

الصفحة 31/3	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

المحتويات

7	الغرض	1
7	نطاق الأعمال وقائمة التوزيع	2
7	2.1 نطاق الأعمال	
7	2.2 قائمة التوزيع	
7		
7		
9	المصطلحات والاختصارات	4
10	التطوير	5
10	5.1 وصف الوثيقة	
10	5.1.1 ما المقصود بميثاق الراكب	
10	5.1.2 تجربة العملاء	
11	5.1.3 لائحة الهيئة العامة للنقل لحماية حقوق المسافرين	
11	5.2 التعريف بشركة قطار الحرمين السريع وخدماتها	
11	5.2.1 درجة الأعمال	
12	5.2.2 الدرجة الاقتصادية	
12	5.2.3 التذاكر	
13	5.2.4 أنواع التذاكر	
13	5.2.5 الحاجة إلى التذكرة	

الصفحة 31/4	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

13	5.2.6 سريان التذكرة.....
14	5.3 تجارب سفر الراكب على متن قطاراتنا
14	5.4 كيف يساعدك قطار الحرمين السريع في التخطيط لرحلتك.....
15	5.5 تسهيل شراء التذاكر.....
15	5.5.1 ادخل إلى موقع https://sar.hhr.sa/ أو استخدم تطبيق الهاتف التابع لقطار الحرمين السريع
15	5.5.2 توجه إلى شبك التذاكر في أي من محطاتنا.....
15	5.5.3 القيود المفروضة على البيع المؤقت للتذاكر في المحطات.....
15	5.5.4 شراء التذاكر عبر الهاتف.....
16	5.5.5 شراء التذاكر.....
16	5.5.6 إجراء تغييرات على التذكرة.....
18	5.5.7 إلغاء التذكرة.....
18	5.5.8 عمليات التغيير والإلغاء لتذاكر الذهاب والعودة
19	5.5.9 تغيير وطرق استرداد الأموال.....
19	5.6 إذا احتجت إلى المساعدة عند السفر
19	5.6.1 الترتيبات التي نتخذها من أجل راحتك
19	5.6.2 حقوق الراكب.....
20	5.6.3 التزامات الراكب
21	5.6.4 ما لا يجوز للراكب.....
22	5.7 ما هي الأمور التي تتوقع الحصول عليها في محطاتنا.....
22	5.7.1 فريق عمل مهذب ومتعاون
22	5.7.2 مساحات الانتظار

الصفحة 31/5	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

22	5.7.3 المفقودات.....
22	5.7.4 مكتب الاستعلامات
22	5.7.5 أماكن للصلاة.....
23	5.7.6 نقاط تفتيش أمنية وبوابات دخول.....
23	5.7.7 ركوب القطار الصحيح
23	5.7.8 المراحيض
23	5.7.9 الأمتعة
25	5.7.10 الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة
25	5.7.11 مواقف السيارات
25	5.8 ما هي الأمور المتوقع الحصول عليها على متن قطاراتنا.....
25	5.8.1 الوجبات الخفيفة والمشروبات
25	5.8.2 حجز المقاعد.....
26	5.8.3 جلب الأمتعة على متن القطارات
26	5.8.4 السفر بدون تذكرة.....
26	5.8.5 تغيير فئة التذكرة أثناء الركوب على متن القطار.....
27	5.8.6 تمديد الرحلة أثناء الركوب على متن القطار.....
27	5.9 إذا ساءت الأمور - بما في ذلك التأخيرات والتعويضات.....
27	5.9.1 ما الذي تفعله شركة قطار الحرمين السريع لتوصيلكم في حالة التأخير.....
27	5.9.2 كيف تعويضكم شركة قطار الحرمين السريع في حالة التأخير.....
28	5.9.3 كيف تعويضكم شركة قطار الحرمين السريع في حالة إلغاء الرحلة
29	5.9.4 كيف تعويضكم شركة قطار الحرمين السريع عن أي مفقودات أو تكاليف أخرى.....
29	5.9.5 رفض تقديم الخدمة

الصفحة 31/6	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

- 30 5.9.6 في حالة تضرر أمتعتك
- 30 5.9.7 في حالة فقدان أمتعتكم
- 30 5.9.8 المطالبة باسترداد الأموال والتعويضات
- 31 5.9.9 عدم اللحاق بالقطار أو مغادرة القطار
- 31 5.9.10 الحوادث والإصابات
- 31 5.10 التواصل معنا

الصفحة 31/7	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

1. الغرض

تحتوي هذه الوثيقة على المعلومات المحددة التي يمكن طباعتها و/ أو نشرها ليطلع المسافر على شروط تقديم الخدمات.

2. نطاق الأعمال وقائمة التوزيع

2.1 الأعمال

تتطبق هذه الوثيقة على موظفي قطار الحرمين السريع المشاركين في تطوير أو تقديم تجربة السفر للركاب. تطبق أحكام هذه اللائحة على رحلات الوصول والمغادرة على قطار الحرمين السريع المتجه بين المدن المقدسة لمكة المكرمة والمدينة المنورة، مع مراعاة القوانين واللوائح السارية في المملكة والتعديلات الطارئة عليها.

2.2 قائمة التوزيع

- مدراء شركة مشروع القطار السعودي الإسباني
- الخطوط الحديدية السعودية
- الهيئة العامة للنقل

الصفحة 31/8	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

4 المصطلحات والاختصارات

المصطلح/ الاختصار	الوصف
الأمتهة	يقصد بها الأغراض والمتعلقات الشخصية التي تعتبر ضرورية أو مناسبة للارتداء أو الاستخدام أو تزيد من راحة الراكب خلال الرحلة، بما في ذلك الأمتهة التي تخضع للتفتيش أو لا تخضع للتفتيش ، ما لم يذكر خلاف ذلك.
تفتيش الأمتهة	التفتيش الذاتي أو تفتيش الأمتهة لأسباب تتعلق بالسلامة والأمن الذي قد تطلبه شركة قطار الحرمين السريع.
أسعار درجة الأعمال	الأسعار المحددة للسفر في فئة درجة الأعمال
شروط التعاقد	هي تلك الشروط والأحكام الواردة بشأن تذكرة الراكب
الحجز المؤكد	المقعد المحدد من قبل شركة قطار الحرمين السريع للراكب في رحلة معينة في التاريخ والوقت والفئة المحددة، ويتم تأكيده من قبل شركة قطار الحرمين السريع بعلامة على التذكرة الصادرة للراكب أو بأي طريقة أخرى مُطبَّقة.
COOB	موظف المشغل على متن القطار
التلفيات	تعني الخسائر الجزئية أو الكلية التي قد تحدث أثناء النقل أو نتيجة لبعض الخدمات التي تقدمها شركة قطار الحرمين السريع مثل (الوفاة أو الإصابة أو التأخير، إلخ.)
الأيام	كل أيام السنة بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.
تأخر الرحلة	تأخر الرحلة من حيث تاريخ/ وقت المغادرة والوصول المعلن عنه من قبل شركة قطار الحرمين السريع والمذكور على التذكرة.
تاريخ/ وقت المغادرة	يتم تحديد تاريخ/ وقت المغادرة للرحلة وفق الجدول الزمني للرحلة المعلن من قبل شركة قطار الحرمين السريع.
سعر الدرجة الاقتصادية	هي الأسعار المحددة للسفر على فئة الدرجة الاقتصادية

