

دليل السفر

الأسترالي للمسافرين جواً

دليلك للسفر في أستراليا. احجز بشكل صحيح، واستعد للسفر واحصل على المساعدة عندما تسوء الأمور.

مقدمة

يحتوي هذا الدليل على معلومات مفيدة عن السفر جواً في أستراليا للمساعدة في جعل تجربتك إيجابية. يوضح هذا الدليل ما تحتاج لمعرفته كمسافر بشأن حقوقك ومسؤولياتك عند السفر جواً، ويقسم رحلتك إلى مراحل:

- التخطيط بذكاء - التخطيط لرحلتك
- الحجز بذكاء - حجز رحلتك
- قبل الوصول إلى المطار وأثناء تواجذك في المطار
- عندما تكون على متن الطائرة وعند الوصول إلى مطار وجهتك.

كما يتضمن معلومات حول:

- الأمتعة المتأخرة والمفقودة والتالفة
- تقديم شكوى
- سفر الأشخاص ذوي الإعاقة
- جهات اتصال وموارد مفيدة.

هذا الدليل ليس:

- بديل لشروط وأحكام شركة الطيران
- سياسات المطار

- وثائق التأمين أو المشورة القانونية.

استشر دائماً شركة الطيران والمطار و/أو السلطة المختصة للحصول على فهم كامل لمتطلبات السفر ذات الصلة.

تعمل أستراليا على تطوير إطار جديد لحماية عملاء قطاع الطيران، من أجل حماية حقوق عملاء شركات الطيران والمطارات بشكل أفضل.

سيضمن إطار العمل **ميثاق حماية المستهلك في مجال الطيران** الذي سيحدد الحد الأدنى من المعايير التي يمكن أن يتوقعها عملاء قطاع الطيران من شركات الطيران والمطارات. وسيشمل أيضاً معلومات حول **محقق الشكاوى لقطاع الطيران**، لمنح المستهلكين إمكانية الوصول إلى هيئة محايدة لتسوية النزاعات للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بشركات الطيران والمطارات. تقوم **هيئة حماية عملاء قطاع الطيران** بإنفاذ الميثاق.

تفضل بزيارة www.infrastructure.gov.au للاطلاع على التحديثات.

القسم 1

التخطيط بذكاء

يبدأ الإعداد الجيد قبل الوصول إلى المطار بوقت طويل. إن القيام بتجهيزاتك، والحجز بذكاء، والحصول على المستندات الصحيحة، والتأمين الكافي يمكن أن يوفر الكثير من الوقت والمال والتوتر.

من المفيد البحث جيداً في كافة الخيارات للحصول على أفضل الرحلات وأسعار التذاكر واختيار شركة الطيران. يمكن أن تكون محركات بحث السفر مفيدة لإجراء المقارنات ومعرفة ما هو ممكن لوجهتك المفضلة. اطلع على التقييمات عبر الإنترنت عن شركات الطيران. يمكن الاطلاع على أداء شركات الطيران فيما يتعلق بالالتزام بالمواعيد على [الموقع الإلكتروني لمكتب البنية التحتية والنقل والاقتصاد الإقليمي \(BITRE\)](#).

احجز رحلتك مبكراً لزيادة الفرص لخيارات وأسعار رحلات أفضل. قد يؤثر وقت الحجز على الأسعار والخيارات. قد تكون هناك أسعار أعلى ومقاعد أقل متاحة في أيام السفر المطلوبة.

ضع في اعتبارك دائماً تأمين السفر بما في ذلك للرحلات الداخلية. من الأفضل أن تقوم بشراء تأمين السفر قبل الحجز أو في أقرب وقت ممكن، لضمان تغطيتك - بما في ذلك إذا كنت بحاجة إلى إلغاء رحلتك. راجع قسم [تأمين السفر](#) للمزيد من المعلومات.

خصص وقتاً إضافياً للأحداث غير المتوقعة. فكر في حجز رحلة مبكرة أو الوصول مبكراً بيوم لضمان عدم تفويت جولتك أو رحلتك البحرية أو أي حدث مهم آخر.

