



شروط الاستخدام

للمطارات التابعة لشركة تجمع مطارات الثاني

الإصدار رقم (1)

16 فبراير 2025م

سجل الإصدارات

الرقم	تاريخ التعديل	الإصدارات	التغييرات	موافقة الهيئة العامة للتيران المدني
1	-	الإصدار 1	-	تمت الموافقة
2				
3				
4				
5				
6				

الغرض من الوثيقة

وفقاً للقسم 2 (متطلبات مشغل المطار) من الفصل 6 (شروط استخدام المطارات وفقاً للوائح الاقتصادية)، تم إعداد وثيقة شروط الاستخدام الخاصة بمطارات شركة تجمع مطارات الثاني لتوفير شروط واضحة لاستخدام وتشغيل المرافق وتقديم الخدمات داخل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. كما تم تصميم هذه الوثيقة لضمان تنفيذ جميع الأنشطة في المطارات بشكل سلس وآمن ووفقاً لنظام الطيران المدني واللوائح ذات الصلة والمعايير القائمة.

1. وضوح العمليات التشغيلية

تحدد هذه الوثيقة الشروط التي يمكن بموجبها استخدام المطارات ومرافقها، منعاً لأي لبس وضماناً لفعالية سير العمليات.

2. الشفافية

يضمن تفعيل شروط الاستخدام واعتمادها بشكل رسمي اطلاع جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات على الشروط المنطبقة على أنشطتهم في المطارات، مما يعزز الشفافية والتعاون.

3. الالتزام القانوني

تضمن شروط الاستخدام تنفيذ جميع العمليات بما يتواءم مع الأنظمة واللوائح السعودية والمعايير الدولية ذات الصلة، مما يوفر إطاراً قانونياً لجميع أنشطة المطارات.

4. النطاق

يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بوثيقة شروط الاستخدام هذه لتنفيذ خدماتهم بفعالية في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، مما يضمن تنفيذ جميع الأنشطة بطريقة تعود بالنفع على كل من المطارات ومستخدميها ومقدمي الخدمات.

يُشكّل التزام مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بوثيقة شروط الاستخدام مطلباً أساسياً. ومن خلال اتباع الشروط المنصوص عليها في هذه الوثيقة، يساهم جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات في ضمان الكفاءة والسلامة العامة على مستوى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. كما تكون وثيقة شروط الاستخدام ملزمة قانوناً بعد 60 يوماً من تاريخ نشرها، ويجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بها.

**يشكل مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات الفئة المستهدفة من وثيقة شروط الاستخدام هذه التي تم تعريفها في القسم 1 "التعريف".*

**تم إصدار وثيقة شروط الاستخدام باللغتين العربية والإنجليزية.*

جدول المحتويات

2	سجل الإصدارات
3	الغرض من الوثيقة
4	جدول المحتويات
7	1. التعريفات
9	2. الشروط العامة
9	2.1 الشروط والأحكام
9	2.2 بدء سريان الوثيقة ومدتها
9	2.3 النشر والتعديل
10	2.4 الالتزام بالقوانين
10	2.5 متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني
11	2.6 أنشطة التسويق والإعلام
11	2.7 المسؤوليات البيئية
11	2.8 المسائل المتعلقة بالمسؤولية
11	2.9 ساعات العمل
12	2.10 تداعيات عدم الالتزام
13	2.11 الوثائق التكميلية
13	3. المعلومات المطلوبة قبل استخدام المرافق والخدمات
15	4. استخدام مرافق مطارات شركة تجمع مطارات الثاني
17	5. العمليات التشغيلية
17	5.1 الإذن بالهبوط وحقوق الطيران
17	5.2 تسهيل تحديد الخانات الزمنية
18	5.3 تسجيل الوصول ومناولة الأمتعة
18	5.4 عمليات الجانب الجوي
19	5.5 نقل الطائرات وأماكن وقوفها
19	5.6 التعامل مع الركاب
20	5.7 حالات الطوارئ
20	5.8 رفاهية الركاب وحماية المستهلكين
21	5.9 الركاب الذين يحتاجون إلى الدعم (الأشخاص ذوو القدرة المحدودة على الحركة)
21	5.10 الركاب غير المقبول
22	5.11 المناولة الأرضية

22	5.12	مناولة الشحن الجوي
22	5.13	المرافق المشتركة
23	5.14	مناطق الاستخدام الحصري
24	5.15	مرافق الأمتعة (مكاتب تسجيل الأمتعة ومرافق تخزينها ومرافق استلامها)
24	5.16	نظام النداء العام والاستدعاء
24	5.17	أنظمة عرض معلومات الرحلة (FIDS) وأنظمة عرض معلومات الأمتعة (BIDS)
25	5.18	إغلاق المطار أو عدم توفر الخدمات
25	5.19	القوة القاهرة
25	5.20	معايير تقديم الخدمات
28	6.	الصيانة
28	6.1	التعديلات والتحسينات
28	7.	الشؤون الأمنية
28	7.1	التدابير الأمنية
29	7.2	تصريح الدخول إلى الجانب الجوي للمطار
29	7.3	الحق في التفتيش والوصول
30	8.	السلامة
30	8.1	بقايا الأجسام الغريبة
30	8.2	الأضرار الهيكلية
30	8.3	حوادث ووقائع الطائرات
30	8.4	إدارة الصحة والسلامة والبيئة
31	8.5	القيادة على المدرج
31	8.6	إعداد تقارير السلامة
31	9.	تقنية المعلومات وإدارة البيانات
31	9.1	متطلبات عامة
32	9.2	مشاركة البيانات بين المطارات ومستخدمي المطارات
33	9.3	متطلبات المعلومات لاحتساب رسوم المطارات
34	9.4	السرية وحماية البيانات
35	9.5	حفظ السجلات وإعداد التقارير
35	10.	الدفعات والرسوم
35	10.1	شروط عامة
36	10.2	جدول الرسوم
36	10.3	الاعتراضات بشأن الرسوم
36	11.	التأمين والتعويض والمسؤولية
36	11.1	المسؤولية والتعويض

37	11.2 تسوية النزاعات
37	11.3 التأمين
38	الملحقات
38	الملحق 1. معلومات الاتصال
39	الملحق 2. قائمة مراجع الهيئة العامة للطيران المدني
40	الملحق 3. قائمة التحقق الخاصة بمستخدمي المطارات الجدد
43	الملحق 4. تفاصيل الطائرة
44	الملحق 5. أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية والمستقبلية
47	الملحق 6. قائمة جداول رسوم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني

1. التعريفات

يشير مصطلح **"شركة الطيران"** أو **"مشغل شركة الطيران"** إلى شركة النقل الجوي التي توفر عمليات نقل الركاب و/أو البريد و/أو الشحنات.

يشير مصطلح **"رسوم المطار"** إلى الرسوم المفروضة على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات في ما يتعلق بخدمات الهبوط والمواقف وغيرها من خدمات الطيران المقدمة إلى مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات.

يشير مصطلح **"مستخدمو المطار"** أو **"مستخدم المطار"** إلى شركة الطيران (و/أو ممثليها) المسؤولة عن إدارة الطائرات، فضلاً عن الطيران العام والطيران التجاري، وتحمل رخصة تشغيل سارية المفعول أو ما يعادلها.

يشير مصطلح **"مرافق المطار"** أو **"المرافق"** إلى جميع المناطق والمباني والمرافق والأراضي المملوكة أو المشغلة أو المؤجرة أو الخاضعة لإشراف مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المخصصة لعمليات المطارات والأنشطة ذات الصلة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المدارج، والممرات الموازية، وساحات مواقف الطائرات، وصالات السفر، ومواقف السيارات، وحظائر الطائرات، والمرافق المخصصة للبضائع، ومناطق الصيانة، والمساحات التشغيلية الأخرى التي يمكن لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الوصول إليها في ما يتعلق باحتياجاتهم على مستوى الأعمال والعمليات ضمن بيئة المطارات.

يشير مصطلح **"رسوم الملاحة الجوية"** إلى الرسوم التي يفرضها مشغلو المطارات على شركات الطيران ومشغلو الطائرات مقابل استخدام مرافق المطارات وخدماتها ذات الصلة مباشرة بتشغيل الطائرات، مثل الهبوط، ووقوف الطائرات، والتعامل مع الركاب.

يشير مصطلح **"الجانب الجوي"** إلى جزء من أراضي المطار ومبانيه التي لا يُسمح لغير المسافرين بالوصول إليها.

يشير مصطلح **"شركة مناولة الشحن الجوي"** إلى الشركة المسؤولة عن تحميل وتفريغ وإدارة الشحن والبضائع على مستوى الطائرات، وإدارة الوثائق وتتبع الشحنات.

يشير مصطلح **"الشروط"** إلى الشروط والأحكام الواردة في وثيقة شروط الاستخدام الخاصة بمطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يشير مصطلح **"مطارات شركة تجمع مطارات الثاني"** إلى الشركة المشغلة والمطارات المعنية التي تديرها شركة تجمع مطارات الثاني وتشغلها، وهي الشركة المكلّفة بتشغيل المطارات في السعودية.

يشير الاختصار **"eAIP"** إلى منشورات معلومات الطيران الإلكترونية.

يشمل مصطلح **"المرافق والخدمات"** جميع البنى التحتية المادية والمعدات والأنظمة ومناطق التشغيل المخصصة ووظائف الدعم التي توفرها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني لتسهيل عمليات المطارات والخدمات ذات الصلة.

يشير الاختصار **"FOD"** إلى بقايا الأجسام الغريبة.

يشير الاختصار "GACA" إلى الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية.

يشير مصطلح "كتاب الهيئة العامة للطيران المدني الإلكتروني" إلى دليل سياسات وعمليات وإجراءات تنفيذ اللوائح التنظيمية للهيئة العامة للطيران المدني، الصادر عن الهيئة كمنشور رقمي.

يشير مصطلح "المناولة الأرضية" إلى الوكيل المعتمد للمناولة الأرضية والمرخص له للعمل في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يشير الاختصار "IATA" إلى الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

يشير مصطلح "قواعد القطاع" إلى المبادئ التوجيهية والأساليب ومواصفات المعدات ومعايير السلامة المعترف بها عالميًا التي وضعتها الهيئات المعنية بالطيران والبيئة لتقليل الأثر البيئي لعمليات المطارات والطائرات، مثل قواعد منظمة الطيران المدني الدولي وقواعد الاتحاد الدولي للنقل الجوي وغيرها.

يشير مصطلح "الراكب غير المقبول" إلى الراكب الذي تم رفض دخوله إلى المملكة من قبل المديرية العامة للجوازات، و/أو الراكب الذي تم رفض متابعة رحلته عبر المملكة بسبب عدم صحة الوثائق أو نقصها، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم وجود أو انتهاء صلاحية أو تزوير التأشيرة أو جواز السفر أو الوثائق الخاصة بالسفر أو الصحة.

يشير الاختصار "KSA" إلى المملكة العربية السعودية.

يشير مصطلح "التشريعات" إلى كل نظام وطني أو مرسوم ملكي أو قانون أو أي قاعدة أو أمر أو لائحة تنظيمية أو إشعار أو توجيه أو لائحة داخلية أو إذن أو خطة صادرة حاليًا بموجب أي نظام وطني أو مرسوم ملكي أو قانون أو أي قواعد أو لوائح تنظيمية أو أوامر أو لوائح داخلية أو قواعد ممارسات لأي سلطة محلية أو بلدية أو مقدم خدمات أو جهة مخولة في المطار أو في ما يتعلق بأي طائرة تستخدم المطار أو أي مسألة تؤثر على المطار أو أي طائرة، إضافةً إلى هذه الشروط أو أي من الحقوق والالتزامات السارية الواردة فيها.

يشير مصطلح "السلطة المحلية" أو "السلطات المحلية" إلى شرطة المطار و/أو المديرية العامة للمباحث، و/أو القوات الجوية الملكية السعودية، و/أو شرطة المرور، و/أو أمن المطار، و/أو هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

يشير الاختصار "NCASP" إلى البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.

يشير مصطلح "الأطراف" أو "جميع الأطراف" إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ومستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات.

يشير الاختصار "SAL" إلى شركة سال السعودية للخدمات اللوجستية.

يشير الاختصار "SANS" إلى شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية.

يشير الاختصار "SAR" أو المصطلح "الريال السعودي" إلى العملة الرسمية في المملكة العربية السعودية.

يشير مصطلح "الموسم" إلى مواسم جدولة الرحلات الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

يشير مصطلح "مقدم الخدمات" أو "مقدمو الخدمات" إلى مستخدمي خدمات ومرافق المطارات، بما في ذلك وكلاء المناولة الأرضية وشركات مناولة الشحن الجوي وجميع المستخدمين الآخرين الذين يستخدمون أو يشغلون المرافق ويقدمون الخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يشير مصطلح "الخانة الزمنية" أو "الخانات الزمنية" إلى الفترة الزمنية المحددة للوصول أو المغادرة المتاحة أو المخصصة لحركة الطائرات في تاريخ معين في أحد المطارات والتي يتم تحديدها بموجب شروط اللوائح الاقتصادية لتشغيل المطارات.

يشير الاختصار "SSIM" إلى دليل معلومات الجداول القياسية الصادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

يشير مصطلح "المنسق" أو "منسق الخانات الزمنية" أو "منسق الجداول الزمنية" إلى المسؤول عن تقديم خدمات تنسيق الخانات الزمنية في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يشير الاختصار "VAT" إلى ضريبة القيمة المضافة المستحقة وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية من وقت لآخر.

2. الشروط العامة

2.1 الشروط والأحكام

هي الشروط والأحكام (الشروط) التي يستخدم بموجبها مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. وإذا استخدم مستخدمو المطارات و/أو مقدمو الخدمات مرافق وخدمات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بأي شكل من الأشكال، فإنهم يوافقون حكماً على الالتزام بهذه الشروط.

لا تنطبق هذه الشروط على الركاب.

تسري هذه الشروط اعتباراً من التاريخ المذكور في قسم "بدء سريان الوثيقة ومدتها" بدون الإخلال بالأنظمة واللوائح، ولا سيما اللوائح الاقتصادية للمطارات وقرارات الهيئة العامة للطيران المدني. وهي تحل محل جميع الشروط والأحكام السابقة المتعلقة باستخدام المرافق والخدمات.

2.2 بدء سريان الوثيقة ومدتها

تسري وثيقة شروط الاستخدام المنشورة في [20/إبريل/2025م] اعتباراً من [19/يونيو/2025م] وستستمر إلى أجل غير مسمى في جميع المطارات التي تديرها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. ويشترط على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات مواصلة الالتزام بجميع شروط العقود أو الاتفاقيات القائمة. كما يجب أن تتوافق العقود والاتفاقيات المستقبلية مع شروط الاستخدام التي ستكون لها الأسبقية في حال وجود أي تعارض أو عدم اتساق.

2.3 النشر والتعديل

يتم نشر شروط الاستخدام هذه وتخضع لفترة تشاور مدتها 60 يوماً، يمكن خلالها لمستخدمي المطار ومقدمي الخدمات رفع أي مخاوف أو اقتراحات أو ملاحظات.

