



- التأكد من أن وثيقة السفر (الجواز، البطاقة المدنية) التي تحملها سارية المفعول وصالحيتها لا تقل عن ستة أشهر.
- التأكد من الحصول على كافة المتطلبات المتعلقة بالدولة التي ترغب بزيارتها (تأشيرة دخول سارية المفعول، فحص طبي والاشتراطات الصحية والأمنية الخاصة بالدولة المقصود زيارتها).
- في حال وجود عارض طبي يرجى احضار التقرير الطبي عند موعد السفر.
- يجب التعامل مع مكاتب السياحة والسفر والمواقع الإلكترونية المعتمدة والحاصلة على موافقة الإدارة العامة للطيران المدني.
- عدم القيام بعمل أكثر من حجز على نفس الرحلة، وذلك لتفادي إلغاء الحجوزات الخاصة بك بالكامل.
- قبل عملية الدفع وإصدار تذكرة السفر وحجز الفندق، يجب التأكد من الاطلاع على تفاصيل الأسعار وعلى الشروط والاحكام في حال الإلغاء أو الاسترداد أو التعديل: -
- تذكرة السفر (رقم التذكرة المكون من 13 رقم، الاسم، تاريخ السفر، اسم الشركة الناقلة (في حال وجود شركة مسوّقة وشركة مشغلة)، رقم الرحلة، المطار أو (TERMINAL) الصحيح للرحلة، موعد الإقلاع، خط سير الرحلة، درجة الحجز، الوزن المسموح للأمتعة وشروط التذكرة).
- قسيمة حجز الفندق (اسم الفندق المتفق عليه، مستوى الفندق، مواعيد الوصول والمغادرة منه، نوع الغرفة سواء كانت مزدوجة أو فردية، شاملة للفظور ... الخ وشروط الحجز)، ويرجى الاطلاع على صور الفندق وموقعه قبل القيام بعملية الحجز.
- التأكد من تطابق بيانات التذكرة وبيانات تأشيرة الدخول مع بيانات وثيقة السفر (اسم المسافر ورقم الجواز).
- يجب الاحتفاظ بجميع المستندات الخاصة بالحجز (سند القبض مع شروط التذكرة، العقد، تذاكر السفر وقسيمة حجز الفندق، وبطاقة صعود الطائرة) لتضمن كافة حقوقك.
- احرص على تزويد مكتب السفرات أو الشركة الناقلة (برقم الهاتف والبريد الإلكتروني) لإخطارك بأي تغيير يطرأ على الرحلة.
- في حال وصولك إلى الفندق المتفق عليه مع مكتب السياحة والسفر وإبلاغك من قبل إدارة الفندق بعدم وجود حجز لديهم باسمك، فإنه يجب عليك الحصول على ما يفيد ذلك كتابياً من إدارة الفندق مع وضع ختم الفندق عليه، وذلك لمراجعة المكتب الذي أجرى لك الحجز أو لتعزيز مطالبتك لدى الجهات المختصة.
- في حال عدولك عن السفر احرص على إبلاغ مكتب السفرات أو الشركة الناقلة قبل موعد الرحلة بمدة لا تقل عن (24) ساعة.
- الالتزام بالتواجد في المطار وال (TERMINAL) الصحيح قبل ثلاث ساعات على الأقل من إقلاع الرحلة.
- التأكد من الوزن المسموح به من قبل شركة الطيران سواء داخل الطائرة أو من خلال حازر وزن الأمتعة.
- الالتزام بالتواجد عند حازر وزن الأمتعة الخاص بشركة الطيران في الوقت المحدد للسفر وذلك لأن حازر وزن الأمتعة يتم اغلاقه قبل موعد الرحلة بساعة واحدة، والتأكد من وقوفك أمام حازر الوزن المخصص للرحلة التي سوف تسافر عليها.



- الالتزام بالتواجد عند بوابة المغادرة في الوقت المدون على بطاقة صعود الطائرة، وذلك لأن بوابة المغادرة يتم اغلاقها قبل موعد الرحلة ب (20) دقيقة.

- الانتباه إلى النداءات وشاشات عرض الرحلات في المطار وذلك لمعرفة التغييرات التي تطرأ على الرحلة الخاصة بكم.

يجق للمشركين في الرحلات الشاملة (الجماعية) أن يتقدموا بشكواهم إلى الإدارة العامة للطيران المدني خلال مدة أقصاها (30) يوماً من تاريخ العودة.

الرحلات الجماعية الشاملة هي الرحلات التي تتضمن أسعارها أجور النقل جواً وتكاليف الإقامة الكاملة في الخارج طوال مدة الرحلة وتكاليف الجولات الاستطلاعية في البلدان المراد زيارتها، في حالة إخلال المكتب بالتزاماته المتفق عليها، يجب أن تتقدم بشكوى إلى الإدارة العامة للطيران المدني خلال ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ العودة من الرحلة مصطحباً معك جميع الأوراق والمستندات التي تثبت حقك.

- تأكد من حيازة المكتب منظم الرحلة على موافقة الإدارة العامة للطيران المدني.
- تأكد من تفاصيل برنامج الرحلة وخط سير الرحلة ومواعيد الإقلاع والوصول ومحل الإقامة المتفق عليه.
- يجب التأكد من شروط الرحلة الجماعية وذلك بقراءتك للعقد قبل التوقيع عليه، والاحتفاظ بالعقد لحين العودة من الرحلة.
- تأكد من شركة الطيران الناقلة وما إذا كانت رحلة الطيران مباشرة أم تشمل توقف عبر أحد المطارات (ترانزيت).



لتقديم الشكاوى عن طريق الإدارة العامة للطيران المدني
ضد شركات السفر والسياحة وشركات الطيران العاملة في دولة الكويت

- عن طريق التوجه إلى مطار الكويت الدولي - صالة القادمون في مبنى الركاب (T1,T4)
- عن طريق الموقع الإلكتروني: ATP.DGCA.GOV.KW

المستندات المطلوبة لتقديم الشكاوى

- صورة عن البطاقة المدنية أو جواز السفر.
- صورة عن وصل دفع المبلغ أو كشف حساب من البنك.
- صورة عن تذكرة السفر / حجز الفندق.
- بطاقة صعود الطائرة.
- في حال فقدان الأمتعة وتلفها وتأخير وصولها (تقرير من شركة ناشيونال لخدمات الطيران - ناس).
- يتم استقبال الشكاوى من (صاحب العلاقة ويكون قد بلغ سن الـ(17) أو ولي الأمر أو وكيل عن صاحب الشأن بموجب توكيل رسمي من المحكمة أو الشخص الذي قام بدفع قيمة الحجز).
- مستندات أخرى تثبت حق المسافر المتضرر.