سفر ذوي الإعاقة؟ خطط مسبقاً لرحلة سلسلة. هناك مجموعة من أشكال الدعم المتاحة لك. راجع قسم [سفر ذوي الإعاقة](#).

هل ستسافر بصحبة أطفال؟ يتطلب السفر مع الأطفال المزيد من التخطيط. راجع قسم [السفر بصحبة أطفال](#).

هل ستسافر إلى الخارج؟ تحقق من نصائح السفر ومتطلبات الدخول ووثائق السفر للوجهات التي تسافر إليها على [موقع Smartraveller الإلكتروني](#). وراجع قسم [السفر للخارج Flying Overseas](#) للمزيد من المعلومات.

تأكد من لياقتك الصحية للسفر جواً. إذا كنت تعاني من حالة طبية أو أجريت لك عملية جراحية مؤخرًا، فقد تحتاج إلى تصريح طبي للعودة على الطائرة. ستشمل هذه العملية عادةً الحصول على أوراق من شركة الطيران والتي ستحتاج بعد ذلك إلى إكمالها من قبل طبيبك وإعادتها إلى شركة الطيران للمراجعة قبل اعتبارك لائقًا للسفر. من المهم أن تكمل هذا الإجراء قبل السفر بوقت كافٍ لضمان عدم منعك من الصعود إلى الطائرة في المطار. [اتصل بشركة الطيران الخاصة بك](#) لمعرفة إجراءات الفحص الطبي المحددة لديها.

السفر بصحبة الحيوانات الأليفة؟ تأكد مما إذا كانت شركة الطيران الخاصة بك تسمح باصطحاب الحيوانات الأليفة وراجع شروطها ورسومها. تسمح بعض شركات الطيران باصطحاب الحيوانات الأليفة فقط في عنبر الشحن من خلال خدمات الشحن أو خبراء سفر الحيوانات الأليفة، بينما تسمح بعض الشركات باصطحاب الحيوانات الأليفة في المقصورة. إذا كان حيوانك الأليف سيتم نقله في عنبر الشحن، تأكد من أن الصندوق يلبي [معايير الاتحاد الدولي للنقل الجوي \(IATA\)](#) وأنه بحجم مناسب. انتبه إلى أن بعض سلالات الحيوانات قد تخضع لقيود.

تأمين السفر

تأمين السفر ليس إلزاميًا ولكن توصي به الحكومة الأسترالية بشدة. وبدون تأمين، قد تتحمل التكلفة الكاملة لحالات الطوارئ الطبية والإلغاءات والأمتعة المفقودة وغيرها من الأحداث غير المتوقعة. لن تسمح لك بعض البلدان بالدخول إذا لم يكن لديك تأمين.



ليست جميع بوالص التأمين على السفر متشابهة، ويجب عليك دائمًا مراجعة بيانات الإفصاح والشروط والأحكام الدقيقة.

يجب أن تغطي السياسة التأمينية الجيدة أشياء مثل:	تحقق من هذه الاستثناءات:
• النفقات الطبية في الخارج بما في ذلك الإجراء • إلغاء الرحلة وتقليص مدتها • نفقات تأخير السفر • الأمتعة المفقودة أو المسروقة أو التالفة • المسؤولية الشخصية	• الحالات الطبية الموجودة مسبقًا • الأنشطة عالية المخاطر (التزلج والغوص) • الوجهات الخاضعة لإرشادات وزارة الشؤون الخارجية والتجارة (DFAT) بشأن "عدم السفر" • الأوبئة وحظر السفر الحكومي

هناك شراكة قائمة بين Smartraveller و CHOICE لتزويدك [بدليل سهل القراءة](#) حول كيفية اختيار أفضل تأمين سفر لرحلتك.

من الناحية المثالية، يجب عليك شراء تأمين السفر في وقت الحجز أو بعد فترة وجيزة لضمان تغطيتك في حالة حدوث أي مشاكل قبل رحلتك - بما في ذلك إذا كنت بحاجة إلى إلغاء رحلتك.

تتضمن بعض بطاقات الائتمان تأمين سفر مجاني. تحقق دائمًا من أن التغطية التأمينية كافية ومفعلة، مع ملاحظة أنه عادةً ما يكون من الضروري الدفع مقابل السفر باستخدام تلك البطاقة. اقرأ بيان الإفصاح (PDS).