وإذا لم يتم رفع أي مخاوف أو ملاحظات في نهاية فترة التشاور، فسيتم اعتبار أن جميع الأطراف قد وافقت على شروط وثيقة شروط الاستخدام. ومن ثم يبدأ العمل بوثيقة شروط الاستخدام وتصبح نافذة قانوناً، وتستمر إلى أجل غير مسمى على مستوى جميع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بحق تغيير أو استبدال أو تعديل أو التنازل عن أي من هذه الشروط أو أي وثائق داعمة مرتبطة بها (انظر القسم 2.11 "الوثائق التكميلية")، شريطة إخطار جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات. وسيتضمن هذا الإخطار معلومات مفصلة حول التغييرات التي تم إجراؤها. بالنسبة إلى التغييرات على مستوى شروط الاستخدام، سيتم منح جميع المستخدمين إشعاراً مدته 30 يومًا قبل أن تصبح التعديلات نافذة قانوناً، مع تحديد تاريخ التعديل وتفاصيله في قسم سجل الإصدارات (الصفحة الأولى) من وثيقة شروط الاستخدام المحدثة. وفي حال إجراء أي تغييرات على وثيقة شروط الاستخدام أو وثائق الدعم، ستتم مشاركة أحدث إصدار مع جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات من خلال وسائل رسمية ومحددة بوضوح بأحدث تاريخ.

2.4 الالتزام بالقوانين

تخضع وثيقة شروط الاستخدام هذه وتُفسر وفق اللوائح التنظيمية الدولية ذات الصلة والأنظمة في المملكة العربية السعودية.

لا تتعارض أي أحكام أو مواد في وثيقة شروط الاستخدام هذه مع نظام الطيران المدني السعودي أو الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة. وفي حال وجود تعارض بين أي من أحكام هذه الشروط ونظام الطيران المدني السعودي أو الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة، يسود نص نظام الطيران المدني السعودي أو الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة.

توافق مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ومستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات بشكلٍ غير قابل للرجوع عنه على الاختصاص القضائي الحصري لمحكمة الرياض في ما يتعلق بأي نزاع.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بما يلي:

1. هذه الشروط
2. جميع التشريعات المعمول بها، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر):
 - 1) نظام الطيران المدني الصادر بمرسوم ملكي رقم م/44 لسنة 2005
 - 2) لوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني
 - 3) اللوائح الاقتصادية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني - المطارات (2023)
 - 4) اللوائح الاقتصادية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني - النقل الجوي (2023)
 - 5) اللوائح الاقتصادية لخدمات المناولة الأرضية وخدمات الشحن الجوي الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني (2023)
3. التوجيهات واللوائح الصادرة بشكلٍ دوري أو التي تحددها الهيئة العامة للطيران المدني، والهيئات الأخرى المعنية في المملكة و/أو مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

2.5 متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني

يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يشغلون أو يستخدمون مرافق المطارات أن يقدموا إلى إدارة الشؤون الأمنية - وعند الطلب إلى الهيئة العامة للطيران المدني - برنامج أمن لمشغلي الطائرات خطياً يلبي متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.

تحتفظ الهيئة العامة للطيران المدني ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني، بالتنسيق مع السلطات المحلية، بحق تفتيش أي طائرة أو مرافق في المطارات لضمان الالتزام بمتطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.

2.6 أنشطة التسويق والإعلام

لا يجوز لأي شخص أن يلتقط صورًا ثابتة أو متحركة أو صوتية، أو يجري تسجيلات سمعية أو تسجيلات صوتية، لأغراض تجارية أو تدريبية أو تعليمية، أو يستخدم أجهزة تضخيم صوت إلكترونية في المناطق العامة في صالات السفر أو في المناطق العامة في أي مرافق تخضع لإدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، من دون الحصول على تصريح خطي من مدير المطار وذلك وفقًا لما ينص عليه دليل المطارات.

لا يجوز لأي شخص نشر أو توزيع أي لافتات تجارية أو إعلانات أو مطبوعات أو منشورات أو صور أو مخططات أو رسومات أو منشورات توزع باليد أو أي شكل آخر من أشكال المواد أو المسائل التجارية المطبوعة أو الخطية في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، من دون الحصول على تصريح خطي من مدير المطار وذلك وفقًا لما ينص عليه دليل المطارات.

تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، وممثلوها المفوضين، ووكلاؤها بالحق في التصوير الفوتوغرافي و/أو تصوير مركبات شركات الطيران ومعدات وموظفيها و/أو طائراتها في سياق العمليات التشغيلية العامة للمطارات في إطار جهودها لتطوير مواد داعمة للتواصل من أجل تحديد سياق عملياتها الدولية وقاعدة عملها لاستخدامها على موقعها الإلكتروني ونشراتها الإخبارية ووسائل الاتصال الداخلية و/أو الدولية.

2.7 المسؤوليات البيئية

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات العاملين في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني الالتزام بالأنظمة واللوائح والمعايير البيئية المعمول بها. ويشمل ذلك الحد من الأثر البيئي لأنشطتهم من خلال الإدارة الفعالة للنفايات وضبط الانبعاثات والتخفيف من التلوث الضوضائي واستخدام المواد المستدامة. كما يجب أن يعكس الالتزام المتطلبات الحالية، على النحو المحدد في لوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني، والكتاب الإلكتروني للهيئة، وأي معايير بيئية مستقبلية، بما يلي التزام مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالإشراف البيئي.

2.8 المسائل المتعلقة بالمسؤولية

لا تتحمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ومسؤولوها وموظفوها ووكلاؤها أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو إصابات تتعلق بالطائرات أو الممتلكات أو الموظفين في المطارات، باستثناء حالات الإهمال الجسيم التي يمكن إسنادها مباشرة إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. علاوةً على ذلك، لا تتحمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المسؤولية عن الخسائر غير المباشرة أو التبعية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خسارة الأرباح أو الإيرادات أو فرص الأعمال. ويتحمل مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات المسؤولية عن أي أضرار أو مطالبات ناشئة عن عملياتهم ويتعين عليهم التعويض على مطارات شركة تجمع مطارات الثاني عن هذه المسؤوليات، ما لم تكن ناجمة عن إهمال جسيم تسببت فيه المطارات. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى القسم 11.1 "المسؤولية والتعويض".

2.9 ساعات العمل

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ممارسة الأعمال و/أو الأنشطة الأخرى في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خلال أوقات العمل في هذه المطارات فحسب وعلى النحو المحدد في وثيقة منشورات معلومات الطيران الإلكترونية لكل مطار على حدة.

بالنسبة إلى الأنشطة غير الملاحية، من المتوقع أن تتماشى ساعات العمل عمومًا مع أوقات تشغيل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المحددة في وثائق منشورات معلومات الطيران الإلكترونية. يمكن منح استثناءات بناءً على طلب خطي وموافقة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

2.10 تداعيات عدم الالتزام

ستتخذ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني تدابير معيّنة في ما يتعلق بمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يعجزون عن الالتزام بشروط الاستخدام وذلك لضمان الالتزام بقواعد وإرشادات وسياسات المطارات. وتشمل هذه التدابير غرامات وقيود تشغيلية (تصل إلى حدّ منع مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات من استخدام المرافق والخدمات أو تقديم أي خدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني)، واسترداد التكاليف، ومسؤوليات التعويض. كما سيتم اتخاذ تدابير محددة بناءً على طبيعة عدم الالتزام ودرجته. كما هو موضح في الأقسام ذات الصلة (القسم 3، والقسم 5.2، والقسم 5.7، والقسم 5.10، والقسم 9.2، والقسم 10.3) من هذه الوثيقة ووفقاً للوائح التنظيمية الحالية. يتناول الجدول أدناه قائمة مفصلة بتداعيات عدم الالتزام:

البند	معايير الامتثال	العقوبة	الإطار الزمني	القسم ذو الصلة
عدم تقديم الوثائق المطلوبة قبل استخدام المرافق والخدمات	تقديم الوثائق المطلوبة: 1. في موعد لا يتجاوز 30 يومًا لمستخدمي المطارات الجدد أو مستخدمي المطارات الذين لم يستخدموا المرافق والخدمات خلال الاثني عشر شهرًا الماضية. 2. في موعد لا يتجاوز 60 يومًا بعد تاريخ سريان هذه الشروط بالنسبة إلى مستخدمي المطارات الحاليين.	تأخير بدء العمليات أو تعليق الوصول إلى المرافق والخدمات.	30 أو 60 يومًا وفقًا للمعايير المحددة	القسم 3: المعلومات المطلوبة
عدم الحصول على إذن مسبق من الهيئة العامة للطيران المدني لإجراء تغييرات على الجدول الزمني المعتمد	تقديم التعديلات المطلوب إدخالها على الخانات الزمنية والحصول على إذن هبوط مسبق من الهيئة العامة للطيران المدني لإجراء التغييرات على الجدول الزمني.	فرض عقوبة على مستخدم المطار من قبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو إلغاء الأولوية التي يحظى بها في تحديد الخانات الزمنية في المستقبل.	قبل إجراء أي تغييرات في الجدول الزمني	القسم 5.2: تسهيل تحديد الخانات الزمنية
مخالفة قواعد تنظيم الخانات الزمنية	الالتزام بالقواعد والسياسات الحالية والمستقبلية المتعلقة بتنظيم الخانات الزمنية الصادرة عن لجنة أداء الخانات الزمنية	فرض العقوبات وفقًا لأنظمة العقوبات المعمول بها استنادًا إلى توجيهات لجنة أداء الخانات الزمنية	تُطبق باستمرار بحسب تواريخ سريان أنظمة العقوبات الحالية والمستقبلية	القسم 5.2: تسهيل تحديد الخانات الزمنية
عدم الإبلاغ عن حالات الطوارئ	الالتزام بخطة الطوارئ في المطارات والإبلاغ عن جميع حالات الطوارئ إلى الفريق المعني في مطارات الشركة.	التأخير المحتمل في أوقات الاستجابة لحالات الطوارئ، وعدم تحمل مطارات الشركة المسؤولية عن أي أضرار أو خسائر أو نفقات نتيجة التأخير في الإبلاغ.	الإبلاغ عن حالات حدوثها الطوارئ فور حدوثها	القسم 5.7: حالات الطوارئ
عدم التعامل مع الركاب غير المقبولين وفقًا للبرنامج الوطني	التأكد من أن الركاب يملكون الوثائق الصحيحة والتعامل مع الركاب غير المقبولين وفقًا للوائح	فرض الغرامات وفقًا لأنظمة المديرية العامة للجوازات، والأنظمة الصادرة عن الهيئة العامة	وفقًا لمتطلبات البرنامج الوطني	القسم 5.10: الركاب غير المقبول

لتسهيلات النقل الجوي	التنظيمية المعمول بها، ويشمل ذلك توفير التذاكر والوجبات والإقامة حسب الحاجة.	للطيران المدني ، مع تحقل المسؤولية المالية الكاملة عن رعاية الركاب وإعادتهم إلى وطنهم.		
عدم تقديم البيانات التشغيلية وفقاً لمتطلبات الشركة	تقديم بيانات تشغيلية دقيقة (مثل أعداد الركاب المتوقعة، والجدول الزمني، والأوقات الفعلية) ضمن الأطر الزمنية المحددة.	فرض عقوبات، أو وضع قيود على الخدمات، أو تعليق الوصول إلى المرافق في حال عدم الامتثال.	المواعيد المحددة لكل طلب بيانات	القسم 9.2: مشاركة البيانات بين المطارات ومستخدمي المطارات
عدم تقديم الاعتراضات خلال المدة المحددة	تقديم جميع الاعتراضات خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام الفاتورة، مع إرفاق الوثائق الداعمة (مثل قائمة الركاب، وشهادة الضوضاء، وغيرها من الوثائق الأخرى).	لن يتم النظر في الاعتراضات التي تُقدّم بعد مرور 30 يوماً، وستكون المطالبات غير صالحة.	خلال 30 يوماً من تاريخ استلام الفاتورة	القسم 10.3: الاعتراضات بشأن الرسوم

2.11 الوثائق التكميلية

توفر مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وثائق تكميلية ينبغي على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بها.

وتشمل هذه الوثائق (على سبيل المثال لا الحصر):

1. اللوائح والسياسات الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني (الملحق 2)
2. دليل المطارات
3. خطة الطوارئ في المطارات
4. إجراءات التشغيل القياسية لأماكن الوقوف
5. دليل نظام إدارة السلامة
6. إجراءات التشغيل القياسية

3. المعلومات المطلوبة قبل استخدام المرافق والخدمات

يتعين على مستخدمي المطارات تقديم الوثائق خلال الفترات الزمنية التالية:

1. إذا لم يسبق لمستخدمي المطارات أن استخدموا المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، أو إذا لم يستخدموا المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خلال الاثني عشر شهراً الماضية: في موعد لا يتجاوز 30 يوماً قبل استخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
2. إذا كان مستخدمو المطارات يستخدمون بالفعل المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني في وقت سريان هذه الشروط ولم يقدموا الوثائق اللازمة بعد: في موعد لا يتجاوز 60 يوماً بعد تاريخ سريان هذه الشروط (كما هو محدد في الشرط 2.2).

يجب تقديم جميع الوثائق المطلوبة إلى قطاع العمليات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني (يمكن الاطلاع على تفاصيل الاتصال في الملحق 1) ومدير المطار (يمكن الاطلاع على تفاصيل الاتصال في دليل المطارات). يرجى الرجوع إلى الأوصاف الواردة أدناه والتأكد من استكمال جميع النماذج وقوائم التحقق المدرجة في الملحقات وتقديمها وفقاً لذلك.

