

▼ إذا تعطلت رحلتي ما الحل؟

يمكن أن تحدث عمليات إلغاء الرحلات بسبب مجموعة متنوعة من العوامل، مثل الاضطرابات السياسية والأمنية. ومن هنا كفلت قوانين العديد من الدول حقوق المسافرين بحسب لوائحها الخاصة. يتمتع الركاب عادة بحقوق أساسية إذا تم إلغاء رحلاتهم، بما في ذلك الحق في إعادة الحجز أو استرداد الأموال أو التعويض في ظل ظروف معينة. وعادة عندما تتأخر الرحلات الجوية يتطلب من شركات الطيران تقديم المساعدات للمسافرين، والتي تراوح ما بين حجز تذاكر على رحلات إضافية أخرى، بما يتضمنه ذلك من توفير الوجبات والإقامة، إذا لزم الأمر، حتى حجز غرفة فندقية. أما إذا كان الإلغاء بسبب أسباب تقع ضمن سيطرة شركة الطيران، مثل مشكلة فنية، فقد يحق للركاب الحصول على تعويض بموجب اللائحة الأوروبية 261/2004، والتي تراوح ما بين 250 يورو و600 يورو، بناءً على طول الرحلة ومقدار الإشعار الذي قدمته شركة الطيران.

طائرة تابعة لخطوط
إيبيريا تغادر مطار
أدولفو سواريز مدريد
باراخاس، 2 أغسطس
2022 (ماركوس ديك
هاغو / Getty)



▲ ما حقوقي في حال إلغاء رحلتي؟

ما لا يقل عن 225 مليون مسافر يعانون سنوياً من تبعات إلغاء الرحلات وتأخيرها، لأسباب عديدة من ضمنها اضطرابات أمنية، سياسية، جوية، أو حتى تكنولوجية. وبحسب موقع «إير هيلب» (air help)، واجه نحو 40% من المسافرين عموماً مشاكل في الرحلات الجوية في العام 2022. كما أن الانقطاع العالمي في تكنولوجيا المعلومات الذي أصاب المطارات عام 2024 وأثر على نحو 8.5 ملايين جهاز كمبيوتر، أحدث اضطراباً واسع النطاق في قطاع السفر نتيجة إلغاء مئات الرحلات الجوية. وتشير هذه الأرقام صراحة إلى أن الكثيرين من المسافرين يتعرضون سنوياً لتأخير يطاول رحلاتهم الجوية، لكن قلة من الناس يعرفون جيداً ما هي الإجراءات التي يمكن استخدامها في حال حصول تأخير أو إلغاء للرحلات، إذ إن منظمة الأمم المتحدة للسياحة والسفر حددت وبشكل واضح ماهية حقوق المسافرين في حالات التأخير أو الإلغاء أو حتى فقدان الأمتعة، أو الوصول إلى وجهة خاطئة.



شاطئ سالادا في سان التوني دي بورتمان، في جزيرة إيبيرا، 17 مايو 2024 (توماس كوكيس / فرانس برس)

حقوق المسافرين من التمويضات النقدية إلى الرحلات الإضافية

▶ ماذا لو تأخرت الرحلة؟

إذا تأخرت رحلة المسافر، فهنا لا بد من التمييز بين نوعين من التمويضات. الأول يطلق عليه اسم التمويض المركب، والذي يقوم على أساس تعويض تذاكر السفر في حال كانت الرحلة متعددة الوجهات، فإن كنت مسافراً على سبيل المثال من فرنسا إلى الولايات المتحدة، عليك التوقف في المملكة المتحدة، وحصل أي تأخير من مطار الإقلاع، ستحصل نتيجة ذلك على تعويض عن رحلة باريس - المملكة المتحدة، ومن ثم على تعويض آخر من رحلة المملكة المتحدة إلى الولايات المتحدة. أما في حال كانت الرحلة مباشرة، يتم تقديم بعض المساعدات من شركات الطيران، على غرار وجبات غذائية أو تقديم مبلغ مالي لتسيير شؤون المسافر خلال وقت الانتظار، كما أنه يمكن للمسافر الحصول على باقات خاصة للاتصال، والحصول على إنترنت مجاني، بالإضافة إلى الإقامة والتحويلات اللازمة إذا تأخرت الرحلة حتى اليوم التالي أو بعده، إذا تجاوز التأخير مدة 24 ساعة، فيجب على شركة الطيران أن تقدم للمسافرين خيار استرداد كلفة الرحلة. يضاف إلى ذلك، يمكن للمسافر في كلا الحالتين الحصول على نقاط إضافية أو أميال تساعده مستقبلاً على السفر مجاناً، أو حتى الحصول على أسعار مخفضة لتذاكر السفر.



سياح روس على شاطئ
مان في بوكيت،
تايلاند، 24 مارس 2024
(لوريت دي سيكا / Getty)

▼ ماذا عن الرحلات المشتركة؟

يسعى الكثير من السياح إلى حجز رحلات شاملة تذاكر السفر، الإقامة، برنامجاً سياحياً متكاملًا من خلال مواقع إلكترونية معروفة عالمياً أو من خلال شركات محلية متخصصة بالبرامج السياحية، ولكن لأسباب عديدة، قد تطرأ تغييرات على هذه الرحلات، كأن يتم إلغاؤها من قبل الشركة، أو حتى قد يتعرض المسافرون على سبيل المثال لحالات من النصب والاحتيال. وبالتالي لا يمكنهم الوصول إلى كافة الخدمات التي سبق ووعدها بها. على سبيل المثال، لا يجدون فندقاً للإقامة، أو وجبات طعام لا تتوافق فيها شروط الرعاية الصحية، وما إلى ذلك، وبحسب الهيئات السياحية المتخصصة، يتوجب على الشركة تسديد كافة النفقات الخاصة بالرحلة السياحية، وتضاف إليها تعويضات مالية تراوح ما بين 50% و100% من إجمالي تكاليف الرحلة السياحية، وهو ما نصت عليه اللائحة السياحية الخاصة بالدول الأوروبية والأميركية.



سياح عند مدخل القصر
الملكي في مدريد، 6
يوليو 2024 (أوسكار ديك
بورو / فرانس برس)

▲ أساسيات في رحلة سفر

قد يواجه بعض المسافرين عرقلة في الحصول على حقوقهم جراء تأخر الرحلات أو إلغائها، أو حتى فقدان الأمتعة. ومن هنا، ينصح خبراء السياحة والسفر دائماً بضرورة الحصول على تأمين خاص بالرحلات الجوية، والتي عادة ما تغطي كافة الحوادث التي يتعرض لها المسافر خلال رحلته. تعتبر خطة التأمين التي يحصل عليها المسافر من خلال شركات حجز التذاكر، أو شركات الطيران، أو حتى مؤسسات التأمين نفسها، وثيقة أساسية لحماية المسافر من المخاطر المالية أو الخسائر المحددة التي قد تحدث أثناء الرحلة، سواء كان الأمر يتعلق بشيء بسيط مثل فقدان الهاتف المحمول أو خطر كبير مثل حالة طوارئ طبية خلال الرحلة، أو حتى التأمين في حال فقدان الأمتعة، وتأمين الإقامة للمسافر عند حدوث أي طارئ في الرحلة كالتأخير في الرحلات.

سياح في الساحة
الحمرام امام كاتدرائية
القديس باسك في
موسكو، 19 يونيو
2024 (الكسندر نيميتوف /
فرانس برس)

