

رقم المعاملة : ١٤٢١٩/٧
مرفقات :

التاريخ : ١٤٤٥/٠٦/١١
٢٠٢٣/١٢/٢٤



تعميم
GACA Circular

To: All Airlines operating in the airports of the Kingdom of Saudi Arabia.

إلى: جميع الناقلات الجوية العاملة بمطارات المملكة العربية السعودية.

Subject:

Instructions for handling complaints that are out of the scope of the Passenger Rights Protection Regulations.

الموضوع:

تعليمات معالجة الشكاوى الخارجة عن نطاق لائحة حماية حقوق المسافرين.

Reference:

- Article 23 of the Civil Aviation Law.
- GACA Circular No. (2/4/29528) Dated 09/02/2023.

المرجع:

- المادة (٢٣) من نظام الطيران المدني.
- تعميم الهيئة رقم (٢٩٥٢٨/٤/٢) وتاريخ ١٤٤٤/٧/١٨ هـ.

Instructions:

التعليمات:

- All airlines operating in Saudi Arabia's airports must respond to passenger complaints sent by GACA that are out of the scope of the Passenger Rights Protection Regulations within (7) days and provide evidence that the complaint has been resolved and closed.
- Failure to comply with Circulars issued by GACA is considered a violation of the Civil Aviation Law, and legal action will be taken against the airlines violating and will be held responsible for that.

• يجب على جميع الناقلات الجوية العاملة بمطارات المملكة العربية السعودية الرد على شكاوى المسافرين المرسله من قبل الهيئة والخارجة عن نطاق لائحة حماية حقوق المسافرين خلال (٧) أيام وتقديم ما يثبت معالجة الشكاوى وإغلاقها.

• إن عدم الالتزام بالتعليمات التي تصدرها الهيئة يعد مخالفة صريحة لأحكام نظام الطيران المدني وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالف وتحميله المسؤولية المترتبة على ذلك.

طبيب

نائب الرئيس للجودة وتجربة المسافر

V.P Quality and Passenger Experience