1. اسم مستخدم المطار وعنوانه وتفاصيل الاتصال به.
2. دليل على حصول مستخدمي المطارات على موعد وصول أو مغادرة الرحلات من منسق الخانات الزمنية.
3. دليل على أن مستخدمي المطارات لديهم برنامج أمن معتمد من الهيئة العامة للطيران المدني ويلبي متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.
4. دليل على أن مستخدمي المطارات لديهم خطة إجراءات طوارئ ملائمة (بحسب ما ترتأه إدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني) فيما يتعلق بجميع التهديدات المحتملة للركاب والشحنات والمرافق والخدمات في المطار، أقله بما يتوافق مع المعايير المطلوبة للالتزام بخطة الطوارئ في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
5. الأسماء والعناوين وأرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني وجميع تفاصيل الاتصال الأخرى للموظفين الرئيسيين (بما في ذلك اسم المدير المعين لمستخدمي المطارات) الذين يمكن لمطارات شركة تجمع مطارات الثاني الاتصال بهم في أي وقت بشأن حالات الطوارئ أو الشؤون الأمنية أو التشغيلية أو المالية المتعلقة باستخدام مرافق وخدمات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
6. نسخة عن بطاقة هوية فريق مستخدمي المطارات.
7. تفاصيل موجزة حول ترتيبات المناولة الأرضية لمستخدمي المطارات على مستوى فريق العمليات والركاب.
8. تأكيد امتلاك مستخدمي المطارات خطة طوارئ في ما يتعلق بخسارة وكيل المناولة الأرضية الأساسي المعين.
9. تفاصيل موجزة حول ترتيبات مستخدمي المطارات في ما يتعلق بالتزود بالوقود واستخدام جسور صعود الركاب والحافلات والمصاعد الطبية.
10. تأكيد امتلاك جميع مستخدمي المطارات خطة طوارئ في ما يتعلق بخسارة شركة تزويد الوقود التي تم تعيينها من قبل مستخدمي المطارات.
11. تفاصيل موجزة حول ترتيبات التخلص من و/أو إعادة الطائرات الثابتة و/أو المعطلة و/أو أي مركبات أخرى إلى العمل.
12. تأكيد أن مستخدمي المطارات لديهم نظام لإدارة السلامة متوافق مع دليل نظام إدارة السلامة في المطارات.
13. نسخة عن شهادة مستوى الضوضاء (أو ما يعادلها من وثائق) التي تتضمن تفاصيل نوع وتسجيل والوزن الأقصى عند الإقلاع لكل طائرة يعتزم مستخدمو المطارات استخدامها في المطار.
14. خطة التخلص من النفايات.
15. قائمة تحقق شاملة لمستخدمي المطارات الجدد إضافةً إلى جميع المرفقات المطلوبة، على النحو المنصوص عليه في الملحق 3.
16. تفاصيل بشأن الطائرات المزمع استخدامها في المطار، على النحو المبين في "تفاصيل الطائرات" في الملحق 4، لجميع العمليات التي من المحتمل أن تستخدم المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
17. تفاصيل موجزة عن وثائق التأمين التي يحملها مستخدمو المطارات للطائرات والخدمات التي يتم تشغيلها وتقديمها في المطار والتي تتوافق مع المتطلبات الخاصة بكل مطار.

قد يؤدي عدم تقديم المعلومات المطلوبة في هذا القسم خلال الإطار الزمني المحدد إلى تأخير تاريخ بدء أي من عمليات و/أو خدمات مستخدمي المطارات في المطار. وفي حال كان مستخدم المطار يستخدم بالرفق المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، قد يؤدي ذلك إلى منعه من الاستمرار في استخدام هذه المرافق والخدمات.

يجب على مستخدمي المطارات تزويد مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بتفاصيل أي تغييرات على المعلومات المقدمة من المستخدمين بموجب هذا القسم في غضون 7 أيام قبل إجراء هذا التغيير. وإذا طلبت مطارات شركة تجمع مطارات الثاني تقديم تحديث (أو تأكيد عدم وجود تغييرات، حسب الاقتضاء) لأي معلومات موضحة في هذا القسم، يجب على مستخدمي المطارات تزويد مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالمعلومات المطلوبة في غضون 7 أيام من تاريخ الطلب. ويجب استلام المعلومات التي يقدمها مستخدمو المطارات بموجب هذا القسم بشكل كامل لتتمكن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من التحقق منها قبل إجراء أي تعديلات على تفاصيل حساب مستخدمي المطارات.

4. استخدام مرافق مطارات شركة تجمع مطارات الثاني

عند استخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بما يلي:

1. جميع التشريعات وقواعد السلوك.
2. دليل المطارات.
3. البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.
4. دليل نظام إدارة السلامة.
5. جميع متطلبات الدفع.
6. قيود الطيران المحلية والملاحظات المنشورة من وقت لآخر.
7. إجراءات التشغيل القياسية لأماكن الوقوف.
8. إجراءات التشغيل القياسية.
9. الحصول على جميع التراخيص والتصاريح اللازمة.
10. قواعد ممارسات القطاع التي تهدف إلى الحد من الآثار البيئية للعمليات الأرضية للطائرات ووصول الطائرات ومغادرتها.
11. التوجيهات الأمنية الصادرة عن وزارة الداخلية.
12. اللوائح الخاصة بحماية حقوق الركاب.
13. متطلبات إدارة النفايات.
14. أي شروط أو تعليمات أو اتفاقيات مستوى خدمة موقعة أو أوامر أو توجيهات من المطار ضرورية للعمليات التشغيلية اليومية للمطار.

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الحفاظ على عقد إيجار ساري المفعول مع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. وسيحدد هذا العقد بوضوح الشروط والأحكام والتفاصيل المتعلقة بالإيجار والالتزامات الأخرى ذات الصلة. كما تتم صياغة جميع الوثائق القانونية باللغة العربية.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يستخدمون المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني إبرام اتفاقيات مستوى الخدمة والالتزام بمؤشرات الأداء الرئيسية المحددة. كما عليهم

المشاركة في اجتماعات مراجعة الأداء، وتقديم خطط الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة، والمشاركة في مبادرات التحسين اللازمة وفقاً للجدول الزمنية المتفق عليها.

قد تخضع مجموعة المنتجات التي يقدمها مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات لقيود معينة بناءً على سياسات المطار أو اللوائح المحلية.

5. العمليات التشغيلية

5.1 الإذن بالهبوط وحقوق الطيران

يجب تقديم طلب الحصول على إذن بالهبوط وحقوق الطيران للعمل في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، إلى جانب الجدول الزمني المقترح وبرنامج الأمن لمشغلي الطائرات، إلى الهيئة العامة للطيران المدني على العنوان التالي:

1. الفاكس: 5253222 (11) +966 أو 5253111
2. الرقم المجاني: 8001168888
3. خارج المملكة: 00966112687866
4. الرقم المركزي: 0115253333
5. العنوان: ص.ب. 47360 - الرياض 11552
6. البريد الإلكتروني: gaca-info@gaca.gov.sa

عند منح حقوق الطيران، يجب على مستخدمي المطارات التقدم بطلب للحصول على موافقة على الجدول الزمني المقترح على أساس كل موسم على حدة مباشرة إلى منسق الجدول الزمني المعين من قبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

تفرض الهيئة العامة للطيران المدني رسوفاً على إصدار بعض تصاريح الهبوط بناءً على نوع العملية. ولمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم 112687866 (0) +966 أو gaca-info@gaca.gov.sa.

5.2 تسهيل تحديد الخانات الزمنية

يجوز لأي شركة طيران تسيير رحلات من أو إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني:

1. في حال الحصول أولاً على خانات زمنية من منسق الخانات الزمنية والإذن المسبق بالهبوط من الهيئة العامة للطيران المدني. ولن يتم تأكيد الخانات الزمنية إلا بعد توثيق استلام جميع المتطلبات الضرورية من الجهة التنظيمية (الهيئة العامة للطيران المدني) ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني والقبول بها.
2. بمجرد تقديم الوثائق اللازمة، يجب على المنسق استكمال تنسيق الخانات الزمنية بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية للخانات الزمنية في المطارات العالمية الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

يجب إرسال الجداول الزمنية بالصيغة المحددة في الفصل 6 من دليل معلومات الجداول القياسية الصادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي إلى منسق الخانات الزمنية ضمن الأطر الزمنية المحددة في جدول المواعيد إلى عنوان البريد الإلكتروني أدناه. تُمنح الطلبات المقدمة بعد المواعيد النهائية المحددة في جدول المواعيد أولوية منخفضة خلال عملية تخصيص الخانات الزمنية. وقد يؤثر ذلك على تحديد الأسبقية في المواسم اللاحقة. [البريد الإلكتروني: lonacxh@acl-uk.org].

تتم الموافقة على الخانات الزمنية المحددة في مرحلة التنسيق الأولية إذا كانت تتناسب مع الطاقة الاستيعابية المتاحة في المطارات. تقع على عاتق مستخدمي المطارات مسؤولية تزويد منسق الخانات الزمنية بجميع الرسائل الضرورية ذات الصلة حسب المواعيد النهائية لكل موسم، وذلك وفقاً للمبادئ التوجيهية للخانات الزمنية في المطارات العالمية. كما سيؤدي عدم تقديم الرسائل المطلوبة إلى إعادة الخانات الزمنية إلى مجموعة الخانات الزمنية المتاحة.

تُمنح الطلبات المقدمة بعد المواعيد النهائية المحددة في جدول المواعيد أولوية منخفضة في عملية تخصيص الخانات الزمنية، مما يؤثر على تحديد الأسبقية في المطارات من المستوى الثالث خلال المواسم اللاحقة.

تخضع الخانات الزمنية المخصصة من قبل المنسق المعني لاتفاقية المناولة ذات الصلة مع وكيل المناولة الأرضية المتعاقد معه. وتتطلب التغييرات على نوع الطائرة تأكيد إمكانية تنفيذها ضمن الخانات الزمنية المطلوبة.

بصفته المنسق لدى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، سيتولى منسق الخانات الزمنية إدارة الجداول الزمنية المقدمة بما يتناسب مع الطاقة الاستيعابية المتاحة في مرافق المطارات. وخلال الفترات التي تتجاوز فيها الجداول الزمنية المقدمة قدرة مرافق المطارات، سيقترح المنسق، حيثما أمكن، جداول زمنية بديلة أو سيبذل مستخدم المطارات بعدم توفر أي خانات زمنية.

يتعين على مستخدمي المطارات الالتزام بالمواعيد المحددة من قبل المنسق.

في حال أرادت شركة طيران حالية إجراء تغييرات على الجدول الزمني المعتمد أساسًا من الهيئة العامة للطيران المدني، بما في ذلك تغيير نوع الطائرة ووقت الخانات الزمنية وعدد الركاب وما إلى ذلك، يتعين عليها الحصول على إذن هبوط مسبق من الهيئة العامة للطيران المدني وفقًا للجدول الزمني المعدل. يتم تعديل الخانات الزمنية عن طريق إرسال إشعار إلغاء وطلب تحديد خانات جديدة بالصيغة المحددة في الفصل 6 من دليل معلومات الجداول القياسية الصادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي [البريد الإلكتروني: lonacxh@acl-uk.org]. ويؤدي عدم الحصول على إذن مسبق لإجراء التعديلات إلى فرض عقوبة على مستخدم المطار من قبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو إلغاء الأولوية التي يحظى بها في تحديد الخانات الزمنية في المستقبل.

يتعين على جميع مستخدمي المطارات الالتزام بالقواعد والسياسات الحالية والمستقبلية الخاصة بتنسيق الخانات الزمنية والتي تضعها لجنة أداء الخانات الزمنية. كما يحق للشركة والهيئة العامة للطيران المدني واللجنة فرض عقوبات بما يتماشى مع اللوائح المعمول بها.

5.3 تسجيل الوصول ومناولة الأمتعة

لا يجوز لمستخدمي المطارات قبول الأمتعة التي تتجاوز حمولتها قدرة الحمولة القصوى للطائرة.

تقع على عاتق مستخدمي المطارات مسؤولية التأكد من قبول الأمتعة وفقًا لقواعد قبول الأمتعة المعمول بها، واتباع جميع إجراءات تسجيل الوصول، والرد على المسائل الأمنية المتعلقة بقبول الأمتعة لجميع الركاب.

يجب على مستخدمي المطارات المعنيين بالرحلات الدولية الالتزام بجميع إجراءات الجمارك والحجر الصحي والجوازات على النحو المطلوب من المطارات والسلطات المعنية.

5.4 عمليات الجانب الجوي

تقدم كل من الهيئة العامة للطيران المدني وشركة خدمات الملاحة الجوية السعودية اللوائح والمواد الإرشادية ذات الصلة بالعمليات في الجانب الجوي. ويمكن الوصول إلى الوثائق التالية من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة العامة للطيران المدني:

1. لوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني
2. الكتاب الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني

تتوفر الوثائق التالية على الموقع الرسمي لشركة خدمات الملاحة الجوية السعودية بعد استكمال عملية التسجيل:

1. منشورات معلومات الطيران الإلكترونية (eAIP)
2. دليل المطارات الخاص مطارات شركة تجمع مطارات الثاني
3. دليل نظام إدارة السلامة
4. خطة الطوارئ في المطارات
5. إجراءات التشغيل القياسية

يجب على مستخدمي المطارات التأكد من حمل أداة سحب متوافقة مع نوع الطائرة على متن الطائرة أو الاتفاق مع مقدم الخدمات الأرضية في المطار لتقديم طلب رسمي بتوفير أداة سحب. لن تتحمل المطارات التابعة للشركة مسؤولية أي أضرار أو خسائر أو تكاليف و/أو نفقات من أي نوع كانت نتيجة عدم توافر أداة سحب متوافقة مع نوع الطائرة.

لا يُسمح لمستخدمي المطارات بتوفير الصعود إلى رحلات متعددة في وقت واحد من البوابة نفسها (بما في ذلك بوابات الحافلات)، أو استخدام باب الوصول نفسه إلى حافلات الركاب عند توفير الصعود إلى رحلات متزامنة.

5.5 نقل الطائرات وأماكن وقوفها

يجب على مطارات شركة تجمع مطارات الثاني توجيه مستخدمي المطارات في المسائل التالية:

1. نقل الطائرة إلى موقع آخر في المطار.
 2. إبعاد طائرة إلى خارج المطار على حساب مستخدمي المطارات وخلال فترة زمنية محددة، وهي الفترة التي تعتبرها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني معقولة في جميع الظروف.
- إذا لم يلتزم مستخدمو المطارات بتعليمات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خلال الإطار الزمني المحدد، تحتفظ المطارات بحق نقل الطائرة من موقعها الحالي أو إزالتها إلى منطقة غير تشغيلية حسبما تراه مناسباً،
- 9:

1. يجب على مستخدمي المطارات دفع جميع تكاليف نقل الطائرة أو إزالتها وأي خسائر وتكاليف ونفقات تتكبدها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني نتيجة عدم التزام مستخدمي المطارات بالتعليمات أو نقل الطائرة أو إزالتها.
2. يكون مستخدمو المطارات مسؤولين ويتعهدون بتعويض مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ومسؤوليها وموظفيها ووكلائها، عن أي إصابة شخصية أو وفاة أو خسارة أو ضرر ناتج عن عدم التزام مستخدمي المطارات بتوجيهات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يجب على مستخدمي المطارات الالتزام بـ"إجراءات التشغيل القياسية لأماكن الوقوف" و"دليل المطارات" (المذكورين في القسم 2.11 "الوثائق التكميلية") فيما يتعلق بقواعد ولوائح نقل الطائرات وأماكن وقوفها.

5.6 التعامل مع الركاب

يتولى مستخدمو المطارات، بالتنسيق مع وكلاء المناولة الأرضية ومشغلي الحافلات، مسؤولية التعامل مع حركة الركاب بين صالات السفر وأماكن الوقوف البعيدة والعكس صحيح، ويتحملون مسؤولية ضمان عملية نقل الركاب بين الطائرات المتوقفة في أماكن بعيدة ومباني صالات السفر.

في حالة الطوارئ، يتعين على مستخدمي المطارات الالتزام بعملية الإخلاء المذكورة في "إجراءات التشغيل القياسية لأماكن الوقوف" و"دليل المطارات".

5.7 حالات الطوارئ

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بخطة الطوارئ في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني والقواعد والمتطلبات ذات الصلة الواردة في دليل المطارات وأي متطلبات طوارئ أخرى صادرة عن السلطات المعنية.