نصيحة

السفر إلى الخارج جواً

يحتوي [موقع Smartraveller الإلكتروني](#) على مجموعة كبيرة من نصائح السفر عند السفر جواً إلى الخارج بما في ذلك معلومات حول السلامة والصحة والقوانين المحلية والمساعدة القنصلية. اشترك في خدمة Smartraveller لتلقي نصائح السفر والتنبيهات إلى الوجهات التي تسافر إليها وعبرها.

تقدم الحكومة الأسترالية المساعدة القنصلية في حالات الطوارئ على مدار 24 ساعة ويمكنها المساعدة في جوازات السفر الطارئة والإجلاء الطبي والتواصل مع العائلة:

- 61 2 6261 3305 + من الخارج
- 1300 555 135 من داخل أستراليا

جواز السفر ووثائق السفر

يحتاج جميع المواطنين الأستراليين إلى جواز سفر ساري للسفر الدولي. يقوم [مكتب جوازات السفر الأسترالي في وزارة الخارجية والتجارة \(DFAT\)](#) بإصدار جوازات السفر الأسترالية. تشترط العديد من الدول صلاحية جواز السفر لمدة ستة أشهر على الأقل بعد تاريخ المغادرة المخطط له. تحقق من متطلبات الدخول المحددة لوجهتك على موقع Smartraveller الإلكتروني.

ابحث عن متطلبات التأشيرة مسبقاً. تقدم بعض البلدان التأشيرة عند الوصول أو التأشيرات الإلكترونية والبعض الآخر يتطلب التقديم قبل أسابيع أو أشهر.

يجب أن يحمل الأطفال جواز سفر خاص بهم ولا يمكن إضافتهم إلى جواز سفر الوالدين. تطلب بعض شركات الطيران من الأطفال المسافرين بمفردهم، بما في ذلك الرحلات الداخلية، الحصول على بطاقة هوية تحمل صورة مثل جواز السفر.

الإعلان عن المواد

يجب على المسافرين الذين يصلون إلى أستراليا الإعلان عن بعض المواد، وخاصة المنتجات الغذائية أو النباتية أو الحيوانية، لأنها قد تشكل مخاطر على الأمن البيولوجي. إذا لم تكن متأكدًا، فأعلن عنها أو تخلص منها قبل الفحص، حيث قد يتم تطبيق عقوبات على عدم الإعلان، ولكن ليس للإعلان عن المواد المحظورة.

للمزيد من المعلومات حول ما يمكن إحضاره إلى أستراليا أو أخذه خارجها، والمواد التي يجب الإعلان عنها، تفضل بزيارة [موقع Australian Border Force الإلكتروني](#).

حمل أغراض باهظة الثمن

إذا كنت ستغادر أستراليا مع أشياء باهظة الثمن، مثل أجهزة الكمبيوتر والكاميرات، وتعتزم إعادتها إلى أستراليا، فقم بتسجيل هذه العناصر في نموذج B263 للسلع المصدرة في أمتعة الركاب: [B263 - البضائع المصدرة في أمتعة الركاب](#).

لا يمكنك استخدام هذا النموذج إذا كنت تنوي المطالبة باسترداد الأموال بموجب [برنامج استرداد السياح Tourist Refund Scheme](#). يجب أن تكون السلع المسجلة سهلة التحديد وتتضمن معلومات مثل الأرقام التسلسلية.

يجب أخذ السلع المشتراة [بدون رسوم جمركية أو معفاة من الضرائب](#) في أستراليا معك وتفتيشها عند نقطة المغادرة. قد يتعين عليك أيضًا الإعلان عنها عند عودتك.

السفر بصحبة أطفال

من المهم التخطيط عند السفر بصحبة أطفال.

تأكد من حصولك على بطاقة الهوية المطلوبة للأطفال وفهم وزن الأمتعة المسموح به للأطفال، حيث قد تختلف بعض متطلبات شركات الطيران. يرجى العلم بأنه يجب على جميع الأطفال الخضوع للفحص الأمني، حتى أولئك الذين لا يرافقهم أحد.