الصفحة 31/9	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

القوة القاهرة	حالة استثنائية وغير متوقعة خارجة عن سيطرة شركة قطار الحرمين السريع، والتي لا يمكن تجنب عواقبها، حتى لو تم بذل الجهود اللازمة أو كان من المستحيل على شركة قطار الحرمين السريع اتخاذ التدابير المعقولة.
HHR	قطار الحرمين السريع
KAEC	مدينة الملك عبد الله الاقتصادية
KAIA	مطار الملك عبد العزيز الدولي
المصطلح/ الاختصار	الوصف
المشغل	يقصد به أي شخص يتمتع بصفة قانونية ومفوض من قبل الهيئة للعمل وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية ويقوم بتشغيل السكك الحديدية ومرافقها لنقل الركاب، والشركة القائمة بتشغيل قطارات الحرمين السريعة هي شركة مشروع القطار السعودي الإسباني - SSTPC
الراكب	يقصد به الشخص المتعاقد مع قطارات الحرمين السريعة بغرض حجز الرحلات بموجب نطاق تنفيذ هذه الوثيقة.
الركاب ذوو الاحتياجات الخاصة	يقصد بهم الركاب ذوو الحاجة لمساعدة ورعاية خاصة لإجراءات السفر والصعود/ النزول من القطار.
السعر	يقصد به المبلغ الذي تحصله قطارات الحرمين السريعة لنقل الركاب وأمتعتهم أو لتنفيذ خدمات إضافية.
رحلة ذهاب وعودة	السفر من محطة لأخرى والعودة من نفس الطريق
رحلة ذهاب فقط	السفر من محطة لأخرى
SSTPC	شركة مشروع القطار السعودي الإسباني
المحطة	المكان المعد لصعود الركاب على متن القطارات وهبوطهم منها.
التذكرة	يقصد بها وثيقة سفر صادر عن شركة قطار الحرمين السريع أو أطراف ثالثة تفوضها شركة قطار الحرمين السريع وتتضمن (اسم الراكب، معلومات الرحلة، الشروط التعاقدية المذكورة في موقع شركة قطارات الحرمين السريعة (https://sar.hhr.sa/))

الصفحة 31/10	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

الهيئة العامة للنقل	TGA
لائحة حماية حقوق ركاب القطارات	TPRPR

جدول 1- المصطلحات ومرادفاتها

5. التطوير

5.1 وصف الوثيقة

5.1.1 ما المقصود بميثاق الراكب

ميثاق الراكب عبارة عن التزام من شركتنا تجاهك. تعمل شركة قطار الحرمين السريع بجد للتأكد بأن كل رحلة تقوم بها معنا تتم بسهولة ومنتعة.

يخبرك ميثاقنا بما سيقدمه لك جميع العاملين على قطاراتنا وفي محطاتنا في شركة قطار الحرمين السريع (HHR). ويحدد الحد الأدنى من مستوى الخدمات التي نلتزم بها.

وتعتقد شركة قطار الحرمين السريع أن هذا الميثاق هو بمثابة وثيقة دائمة التطور ومن أجل ذلك تلتزم شركة قطار الحرمين السريع بالعمل مع الهيئة العامة للنقل وأصحاب المصلحة المحليين للتأكد من الاستمرار في الامتثال والإنصاف تجاه جميع عملائنا.

نسعد بتلقي أي مقترحات أو استفسارات من خلال فريق دعم العملاء عن طريق الاتصال على رقم 920004433 أو بزيارة محطاتنا أو عبر البريد الإلكتروني على HHRCRM@HHR.SA أو مراسلتنا على حساب التويتر [@haramainrailway](https://twitter.com/haramainrailway).

ويمكن الحصول على نسخ من ميثاق الراكب من موظفينا في محطات القطار التابعة لنا أو من فريق دعم العملاء أو من موقعنا الإلكتروني HHRCRM@HHR.SA

5.1.2 تجربة العملاء

إن شركة قطار الحرمين السريع تضع العملاء على قمة أولوياتها وتضمن سلامتهم وتوفير لهم الرفاهية وسبل الراحة وتضمن العدل في التعامل مع الجميع .

وتسعى شركة قطار الحرمين السريع لتقديم تجربة رائعة بتيسير كافة السبل للتواصل معنا.

5.1.3 لائحة الهيئة العامة للنقل لحماية حقوق المسافرين

الصفحة 31/11	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

يمثل ميثاق الركاب للائحة الهيئة العامة للنقل لحماية حقوق المسافرين ، ويتناول هذا الميثاق شرح العقد المبرم بيننا عند شراء التذكرة واستخدامها في السفر، وسوف تجد نُسخًا من ميثاق الركاب ولائحة الهيئة العامة للنقل لحماية المسافرين واللوائح الأخرى على الموقع الإلكتروني HHRCRM@HHR.SA أو يمكنك طلب الحصول على نسخ منها من فريق دعم العملاء أو من موظفينا العاملين في المحطات.

5.2 التعريف بشركة قطار الحرمين السريع وخدماتها

تهتم المملكة العربية السعودية بتطوير شبكة سكك حديدية جديدة على طراز عالمي والتي تشتمل على خط سكة حديد للركاب يمتد من مكة إلى المدينة.

ومن المتوقع أن يتم نقل عدد كبير من الركاب سنويًا من خلال نظام قطار الحرمين السريع بما في ذلك رحلات الحج والعمرة وبالتالي يمكن التخفيف من الازدحام المروري على الطرق السريعة والتلوث البيئي الناتج عن انبعاثات المركبات.

وتعمل خدمات الركاب اليومية عبر قطار الحرمين السريع بين مكة والمدينة والتي تخدم جدة ومطار الملك عبد العزيز الدولي ومدينة الملك عبد الله الاقتصادية. وتوضح خارطة الطريق الخاصة بنا المحطات التي يمكن من خلالها الاتصال

بشركة قطار الحرمين السريع وتتوفر المزيد من المعلومات على موقع [HTTPS://SAR.HRR.SA/](https://sar.hrr.sa)

يتوفر لدينا نوعين من قطارات الركاب:

5.2.1 درجة الأعمال

مقعد درجة الأعمال	
نعم	مشروبات مجانية
نعم	وجبات
نعم	الوصول لمقطورة الكافتيريا
نعم	خدمة عربة الطعام المتنقلة (متاحة للشراء)

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للركاب الجلوس على مقاعد مريحة عالية الجودة ومحتوى ترفيهي على مقاعدهم.

الصفحة 31/12	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

5.2.2 الدرجة الاقتصادية

مقعد الدرجة الاقتصادية	
مشروبات مجانية	لا
وجبات	لا
خدمات مجانية في المقعد	لا
الوصول لمقطورة الكافتيريا	نعم
خدمة عربة الطعام المتنقلة (متاحة للشراء)	نعم

5.2.3 التذاكر

تعتبر التذاكر والوثائق الإلكترونية (التذاكر التي يتم شراؤها عبر الإنترنت) وثيقة معتمدة لعقد النقل المبرم بين شركة قطار الحرمين السريع والراكب المذكور اسمه في التذكرة وكذلك بعض الشروط والأحكام ذات الصلة. وتقوم شركة قطار الحرمين السريع بنقل الراكب فقط الذي يحمل تذكرة ودليل السداد والمحدد اسمه بصورة صحيحة. وفي جميع الأحوال، تظل التذكرة مملوكة لشركة قطار الحرمين السريع.

- تصدر شركة قطار الحرمين السريع تذكرة القطار لتاريخ/ وقت محدد مع تحديد القطار والدرجة والمقعد ومحطات المغادرة والوصول حسب شروط وسياسات شركة قطار الحرمين السريع.
- يمكن أن تكون التذاكر فردية أو جماعية حسب استخدامها ووفقاً للشروط المحددة لكل منها والمتاحة لكل مسافر.
- يمكن شراء التذاكر من مراكز البيع الخاصة بشركة قطار الحرمين السريع (من محطات قطار الحرمين السريع، والمبيعات عبر الهاتف وعبر مواقع الإنترنت) أو شراؤها من أطراف ثالثة بتصريح من شركة قطار الحرمين السريع.
- سيتم إصدار التذاكر على النموذج الذي تحدده شركة قطار الحرمين السريع أيا كانت طبيعتها وفقاً للتقنيات المتطورة.
- يجب على المسافر التحقق من تفاصيل التذكرة في وقت إصدارها: التاريخ/ الوقت، والقطار والدرجة والمقعد ومحطات المغادرة/ الوصول والسعر بناء على طلبه، وتُقدّم أي مطالبة على التذكرة المصدرة والسعر خلال 8 دقائق من شراء التذكرة ولا تُقبل المطالبات اللاحقة فيما يتعلق بتفاصيل التذاكر المصدرة (السعر والوقت والدرجة...).