يجب التواصل مع الفريق المعني في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني عند وقوع أي نوع من حالات الطوارئ، بما في ذلك حالات الطوارئ الطبية. ويمكن لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الاطلاع على جميع تفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ في المطارات التابعة للشركة ضمن خطة الطوارئ في المطارات.

قد يؤدي عدم الإبلاغ عن حالات الطوارئ على النحو المطلوب إلى تأخير أوقات الاستجابة، ولن تتحمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المسؤولية عن أي أضرار أو خسائر أو تكاليف و/أو نفقات مهما كانت نتيجة عدم الإبلاغ أو التأخير في الإبلاغ.

في حال لم يلتزم مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات بخطة الطوارئ و/أو إذا لم يستوفِ التنسيق المعايير المعتمدة في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أثناء وقوع حادث، فستعمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني على الحصول (أو تدعو إلى الحصول) على الاستجابة العاجلة/المباشرة اللازمة لحالات الطوارئ. وقد تتخذ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني الإجراءات التي تراها ضرورية أو مناسبة للاستجابة لحالات الطوارئ، والتي قد تشمل توجيه وكيل المناولة لمساعدة الركاب والطاقم وفقاً لخطة طوارئ المطارات المعتمدة في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. كما يتحمل مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات جميع التكاليف التي تتكبدها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني في هذه العملية، وعليهم دفع هذه التكاليف أو تعويضها بناءً على طلب مطارات شركة تجمع مطارات الثاني (الفاتورة).

5.8 رفاهية الركاب وحماية المستهلكين

يجب على مستخدمي المطارات الالتزام بلائحة حماية حقوق المسافرين، التي تتوفر نسخة منها على الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني، في التعامل مع الركاب أثناء حالات تحويل الرحلات وتعطلها وتأخيرها.

يجب إخطار الركاب صراحةً وخطياً بفرض أي نوع من الرسوم عليهم في مرافق المطارات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الغرامات ورسوم الأمتعة الزائدة والتكاليف التشغيلية ورسوم الكراسي المتحركة وما إلى ذلك. ويؤدي عدم إخطارهم بأي رسوم من هذا القبيل إلى تطبيق العقوبات المنصوص عليها في لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني.

خلال أي فترة من فترات تعطل الرحلات، يجب على مستخدمي المطارات الالتزام بلائحة حماية حقوق المسافرين وتحمل المسؤولية الكاملة في التعامل مع متطلبات رفاهية الركاب.

عند حصول أي نوع من أنواع التعطل، يجب على مستخدمي المطارات المتأثرين تعيين ممثل واحد أو أكثر من أجل التواصل مع الركاب ومع مسؤولي العمليات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني والتأكد من تفرغهم الكامل للتواصل معهم في جميع الأوقات. ويجب أن يكون مستخدمو المطارات أو ممثلوهم متفرغين ومتواجدين عند منطقة إنهاء إجراءات السفر وتسجيل الوصول وطوال فترة التعطل.

في حالة تأخير الرحلات، يجب على ممثل مستخدمي المطارات تقديم تحديثات منتظمة إلى الركاب وإلى مسؤولي العمليات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

يجب إعطاء الأولوية طوال فترة التعطل لفئات الركاب الأكثر ضعفاً مثل الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة، وذوي الاحتياجات الخاصة، والأطفال غير المصحوبين بذويهم، وكبار السن، والأسر التي لديها أطفال صغار.

يجب أن يكون موظفو مكاتب تسجيل الوصول ومكاتب تحويل الرحلات ومكاتب خدمة العملاء التابعة لمستخدمي المطارات مؤهلين بشكل كافٍ لضمان تقديم الدعم الكامل للركاب خلال عملية إعادة الحجز والإلغاء وطلب استرداد الأموال. ويتعين على مستخدمي المطارات توفير حجز للركاب على متن الرحلة التالية المتاحة لتكون مريحة قدر الإمكان حسب رغبة الراكب.

تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بحق تقديم المساعدة إلى الركاب مباشرةً إذا لم يلتزم مستخدمو المطارات المتأثرين بالحد الأدنى من المعايير المذكورة أعلاه. ويتم تحصيل جميع التكاليف التي تتكبدها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالكامل من مستخدمي المطارات غير الملتزمين وسدادها عند الطلب.

5.9 الركاب الذين يحتاجون إلى الدعم (الأشخاص ذوو القدرة المحدودة على الحركة)

يجب على مستخدمي المطارات الالتزام بلائحة حماية حقوق المسافرين عند التعامل مع الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة. ويشمل ذلك الركاب ذوي المهارات الحركية أو الحسية المحدودة وذوي الإعاقات الخفية. كما يتحمل جميع مستخدمي المطارات مسؤولية ترتيب وتغطية تكاليف استخدام المعدات والخدمات والموارد اللازمة لدعم الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة بشكل مناسب، وذلك من خلال إبرام اتفاقية تجارية مع وكيل المناولة الأرضية.

يجب على كل من مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ضمان تدريب موظفيهم على التعامل مع الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة بطريقة تتسم بالوعي والاحترام والمهنية.

يجب على مستخدمي المطارات اتخاذ التدابير اللازمة لمنع إساءة استخدام خدمات المساعدة من قبل الركاب الذين لا يحتاجون فعلياً إلى هذا الدعم. ويشمل ذلك تنفيذ عمليات التحقق المناسبة لضمان تقديم المساعدة للركاب المؤهلين للحصول على المساعدة. كما يجب اتخاذ مثل هذه التدابير من دون التسبب في أي إزعاج أو تمييز غير مبرر للركاب الذين يحتاجون فعلياً إلى ذلك.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات اتخاذ التدابير المناسبة للتعامل مع الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة وفقاً لمتطلبات الإخطار المسبق والإخطار اللاحق كما هو موضح في معايير جودة خدمات الركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة:

المغادرة:	الوصول:
خدمة الإخطار المسبق > 10 دقائق	خدمة الإخطار المسبق > 10 دقائق
خدمة عدم الإخطار > 15 دقيقة	خدمة عدم الإخطار > 20 دقيقة

يضمن هذا الأمر إجراء جميع التحضيرات اللازمة لتلبية الاحتياجات المحددة للركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة عند وصولهم وخلال فترة تواجدهم في المطار، وكذلك عند مغادرتهم.

5.10 الراكب غير المقبول

يجب على مستخدمي المطارات التعامل مع الركاب غير المقبولين وفقاً للبرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي.

تقع على عاتق مستخدمي المطارات (شركات تسيير الرحلات القادمة وشركات النقل) مسؤولية التأكد من أن الركاب الذين يسافرون إلى المملكة يملكون الوثائق الصحيحة. في حال وصول راكب غير مقبول أو تحويله إلى أي من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، تقع على عاتق مستخدمي المطارات (شركات تسيير الرحلات

القادمة وشركات النقل) مسؤولية ترتيب وتغطية تكلفة تذكرة السفر إقماً إلى (أ) البلد الأصلي، أو (ب) أي مكان يُسمح فيه بدخول الراكب وفقاً للبرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي.

خلال فترة الانتظار، يتحمل مستخدمو المطارات المسؤولية الكاملة عن رفاة الراكب غير المقبول في صالة السفر وتوفير جميع وسائل الراحة الضرورية. إذا تجاوزت فترة الانتظار ثلاث (3) ساعات، يجب على مستخدمي المطارات توفير وجبات الطعام والشراب مجاناً، بما يتناسب مع مدة الانتظار. وإذا تجاوزت فترة الانتظار ثماني (8) ساعات أو تطلبت إقامة ليلية، يجب على المشغل توفير الإقامة الفندقية للراكب حيثما ينطبق ذلك في المطارات التابعة للشركة.

تُفرض الغرامات وفقاً للأنظمة المنصوص عليها في البرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي المتوفر على الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني. ويوضح البرنامج أن مبلغ الغرامة سيُفرض وفقاً للأنظمة المديرية العامة للجوازات، ونظام الطيران المدني، ولوائح الطيران المدني ذات الصلة التي تحدد المخالفات والعقوبات.

5.11 المناولة الأرضية

يكون وكيل المناولة الأرضية المتعاقد معه هو مقدم خدمات المناولة الأرضية الذي يتعاقد معه مستخدمو المطارات في مطار شركة تجمع مطارات الثاني. يجب أن يتفق مستخدمو المطارات مع وكيل المناولة الأرضية على اتفاقية مستوى الخدمة التي تتضمن مستويات الخدمة المتوافقة مع متطلبات مطار شركة تجمع مطارات الثاني (إن وجدت). كما ينبغي تقديم خدمات المناولة الأرضية من قبل وكيل المناولة الأرضية المرخص له من الهيئة العامة للطيران المدني. يجب على مستخدمي المطارات التأكد من توافق أداء وكلاء المناولة الأرضية مع المتطلبات المحددة من قبل:

1. المطارات التابعة للشركة
2. معايير الأداء الخاصة بمستخدمي المطارات
3. أي متطلبات أخرى ذات صلة تحددها الهيئة العامة للطيران المدني أو السلطات المحلية

5.12 مناولة الشحن الجوي

أبرمت مطارات شركة تجمع مطارات الثاني حالياً شراكة مع شركة مرخصة لمناولة الشحن الجوي من أجل تولي العمليات المتعلقة بالشحن في عدد من مطاراتها. كما ينبغي تقديم كل خدمات مناولة الشحن الجوي من قبل شركة مرخصة في هذا المجال من الهيئة العامة للطيران المدني. لمزيد من المعلومات حول توفر خدمات مناولة الشحن الجوي وتفصيلها عبر مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، يرجى التواصل مع مدير المطار الذي يمكن إيجاد معلومات الاتصال به في دليل المطارات.

5.13 المرافق المشتركة

من دون الإخلال بهذه الشروط، يحق لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات وموظفيهم ووكلائهم وممثليهم ومقاوليهم من الباطن ومقدمي الخدمات الجوية، فقط استخدام مرافق الاستخدام المشترك ومناطق الاستخدام المشترك:

1. على أساس غير حصري.
2. بالاشتراك مع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الآخرين في المطارات (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الركاب).
3. في المواقع والأوقات وبالطريقة واللفتات الزمنية التي تحددها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من وقت لآخر.

4. وفق مضمون القسم 4 من الشروط.

يجب على مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ضمان أن تخضع مرافق الاستخدام المشترك ومناطق الاستخدام المشترك:

1. للصيانة بشكل منتظم ومناسب.
2. للتحديث من وقت لآخر وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية.

5.14 مناطق الاستخدام الحصري

يحق لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات أن يطلبوا خطياً من إدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني تأجير مناطق محددة ("المرافق") في المطار، وذلك من وقت لآخر وعلى أساس حصري. بعد استلام فريق التشغيل التجاري في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني (يمكن إيجاد جهات الاتصال في الملحق 1) لهذا الطلب بأقرب وقت معقول، يجب على الطرفين الدخول في مفاوضات بحسن نية في ما يتعلق بإبرام اتفاقية إيجار خطية مناسبة؛ ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك في هذا الاتفاق:

1. يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات قبول المرافق في حالتها الحالية، مع جميع العيوب الموجودة. ولن تكون مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ملزمة بإجراء أي تعديلات أو إضافات أو تحسينات من أي نوع على المرافق.
2. يتحمل مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات المسؤولية الكاملة عن إجراء أي عمليات إصلاح أو صيانة أو تعديلات أو تحسينات على المرافق، مع مراعاة الحصول على جميع الموافقات والتصاريح المسبقة من أي سلطة محلية و/أو سلطة حكومية أخرى (حيثما يكون ذلك مناسباً وفق الظروف). ويكون ذلك:

 - أ. على حساب مستخدمي المطارات.
 - ب. شريطة الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، والتي لا يجوز حبسها من غير مبرر.
 - ج. من قبل طرف خارجي يعينه مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات بموافقة خطية مسبقة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، والتي لا يجوز حبسها من دون مبرر.

3. تصبح جميع التحسينات الدائمة (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، جميع التركيبات والتجهيزات من أي نوع كانت) التي يجريها مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات في المرافق مُلكاً لمطارات شركة تجمع مطارات الثاني عند إنهاء أو انتهاء مدة هذه الاتفاقية. ولا تلتزم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بتقديم أي تعويض ذي صلة إلى مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بأي شكل من الأشكال.
4. يتطلب تصميم وبناء جميع المكاتب وجميع الإشعارات واللافتات وشاشات العرض من وقت لآخر موافقة خطية مسبقة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، والتي لا يجوز حبسها من دون مبرر. ويكون ذلك على حساب ونفقة مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بين الطرفين خطياً.
5. يحق للشركة الوصول إلى المباني في جميع الأوقات المعقولة، وبناء على إشعار مسبق يتم إرساله إلى مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات، وذلك لأي سبب كان، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، لأغراض التفتيش والأمن والسلامة والصحة والرفاهية، وكذلك لأغراض معاينة المباني برفقة المستخدمين المحتملين، أو في حالات الطوارئ، و/أو بناءً على أي أمر صادر عن أي محكمة أو جهة حكومية و/أو أي سلطة مختصة أخرى.

5.15 مرافق الأمتعة (مكاتب تسجيل الأمتعة ومرافق تخزينها ومرافق استلامها)

يجوز لمستخدمي المطارات، وفقاً للقسم 5.14، تقديم طلب خطي للشركة من أجل تأجير مساحة محددة من المطار لهم بأسعار معقولة وعلى أساس حصري، وذلك لأغراض تشغيل مكتب الأمتعة ومرافق تخزين الأمتعة.

يجب استخدام مرافق تخزين الأمتعة فقط لتخزين الأمتعة المفقودة أو التالفة أو البديلة التي تم نقلها على متن الطائرات التي يسيرها مستخدمو المطارات، وأي بضائع أو مواد أو أغراض أخرى تُترك على متن هذه الطائرات من قبل أي شخص.

يجب على مستخدمي المطارات ضمان إدارة وتشغيل مكاتب الأمتعة ومرافق تخزين الأمتعة بكفاءة وفعالية، وذلك بما يتوافق مع معايير مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بشكل معقول.

ينحمل مستخدمو المطارات المسؤولية الكاملة عن أي خسائر و/أو سوء تعامل و/أو تلف و/أو سرقة تتعلق بالأمتعة أو السلع أو المواد أو الأغراض في مكتب تسجيل الأمتعة و/أو في مرافق تخزين الأمتعة، باستثناء ما قد ينجم بسبب إهمال من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

5.16 نظام النداء العام والاستدعاء

يتمتع مستخدمو المطارات بالحقوق التالية:

1. الوصول إلى نظام النداء العام والاستدعاء لإجراء الإعلانات المتعلقة برحلاتهم الدولية و/أو الداخلية في المناطق العامة بالمطارات، شريطة أن تتم هذه الإعلانات من قبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

2. استخدام نظام النداء العام والاستدعاء، شريطة أن يتم استخدام هذا النظام فقط من قبل مستخدمي المطارات:

- أ. في قاعة الانتظار عند بوابة المغادرة الخاصة بالطائرة التي يسيرونها أو في أي موقع آخر قد يتم توفيره من قبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من وقت لآخر.
- ب. لأغراض الإعلان عن صعود الركاب إلى الطائرة، أو استدعاء الركاب المغادرين، أو الإبلاغ عن تأخر مواعيد إقلاع الطائرات، أو عن الإخلال بالخدمات الخاصة بمستخدمي المطارات، شريطة أن يتوافق هذا الاستخدام مع المعايير الدولية المعتمدة بشكل عام.