احزم في أمتعتك المحمولة أي طعام أو أدوية سيحتاجها طفلك في المطار أو على متن رحلتك وتحقق من قواعد شركة الطيران. إذا كان طفلك يعاني من حالة طبية خطيرة أو حالة قد تؤثر على قدرته على السفر، أخبر شركة الطيران قبل السفر. خطط للحالات غير المتوقعة مثل:

- عدم توفر مقاعد شاغرة
 - عدم توفر طاولات لتغيير حفاظات الأطفال الرضع
 - طفلك لن يأكل أو لا يستطيع تناول طعام شركة الطيران
 - تأخر رحلتك من جانب شركة الطيران
 - فقدان أمتعتك المسجلة من جانب شركة الطيران.
- يحتوي [موقع هيئة سلامة الطيران المدني Civil Aviation Safety Authority الإلكتروني](#) على معلومات مفيدة فيما يتعلق بمتطلبات السفر بصحبة الأطفال.

الأطفال الرضع

في أستراليا، الرضيع هو طفل لم يبلغ من العمر عامين، على الرغم من أن قواعد شركات الطيران يمكن أن تختلف، خاصة في شركات الطيران الخارجية. تحقق من قواعد شركة الطيران الخارجية التي ستسافر معها.

مقاعد جلوس الأطفال

تهدف إجراءات تخصيص مقاعد شركات الطيران للمجموعات العائلية والأطفال والرضع إلى وضع الأطفال بالقرب من والديهم أو أولياء أمورهم في صف المقاعد نفسه. عندما لا يكون ذلك ممكنًا، قد تفصل شركة الطيران الأطفال بما لا يزيد على صف واحد من المقاعد أو الممر بعيدًا عن البالغين المرافقين لهم. هذا يسمح للبالغين بالوصول إلى أطفالهم بسرعة أثناء الإخلاء في حالات الطوارئ.

حاول وضع الأطفال الصغار بجانب النافذة أو بين شخصين بالغين مسؤولين. يساعد هذا في منع اصطدامهم بشخص عابر أو عربة تقديم الطعام.

يمكنك تأمين طفلك الرضيع في حضنك باستخدام حزام إضافي مزود بحلقة. سيعطيك طاقم الطائرة واحدًا قبل الإقلاع ويعلمك بكيفية استخدامه. يجب أن يجلس الأطفال الذين تزيد أعمارهم على عامين في مقعدهم الخاص ولا يمكنهم الجلوس على رجلك.

مهد الطفل الرضيع

يمكنك استخدام مهد الطفل الرضيع المثبت على الحائز أو الجدار، باستثناء أثناء الإقلاع أو الهبوط. يجب التأكد من تخزينه بعيداً خلال هذه الأوقات، حتى لا يعرقل عملية الإخلاء.

أنظمة تقييد الأطفال

يمكنك التفكير في استخدام نظام تقييد الأطفال (مثل مقعد السيارة المعتمد للاستخدام على متن الطائرات التجارية) لأنه يوفر مستوى أعلى من الأمان. يجب أن توافق شركة الطيران على ذلك، لذا تحقق مع شركة الطيران مسبقاً وتأكد من أن المنتج الذي تستخدمه يناسب مقعدك المحجوز. لا يمكن استخدام المقاعد الداعمة بدون حزام داخلي في الرحلات الجوية في أستراليا.

بمجرد أن يتجاوز الطفل حزام الأمان الكامل المخصص للأطفال، يصبح من الآمن له استخدام مقعد الطائرة وحزام الحزن. تأكد دائماً من أن حزام الأمان الخاص بالطفل يظل مثبتاً في جميع الأوقات أثناء التواجد على متن الطائرة.

الأطفال القصر غير المصحوبين

القاصر غير المصحوب هو طفل يتراوح عمره بين 5 و11 سنة، على الرغم من أن حدود العمر الدقيقة تختلف حسب شركة الطيران. تقدم بعض شركات الطيران الدعم الخاضع للإشراف، بما في ذلك المساعدة في تسجيل الوصول، ومرافقة الطفل إلى الصعود إلى الطائرة، والإشراف على متن الطائرة، والتسليم إلى وصي معين في الوجهة.