الصفحة 31/13	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

5.2.4 أنواع التذاكر

- يمكن أن تكون التذاكر فردية أو جماعية حسب استخدامها ووفقًا للشروط المحددة والمتاحة لكل منها.
- تذكرة ذهاب فقط: صالحة لمسافر واحد وفي رحلة واحدة.
- تذكرة ذهاب وعودة: صالحة لمسافر واحد وفي رحلة واحدة.
- تذكرة جماعية: صالحة لأكثر من مسافر.

5.2.5 الحاجة إلى التذكرة

لا يسمح للمسافر بالسفر على متن قطارات الحرمين السريعة ما لم يقدم تذكرة صالحة وسارية (على نموذج ورقي أو إلكتروني).

ولا يمكن تحويل تذاكر قطار الحرمين السريع لشخص آخر ويمكن استخدامها فقط من الراكب المذكور اسمه في التذكرة والمرفق بها وثيقة رسمية تثبت ملكيته للتذكرة (رقم الهوية الوطنية، جواز السفر، فيزا، تصريح إقامة أو بطاقة هوية إلكترونية باستخدام رمز الـ QR).

5.2.6 سريان التذكرة

تعتبر تذاكر السفر صالحة لتاريخ/ وقت وقطار محدد ولدرجة ومقعد محدد حسب شروط وسياسات شركة قطار الحرمين السريع.

أي تذاكر تالفة أو معدلة أو مخدوشة أو مغلقة بالبلاستيك أو متهاكلة لا تعد تذاكر صالحة.

ويمكن للركاب إعادة طباعة تذكرة القطار في مكاتب المبيعات في جميع المحطات.

5.3 تجربة السفر للركاب

لقد تم تصميم مقاعدنا لكي تمنح الراكب أقصى قدر من الراحة: بمساحة واسعة بين الصفوف، ومقاعد قابلة للإمالة قليلاً لراحة الراكب، ومجهزة بمقابس كهربائية لإعادة شحن الأجهزة، وطاولات للعمل.

تمنحك خدمة قطار الحرمين السريع أثناء السفر المرونة واختيار سبل الراحة والطعام والخدمات.

كما تقدم شركة قطار الحرمين السريع عددًا من خيارات الراحة من خلال مقاعد قابلة للإمالة.

ويعمل الموظفون على متن قطار الحرمين السريع بصورة تلائم احتياجاتك ويسعدون بخدمتك لجعل رحلتك أكثر راحة ومتعة.

5.4 كيف تساعدك شركة قطار الحرمين السريع لتخطيط رحلتك

الصفحة 31/14	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

تدرك شركة قطار الحرمين السريع مدى أهمية توفير كل ما تحتاجه لتخطيط رحلتك بصورة صحيحة وإطلاعك على أحدث المستجدات. ولهذا السبب، تقدم شركة قطار الحرمين السريع التوجيهات والجدول الزمنية والمعلومات المتعلقة بالسفر والمتاحة لدى الجميع بالوسائل المختلفة.

وفيما يلي طريقة متابعة أحدث المعلومات:

- تحقق من شاشات المعلومات في محطاتنا.
- اقرأ نشراتنا الموجودة في محطاتنا أو على مواقعنا.
- توجه لزيارة الموقع <https://sar.hhr.sa> للتعرف على معلومات القطارات والرحلات.
- يمكنك التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني بإرسال رسالة على hhrcrm@hhr.sa
- يمكنك مراسلتنا عبر منصة تويتر على حسابنا @haramainrailway (على تويتر).
- يمكنك الاتصال بفريق دعم العملاء على الرقم 920004433.

كما يمكنك الاستماع لإعلانات الرحلات في محطاتنا وفي قطاراتنا. وسوف تقدم شركة قطار الحرمين السريع معلومات مباشرة وكاملة ودقيقة قبل الرحلة وخلالها. وتتضمن تلك المعلومات كيفية عمل القطارات والمعلومات المتعلقة بمرافق المحطة.

5.5 تسهيل شراء التذاكر

تعتمد خدمات القطار بصورة كاملة على الحجز المسبق مما يعني أنه يجب عليك شراء التذكرة قبل الوصول للرصيف وركوب القطار. وتعمل شركة قطار الحرمين السريع على تسهيل عملية شراء التذاكر الخاصة برحلتك، وتقدم مجموعة من أنواع التذاكر والأسعار التي تناسب الظروف والميزانيات المختلفة.

ويمكنك الحصول على مزيد من المعلومات على موقع <https://sar.hhr.sa> أو التحدث إلى موظفي المحطة أو فريق خدمة العملاء الذين سيقدمون لك المساعدة بكل سرور.

5.5.1 ادخل إلى موقع <https://sar.hhr.sa> أو استخدم تطبيقنا للجوال (قطار الحرمين السريع)

يعتبر حجز التذاكر عبر الإنترنت من أبسط الطرق لحجز تذاكر درجة الأعمال والدرجة الاقتصادية لقطار الحرمين السريع. وبمجرد استكمال عملية شراء التذاكر عبر الإنترنت أو عبر تطبيقنا (من جهاز أندرويد أو IOS) يمكنك طباعة التذاكر بكل سهولة في المنزل.

5.5.2 توجه إلى شبكات التذاكر في أي من محطاتنا

الصفحة 31/15	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

يمكنك شراء التذاكر من درجة الأعمال والدرجة الاقتصادية من شباك التذاكر من أي محطة تابعة لنا، وسوف يقدم موظفو المحطة المساعدة لك في طباعة التذاكر التي تم شراؤها مسبقا عبر الإنترنت أو مساعدتك في الرد على أي استفسارات عامة.

وسوف تغلق مبيعات التذاكر لأي من خدمات القطار في جميع قنوات البيع قبل موعد المغادرة المقرر بمدة 20 دقيقة.

5.5.3 القيود على بيع التذاكر في المحطات

يرجى ملاحظة أنه توجد القيود التالية على بيع التذاكر:

- لا يمكن تغيير أو إرجاع التذاكر التي تم شراؤها في مكاتب بيع التذاكر بالمحطة.
- يمكنك فقط شراء التذكرة لليوم الحالي.

5.5.4 شراء التذاكر عبر الهاتف

لشراء التذاكر من درجة الأعمال والدرجة الاقتصادية عبر الهاتف، يمكنك الاتصال بفريق دعم العملاء على رقم 920004433 على مدار الساعة وطوال الأسبوع لذا فإذا كان لديك أي استفسار، أو ترغب في إجراء حجز جديد فيرجى الاتصال بأحد وكلائنا المتعاونين.

وإذا وجدت مركز الاتصال خارج ساعات العمل الرسمية، فيمكنك شراء التذاكر عبر موقع <https://sar.hhr.sa/>.

5.5.5 شراء التذاكر

يمكنك شراء تذاكر القطار عبر الإنترنت أو في المحطة باستخدام بطاقات الائتمان أو الاستقطاع (فيزا، ماستركارد، بطاقة مدى مسبقا الدفع)، كما يتوفر نظام سداد للمدفوعات لعمليات الشراء عبر الإنترنت والهاتف (يتم إضافة 15 ريال في حال تم اصدار التذكرة من خلال خدمة العملاء و15 ريال أيضا من خلال اصدار التذكرة عن طريق مكتب المحطة و5ريال اذا أصدرت من خلال آلة التذاكر)، والدفع النقدي مقبول في محطاتنا.

