١١١، البند ٤	عدم إبراز بطاقة الهوية	المخالفات الأخرى	عند الطلب موظفي الناقل أو ممثلي الهيئة أو الجهات الأخرى المختصة
١٦	المادة ١١١، البند ٦ - أ	حيازة أية مواد خطيرة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٧	المادة ١١١، البند ٦ - ب	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة؛ بما في ذلك مخارج الطوارئ ومعدات الإنذار والطوارئ في غير حالات الضرورة الموجبة لذلك.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة
١٨	المادة ١١١،	الانخراط في أفعال أو مناقشات من شأنها مضايقة	مخالفة جسيمة جداً	٥٠٠ ريال سعودي يشمل ذلك العنف أو التهديد أو التخريب

			الركاب أو إخافتهم أو التخريب أو السلوك العنيف	البند ٦ - ج	
١٩	المادة ١١١، البند ٦ - هـ	التهديد بالتسبب بتضرر الخدمة أو تعطيل عملياتها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٠	المادة ١١١، البند ٦ - و	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ أو أثناء القيام بمهام التشغيل أو الصيانة.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢١	المادة ١١١، البند ٦ - ز	تعمد ترك أي أغراض غير مصرح بها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٢	المادة ١١١، البند ٦ - ح	رفض التفتيش الذي يجريه موظفو الناقل للاشتباه في حمل مواد غير مسموح بها.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٣	المادة ١١١، البند ٦ - ط	الجلوس أو الوقوف أو الاستلقاء أو التسلق على أو فوق أي درابزين خارجي أو داخلي أو حواجز واقية أخرى.	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٤	المادة ١١١، البند ٦ - ي	السباحة أو الغوص بالقفز من السفينة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٥	المادة ١١١، البند ٦ - ك	العيب بمعدات أو مرافق أو أنظمة السفينة أو معدات الإنقاذ على متنها	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٦	المادة ١١١، البند ٦ - ل	الدخول إلى مناطق محظورة أو مقصور استخدامها على طاقم السفينة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٧	المادة ١١١، البند ٦ - م	أي سلوك غير آمن آخر، بما في ذلك عدم اتباع تعليمات أمن السفينة	مخالفة جسيمة جداً	الجهة المخولة برصد المخالفة هي الشرطة	
٢٨	لمادة ١١٢، البند ١	عدم التقيد بالمتطلبات النظامية عند استخدام الخدمة خارج حدود المملكة	المخالفات الأخرى	رفض تقديم الخدمة / الإنزال من على متن الوسيلة دون تعويض عن قيمة التذكرة	

	٣٠٠ ريال سعودي	مخالفة جسيمة	تفريغ أو إلقاء أي مواد أو مخلفات ورميها في البحر	لمادة ١١٢، البند ٢	٢٩
--	----------------	--------------	--	-----------------------	----

آلية التطبيق في حال تكرار المخالفات

تتم زيادة الغرامات أو العقوبات في حالة تكرار المخالفات كما هو موضح في الجدول أدناه:

أي مخالفة إضافية	المخالفة الثالثة ¹	المخالفة الثانية	المخالفة الأولى	نوع المخالفة
رفض تقديم الخدمة لمدة تصل إلى شهر واحد	ثلاثة أضعاف قيمة الغرامة	ضعفي قيمة الغرامة	قيمة الغرامة	مخالفة طفيفة
رفض تقديم الخدمة لمدة تصل إلى شهرين	ثلاثة أضعاف قيمة الغرامة	ضعفي قيمة الغرامة	قيمة الغرامة	مخالفة جسيمة
رفض تقديم الخدمة لمدة تصل إلى ست شهور	ضعفي قيمة الغرامة	ضعف ونصف قيمة الغرامة	قيمة الغرامة	مخالفة جسيمة جداً
رفض تقديم الخدمة لمدة تصل إلى ثلاث شهور	قيمة الغرامة + من ٧ إلى ٩ ضعف قيمة الأجرة	قيمة الغرامة + من ٤ إلى ٦ أضعاف قيمة الأجرة	قيمة الغرامة + من ١ إلى ٣ أضعاف قيمة الأجرة	مخالفات أجرة النقل
	رفض تقديم الخدمة			المخالفات الأخرى

¹ على أن تحدث في غضون سنة واحدة