من دون الإخلال بالأحكام الواردة في هذا البند، تقرر الأطراف بالتوجه الدولي نحو اعتماد مفهوم 'المطار الصامت' وتوافق على التعاون فيما بينها للعمل على تطبيق هذه السياسة في المطار.

5.17 أنظمة عرض معلومات الرحلة (FIDS) وأنظمة عرض معلومات الأمتعة (BIDS)

يلتزم مستخدمي المطارات بما يلي:

1. المعلومات المتعلقة بوصول ومغادرة الرحلات الدولية والداخلية المعروضة على نظام عرض معلومات الرحلة.
2. تفاصيل مواقع أحزمة استلام الأمتعة لكل من الرحلات الداخلية والدولية المعروضة على نظام عرض معلومات الأمتعة.

يلتزم مستخدمو المطارات بتزويد الشخص المسؤول عن عمليات المطارات بتفاصيل خطية تتضمن جميع الرحلات الداخلية والدولية من وإلى المطار بتنسيق مقبول بالنسبة إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. كما يلتزم مستخدمو المطارات بتزويدهم بتفاصيل خطية عن أي تغييرات عن في الجداول الزمنية المقدمة، وذلك خلال فترة زمنية معقولة بعد علمهم بتلك التغييرات.

تُعرض معلومات الاتصال الخاصة بالشخص المسؤول عن عمليات المطارات في دليل المطار.

5.18 إغلاق المطار أو عدم توفر الخدمات

تسعى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني إلى إبقاء مرافق وخدمات المطارات متاحة لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بهدف استخدامها، مع مراعاة المتطلبات للأغراض التجارية أو التشغيلية والصيانة والمشاريع التطويرية الجديدة أو الأحداث التي تكون خارج سيطرة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

ستقوم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، إذا كان ذلك ممكنًا بشكل معقول، بإبلاغ مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات قبل توقف الخدمات أو المرافق في المطارات.

إذا كانت متطلبات السلامة أو العمليات تتطلب من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، في أي وقت، الإعلان عن عدم إتاحة المرافق أو الخدمات في المطار بشكل كلي أو جزئي للاستخدام من قبل مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات، ستبذل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني جهدًا معقولًا لتحديد المرافق والخدمات البديلة التي قد تكون متاحة، على أن يكون قرار استخدام هذه المرافق أو الخدمات البديلة عائدًا لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات. وبذلك، يقر المستخدمون بأنه يتعين على مطارات شركة تجمع مطارات الثاني الموازنة بين احتياجات جميع الأطراف المتأثرة بما يتماشى مع قدرتها المعقولة.

5.19 القوة القاهرة

في حال لم يتمكن أي من مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات من الوفاء بالتزاماتهم التعاقدية بسبب أحداث خارجة عن سيطرتهم المعقولة، وتعدّر تفادي العواقب رغم بذل كل العناية الواجبة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الكوارث الطبيعية أو الحرائق أو الظروف الجوية القاسية أو قيود التصدير أو القيود الدولية أو نقص مرافق النقل أو أوامر من السلطات الحكومية أو أوامر قضائية أو أي ظروف غير متوقعة أخرى، تُعلّق التزامات هؤلاء الأطراف خلال فترة تعطل الخدمات.

عند توقع حدوث قوة القاهرة قد تعيق مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات عن أداء التزاماتهم، يتعين عليهم إبلاغ الشخص المسؤول عن عمليات المطار بشكل خطي وفوري، كما هو مبين في دليل المطار. ويجب أن يتضمن هذا الإشعار مدة التعطل التقديرية، على الرغم من أن هذا الإطار الزمني لا يُعتبر ملزمًا. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات إصدار إشعار خطي آخر عند انتهاء حالة القوة القاهرة.

من دون الإخلال بما ورد في هذه الشروط، يتعين على الطرف الذي واجه حالة القوة القاهرة بذل قصارى جهده للتخفيف من تأثيرها ومعالجة الأسباب المؤدية لعدم أداء التزاماته الناشئة عن تلك الحالة.

5.20 معايير تقديم الخدمات

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الحفاظ على مستوى من الخدمة يلبي المتطلبات التنظيمية الحالية والمستقبلية و/أو أفضل ممارسات القطاع من أجل ضمان تقديم خدمة العملاء وفق أعلى المستويات وإجراء التحسين المستمر لمعايير الخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. كذلك، يكون

لكل مطار تابع للشركة مؤشرات أداء رئيسية تشغيلية يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بها لضمان التوافق مع معايير المطار المتعلقة بالعمليات وتجربة الركاب. ستحدد مستهدفات مؤشرات الأداء الرئيسية لكل مطار بناءً على متطلبات المطار من وقت لآخر، وسيتم إبلاغ مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بها.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بجميع معايير جودة الخدمات الحالية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني، فضلاً عن أي لوائح أو متطلبات أو برامج قد يتم استحداثها مستقبلاً. وهذا يضمن الامتثال لتوجيهات الهيئة العامة للطيران المدني الحالية والمستقبلية على حد سواء.

يوافق جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ويقررون ويتعهدون بشكل نهائي وغير قابل للرجوع بتحمل أي تكاليف تنشأ نتيجة تطبيق إجراءات أو مبادرات ضرورية لتلبية مؤشرات الأداء الرئيسية التي حددتها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو أي متطلبات تشغيلية أخرى. ويشمل ذلك أي تكاليف مرتبطة بالتحسينات أو الإجراءات اللازمة للامتثال لهذه المعايير.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات التأكد من أن اتفاقية مستوى الخدمة التي وقعوها مع وكلاء المناولة الأرضية توفر موارد كافية لضمان تقديم الخدمات للركاب وفقاً للسياسات ذات الصلة.

تعتمد مطارات شركة تجمع مطارات الثاني مجموعة من السياسات التي تُحدد معايير تقديم الخدمات وآليات تطبيقها والتي ستم مشاركتها مع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

1. دليل المطارات
2. خطة الطوارئ في المطارات
3. دليل نظام إدارة السلامة

بالإضافة إلى ذلك، يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الاطلاع والالتزام بسياسات وبنود مستوى الخدمة كما حددتها الهيئة العامة للطيران المدني. فيما يلي بعض الأمثلة على وثائق الهيئة العامة للطيران المدني التي تنظم معايير تقديم الخدمات ومؤشرات الأداء الرئيسية:

1. لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة
2. البرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي الصادرة عن الهيئة
3. برنامج مراقبة أداء المطارات
4. معايير جودة الخدمات

يمكن الاطلاع على أمثلة عن بنود مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية والمستقبلية القائمة على برنامج مراقبة أداء المطارات ومعايير جودة الخدمات في الملحق 5.

يقر جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بأن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني تدعم ترسيخ ثقافة التحسين المستمر في مطاراتها. وبناءً على ذلك، يتعين عليهم التعاون مع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وتيسير أي طلبات معقولة تقدمها فيما يتعلق بجميع المبادرات التي ترعاها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني في المطارات والتي تهدف إلى:

1. توفير تجربة محسنة للركاب من خلال تعزيز مستويات الكفاءة والراحة والتحكم في عملية السفر.

2. تمكين مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني من الاستفادة من التكاليف المخفضة والعمليات المبسطة وتعزيز رضا الركاب.
3. تمكين مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من تحسين استخدام البنية التحتية الحالية وزيادة الكفاءة في المطارات.

يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الامتناع عن القيام بأي أمر يؤدي إلى مخالفة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني لأي من التشريعات. يدرك مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات أن الوصول إلى المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني يعتمد على حجم طلبات مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الآخرين كما قد يخضع لقيود تفرضها التشريعات.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات أن يضعوا ويطبقوا خطة تدريبية للموظفين المعيّنين للعمل في المطار، على أن تتم مشاركة تفاصيلها مع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني عند الطلب. يجب أن يتلقى موظفو مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات تدريباً كافياً تنفذه مؤسسة تدريب معترف بها. كما يجب توفير تدريب لتجديد المعلومات بشكل منتظم.

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات استيفاء معايير الكفاءة اللغوية التي تحددها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من أجل التواصل الشفهي والخطي (باللغة العربية و/أو الإنجليزية، وفقاً للأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى اللغة المعتمدة في المطار لإصدار التعليمات).

6. الصيانة

6.1 التعديلات والتحسينات

من دون الإخلال بهذه الشروط، لا يحق لمستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات إجراء أي تعديلات هيكلية أو إضافات أو تحسينات على أي جزء في المطار من دون الحصول على موافقة خطية من الشخص المسؤول عن عمليات المطار (الموضح في دليل المطارات). يجب الحصول على موافقة الطرف الأول قبل إجراء أي تحسينات أو صيانة على المبنى. بالإضافة إلى ذلك، يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات اتباع دليل نظام إدارة السلامة أثناء تنفيذ التغييرات، على أن يتوافق أي تطوير للبنية التحتية مع المعايير الهندسية ومعايير البناء ذات الصلة. ويتحمل جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات مسؤولية ضمان عدم حدوث أي ضرر للبنية التحتية للمطار أثناء إجراء أي تغييرات أو أنشطة تطوير للبنية التحتية. وفي حال حدوث أي ضرر ناتج عن هذه الأنشطة، يتحمل مستخدم المطار أو مقدم الخدمة المسؤول عن هذا الضرر تكاليف عمليات الإصلاح أو الترميم.

يحق للشركة في جميع الأوقات إجراء أي تعديلات و/أو تحسينات و/أو إضافات على أي جزء من المطار (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، منطقة الجانب الجوي والمناطق المشتركة)، وأن تقوم لهذا الغرض بما يلي:

1. وضع السقالات والحواجز وغيرها من معدات البناء داخل المطار أو في محيطه، حسبما يكون ذلك ضروريًا بشكل معقول. كما يشمل ذلك تركيب أي أجهزة أمان ضرورية لحماية الأفراد من أي إصابات محتملة أثناء عمليات البناء.
2. الوصول إلى أي جزء من المطار من خلال العاملين لديها أو وكلائها.

تطبيقًا لما ورد أعلاه، ستتخذ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني جميع الخطوات اللازمة لضمان تقليل وقت تعطل العمليات التجارية لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات إلى الحد الأدنى.

7. الشؤون الأمنية

7.1 التدابير الأمنية

استنادًا إلى القسم 2.5 "متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني"، يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يشغلون أو يستخدمون مرافق المطارات أن يقدموا إلى إدارة الشؤون الأمنية في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني - وعند الطلب إلى الهيئة العامة للطيران المدني - برنامج أمن لمشغلي الطائرات خطيًا يلبي متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.

يحق لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات القيام على نفقتهم الخاصة بتطبيق التدابير الأمنية اللازمة لحماية طائراتهم ومركباتهم ومعداتهم والمناطق المخصصة لهم، بالإضافة إلى أي أمتعة يتم تحميلها على متن طائراتهم أو إنزالها منها في منطقة الجانب الجوي من المطارات، وذلك عن طريق موظفيهم أو طرف ثالث يعينونه.

على أن تنطبق الشروط التالية:

1. أن يقوم مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات الذي يعتزمون تنفيذ هذه التدابير الأمنية وإدخال أي تغييرات عليها، إبلاغ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خطيًا بطريقة التنفيذ والجهة المسؤولة عن التنفيذ في المقام الأول، وكذلك تقديم جدول يتضمن جميع هذه التدابير الأمنية.
2. أن يتم تنفيذ هذه التدابير الأمنية بطريقة تقبلها الهيئة العامة للطيران المدني ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني، وألا تتعارض مع برنامج أمن مشغلي الطائرات الذي تم تقديمه والموافقة عليه مسبقًا.
3. ألا يتم إجراء أي تغييرات على التدابير الأمنية المتفق عليها من دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الهيئة العامة للطيران المدني ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني، على ألا يتم حجب هذه الموافقة من دون مبرر.

7.2 تصريح الدخول إلى الجانب الجوي للمطار

تخضع عملية إصدار تصاريح دخول المطار للأفراد و/أو المعدات لإدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالتعاون مع السلطات المعنية، بغض النظر عن نوع التصريح (مؤقت، دائم، مركبة، خاص، معدات، مرافقة، تصريح سيارة، منطقة خاضعة للرقابة، قيادة، وغيرها). ولمزيد من التفاصيل بشأن أنواع التصاريح وقواعدها، يُرجى الرجوع إلى بوابة الهيئة العامة للطيران المدني الخاصة بالتصاريح الأمنية. كما يتحمل مقدمو الطلب من مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات التكلفة المرتبطة بتصريح الأمن الخاص بالجانب الجوي.

تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو الشخص المعين من قبلها بحق حجب إصدار التصاريح في حال كانت الوثائق المطلوبة غير مكتملة أو لم تُقدم في الوقت المحدد، أو إذا تم إصدار تصريح مماثل لممثل آخر لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات لنفس الوظيفة، أو لأي سبب آخر يعتبر ذا صلة، ويعود للشركة الإفصاح عن هذا السبب أو لا لمقدم الطلب.

تحتفظ شركة تجمع مطارات الثاني، بالتنسيق مع السلطات المعنية أو الشخص المعين من قبلها، بحق سحب الوصول الكامل أو الجزئي إلى الجانب الجوي دون إشعار مسبق عندما يُعتبر ذلك ضروريًا.

يجب أن يضمن جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات دخول الأشخاص المصرح لهم فقط إلى المناطق المقيدة.

يتحمل حامل التصريح وكفيله و/أو مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات الذين يمثلهم حامل التصريح كامل المسؤولية عن إعادة التصريح إلى مكاتب وحدة الأمن التابعة لشرطة المطار - قسم التصاريح الموجودة في كل مطار من المطارات التابعة للشركة خلال يومي عمل، في حال تم سحب التصريح أو إلغاؤه أو انتهاء صلاحيته، أو في حال لم يعد من حاجة إليه.

7.3 الحق في التفتيش والوصول

بالتنسيق مع السلطات المحلية، يحق للهيئة العامة للطيران المدني ومطارات شركة تجمع مطارات الثاني تفتيش أي طائرة في المطار لضمان الامتثال.

8. السلامة

8.1 بقايا الأجسام الغريبة

تعمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لسياسة "عدم التهاون" فيما يتعلق ببقايا الأجسام الغريبة وتطالب جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بالالتزام بمبادئ "عدم ترك بقايا الأجسام الغريبة" في جميع العمليات المنفذة في المطارات.

يجب على كل من مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات التأكد من أن موظفيهم ووكلائهم ومقاوليهم وعملائهم ومدعويهم على دراية تامة بالأخطار التي تشكلها الأجسام الغريبة والأغراض المحظورة والخطيرة والنفايات على عمل الطائرات. كما يتعين عليهم ضمان خلو المناطق التشغيلية والمرافق المخصصة لهم من هذه الأجسام في جميع الأوقات.