(*) يقدم كل مكتب تذاكر قائمة من البطاقات التي يقبل السداد عن طريقها.

ويمكنك معرفة ساعات العمل لمكاتب التذاكر على موقع <https://sar.hhr.sa/> أو تجدها معروضة في محطاتنا بالإضافة إلى التفاصيل المتعلقة بكيفية شراء التذاكر عندما يكون مكتب التذاكر مغلقاً.

5.5.6 إجراء تغييرات على التذكرة

إذا كان لديك تذكرة للسفر على درجة الأعمال أو الدرجة الاقتصادية وكنت ترغب في تغييرها للسفر في يوم آخر أو في موعد مختلف أو ترقية الحجز (من درجة اقتصادية إلى درجة الأعمال) أو كنت ترغب في تغيير محطة المغادرة، فيمكنك إجراء التعديلات من خلال الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الهاتف المحمول أو بالاتصال على مركز خدمة

الصفحة 31/16	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

العملاء لشركة قطار الحرمين السريع أو من مكتب التذاكر في أي محطة تابعة لشركة قطار الحرمين السريع (*) مع تطبيق الشروط والرسوم التالية:

التغييرات التي تطرأ على التذكرة		
الوقت	الدرجة الاقتصادية	درجة الأعمال
أقل من 24 ساعة (من موعد مغادرة القطار)	خصم 10% من قيمة التذكرة.	مجانية
بين 20 دقيقة و 24 ساعة (من موعد مغادرة القطار)	خصم 20% من قيمة التذكرة.	خصم 10% من قيمة التذكرة.
أقل من 20 دقيقة (من موعد مغادرة القطار)	لا يسمح بأي تغييرات	لا يسمح بأي تغييرات

- يمكن تغيير التذاكر فقط من خلال قناة/ مراكز البيع لشركة قطار الحرمين السريع.
 - يمكن تعديل هذه الشروط وفقاً للشروط والسياسات المنشورة لشركة قطار الحرمين السريع. (1) ¹
- تؤدي التغييرات المتعددة على نفس التذكرة (مثل تغيير تاريخ السفر ومحطة المغادرة) إلى تطبيق مصاريف التغيير على كل تعديل يطرأ عليها، ومن المهم أيضاً ملاحظة إمكانية تغيير الأسعار المتعلقة بأول إصدار للتذكرة.

(2) ملحوظة: كإجراء مؤقت، لا يمكن تغيير التذاكر التي تم شرائها شراؤها من مكاتب تذاكر المحطة أو ردها ويستمر هذا القيد المؤقت لمدة شهرين من تاريخ اعتماد هذه الوثيقة.

5.5.7 إلغاء التذكرة

عند شراء تذكرة سفر الأعمال أو الدرجة الاقتصادية وكنت ترغب في إلغائها، فيمكنك القيام بذلك من خلال الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الهاتف المحمول أو بالاتصال على مركز خدمة العملاء لشركة قطار الحرمين السريع أو من مكتب التذاكر في أي محطة تابعة لشركة قطار الحرمين السريع (*) مع تطبيق الشروط والرسوم التالية:

إلغاء التذكرة		
الوقت	الدرجة الاقتصادية	درجة الأعمال

الصفحة 31/17	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

مجانية	خصم 20% من قيمة التذكرة.	أقل من 24 ساعة (من موعد مغادرة القطار)
خصم 35% من قيمة التذكرة.	خصم 50% من قيمة التذكرة.	بين 20 دقيقة و 24 ساعة (من موعد مغادرة القطار)
لا يسمح بأي إلغاء	لا يسمح بأي إلغاء	أقل من 20 دقيقة (من موعد مغادرة القطار)

- يمكن إلغاء التذاكر فقط من خلال مراكز البيع التابعة لشركة قطار الحرمين السريع.
- يمكن تعديل هذه الشروط وفقاً للشروط والسياسات المنشورة لشركة قطار الحرمين السريع. (1) ²

5.5.8 عمليات التغيير والإلغاء لتذاكر الذهاب والعودة

عند شراء تذكرة ذهاب وعودة وكنت ترغب في إجراء أي تعديل أو إلغاء لأحد خطوط الرحلة، فسوف تطبق الرسوم السابقة فقط على تذكرة الذهاب أو العودة التي يتم تعديلها أو إلغاؤها. وعند تعديل أو إلغاء كلا مسارين لرحلة الذهاب والعودة، فحينئذ سوف تطبق الرسوم السابقة على السعر الإجمالي لتذكرة الذهاب والعودة.

(3) تقوم شركة قطار الحرمين السريع بإخطار الهيئة العامة للنقل قبل إجراء أي تغييرات على ذلك.

(4) لا يمكن تغيير التذاكر التي تم شراؤها من مكاتب تذاكر المحطة أو ردها.

5.5.9 طرق تغيير ورد المدفوعات

يمكن إجراء عمليات تغيير ورد المدفوعات عن طريق نفس القنوات التي استخدمها العميل لشراء التذكرة.

5.6 إذا احتجت إلى المساعدة عند السفر

ترغب شركة قطار الحرمين السريع في التأكد بأن كل راكب سوف يقضي رحلة سهلة ومريحة، بما في ذلك المسافرين الكبار والصغار وذوي الاحتياجات الخاصة، وإذا كنت بحاجة لمساعدة في ركوب القطار والنزول منه والتجول في المحطة أو التخطيط لرحلتك، فيسعد شركة قطار الحرمين السريع تقديم المساعدة لك.

الصفحة 31/18	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

وتوجد بمحطاتنا إمدادات جاهزة من الكراسي المتحركة للركاب الذي يحتاجون للمساعدة في التنقل، ويقدم لك فريق عملنا المتعاون التوجيه والمعلومات والمساعدة عند الحاجة كما أنهم يرافقون الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة من المحطة إلى القطار، ويمكن لموظفي المحطة إن اقتضى الأمر أيضاً الترتيب لمقابلتك عند نزولك من القطار في محطة الوصول.

وستقوم شركة قطار الحرمين السريع بتزويد هؤلاء الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة المتعلقة بالحركة، قدر الإمكان، بكافة الوسائل المتاحة للتنقل أو التحرك في محطات قطار الحرمين السريع وعلى متن القطارات التي يكون فيها توفير هذه الخدمة ممكناً.

ويمكن للركاب ذوي الاحتياجات الخاصة الذي يستخدمون الكراسي المتحركة التنقل براحة على كراسيهم في عربة الأعمال سهلة الوصول، ويمكنهم الوصول للمراحيض على متن القطار.

5.6.1 الترتيبات التي نتخذها من أجل راحتك

تعتبر سلامة الركاب المسافرين بمفردهم أمراً بالغ الأهمية لنا وتكمن مهمتنا في التأكد من شعورهم بالأمان والحماية طوال الوقت أثناء الرحلة.

ولمراعاة احتياجات جميع الركاب الذين يسافرون على قطار الحرمين السريع، تراعي الشركة سياسة قواعد الملابس على متن القطار، فيجب على جميع الركاب ارتداء الملابس التي تتوافق مع تقاليد المملكة العربية السعودية، وإذا كانت ملابسك غير ملائمة، فسيتم رفض سفرك عبر قطار الحرمين السريع.

ويجب أن يحصل الركاب المتجهين إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة على إذن بالدخول إلى منطقة الحرم حسب النظام.

5.6.2 حقوق الركاب

يتمتع الركاب بالحقوق التالية:

1. عقد ومعلومات النقل

ينبغي إعطاء الركاب معلومات واضحة وميسرة:

- يتاح للركاب قبل الرحلة الاطلاع على دليل للتعرف على جدول الخدمات وتوضيح مدة الرحلة ومحطات التوقف وأسعار التذاكر.
- يتم إبلاغ الركاب أثناء الرحلة بأي تأخير أو توقف في الخدمات.
- المعلومات المتعلقة بإجراءات تقديم الشكاوى.