نصائح سريعة:

- تحقق مما إذا كانت شركة الطيران تقدم خدمة للقاصرين غير المصحوبين، وكيفية حجزها وما إذا كانت هناك رسوم إضافية.
- قم بتعبئة أية استمارات تطلبها شركة الطيران واجلب معك بطاقة هوية للطفل والشخص البالغ الذي يقوم بتوصيله والشخص البالغ الذي يستلمه.
- يمكنك الوصول إلى المطار مبكراً حتى يكون هناك وقت كافٍ لإنجاز إجراءات السفر والأعمال المستندية.
- تحقق من المكان الذي سيتم فيه اصطحاب طفلك من قبل موظفي شركة الطيران وما إذا كان الشخص البالغ الذي يقوم بتوصيله يحتاج إلى البقاء حتى إقلاع الطائرة.
- إذا كانت رحلة سفر طفلك تحتوي على رحلة ربط، تأكد من أن شركة الطيران على علم بذلك وما إذا كانت هناك أي قيود.
- إذا كان طفلك يعاني من حالة طبية أو حساسية، أخبر شركة الطيران قبل السفر وقم بوضع أي دواء في حقيبته المحمولة.

المسافرون الصغار الآخرون غير المصحوبين

قد تقدم شركات الطيران الدعم للركاب الشباب الآخرين غير المصحوبين بذويهم الذين تتراوح أعمارهم عادة بين 11 و15 سنة، على أساس طوعي. توضح هذه الخدمة لموظفي وطاقم الخطوط الجوية أن الركاب الشاب يسافر بمفرده وقد يحتاج إلى مساعدة إضافية، خاصة في حالة حدوث اضطرابات.

القسم 2

الحجز בזكاء

اقرأ الشروط والأحكام وشروط النقل الخاصة بشركة الطيران بعناية قبل الحجز والدفع. يجب أن تكون الشروط والأحكام متاحة دائماً في وقت الحجز ويجب أن تتضمن معلومات حول عمليات الإلغاء واسترداد الأموال والتغييرات في الخطط.



خطط حجزك بعناية حتى تفهم قواعد الأسعار والتضمين ومن هو المسؤول إذا تغيرت خططك للسفر. احجز دائماً من خلال شركات الطيران الرسمية ذات السمعة الطيبة أو وكلاء السفر أو مواقع السفر. للحصول على روابط مفيدة لشروط وأحكام شركات الطيران والمطارات، راجع [موقع DITRDCSA الإلكتروني](http://DITRDCSA.gov.au).

قبل الشراء، تحقق من:

- **سعر تذكرة الدرجة والمرنة.** التذاكر ليست متساوية. غالباً ما تتضمن أسعار «Saver» أو «Light» سياسات صارمة لعدم استرداد الأموال وقد تشمل رعاية ودعم محدودين، مثل الطعام والإقامة أثناء فترات التأخير الكبيرة. قد تكلف الأسعار المرنة أكثر ولكنها تسمح بمزيد من السعة لتغيير الحجز وتجنب الرسوم الإضافية أو تقليلها.
- **البند المتضمنة.** كثيراً ما تفرض شركات الطيران الاقتصادي رسوماً إضافية مقابل خدمات مثل الأمتعة المسجلة واختيار المقاعد والوجبات والترفيه على متن الطائرة.
- **أوزان الأمتعة المسموح بها.** يمكن أن تختلف القيود المفروضة على الحجم والوزن وقطع حقائب اليد أو الأمتعة المسجلة بشكل كبير بين شركات الطيران. قم بشراء أمتعة إضافية مسبقاً عبر الإنترنت، حيث أن الرسوم التي ستدفعها في المطار أعلى. إذا كنت في رحلة متعددة الرحلات مع شركات طيران مختلفة، فقد يتم تطبيق أوزان أمتعة مختلفة حتى إذا كنت قد دفعت مبلغاً إضافياً. تحقق بعناية لتجنب المشاكل.
- **المتطلبات المتعلقة بالرضع والقصر والأطفال الصغار.** راجع المقاعد ومخصصات الأمتعة ومتطلبات الهوية. راجع قسم [الأطفال والسفر](#) للمزيد من المعلومات.