8.2 الأضرار الهيكلية

في حال تعرض أي جزء من المطار، بما في ذلك المرافق أو مناطق الاستخدام المشترك أو المعدات أو الأغراض المملوكة للشركة، للتدمير أو التلف بأي شكل من الأشكال، سواء مباشرة أو غير مباشرة، نتيجة أو فيما يتعلق بأي من الآتي:

1. أفعال أو تقصير أو إهمال من جانب مطارات شركة تجمع مطارات الثاني و/أو موظفيها و/أو وكلائها و/أو ممثليها و/أو مديريها و/أو مقاوليها الرئيسيين و/أو من الباطن، تكون مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ملزمة بإصلاح و/أو استبدال و/أو تصحيح هذا التدمير و/أو التلف على نفقتها وبأسرع وقت ممكن وبالقدر المعقول في حال كان العنصر المتضرر أو المدمر جزءاً من مناطق الاستخدام المشترك و/أو المرافق المشتركة و/أو أي جزء من المطار يُستخدم من قبل مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات في سياق أعمالهم اليومية.
2. أفعال أو تقصير أو إهمال من جانب مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات و/أو موظفيهم و/أو وكلائهم و/أو ممثليهم و/أو مديريهم و/أو مقاوليهم من الباطن، يجوز للشركة اتخاذ جميع التدابير أو الإجراءات اللازمة لإصلاح أو استبدال أو تصحيح هذا التلف أو التدمير على نفقة مستخدم المطار أو مقدم الخدمة، على أن يتم دفع المبالغ لمطارات شركة تجمع مطارات الثاني عند الطلب.

8.3 حوادث ووقائع الطائرات

في حال وقوع حادث أو واقعة على متن طائرة في أحد مرافق المطار، يجب على جميع الأطراف، بما في ذلك مستخدمي المطارات ومقدمو الخدمات وموظفو المطار، اتباع الإجراءات المحددة في دليل المطار وخطة الطوارئ المعتمدة.

8.4 إدارة الصحة والسلامة والبيئة

تلتزم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية وضمان سلامة وصحة جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات. تشجع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يمارسون الأعمال في مرافقها على اعتماد نهج استباقي لضمان بيئة خالية من مخاطر الصحة والسلامة المعترف بها والتي قد تتسبب بحوادث وإصابات.

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الذين يمارسون الأعمال في مرافق المطارات التابعة للشركة الالتزام بجميع معايير الصحة والسلامة والقواعد واللوائح والأوامر المعمول بها التي تنطبق على أعمال

الموظفين وأدائهم في العمل. يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات اتباع دليل نظام إدارة السلامة الذي ستم مشاركته مع مستخدمي المطارات.

يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الامتثال لكل الأنظمة واللوائح البيئية المعمول بها. وعليهم الحد من الأثر البيئي لعملياتهم، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إدارة النفايات وضبط الانبعاثات واستخدام المواد المستدامة وضبط التلوث الضوضائي، وذلك وفقاً للوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني (الأجزاء 34، 36، 157) والكتاب الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني (المجلد 17)، وبما يتوافق مع معايير مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

8.5 القيادة على المدرج

تم تحديد قواعد القيادة على المدرج في دليل المطار.

يُشترط حيازة رخصة قيادة سارية على المدرج لجميع العمليات المتعلقة بالمركبات والمعدات الأرضية، ما لم يكن هناك مرافقة.

يجب أن تتواصل جميع المركبات الموجودة في المدرج والتي تعتزم الدخول إلى منطقة مرور الطائرات عبر الراديو من خلال التردد التشغيلي المناسب.

8.6 إعداد تقارير السلامة

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الإبلاغ فوراً عن أي مسائل تتعلق بالسلامة أو بالمخاطر أو الحوادث المحتملة التي قد تواجههم خلال عملياتهم، وفقاً لإجراءات الإبلاغ المحددة من قبل إدارة المطار. ويكون هذا الالتزام مستمراً ويشمل المشاركة في أي إجراءات متابعة أو تحقيقات.

سيُتبع على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الامتثال لإجراءات الإبلاغ ضمن نظام إدارة السلامة عند اعتماده. يتوقع من مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الالتزام بجميع عمليات الإبلاغ الحالية والمستقبلية لضمان التحسين المستمر للسلامة وإعداد التقارير والحفاظ على بيئة تشغيلية آمنة في المطارات.

9. تقنية المعلومات وإدارة البيانات

9.1 متطلبات عامة

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الامتثال لطلبات البيانات الصادرة عن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني لأغراض إعداد الفواتير والتسويات ودعم التخطيط والتشغيل وإدارة الأداء في المطارات، بالإضافة إلى جميع البيانات اللازمة لتحقيق المنفعة العامة. يحق للشركة نشر أي من هذه المعلومات بهدف مقارنة أداء مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات (مثلاً أداء الالتزام بمواعيد الوصول والمغادرة، وتنظيم الخانات الزمنية، والوقت المستغرق في معالجة إجراءات الركاب، وغيرها) بأي صيغة تراها مناسبة من وقت لآخر.

يمثل مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات لمتطلبات البيانات الموضحة في هذه الشروط، ولأحكام نظام حماية البيانات الشخصية السارية في المملكة العربية السعودية (الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) بتاريخ 1443/2/9 هـ) والذي يمكن لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الاطلاع عليه على الموقع الرسمي لهيئة الخبراء بمجلس الوزراء.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات استخدام أنظمة تتكامل مع أنظمة تقنية المعلومات في المطارات لتنسيق العمليات، بما في ذلك أنظمة عرض معلومات الرحلات وعمليات تسجيل الدخول المؤتمتة.

9.2 مشاركة البيانات بين المطارات ومستخدمي المطارات

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات تزويد مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ببيانات تشغيلية دقيقة وشاملة بشكل فوري تتماشى مع متطلبات ومعايير الرسائل المعتمدة في المطارات.

يلتزم مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات بالامثال لطلبات البيانات الصادرة عن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، والتي قد تتغير وفقاً للاحتياجات التشغيلية أو المالية ومتطلبات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. وتشمل طلبات البيانات (على سبيل المثال لا الحصر):

1. المعلومات المتعلقة بكافة تحركات الطائرات أو الطائرات التي يتم التعامل معها من قبل الوكيل في المطار. وسيشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات المتعلقة بالعدد الإجمالي للركاب المغادرين أو القادمين، أو العابرين من دولة إلى أخرى (من الرجال، والنساء، والأطفال، والرضع، والطاقم)، مقسمة حسب فئة السفر، بالإضافة إلى الأمتعة (الأمتعة المفقودة، والأمتعة المبردة، وأول وآخر الأمتعة التي وصلت إلى سير الأمتعة)، والوزن الإجمالي للشحنات التي تم تحميلها أو تنزيلها في المطارات.
2. التغييرات على جدول الرحلات (بما في ذلك رقم الرحلة، ونوع الطائرة، وعدد المقاعد، والمسار، والوقت المقرر لتسيير الرحلة، ونوع التأخير، وأسباب إلغاء الرحلات).
3. نوع الطائرة وتسجيلها (بما في ذلك الطائرات البديلة، والوزن الأقصى عند الإقلاع).
4. أرقام وتسجيل الرحلات التي يتم تسييرها على متن نفس الطائرات (بما في ذلك أي تغييرات قد تطرأ عليها).
5. الوقت التقديري للعمليات بدقة +/- 5 دقائق (بما في ذلك الوقت المتوقع لهبوط الرحلات القادمة في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني).
6. أوقات التشغيل الفعلية (بما في ذلك أوقات الدفع للخلف والإقلاع في المحطات الخارجية للرحلات القادمة، وأوقات الإقلاع والهبوط، ووقت السحب والدفع للطائرات - التدرج).
7. توقع أعداد الركاب والأحمال المحجوزة (المغادرون والواصلون والعابرون في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني) قبل أسبوعين من تسيير الرحلات.

بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام القائمة التالية من الرسائل القياسية لجميع الرحلات القادمة والمغادرة من مطار (مطارات) شركة تجمع مطارات الثاني. تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالحق في تعديل قائمة الرسائل القياسية المستخدمة وفقاً لاحتياجاتها ومتطلباتها.

الاختصار	نوع الرسالة	الرقم المرجعي لاتحاد النقل الجوي الدولي
MVT	رسالة حركة الطائرات	IATA AHM 780
LDM	رسالة التحميل	IATA AHM 583
PTM	رسالة نقل الركاب	IATA RP 1718
PRL	قائمة التحقق من تفاصيل الركاب	IATA RP 1719b

يجب أن يمثل جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات لمتطلبات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المحددة أعلاه فيما يتعلق بقواعد مشاركة البيانات التشغيلية، والتنسيق والمتطلبات. يمكن طلب مزيد من الإيضاحات بشأن صيغة الرسائل أو وسائل التواصل من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

في حال لم يقدم مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات المعلومات ضمن الفترات الزمنية المحددة، يمكن للشركة أن تفرض عقوبات أو تضع قيوداً على الخدمات المتاحة لمستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات، أو أن تطلب منهم التوقف عن استخدام المرافق.

9.3 متطلبات المعلومات لاحتساب رسوم المطارات

ينطبق هذا البند في الحالات التي تطلب فيها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المعلومات من مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بهدف احتساب الرسوم المستحقة مقابل استخدام المرافق والخدمات التي تقدمها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

في حال كان استخدام المرافق والخدمات يخضع للرسوم المحددة في القسم 10.2، يتعين على مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات تقديم أي معلومات مطلوبة سيتم استخدامها لاحتساب الرسوم المستحقة وفقاً للمرافق والخدمات المستحقة والخاضعة للرسوم. يجب تقديم المعلومات المطلوبة خلال أربع (4) ساعات من تسيير كل رحلة. تتضمن المعلومات المطلوبة على سبيل المثال لا الحصر:

1. عدد المسافرين المغادرين والقادمين على متن الطائرات لكل رحلة.
2. أي تفصيل إضافي لحركة الطائرات أو أعداد الركاب والشحنات الذي قد تطلبه مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من أجل تحديد الرسوم المستحقة على مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات.
3. أسماء والعناوين البريدية وأرقام الهواتف والفاكس لمستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات الذين سيتم إصدار الفواتير لهم.

يجب تقديم معلومات الركاب بالتنسيق المطلوب من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو ممثليها.

في حال تم رصد أي خطأ في المعلومات المقدمة للشركة خلال ثلاثة أيام من استخدام مرافق أو خدمات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، يتعين على مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات تقديم المعلومات الصحيحة على الفور إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وتزويدها بتفسير عن سبب تقديم معلومات غير صحيحة في المقام الأول. وستقبل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني المعلومات الصحيحة في حال اقتنعت بالتبرير المقدم.

يدرك مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات أن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ستستخدم المعلومات المقدمة من قبلهم بموجب هذا القسم لغرض احتساب الرسوم المستحقة على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات مقابل استخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

في حال عدم امتثال مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات للقسم 9.3، فإنهم يقرّون أن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني قد تفرض رسوماً على استخدام مرافق وخدمات المطارات استناداً إلى الطائرة المحملة بشكل كامل التي يتم تسييرها في ذلك اليوم. في حال تقديم المعلومات المطلوبة إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خلال 3 أيام من الاستخدام، يصدر عن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني لصالح مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات إشعار دائن (بدون فائدة) بأي مبلغ تعتقد أنه فائض.

يدرك مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات بأن مطارات شركة تجمع مطارات الثاني قد تتحقق من وقت لآخر من المعلومات المقدمة من قبلهم، من خلال أي وسيلة تراها مناسبة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

1. الإشارة إلى البيانات التي جمعتها المديرية العامة للجوازات.
2. العدد المباشر للركاب الذين يصعدون إلى الطائرة أو ينزلون منها والتي يسيرونها مستخدم المطار.
3. عبر وكيل المناولة الأرضية العامل في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

9.4 السرية وحماية البيانات

يدرك جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات أنهم قد يحصلون على معلومات سرية وخاصة تعود للشركة، أو للركاب أو جهات أخرى، أثناء أو قبل تنفيذ عملياتهم في المطارات. ويتعهد جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات بالحفاظ على سرية هذه المعلومات واستخدامها فقط لأغراض الوفاء بالتزاماتهم تجاه مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لوثيقة الشروط هذه.

يجب ألا يكشف مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات عن أي معلومات سرية لطرف ثالث من دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، باستثناء المعلومات المطلوب الإفصاح عنها بموجب النظام أو الضرورية للوفاء بالتزاماتهم تجاه مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لهذه الشروط. وفي هذه الحالات، يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ضمان التزام الطرف الثالث بالتزامات السرية لتكون صارمة أقله بقدر تلك التي تتضمنها هذه الشروط.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات، بناءً على طلب مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، أن يعيدوا على الفور أو يتلفوا جميع المعلومات السرية التي تكون في حوزتهم، بما في ذلك أي نسخ منها، وتقديم شهادة خطية بذلك.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الامتثال لجميع أنظمة ولوائح حماية البيانات والخصوصية المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات اتخاذ تدابير فنية وتنظيمية مناسبة لحماية البيانات الشخصية من أي معالجة غير مصرح بها أو غير نظامية، وضمان حمايتها من فقدان العرضي أو التدمير أو التلف. يجب أن تضمن هذه التدابير مستوى أمن يتناسب مع المخاطر المرتبطة بالمعالجة ونوعية البيانات الشخصية التي يتعين حمايتها.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات معالجة البيانات الشخصية فقط عند الضرورة للوفاء بالتزاماتهم تجاه مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لهذه الشروط والتعليمات الصادرة عن إدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني. يجب ألا يقوم مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات باستخدام البيانات الشخصية لأي غرض آخر من دون الحصول على موافقة صريحة من صاحب البيانات أو وفقاً لمتطلبات القانون.

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات التعاون مع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني في الاستجابة لطلبات أصحاب البيانات الذين يمارسون حقوقهم بموجب أنظمة حماية البيانات السارية، بما في ذلك حقوق الوصول إلى المعلومات، والتصحيح، والحذف، وتقييد المعالجة، ونقل البيانات.

في حال حدوث أي انتهاك للبيانات، يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات إبلاغ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني على الفور وتقديم جميع المعلومات اللازمة لدعمها في إدارة هذا الانتهاك والتخفيف من آثاره. يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات التعاون الكامل مع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني في التحقيق بالانتهاك واتخاذ أي إجراءات تصحيحية مطلوبة.

تبقى التزامات السرية وحماية البيانات المنصوص عليها في هذا القسم سارية المفعول حتى في حال توقف مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات عن استخدام المرافق والخدمات لأي سبب كان.