الصفحة 31/19	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

2. قبل شراء التذاكر

- توضيح مدة الرحلة ومحطات التوقف وأسعار التذاكر .
- الإعلان عن الخدمات المقدمة على متن القطار .
- تقديم الخدمات المتعلقة بحجز المقاعد .
- من حق الراكب إبرام عقد نقل مع شركة قطار الحرمين السريع وفقاً للتشريع الحالي للنقل البري .
- إبلاغ الراكب بالإجراءات المعمول بها لحل المشاكل التي قد تنشأ فيما يتعلق بالنقل بالسكك الحديدية .
- إطلاع الراكب على وثائق التأمين التي تعاقدت بناءً عليها شركة قطار الحرمين السريع لضمان مسؤوليتهم عنها، وتتاح هذه المعلومات للراكب في المحطات وعلى الموقع الإلكتروني لقطار الحرمين السريع .
- إطلاع الراكب على شروط وأحكام السفر التي تقدم للعملاء بنفس الشروط التي تم ذكرها في القسم السابق .
- تغيير وإلغاء تذاكر السفر بالشروط المذكورة في شروط وأحكام السفر .

3. أثناء تقديم خدمات شركة قطار الحرمين السريع وبعدها

- تتميز خدمات قطار الحرمين السريع بالجودة وبشروط السلامة المناسبة .
- تقديم المطالبات والشكاوى التي يعتبرها الراكب مناسبة بموجب الشروط المذكورة في قسم الشروط والأحكام والتي يمكن توجيهها إلى شركة قطار الحرمين السريع والتي ستتعرف بأوراق المطالبات الرسمية على النموذج وبالشروط المذكورة في التشريع الحالي .
- تعويض الراكب عن الأضرار التي لحقت بهم في حالة إخلال شركة قطار الحرمين السريع بالتزاماتها تجاه العملاء .
- تصعيد أي مطالبة تتعلق بالتزامات شركة قطار الحرمين السريع إلى الهيئة العامة للنقل .

5.6.3 التزامات الراكب

يلتزم الراكب بما يلي:

- مراجعة وقبول شروط وأحكام عقد السفر المشار إليه في الموقع الإلكتروني لشركة قطار الحرمين السريع قبل أو بعد استكمال عملية الحجز وإصدار التذكرة المؤكدة .
- يعتبر الراكب مسؤولين عن ضمان حمل تذكرة سارية طيلة الرحلة عن اليوم والوقت والقطار والمسار والدرجة المذكورة في التذكرة قبل ركوب القطار .
- الإفصاح عن وجود أي احتياجات خاصة لدى الراكب، إن وجدت، قبل استكمال عملية الحجز وإصدار التذكرة المؤكدة .

الصفحة 31/20	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

- إحضار جميع مستندات السفر والمتطلبات الرسمية مثل (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة الهوية الرقمية مع رمز الاستجابة السريعة، تصريح الإقامة، جواز السفر، المستندات الرسمية وغيرها) ومراعاة جميع اللوائح الحكومية.
- يجب على المسافرين إنشاء الحجز بالطريقة المحددة بين شركة قطار الحرمين السريع والمسافر، وإضافة رقم هاتف جوال صحيح والبريد الإلكتروني.
- الامتثال لتوجيهات موظفي شركة قطار الحرمين السريع المكلفين بالتقديم الصحيح للخدمات وكذلك تلك التوجيهات الموضوعية لهذا الغرض في البوابات والملصقات واللافتات وغيرها من شاشات المعلومات المعلقة في المحطات وعلى القطارات.
- الامتثال لتدابير الأمن والحماية المدنية وعمليات المراقبة الموضوعية ومراعاتها.
- يمنع منعاً باتاً التدخين في جميع مرافق المحطة وداخل عربات القطار. ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال إلى غرامات (وفقاً للتعليمات/ الغرامات التي تحددها السلطات الأخرى في المملكة العربية السعودية)
- لا يسمح بنقل الحيوانات.
- التزام الراكب بالإفصاح عن المواد التي تحتاج إذن مسبق /ترتيب خاص لنقلها عبر القطار

5.6.4 لا يجوز للراكب فعل ما يلي:

- القيام بأي تصرفات تتسبب في الإخلال بالنظام في القطارات أو تشكل خطراً على السلامة البدنية للراكب الآخرين أو راحتهم أو قد تتسبب في الإضرار بالمحطات أو القطارات أو تُعرض سلامة النقل للخطر بوجه عام.
- التحرك في أماكن غير مخصصة للراكب.
- ركوب القطار لوجهة غير الوجهة المدونة على التذكرة.
- حمل مواد خطيرة (عرضة للانفجار أو الاشتعال) أو عبوات تؤدي بسبب حجمها أو محتواها أو رائحتها إلى ضرر أو إزعاج أو تلطيخ المتعلقات الشخصية للراكب الآخرين أو القطارات ذاتها.
- القيام بأي سلوك أو تصرف محظور بموجب القانون المعمول به في المملكة العربية السعودية.
- تخضع التصرفات السابقة إلى عقوبة وفقاً للتشريع المطبق في المملكة العربية السعودية.

5.7 ما هي الأمور التي تتوقع الحصول عليها في محطاتنا

تعمل شركة قطار الحرمين السريع بكل جد لجعل محطاتنا مبهجة وسهلة الاستخدام، كما تجري شركة قطار الحرمين السريع بانتظام عمليات المراقبة للتحقق بأن كل شيء يتم بصورة صحيحة، مع الحفاظ على بقاء المحطة نظيفة ومرتبّة باستمرار طوال اليوم، وإن وجدت خلاف ذلك، فيرجى التحدث مع أحد أعضاء فريق محطة قطار الحرمين السريع أو الاتصال بفريق دعم العملاء على الرقم 920004433.

الصفحة 31/21	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

نعرض فيما يلي ما نأمل تحقيقه في محطاتنا:

5.7.1 فريق عمل مهذب ومتعاون

يفخر جميع العاملين في محطاتنا بارتداء زي شركة قطار الحرمين السريع الأنيق والمميز، كما يرتدون شارة تحمل أسماءهم وهم مدربون لتقديم خدمة ممتازة، والرد على أي تساؤلات و الإجابة عن أي معلومات متعلقة برحلتك ومساعدتك عند الحاجة.

5.7.2 مساحات الانتظار

تتميز محطاتنا بعدد كبير من مساحات الانتظار التي تقع قبل وبعد نقطة التفتيش الأمنية.

غالبًا ما يبحث الركاب عن أمور وخدمات قد يحتاجونها أثناء السفر أو التي تساعد في تخفيف عناء السفر، وسوف تجد هذه الأنواع من الخدمات في الأكشاك

5.7.3 المفقودات

هل فقدت شيئًا في القطار أو في المحطة؟ يمكن لشركة قطار الحرمين السريع العثور عليها بسرعة أو يمكن لموظف الأمانات سليمها لك، قم بإبلاغ فريق المحطة عن مفقوداتك فورًا، وسيقومون بتعبئة النموذج المحدد وفقًا لمعلوماتك والاتصال بك فور العثور على المفقودات.

5.7.4 مكتب الاستعلامات

تتخصص مكاتب الاستعلامات المزودة بطاقم كامل من العاملين في تقديم خدمة مميزة للعملاء، ويبدأ مكتب الاستعلامات العمل في المواعيد المعتادة لعمل المحطة وهو متاح لتقديم المساعدة لك حيال أي استفسارات، أو مطالبات، أو اقتراحات أو أي خدمات أخرى تحتاجها.