- **الحد الأدنى لوقت الانتقال من رحلة لأخرى (MCT).** MCT هي أقصر فترة زمنية تحتاجها أنت وأمتعتك للانتقال من رحلة إلى أخرى، ويمكن أن تختلف بين المطارات وشركات الطيران والرحلات الدولية أو المحلية. قلل من خطر تفويت رحلة الربط عن طريق تخصيص فترة زمنية أطول من الحد الأدنى لوقت الانتقال من رحلة لأخرى (MCT). إذا كنت في شك، تحقق من شركة الطيران أو وكيل السفر أو منصة الحجز.
- **السعر الإجمالي.** بموجب قانون المستهلك الأسترالي، يجب أن يكون السعر المعلن هو السعر الإجمالي الذي تدفعه، بما في ذلك الضرائب والرسوم الإلزامية. يجب توضيح أي رسوم للإضافات الاختيارية، مثل بدل الأمتعة الزائدة أو اختيار المقعد، في وقت الحجز.
- **التحقق من صحة بياناتك قبل الدفع.** تأكد من تطابق الأسماء الموجودة في الحجز مع هويتك تمامًا، بما في ذلك الاسم الكامل أو الحروف أو أي علامات ربط. تحقق أيضًا من صحة معلومات الاتصال الخاصة بك. تحقق من التواريخ والأوقات والمسارات والمطارات. عند عبور المناطق الزمنية (حدود فروقات التوقيت)، تحقق جيدًا من صحة أوقات الوصول والمغادرة. قد يتم إصلاح الأخطاء التي يتم اكتشافها في غضون 24 ساعة مجانًا - اتصل بشركة الطيران أو الوكيل في أقرب وقت ممكن لاستكشاف خياراتك وتجنب الصعوبات.
- لربط المسافرين عبر الشبكات، تدخل العديد من شركات الطيران في ترتيبات مع بعضها البعض تُعرف باسم الشراكات بين خطوط الطيران أو **التشارك بالرموز**. تتيح هذه الاتفاقيات لشركة التسويق بيع المقاعد على شركات الطيران الشريكة، والتي يشار إليها بدورها باسم شركة النقل المشغلة. إذا كنت مسافرًا على متن شركة طيران غير تلك التي باعت لك تذكرتك، انتبه إلى ما إذا كانت شروط وأحكام شركة التسويق أو شركة النقل المشغلة قابلة للتطبيق، حيث قد تختلف أوزان الأمتعة المسموح بها وإجراءات تسجيل الوصول والقواعد الأخرى ماديًا.

وكلاء السفر

- يمكن لوكلاء السفر أن يكونوا مفيدين، خاصة بالنسبة للرحلات المعقدة، ولديهم الرسوم والشروط والأحكام الخاصة بهم. من المهم فهم دورهم في حجزك وما يمكن أن يعنيه ذلك إذا حدث خطأ ما.
- يمكن لوكلاء السفر تقديم الراحة والخدمات والدعم، لكنهم يضيفون أيضًا طبقة إضافية بينك وبين شركة الطيران. يساعدك فهم هذه العلاقة على اتخاذ خيارات مستنيرة ومعرفة ما يمكن توقعه إذا تغيرت خطط سفرك.
- تحتفظ جمعية قطاع السفر الأسترالية (ATIA) بقائمة من وكالات السفر المعتمدة ومنظمي الرحلات السياحية على [موقع ATIA Travel Tick الإلكتروني](#). يُطلب من الوكلاء والمشغلين الذين يحملون اعتماد ATIA إجراء الأعمال وفقًا لقانون المستهلك الأسترالي ووفقًا لميثاق نظام الاعتماد الخاص بهم ومدونة قواعد السلوك.
- يعمل وكلاء السفر كوسطاء.** عندما تقوم بالحجز من خلال وكيل سفر، بما في ذلك وكلاء السفر عبر الإنترنت، عادة ما يتم شراء تذكرتك من خلال الوكيل وليس مباشرة من شركة الطيران. يمكن أن يعني هذا:
- **يتم التعامل مع التغييرات والمبالغ المستردة من قبل الوكيل.** قد تستغرق عمليات استرداد الأموال وقتًا أطول حيث يتم إصدارها عادةً من خلال الوكيل. لا يمكن لشركات الطيران المساعدة إذا كنت تنتظر قيام الوكيل باسترداد الأموال، أو إذا قام الوكيل بخصم الرسوم من مبلغ الاسترداد.