9.5 حفظ السجلات وإعداد التقارير

يتعين على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات الاحتفاظ بسجلات دقيقة وشاملة لكافة الأنشطة المتعلقة باستخدام المرافق والخدمات التي تشملها هذه الشروط.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات تقديم تقارير دورية إلى مطارات شركة تجمع مطارات الثاني عند الطلب، تتضمن تفاصيل مجالات اهتمام مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات وضع خطة واضحة للإبلاغ عن أي مشاكل تتعلق بالبيانات، بما في ذلك انتهاكات البيانات أو الوصول غير المصرح به أو فقدان البيانات.

10. الدفعات والرسوم

10.1 شروط عامة

تُحتسب رسوم استخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بشكل يومي، وتُدفع بالريال السعودي.

يجب سداد جميع الفواتير بالكامل دون أي اقتطاع أو خصم أو مقاصة أو مطالبات مقابلة، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة، يتحمل مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات جميع الرسوم الناتجة عن التحويلات البنكية أو صرف العملات الأجنبية أو أي رسوم أخرى قد تترتب على سداد الفاتورة. إذا توجب لأي سبب من الأسباب خصم أو اقتطاع مبلغ معين قبل السداد، فيجب زيادة المبلغ المدفوع بحيث يعادل المبلغ المستحق للشركة كما لو لم يكن هناك أي خصم أو اقتطاع.

يتعين على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات سداد المستحقات الموضحة في الفاتورة خلال الفترة الزمنية المحددة فيها، وذلك باستخدام إحدى طرق الدفع المذكورة في الفاتورة.

من دون الإخلال بأي من هذه الشروط، إذا كانت مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ملزمة بدفع أي مبلغ لمستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات في أي وقت من الأوقات، يحق لها استقطاع كامل أو جزء من هذا المبلغ مقابل أي مبالغ مستحقة الدفع على مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات، سواء حلّ تاريخ استحقاقها أم لا، لصالح مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لهذه الشروط.

لا يُسمح لمستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات باقتطاع أو خصم أي من رسوم استخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني من دون الحصول على موافقة خطية صريحة من مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

للحصول على أي استفسارات بشأن الحوافز المالية، يرجى التواصل مع إدارة تطوير المسارات من خلال بيانات الاتصال الموضحة في الملحق 1.

للحصول على أي استفسارات بشأن الفرص التجارية المحتملة في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، يرجى التواصل مع فريق التشغيل التجاري المخصص من خلال بيانات الاتصال الموضحة في الملحق 1.

10.2 جدول الرسوم

يجب على مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات دفع رسوم استخدام مرافق وخدمات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، والتي يتم احتسابها وفقاً لقائمة جدول رسوم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني، بما في ذلك الرسوم التنظيمية وغير التنظيمية (يرجى الاطلاع على الملحق 6)، والتي يمكن أن تتغير من وقت لآخر.

10.3 الاعتراضات بشأن الرسوم

يجب تقديم جميع الاعتراضات خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام الفاتورة، مع إرفاق نسخة من الفاتورة والوثائق الداعمة مثل شهادة الضوضاء أو قائمة الركاب أو أوراق بيانات الحمولة أو أي وثائق أخرى ذات صلة. ولن يتم النظر في الاعتراضات التي تُقدّم بعد هذه الفترة.

يجب توجيه طلبات البيانات أو الفواتير أو الاعتراضات إلى إدارة الشؤون المالية. لن تُعتبر الوثائق الموجهة إلى الإدارة الخاطئة صالحة لأي مطالبات مستقبلية.

11. التأمين والتعويض والمسؤولية

11.1 المسؤولية والتعويض

لا تتحمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو موظفوها أو وكلائها المسؤولية عما يلي:

1. الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالطائرة أو معداتها أو حمولتها أو ممتلكات طاقمها أو الركاب في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
2. الإصابة الشخصية التي يتعرض لها طاقم الطائرة أو ركابها أو الأشخاص المعنيين بتقديم الخدمات على متن الطائرة في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.

باستثناء الحالات التي تنتج فيها الأضرار أو الخسائر أو الإصابات مباشرة عن إهمال أو استهتار مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو بمعرفتها، أو بسبب إهمال أحد مسؤوليها أو موظفيها أو وكلائها.

لا تتحمل مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو مسؤولوها أو موظفوها أو وكلائها أي مسؤولية تجاه مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات ولا يكونون ملزمين بتعويضهم عن أي مما يأتي:

1. الخسائر التي يتحملها مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات، أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم، بسبب إغلاق المطار بشكل كلي أو جزئي، أو عدم توفر أي خدمة أو مرفق من مرافق المطار.
2. الخسائر التي يتحملها مستخدمو المطارات، أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم، نتيجة للتأخير في تحرك أو جدولة طائرات يسيرها مستخدمو المطارات.
3. الخسائر غير المباشرة.
4. الخسائر التبعية.
5. خسارة الأرباح.
6. خسارة الإيرادات.
7. خسارة الشهرة التجارية.
8. فقدان الفرص.
9. فقدان الأعمال.
10. زيادة التكاليف أو النفقات.
11. هدر في النفقات.

يكون مستخدمو المطارات ومقدمو الخدمات مسؤولين تجاه مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ومسؤوليها وموظفيها (يشار إليهم بـ"المعوض عليهم") ويعرضون عليهم ويدافعون عنهم وييقونهم في منأى عن أي مسؤوليات أو أضرار أو خسائر أو مطالبات أو طلبات أو تكاليف أو نفقات (بما في ذلك النفقات القانونية) التي قد يتعرضوا لها أو يتكبدها فيما يتعلق بالمرافق والخدمات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. أي ضرر قد تتسبب به الطائرات التي يسيرها مستخدمو المطارات في مرافق مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
2. أي تكاليف (بما في ذلك التكاليف القانونية) تتكبدها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني نتيجة احتجاز أي من طائرات مستخدمي المطارات.
3. أي مطالبات يقدمها طرف ثالث بحق مطارات شركة تجمع مطارات الثاني نتيجة احتجاز أي من طائرات مستخدمي المطارات.
4. المطالبات بالتعويض عن الإصابات الشخصية أو الوفيات أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالممتلكات بسبب مستخدمي المطارات أو مقدمي الخدمات، إلا في حال نتجت عن إهمال مطارات شركة تجمع مطارات الثاني أو مسؤوليها أو موظفيها أو وكلائها.

11.2 تسوية النزاعات

إذا نشأ نزاع بين الأطراف المعنية فيما يخص حقوق والتزامات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني و/أو مستخدمي المطارات و/أو مقدمي الخدمات فيما يتعلق باستخدام المرافق والخدمات في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني وفقاً لأحكام هذه الشروط، فإنه يجب القيام بما يلي:

1. أن يجتمع مستخدمو المطارات أو مقدمو الخدمات المعنيون وإدارة مطارات شركة تجمع مطارات الثاني خلال 14 يوماً من نشوء النزاع للتفاوض بحسن نية بغية تسوية النزاع.
2. إذا لم تتمكن الأطراف المعنية من حل هذا النزاع خلال هذه المدة، يجوز لأي من الطرفين إحالة النزاع إلى المحاكم المختصة في الرياض.

إذا اعتبر طرفا النزاع، بحسن نية، أن النزاع بينهما ليس نزاعاً حقيقياً، تحتفظ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالحق في اتخاذ أي إجراء آخر يسمح به النظام ضد مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات.

11.3 التأمين

يجب على جميع مستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات ضمان توفير تغطية تأمين مناسبة للمدرج/الطيران لأنفسهم وللمقاولين من الباطن على نفقتهم الخاصة وفقاً لأفضل ممارسات القطاع ومع شركات تأمين (وشركات إعادة التأمين، حسب الاقتضاء) معترف بها.

وفقاً للمادة 31 من اللائحة التنفيذية لنظام تعريف الطيران المدني المتوفرة على الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني، يجب أن تتضمن وثائق التأمين تغطية ضد المسؤولية عن أي ضرر يلحق بالطائرات أو الركاب أو المعدات أو الأشخاص في الجانب الجوي. تحدد الهيئة الحد الأدنى للمسؤولية بشكل منتظم.

الملحقات

الملحق 1. معلومات الاتصال

الإدارة	أصحاب المصلحة/ الجهة	البريد الإلكتروني/الرابط
الشؤون المالية	إدارة الشؤون المالية	finance.dep@cluster2airports.sa
العمليات	إدارة العمليات	opsdept@cluster2airports.sa
التسويق	إدارة التسويق	marketing@cluster2airports.sa
التسويق	العلاقات العامة	pr@cluster2airports.sa
التسويق	وسائل التواصل الاجتماعي	Socialmedia@cluster2airports.sa
التشغيل التجاري	إدارة تطوير المسارات	aalakil@cluster2airports.sa mbasaffar@cluster2airports.sa
التشغيل التجاري	فريق التشغيل التجاري	invest@cluster2airports.sa
التشغيل التجاري	إدارة الأعمال الملاحية	AeronauticalDept@cluster2airports.sa
الإدارة	مكتب الرئيس التنفيذي	c2.ceo.office@cluster2airports.sa

الملحق 2. قائمة مراجع الهيئة العامة للطيران المدني

فيما يلي قائمة وروابط اللوائح والسياسات ذات الصلة المذكورة في هذه الشروط: يرجى أخذ العلم بأن الهيئة قد تقوم بتغيير أو إزالة الروابط في أي وقت. للحصول على أحدث المعلومات والمستجدات الدقيقة، يُرجى زيارة الموقع الرسمي للهيئة العامة للطيران المدني، الذي يُعد المصدر الرئيسي للمعلومات.

اسم السياسة / اللائحة	رابط الموقع الإلكتروني
نظام الطيران المدني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/44 لسنة 2005	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aib.gov.sa/en-us/Regulations/Civil_Aviation_Law_ar.pdf
لوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني الجزء رقم 151 (وتعديلاتها)	https://gaca.gov.sa/sites/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=inline&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1442857029247&ssbinary=true
اللوائح الاقتصادية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني - المطارات (2023)	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/content/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA
اللوائح الاقتصادية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني - النقل الجوي (2023)	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/content/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA
اللائحة الاقتصادية لخدمات المناولة الأرضية وخدمات الشحن الجوي الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني (2023)	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/content/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA
لوائح سلامة الطيران الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/page/new-regulations
الكتاب الإلكتروني للهيئة العامة للطيران المدني	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/content/e-book
منشورات معلومات الطيران الإلكترونية	https://www.sans.com.sa/home
لائحة حماية حقوق المسافرين	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/page/laws-regulation
البرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/page/laws-regulation
اللائحة التنفيذية لنظام تعريف الطيران المدني الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني	https://gaca.gov.sa/web/en-gb/page/gaca-tariff
بوابة الهيئة العامة للطيران المدني للتصاريح الأمنية	https://gaca.tasreeh.sa/login

الملحق 3. قائمة التحقق الخاصة بمستخدمي المطارات الجدد

من أجل تفعيل وتسريع عملية الإعداد، يجب على مستخدمي المطارات تعبئة النماذج التالية وإرفاق الوثائق ذات الصلة وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى فريق العمليات. (يرجى العودة إلى الملحق 1 للحصول على معلومات الاتصال). يجب على مستخدمي المطارات تقديم المعلومات التالية بشكل دقيق وكامل وتوقيعها.

(1) قائمة التحقق من البنود الرئيسية

☐	1	الحصول على حقوق الهيوط من الهيئة العامة للطيران المدني
☐	2	استلام وقراءة وقبول شروط الاستخدام المنشورة على مواقع مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، التي يتم تحديثها من وقت لآخر، ومشاركة نسخة منها مع المقر الرئيسي.
☐	3	الحصول على مواعيد الرحلات القادمة والمغادرة من منسق الخانات الزمنية.
☐	4	الحصول على برنامج أمني معتمد من الهيئة العامة للطيران المدني ويستوفي متطلبات البرنامج الوطني لأمن الطيران المدني.
☐	5	وضع خطة/إجراءات طوارئ ملائمة تتعلق بجميع التهديدات المحتملة التي قد تطال الركاب والشحن والمرافق والخدمات في المطارات، وتتوافق مع المعايير المطلوبة للالتزام بخطة الطوارئ في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
☐	6	إبرام اتفاقية تتعلق بمتطلبات العمليات الأرضية مع وكيل المناولة الأرضية المعتمد، وتستوفي متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة التي وضعتها مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
☐	7	تأكيد وجود خطة طوارئ في حال فقدان وكيل المناولة الأرضية الأساسي المرشح.
☐	8	وضع ترتيبات للتزود بالوقود واستخدام جسور صعود الركاب، والحافلات، والمصاعد الطبية.
☐	9	تأكيد وجود خطة طوارئ في ما يتعلق بخسارة شركة تزويد الوقود التي تم تعيينها من قبل مستخدمي المطارات.
☐	10	وجود ترتيبات بشأن التخلص من و/أو إعادة الطائرات الثابتة و/أو المعطلة وأي مركبات أخرى إلى العمل.
☐	11	تأكيد وجود نظام لإدارة السلامة يتماشى مع دليل نظام إدارة السلامة في المطارات.
☐	12	الحصول على شهادة ضوابط معتمدة أو ما يعادلها.
☐	13	وجود خطة للتخلص من النفايات تلبى متطلبات مطارات شركة تجمع مطارات الثاني.
☐	14	امتلاك وثائق تأمين سارية المفعول للطائرات والخدمات التي يتم تشغيلها في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني ، والتي تتوافق مع المتطلبات الخاصة بكل مطار وكذلك متطلبات التأمين الواردة في اللوائح الاقتصادية للنقل الجوي الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني.
☐	15	الإلمام بالبيانات وتقديمها كما هو محدد في القسم 9.2 من شروط الاستخدام.

التوقيع بالنيابة عن:

[اسم مستخدم المطار]

بصفة الممثل المفوض:

.....

[الاسم الكامل للمفوض بالتوقيع]

[المسمى الوظيفي]

المفوض أصولاً بتوقيع هذا الإقرار نيابة عن [اسم المشغل]

(2) نموذج العميل

	الاسم القانوني الكامل لمستخدم المطار
	الاسم التجاري
	العنوان
	اسم الرئيس التنفيذي
	البريد الإلكتروني للرئيس التنفيذي
	اسم المدير المالي
	البريد الإلكتروني للمدير المالي
	البريد الإلكتروني لمدير المستحقات
	اسم مدير المطار المحلي / مدير المحطة
	البريد الإلكتروني لمدير المطار المحلي / مدير المحطة
	رقم هاتف مدير المطار المحلي / مدير المحطة
	الجهات الوسيطة / الوكلاء المحليون المعنيون (اسم الشركة، ورقم الاتصال، وعنوان البريد الإلكتروني)
	رقم هاتف مركز الاتصال (متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع) الذي يمكن للجمهور الاتصال به، وموقعه (داخل المملكة العربية السعودية، أو في بلد المشغل، أو في مكان آخر)
	رقم هاتف المكتب، ورقم الهاتف المحمول، وعنوان البريد الإلكتروني والشخص المسؤول عن الاستفسارات الإعلامية
	رقم هاتف المكتب، ورقم الهاتف المحمول، وعنوان البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى اسم الشخص المسؤول عن الطوارئ وإدارة الأزمات
	اسم وكيل المناولة الأرضية المعين، ورقم هاتف المكتب، ورقم الهاتف المحمول، وعنوان البريد الإلكتروني، واسم ممثل الطوارئ أو الأزمة لدى وكيل المناولة الأرضية

التوقيع بالنيابة عن:

[اسم مستخدم المطار]

بصفة الممثل المفوض:

.....