5.7.5 أماكن الصلاة

تتوافر أماكن الصلاة في جميع محطاتنا لكل من الرجال والنساء.

ملحوظة: هذه الخدمة غير متاحة بصورة مؤقتة.

5.7.6 بوابات الدخول

يجب أن يمر جميع الركاب عبر بوابات الدخول للتحقق من تذاكرهم.

الصفحة 31/22	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

تذكر أن جميع بوابات الدخول تُغلق قبل موعد مغادرة القطار بخمس دقائق، واحرص على الحضور في وقت مبكر بدرجة كافية قبل وصول القطار.

لا تسمح شركة قطار الحرمين السريع بحمل أغراض محددة على متن القطار. ويمكنك العثور على تفاصيل لتلك الأغراض المحظورة على تذكرتك وعلى موقع <https://sar.hhr.sa/>

5.7.7 ركوب القطار الصحيح

تقدم شركة قطار الحرمين السريع المعلومات لمساعدتك في الوصول إلى القطار، وتعرض جميع تفاصيل الأرصفة ومواعيد القطارات والمحطات على كل مسار على لوحات الإعلانات وشاشات المعلومات الخاصة بنا.

5.7.8 دورات المياه

يوجد في جميع المحطات التابعة لنا دورات مياه متاحة للعملاء وتكون مفتوحة عند تواجد موظفينا، وتعمل شركة قطار الحرمين السريع للحفاظ على بقائها نظيفة طوال اليوم.

ويوجد بجميع المحطات دورات مياه مصممة خصيصًا لذوي الاحتياجات الخاصة.

5.7.9 الأمتعة

الشروط والأحكام

- يمكن لكل مسافر يحمل تذكرة صالحة حمل ما يصل إلى حقيبتين بحد إجمالي 25 كجم بحيث لا تتجاوز أبعاد أكبرها 65×55×35 سم.
- بالنسبة لأمتعة السفر، من المفهوم أن أي حقائب يدوية تحتوي على ملابس وأغراض للاستخدام الشخصي أو المهني للراكب والتي لا تتعارض طبيعتها مع اللوائح الأمنية المنصوص عليها في القوانين والأنظمة ولا تمثل خطرًا أو إزعاجًا للركاب الآخرين.
- يجب على المسافر وضع الأمتعة بصورة صحيحة في الأماكن المعدة خصيصًا لذلك، لتفادي حدوث ضرر محتمل أو إزعاج للركاب الآخرين أو إلحاق ضرر بالقطار. ويتحمل الراكب المسؤولية الفردية لمراقبة الأمتعة الخاصة به.
- لا تعتبر شركة قطار الحرمين السريع مسؤولة عن أي حادث، أو سرقة أو خسائر أو أضرار تلحق بالأمتعة بسبب وضعها في مكان غير مناسب أو بسبب احتوائها على أغراض غير مناسبة ما لم تكن تعود إلى شركة قطار الحرمين السريع.
- كما يمكن حمل أمتعة خاصة (مثل مياه زمزم) على أن تكون حالتها تحت مسؤولية الراكب، (ولمزيد من التفاصيل حول العناصر المحظورة وسياسة الأمتعة، راجع الموقع الإلكتروني [\(https://sar/hrr.sa/\)](https://sar/hrr.sa/)).

الصفحة 31/23	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

يرجى عدم جلب مزيد من الحقائب على القطار بخلاف الحقائب المسموحة لك، وإذا كان لديك حقائب أكثر مما تسمح به السياسة، فیتعين عليك استخدام خدمة البريد السريع المتاحة في محطات شركة قطار الحرمين السريع للأصناف غير المسموح بحملها.

نقل الأطعمة والمشروبات على متن قطارات الحرمين السريعة

- عبوات المشروبات ذات الأحجام الصغيرة فقط التي يحملها الراكب والتي تمت تعبئتها في أوعيتها الأصلية جيداً.
- مسموح بحمل الأطعمة المغلفة تغليفاً محكماً داخل الأمتعة.

للحصول على مزيد من التفاصيل عن سياسة الأغراض والأمتعة المحظورة، فيرجى زيارة صفحتنا على الانترنت على

<https://sar.hhr.sa/web/portal/travel/guidelines/baggage>

خدمة عربات الأمتعة

توفر جميع المحطات عربات لحمل أمتعتك في حالة احتياجك لذلك، ويرجى مراعاة الشروط والأحكام المتعلقة بالأمتعة.

ماذا لو كان لديك مزيد من الأمتعة

- لن يتم نقل الأمتعة الإضافية على متن قطار الحرمين السريع، وعليك استخدام خدمة نقل الحقائب بالشحن السريع المتوفرة بمحطات قطار الحرمين السريع.
- يوفر قطار الحرمين السريع لهؤلاء الركاب الذين يرغبون في الخدمة نقل الحقائب بالشحن السريع ولن يشمل سعر التذكرة هذه الخدمة والتي يجب دفعها بشكل مستقل.
- تقدم شركة مستقلة عن شركة قطار الحرمين السريع خدمة نقل الحقائب بالشحن السريع ويجوز التعاقد معها في المحطات.

خدمة نقل الحقائب بالشحن السريع

إذا كان لديك حقائب وأمتعة إضافية وزائدة عن الحد المسموح بحمله مع تذكرة قطار الحرمين السريع، فقد تتوفر خدمة نقل الحقائب بالشحن السريع بمحطات قطار الحرمين السريع، لعملائنا، ومن خلال هذه الخدمة يمكنك إرسال الحقائب والأمتعة الزائدة إلى الوجهة النهائية.

قد تخضع هذه الخدمة إلى أسعار وشروط وأحكام معينة.

الصفحة 31/24	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

5.7.10 الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة

محطاتنا مجهزة بجميع الموارد المطلوبة لمساعدة الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ويشمل ذلك الكراسي المتحركة للتنقل داخل المحطة وموظفين لمساعدتهم على الصعود والنزول من القطارات.

5.7.11 مواقف السيارات

تتوفر مواقف للسيارات في جميع محطاتنا، وتقع على مسافة قريبة من مباني المحطة. قد تخضع هذه الخدمة إلى أسعار وشروط وأحكام معينة.

5.8 ما هي الأمور المتوقع الحصول عليها على متن قطاراتنا

تحرص شركة قطار الحرمين السريع كل الحرص على أن تكون جميع رحلاتكم على متن قطاراتنا مريحة وممتعة، فالشركة تعمل بجد لضمان سير كل الأمور بسهولة ويسر.

فيما يلي الأمور التي يمكن الحصول عليها على متن قطاراتنا

5.8.1 الوجبات الخفيفة والمشروبات

تقدم شركة قطار الحرمين السريع مجموعة من الخيارات المتنوعة بشأن الأطعمة والمشروبات على متن قطاراتنا والتي يمكن شراؤها على متن القطارات.

يمكنك طلب أطعمة وتناولها في العربة المخصصة لتناول الطعام على متن القطار أو سيقوم موظفو قطار الحرمين السريع بتقديم مجموعة متنوعة من المشروبات الباردة والوجبات الخفيفة لكم في مقاعدكم من خلال عربة الطعام.

تقدم الشركة مشروب ضيافة للركاب المسافرين على درجة الأعمال.

5.8.2 حجز مقاعد

عند شراء تذكرتك، قد تُخصص لك تلقائياً عربة ومقعد لرحلتك المختارة.

ويمكنك تغيير المقعد والجلوس في مقعد آخر وفق اختيارك سواءً عبر الانترنت أو عن طريق مكاتب حجز تذاكر قطار الحرمين السريع.

يجب على الركاب الجلوس في العربة المخصصة لهم ورقم المقعد المخصص لهم، لذا تمت طباعة رقم العربة والمقاعد بخط واضح على التذاكر.

ومع ذلك، يُرجى ملاحظة أن شركة قطار الحرمين السريع قد تضطر إلى إعادة تخصيص حجز المقاعد خلال مدة زمنية قصيرة لأسباب تشغيلية سوف يتم توضيحها إلى الراكب المتضرر وتجنب تفريق العائلات قدر المستطاع.

الصفحة 31/25	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

5.8.3 جلب الامتعة على متن القطارات

تنص المادة 5.7.9 على الشروط والإمكانات المتوفرة للعملاء بشأن الامتعة الموجودة على متن القطارات.

5.8.4 السفر بدون تذكرة

حيث إن جميع قطاراتنا تخضع للحجز المسبق، فيجب على جميع الركاب شراء تذاكر قبل الصعود على متن القطارات. ولن يُسمح بمرور الركاب الذين لم يحصلوا على تذكرة سارية من نقاط التفتيش الأمنية بمحطاتنا. يجب عليك الاحتفاظ بالتذكرة طوال الرحلة.

تُعرف التذكرة السارية بأنها التذكرة التي يحصل عليها الراكب (وتشمل المستندات الداعمة) ورقم القطار وتاريخ ووقت المغادرة ودرجة السفر والمحطة الأصلية ومحطة وجهة الوصول. يجب أن توضح التذكرة السارية اسم الراكب صحيحًا ورقم بطاقة هويته.

في حال فقدت تذكرتك المطبوعة أو سرقت منك، فيسر فريق المساعدة المتواجد بالمحطة إعادة طباعة تذكرتك في مكتب حجز التذاكر قبل صعودك على متن القطار.

يجب على الركاب غير الحاصلين على تذكرة سارية، مغادرة القطار في المحطة التالية وسداد رسوم إضافية ما لم يقوموا بشراء تذكرة جديدة للرحلة كاملة قبل الوصول إلى المحطة التالية.

لمزيد من المعلومات برجاء زيارة الموقع [HTTPS://SAR.HHR.SA/](https://sar.hhr.sa)

5.9 إذا ساءت الأمور - بما في ذلك التأخيرات والتعويضات

تسعى شركة قطار الحرمين السريع بجد إلى التأكد من سير رحلتكم معنا بسلاسة، وعلى الرغم من ذلك، في حالة تأخر رحلتكم، ستقوم شركة قطار الحرمين السريع بعمل ما في وسعها لإيصالكم إلى وجهتكم.

5.9.1 ما الذي ستقوم بفعله شركة قطار الحرمين السريع لإيصالكم في حالة التأخير

- ستحاول شركة قطار الحرمين السريع دائمًا إبقائك على اطلاع دائم بما يحدث وستقوم بتقديم المشورة لك حول رحلتك.
- في حالة إلغاء الرحلة في الطريق، سوف تضمن شركة قطار الحرمين السريع إيصالك إلى وجهتك النهائية عن طريق خدمة بديلة أو وسيلة نقل بديلة حسبما يلزم، إذا لم توصلك شركة قطار الحرمين السريع إلى المحطة النهائية، فسوف تعيدك شركة قطار الحرمين السريع إلى المحطة المناسبة لك
- ستجعل شركة قطار الحرمين السريع المطالبة بالتعويض في حالة تأخر الرحلة أمرًا سهلاً، ومع ذلك، لا تتحمل شركة قطار الحرمين السريع مسؤولية تعويض الركاب عن الوصول المتأخر للخدمات بسبب القوة القاهرة.

الصفحة 31/26	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

5.9.2 التعويض عن التأخيرات

التعويض في حالة التأخير	
التأخير	التعويض
< ساعتين ولم تكمل رحلتك المقررة و/ أو اخترت عدم السفر	كامل المبلغ المسدد للتذكرة (استرداد 100%)
< ساعتين وأكملت رحلتك المقررة	25% من المبلغ المسدد مقابل التذكرة
< 3 ساعات وأكملت رحلتك المقررة	50% من المبلغ المسدد مقابل التذكرة
< 4 ساعات	تسري شروط إلغاء الخدمة

5.9.3 كيف تعويضكم شركة قطار الحرمين السريع في حال إلغاء رحلتكم

لا يتعين على شركة قطار الحرمين السريع إلغاء الرحلات، ما لم تكن هناك حاجة أمنية أو حاجة تتعلق بسلامة خدمة السكك الحديدية، بشرط ألا توجد أسباب للقوة القاهرة.

يقصد بإلغاء الرحلة أن شركة قطار الحرمين السريع ألغت هذه الخدمة ولن تتمكن من اكتمال رحلتك أو بسبب تأخر الخدمة لمدة تزيد عن 4 ساعات عن وقت الوصول.

في حالة إلغاء أو تأخر خدمة القطارات لك لمدة تزيد عن 4 ساعات في وقت الوصول فسيتم تطبيق التعويضات التالية:

إلغاء القطار	
التأخير	التعويض
قيام شركة قطار الحرمين السريع بإبلاغكم مسبقاً قبل	نقل تذركتكم إلى خدمة أخرى بدون رسوم أو استرداد 100% من المبلغ المسدد مقابل التذكرة

الصفحة 31/27	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

وقت الرحلة المجدول ب 6 ساعات	قيام شركة قطار الحرمين بإبلاغكم في مدة أقل من 6 ساعات قبل وقت الرحلة المجدول.
سوف يكون أمامك الخيار التالي: نقل تذكرتك إلى خدمة أخرى بدون رسوم خلال ثلاث ساعات من الرحلة الملغاة وتعويض يعادل 25% من المبلغ الأساسي المسدد مقابل التذكرة (بدون الضريبة المضافة) استرداد رد نسبة 100% من المبلغ المسدد مقابل التذكرة إليك وتقديم تعويض يعادل 25% من المبلغ الأساسي المسدد مقابل التذكرة (بدون الضريبة المضافة).	

سيواصل فريق دعم العملاء لدينا مع الركاب المتضررين من أجل تقديم خيارات التعويض وعرض اختيار أي منهما.

5.9.4 كيفية تعويض شركة قطار الحرمين السريع للركاب عن أي خسائر أو تكاليف أخرى.

ذا تأخر قطارك أو ألغي، فلن تمنحك شركة قطار الحرمين السريع تعويضًا عن أي خسائر أو تكاليف إضافية بخلاف تلك المتعلقة بسعر التذكرة مثل عدم اللحاق بالطائرة أو برحلة محجوزة).

إذا كان لديك رحلة طيران، فيرجى ترك متسع من الوقت متحسبًا لحدوث أي تأخيرات لرحلة قطارك. يمكنك سؤال الخطوط الجوية التي قدمت على متن طائراتها عن المدة التي تحتاجها حتى تغادر لتصل إلى نقطة التفيتش.

في حالة الضرورة، فقد تخفض شركة قطار الحرمين السريع من فئة تذكرة السفر قبل أو أثناء الرحلة. ولا يعتبر هذا الوضع بمثابة رفض لصعود القطار.

في هذه الحالة، تبلغ شركة قطار الحرمين السريع الراكب بتوفر مقاعد بديلة على درجة أقل. ويتعين التعامل مع ذلك على النحو التالي:

إذا وافق الراكب على خفض درجة التذكرة، فيجب حصول الراكب على تعويض عن فرق السعر كاملاً بين الدرجة الأصلية والدرجة التي سافر عليها الراكب بالفعل، وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها.

بالإضافة إلى ذلك، يحصل الراكب على تعويض يعادل حتى (25%) من قيمة التذكرة الأصلية.

يحق لشركة قطار الحرمين السريع ترقية الدرجة للراكب إذا لزم الأمر في هذه الحالة، سيتم النظر فيه على أنه تحسين لشروط السفر، لذلك لا يسري أي تعويض في هذه الحالة.