[الاسم الكامل للمفوض بالتوقيع]

[المسمى الوظيفي]

المفوض أصولاً بتوقيع هذا الإقرار نيابة عن [اسم المشغل]

(3) المرفقات المطلوبة:

1. شهادات رقم التسجيل الضريبي

2. نسخة من وثائق التأمين

3. نسخة من البرنامج الأمني التفصيلي
4. نسخة من خطة الطوارئ
5. نسخة من بطاقات هوية طاقم مستخدمي المطارات
6. وثيقة تفاصيل ترتيبات المناولة الأرضية
7. نسخة من ترتيبات إعادة التزود بالوقود، ومواقف الطائرات، والحافلات، والمصاعد الطبية.
8. نسخة من نظام إدارة السلامة في المطار
9. نسخة من خطة التخلص من النفايات
10. نسخة من شهادة الضوضاء
11. نسخة من بطاقات هوية الطاقم

الملحق 4. تفاصيل الطائرة

يجب على مستخدمي المطارات إبلاغ مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بتفاصيل الطائرة التالية:

معلومات الطائرة	
رقم تسجيل الطائرة	
نوع الطائرة	
نوع المحرك والشركة المصنعة	
مستوى انبعاث الضوضاء	
الوزن الأقصى المعتمد عند الإقلاع	
تهيئة مقاعد الطائرة	
عدد المقاعد لكل فئة	
مالك شهادة التسجيل	
الاسم	
العنوان	
رقم الاتصال	
المالك: (إذا كان مختلفاً عن مالك شهادة التسجيل)	
الاسم	
العنوان	
رقم الاتصال	
المشغل	
الاسم	
العنوان	
رقم الاتصال	
تواريخ بدء التشغيل	
من:	
إلى:	

يرجى تحديد ما إذا كنت: مالك شهادة التسجيل ☐ المالك ☐ المشغل ☐

التوقيع بالنيابة عن:

[اسم مستخدم المطار]

بصفة الممثل المفوض:

.....

[الاسم الكامل للمفوض بالتوقيع]

[المسمى الوظيفي]

المفوض أصولاً بتوقيع هذا الإقرار نيابة عن [اسم المشغل]

الملحق 5. أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية والمستقبلية

فيما يلي أمثلة على بنود مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية لمستخدمي المطارات ومقدمي الخدمات وفقاً لمعايير جودة الخدمات:

قائمة معايير الأداء التشغيلي		
الفئة	الرقم	معايير جودة الخدمات
مرفق المعالجة	PF-1	وقت الانتظار عند تسجيل وصول الركاب
	PF-2	وقت الانتظار خلال الفحص الأمني للركاب
	PF-3	وقت الانتظار خلال فحص جوازات السفر للمغادرين
	PF-4	وقت الانتظار خلال فحص جوازات السفر للوافدين
	PF-5	وقت الانتظار عند مراقبة الجمارك
	PF-6	وقت الانتظار عند جمع الأمتعة (الحقيبة الأولى)
	PF-7	وقت الانتظار عند جمع الأمتعة (الحقيبة الأخيرة)
توفر الأصول	AAV-1	توفر المعدات التي يستخدمها الركاب وأنظمة مناولة الأمتعة
المجالات الرئيسية الأخرى	KA-1	حالات التأخير التي يسببها مشغل المطار
الأشخاص ذوو القدرة المحدودة على الحركة	PRM-1	سرعة مساعدة الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة (المغادرة)
	PRM-2	سرعة مساعدة الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة (الوصول)

فيما يلي أمثلة على بنود مؤشرات الأداء الرئيسية المستقبلية وفقاً لبرنامج مراقبة أداء المطارات:

1. الفئات المشمولة في برنامج مراقبة أداء المطارات

الفئات المشمولة في برنامج مراقبة أداء المطارات	عند إطلاق البرنامج في عام 2024	بناءً على النمو المتوقع بحلول عام 2030
A	مطار الملك عبد العزيز الدولي، مطار الملك خالد الدولي	مطار الملك عبد العزيز الدولي، مطار الملك خالد الدولي، مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
B1	مطار الملك فهد الدولي، مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي	مطار أبها الدولي، مطار الملك عبد الله الدولي، مطار الأمير نايف بن عبد العزيز الدولي، مطار الطائف الدولي، مطار العلا الدولي، مطار خليج نيوم
B2	مطار أبها الدولي، مطار الملك عبد الله الدولي، مطار الأمير نايف بن عبد العزيز الدولي، مطار الطائف الدولي، مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز الدولي، مطار بينبع، مطار الأحساء الدولي، مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي، مطار البحر الأحمر الدولي	مطار حائل الدولي، مطار الجوف الدولي، مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز الدولي، مطار بينبع، مطار الأحساء الدولي، مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي، مطار البحر الأحمر الدولي
C1	مطار حائل الدولي، مطار نجران الدولي، مطار الجوف الدولي، مطار القيصومة/حفر الباطن، مطار خليج نيوم، مطار البحر الأحمر الدولي	مطار نجران الدولي، مطار القيصومة/حفر الباطن
C2	مطار بيشة، مطار الملك سعود بالباحة، مطار عرعر الدولي، مطار شرورة، مطار القريات، مطار وادي الدواسر، مطار طريف، مطار رفحاء، مطار الوجه، مطار الدوادمي	مطار بيشة، مطار الملك سعود بالباحة، مطار عرعر الدولي، مطار شرورة، مطار القريات، مطار وادي الدواسر، مطار طريف، مطار رفحاء، مطار الوجه، مطار الدوادمي

2. قائمة بنود مؤشرات الأداء الرئيسية لمراقبة أداء المطارات

الرقم المرجعي للمقياس	المقياس
A1-1	حركة الطائرات
A1-2	الرحلات المُلغاة
A2-1	الوصول في الوقت المحدد
A2-2	المغادرة في الوقت المحدد
A2-3	تأخر الوصول
A2-4	تأخر المغادرة
A2-5	نزول الركاب من الطائرة عبر جسر الركاب
A2-6	نزول الركاب من الطائرة في موقع بعيد - الحافلة الأولى
A2-7	نزول الركاب من الطائرة في موقع بعيد - الحافلة الأخيرة
A2-8	صعود الركاب إلى الطائرة في موقع بعيد - الحافلة الأولى
A2-9	صعود الركاب إلى الطائرة في موقع بعيد - الحافلة الأخيرة
A2-10	الهبوط في الوقت المحدد
A2-11	الإقلاع في الوقت المحدد
A2-12	وقت سحب الطائرات
A2-13	وقت دفع الطائرات
A2-14	توقف الطائرات في الممرات الجانبية
A2-15	تأخر دفع الطائرات
A3-1	تأكيد المكان المخصص للطائرات في الوقت المناسب
A3-2	الآثار التشغيلية المترتبة على تعطل المدارج
A3-3	الآثار التشغيلية المترتبة على تعطل الممرات الجانبية
A3-4	مستوى خدمات الأرصفة بشكل عام
A3-5	خدمات الأرصفة - استخدام جسر صعود الركاب
A3-6	استخدام الأماكن المخصصة للطائرات
A3-7	توفر الأماكن المخصصة للطائرات
A3-8	توفر جسر صعود الركاب والمعدات المرتبطة به (مواقف الطائرات، وحدات طاقة بمعدل 400 هرتز، أنظمة تكييف الهواء)
B1-1	عدد الأمتعة
B2-1	الوقت المستغرق في عملية تسجيل الأمتعة
B2-2	استخدام مكتب تسجيل الأمتعة
B2-3	نقل الأمتعة إلى نقاط فرز الأمتعة - الحقبية الأولى
B2-4	نقل الأمتعة إلى نقاط فرز الأمتعة - الحقبية الأخيرة
B2-5	الحد الأدنى لوقت الربط بين الرحلات (الأداء بالنسبة للأمتعة)
B2-6	إجمالي نسبة الأمتعة التي تعرضت لسوء مناولة
B2-7	الأمتعة التي تعرضت لسوء مناولة والتي تتجاوز الحجم المسموح
B2-8	أمتعة اليد التي تعرضت لسوء مناولة

B2-9	الأمثلة التي تعرضت لسوء مناولة غير المطابقة
B2-10	الأمثلة المتروكة التي تعرضت لسوء مناولة (حقائب المسافرين)
B2-11	الأمثلة التي تعرضت لسوء مناولة المتروكة في منطقة استلام الأمثلة
B2-12	الأمثلة التي تعرضت لسوء مناولة والتي لم يتم نقلها
B2-13	تسجيل أمثلة اليد عند الوصول
B3-1	توفر نظام مناولة الأمثلة - تسجيل الوصول وإدخال الأمثلة
B3-2	توفر نظام مناولة الأمثلة - الفحص الأمني
B3-3	توفر نظام مناولة الأمثلة - فرز الأمثلة
B3-4	توفر نظام مناولة الأمثلة - تنظيم الأمثلة قبل موعد الرحلة
B3-5	توفر نظام مناولة الأمثلة - تحضير وترتيب الأمثلة
B3-6	توفر نظام مناولة الأمثلة - إدخال الأمثلة القادمة من الطائرة إلى نظام المناولة
B3-7	توفر نظام مناولة الأمثلة - الفحص الجمركي
B3-8	توفر نظام مناولة الأمثلة - أحزمة استلام الأمثلة
B3-9	توفر نظام مناولة الأمثلة - نقل الأمثلة
B3-10	توفر أكشاك الخدمة الذاتية
B3-11	توفر مرافق تسليم الأمثلة في المطار
C1-1	حركة الركاب
C2-1	معدل صعود الركاب في الوقت المحدد
C2-2	الحد الأدنى لوقت الربط بين الرحلات (الأداء بالنسبة للركاب)
C3-1	دقة أنظمة عرض معلومات الرحلة
C3-2	توفر أنظمة عرض معلومات الرحلة
C3-3	عربات الأمثلة
D1-1	نسبة عمليات الصيانة المخطط لها مقابل عمليات الصيانة التصحيحية

الملحق 6. قائمة جداول رسوم مطارات شركة تجمع مطارات الثاني

رسوم الملاحة الجوية

فيما يلي الرسوم المفروضة في جميع مطارات المملكة، باستثناء جدة والرياض والدمام والمدينة والبحر الأحمر:

(1) جسور الركاب:

يتم احتساب رسوم جسور الركاب ووحدة الطاقة الأرضية ونظام تكييف الهواء المسبق بناءً على رمز الطائرة ونظام التوجيه البصري لإيقاف الطائرات في مواقفها المحددة، كالآتي:

الوصف	الرمز C	الرمز E	الرمز E+	الرمز F
رسوم جسر صعود الركاب (كل ساعتين)	500 ريال سعودي	700 ريال سعودي	850 ريالًا سعوديًّا	1250 ريالًا سعوديًّا
رسوم وحدة الطاقة الأرضية (كل ساعة)	250 ريالًا سعوديًّا	400 ريال سعودي	400 ريال	800 ريال سعودي
رسم تكييف الهواء المسبق (كل ساعة)	200 ريال سعودي	225 ريالًا سعوديًّا	225 ريال	650 ريالًا سعوديًّا
رسوم نظام التوجيه البصري لإيقاف الطائرات	400 ريال سعودي	400 ريال سعودي	400 ريال	400 ريال سعودي

(النقل بالحافلات:

يتم احتساب رسوم النقل بالحافلات بناءً على نوع الطائرة ورمزها كالآتي:

الرمز C	الرمز E	الرمز E+	الرمز F
الحافلات المخصصة لدرجة الضيافة 450 ريال	الحافلات المخصصة لدرجة الضيافة 650 ريال	الحافلات المخصصة لدرجة الضيافة 650 ريال	الحافلات المخصصة لدرجة الضيافة 800 ريال
الحافلات المخصصة للدرجة الأولى 350 ريال	الحافلات المخصصة للدرجة الأولى 350 ريال	الحافلات المخصصة للدرجة الأولى 350 ريال	الحافلات المخصصة للدرجة الأولى 350 ريال

(3) رسوم الخدمات الإضافية:

الوصف	الرمز C	الرمز E	الرمز E+	الرمز F
رسوم تزويد الطائرات بمواد تحلل النفايات الصلبة (لكل طائرة)	500 ريال سعودي	500 ريال سعودي	650 ريال سعودي	750 ريال سعودي
رسوم تزويد الطائرة بالمياه الطبيعية (لكل طائرة)	300 ريال سعودي	300 ريال سعودي	300 ريال سعودي	300 ريال سعودي

رسوم تصريف النفايات الصلبة والسائلة (لكل طائرة)	150 ريالاً سعودياً	200 ريال سعودي	250 ريالاً سعودياً	300 ريال سعودي
رسوم الرافعة الطبية (لكل رحلة)	350 ريالاً سعودياً	350 ريالاً سعودياً	350 ريالاً سعودياً	350 ريالاً سعودياً

(4) الهبوط:

يتم احتساب رسوم الهبوط بناء على الوزن الأقصى عند الإقلاع لكل طائرة (1,000) كلغ أو أي جزء منه، كالآتي:

جميع الطائرات (يتم إعفاء أول 500 كلغ من الرسوم)	30 ريالاً سعودياً/الطن
--	------------------------

(5) موقف الطائرات:

يتم احتساب رسوم مواقف المطارات بناء على الوزن الأقصى عند الإقلاع لكل طائرة (1,000) كلغ أو أي جزء منه، بعد ساعتين من توقف الطائرة في مكانها المخصص، كالآتي:

أكثر من ساعتين وأقل من 24 ساعة	10.00 ريال سعودي/الطن* 8 ساعات
أكثر من 24 ساعة	19.00 ريال سعودي/الطن* اليوم

(6) الأمن:

يتم احتساب رسوم الأمن بناء على الوزن الأقصى عند الإقلاع لكل طائرة (1,000) كلغ، كالآتي:

وزن أقصى عند الإقلاع يصل إلى 7 أطنان	500.00 ريال سعودي/إدارة الحركة الجوية
وزن أقصى عند الإقلاع أكثر من 7 أطنان ويحدّ أقصى 136 طناً	1,000.00 ريال سعودي/إدارة الحركة الجوية
وزن أقصى عند الإقلاع يتجاوز 136 طناً	1,500.00 ريال سعودي/إدارة الحركة الجوية

(7) رسوم مباني المطارات:

يتم احتساب رسوم مباني المطارات بناء على عدد المسافرين القادمين أو المغادرين، كالآتي:

الرحلات المحلية	10 ريالات سعودية/المسافرين القادمين أو المغادرين
الرحلات الدولية	87 ريالاً سعودياً/المسافرين القادمين أو المغادرين

* يحتفظ فريق قطاع التشغيل التجاري في مطارات شركة تجمع مطارات الثاني بالحق في مراجعة أي نماذج لمشاركة الإيرادات المتعلقة بخدمات الطيران غير الملاحية في المطارات، والتفاوض بشأنها واستكمالها.