5.9.5 رفض تقديم الخدمة

الصفحة 31/28	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

يرجى الالتزام بأحكام وشروط التذكرة الخاصة بنا عند السفر مع الموارد البشرية. إذا لم تتوافق مع هذه الشروط، فسيتم رفض سفرك دون الحصول على أي استرداد أو تعويض.

طُبعَت شروط وأحكام التذكرة على تذكرتك ويمكنك الاطلاع عليها من خلال الموقع /[HTTPS://SAR.HHR.SA](https://SAR.HHR.SA) إذا رُفِضَ سفرك على متن قطار الحرمين السريع ووجد بعد ذلك أنك لم تُخالِفَ شروط وأحكام التذكرة، فسوف ترد لك شركة قطار الحرمين السريع 100% من سعر التذكرة الأصلية، كما سيكون أمامك خيار إما الحصول على تعويض يبلغ 50% من قيمة التذكرة الأصلية أو تذكرة مجانية بقيمة مساوية بنفس معايير درجة تذكرتك الأصلية.

5.9.6 في حال تضرر أمتعتك

عليك تحمل مسؤولية أي شيء أو أغراض تجلبها إلى محطاتنا أو قطاراتنا، ولن تحصل على أي تعويض عن الأمتعة المتضررة.

5.9.7 في حالة فقدان أمتعتك

تظل جميع الأمتعة المحمولة على متن القطار، مسؤوليتك في جميع الأوقات، لن تحصل على أي تعويض عن الأمتعة المفقودة.

إذا تركت أي شيء على متن القطار أو في المحطة، فيرجى الاتصال بأقرب محطة أو فريق دعم عملاء لقطار الحرمين السريع على الرقم 920004433 والذي سيساعدك في ملء استمارة الأمتعة المفقودة، ويمكنك من مراجعة سجلات الأمتعة المفقودة لمعرفة إذا كانت أمتعتك المفقودة موجودة أم لا.

تحتفظ شركة قطار الحرمين السريع بالأمتعة المنسية أو المفقودة من جانب الركاب والتي عثرت عليها الشركة على متن القطارات أو في المحطات، لمدة شهرين، كما تحتفظ الشركة بسجل خاص بجميع الأغراض التي عثرت عليها مع وصف تفصيلي بمواصفاتها الأساسية ويوم ومكان العثور عليها.

يجب على جميع الركاب إحضار إما بطاقة هويتهم السعودية، أو التأشيرة أو الإقامة أو جواز السفر أو بطاقة الهوية الإلكترونية مع رمز QR عند الحضور لاسترداد الممتلكات المفقودة من محطاتنا.

يرجى ملاحظة أنه يتم التخلص من المواد سريعة التلف فوراً.

5.9.8 المطالبة برد الأموال والتعويض

إذا كنت تعتقد أنه يحق لك استرداد الاموال أو الحصول على تعويض أو إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، فيمكن تنفيذ ذلك من خلال القنوات التالية:

- الاتصال بفريق دعم العملاء على رقم 920004433.

الصفحة 31/29	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

- من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال والدخول إلى ملفك الشخصي لتقديم شكوى جديدة .
- من خلال موقع التواصل الاجتماعي (تويتر)
- عند تعذر الخيارات بتقديم الشكوى عبر القنوات الإلكترونية يمكن تقديمها في المحطات باستخدام حد نماذج الاسترداد والتعويض الخاصة بنا
- يجب استلام جميع مطالبات الاسترداد والتعويض في غضون 28 يومًا من رحلتك. ستم معالجة مطالبتك في غضون 15 يومًا. إذا كانت هذه الخيارات لا تناسبك، فيرجى الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا .
- **5.9.9 عدم اللحاق بالقطار أو مغادرة القطار**

سوف يؤدي عدم اللحاق بالقطار أو مغادرته من محطة المغادرة أو أثناء الرحلة إلى إبطال تذكرتك ولا يحق لك استرداد الأموال.

تذكر أن جميع بوابات المغادرة سوف يتم إغلاقها قبل 5 دقائق من مغادرة القطار، يرجى الحرص على الحضور مسبقاً بوقت كاف حتى تستطيع الوصول إلى القطار.

5.9.10 الحوادث والإصابات

يعد السفر بالقطار آمنًا للغاية، وتبذل شركة قطار الحرمين السريع جهودها لمنع الحوادث. إذا حدثت لك مشكلة ما ، وشعرت بالمرض أو تعرضت للإصابة أو ما شابه ذلك، فيرجى إبلاغنا في أقرب وقت ممكن، وإذا كانت الحالة طارئة، فسوف تقدم لك شركة قطار الحرمين السريع المساعدة التي تحتاجها. تسجل شركة قطار الحرمين السريع جميع تفاصيل الحوادث وتمتثل للوائح الحكومية السارية، حتى تتمكن شركة قطار الحرمين السريع من التحقيق فيما حدث والتأكد من عدم حدوثه مرة أخرى.

5.10 التواصل معنا

سواءً كان لديك استفسار أو شكوى، أو تريد المطالبة باسترداد الأموال أو التعويض، و تود إعطائنا ملاحظات أو تقديم اقتراح، فإن شركة قطار الحرمين السريع تجعل من السهل عليك التواصل معنا.

اتصل بنا على 920004433



إذا اقترب موعد رحلتك وتريد الحصول على مساعدة فورية، فيسرُ فريق دعم العملاء لدينا مساعدتك فيما تحتاجه، الفريق متواجد كل يوم حتى في عطلة نهاية الأسبوع. (ساعات العمل من الساعة 8:00 حتى الساعة 20:00)

الصفحة 31/30	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

إذا وجدت أن مركز الاتصال بنا خارج ساعات العمل، فيمكنك استخدام بدائل أخرى (الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والمحطات والبريد وتطبيقات الجوال)

أرسل رسالة إلكترونية على hhrcrm@hhr.sa



أرسل لنا رسالة وسوف نرد عليك في أقرب وقت ممكن خلال مدة لا تتجاوز 15 يومًا. إذا كانت شركة قطار الحرمين السريع بحاجة إلى مزيد من الوقت للتحقيق في الشكوى أو مراجعة المعلومات، فسوف نبلغك خلال سبعة أيام. إذا لم تكن راضيًا عن الرد الذي تلقينته من شركة قطار الحرمين السريع، فيرجى مراجعة سياسية حل المشكلات لدينا لمعرفة كيفية تصعيد الشكوى، سوف تجد نسخة من هذه السياسة على [HTTPS://SAR.HHR.SA/](https://sar.hhr.sa). تذكر أنه يمكنك تقديم أي مطالبة بشأن التزامات قطار الحرمين السريع إلى الهيئة العامة للنقل [./https://www.tga.gov.sa](https://www.tga.gov.sa)

تواصل معنا عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي



إذا كان موعد رحلتك قريب وكنت وتريد الحصول على مساعدة فورية، فيمكنك مراسلتنا عبر تويتر على [@haramainrailway](https://twitter.com/haramainrailway)

قم بزيارة أحد محطاتنا



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة وتريد شخصًا ما للتحدث معه، فسوف قوم موظفو المحطة بالرد على جميع استفساراتك . فضلًا، قم بزيارتنا في محطاتنا التالية:

- محطة المدينة المنورة
- محطة مدينة الملك عبد الله الاقتصادية
- محطة مطار الملك عبد العزيز الدولي
- محطة جدة
- محطة مكة المكرمة

الصفحة 31/31	النسخة: 4	قطار الحرمين السريع ميثاق الراكب	
التاريخ: 2022/12/08		SSTPC.OM.PSD.COD.4.RS-001	

www

الموقع الإلكتروني

يمكنك الاستفسار أو تقديم شكوى/ مطالبة أو تقديم ملاحظات/ اقتراحات لنا من خلال:

- قسم التواصل معنا
- فتح شكوى جديدة من خلال ملفك الشخصي .