- **يمكن أن يكون التواصل أكثر تعقيداً.** قد يتم تلقي تحديثات مهمة حول سفرك من خلال وكيلك، بدلاً من تلقيها مباشرة من شركة الطيران. قد يعني هذا أنك قد تتأخر في تلقي المعلومات أو لا تتلقى أحدث التفاصيل، وهي مشكلة شائعة. قد تحيلك شركة طيران إلى وكيلك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن التغييرات أو لديك أسئلة حول رحلتك. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعقيد الأمور، خاصة أثناء فترات التأخير أو الإلغاء وإذا كان وكيلك في منطقة زمنية مختلفة ولا يمكنك الاتصال به.
- **وكلاء السفر هم شركات منفصلة.** لا يعمل جميع الوكلاء بنفس الطريقة.
- **يمكن أن تختلف الرسوم والشروط والأحكام.** قد يفرض الوكلاء رسوم خدمة للحجز أو تغيير أو إلغاء السفر، وقد تكون لديهم شروط وأحكام مختلفة. يتم تحديد هذه الرسوم والشروط من قبل الوكيل، وليس شركة الطيران، ويمكن أن تكون مهمة للتغييرات أو استرداد الأموال. قد لا يقوم بعض وكلاء السفر منخفض الأسعار بإعادة حجزك عند حدوث الإلغاء ولكن ببساطة يقومون برد تذكرتك، مما يجعلك عرضة لأسعار أعلى إذا كنت بحاجة إلى حجز جديد قريب من تاريخ الرحلة.
- **يمكن أن تختلف المعايير والخدمات.** يمكن للوكلاء المقيمين في أستراليا الانضمام إلى أنظمة الاعتماد أو الصناعة المعترف بها. قد يكون الوكلاء الآخرون، وخاصة أولئك الذين يعملون عبر الإنترنت، مقيمين في الخارج، ولديهم دعم محدود للعملاء المحليين، وقد يكون من الصعب الاتصال بهم وليس لديهم علاقة تعاقدية مع شركات الطيران. إذا كان الوكيل مقيماً في الخارج، فقد يكون من الصعب إنفاذ حقوقك بموجب قانون المستهلك الأسترالي أو حل النزاعات من خلال هيئات معالجة الشكاوى المحلية.
- **يمكن أن يكون الحجز مباشرة مع شركة طيران أسهل أثناء الاضطرابات.** يختار العديد من المسافرين الحجز مباشرة مع شركات الطيران لأنه يمكن أن يسهل تلقي المعلومات في الوقت المناسب والتعامل مباشرة مع فريق دعم شركة الطيران. إذا كنت تفضل وكيلًا، فيمكنك المساعدة في تجنب بعض التحديات من خلال:
 - الطلب من وكيلك أن يضع بيانات الاتصال الخاصة بك في نظام التذاكر حتى تتمكن من تلقي تحديثات المعلومات مباشرة،
 - والسؤال عن كيفية الاتصال بهم خارج ساعات العمل للحصول على المساعدة أثناء الاضطرابات.
 -

اختيار المقعد: إذا كان يهملك المكان الذي تجلس فيه، ففكر في اختيار مقعدك مسبقًا. قد يتم تطبيق الرسوم اعتمادًا على التذكرة المشتراة. • توفر صفوف الخروج مساحة للساقين ولكنها تأتي مع المسؤوليات، بما في ذلك إرشادات السلامة من قبل طاقم المقصورة أثناء التواجد على متن الطائرة للمساعدة في حالات الطوارئ. لدى هيئة الطيران المدني الأسترالية (CASA) إرشادات لأهلية الصف المجاور للمخرج، وقد تكون لدى شركة الطيران معايير إضافية.	نصائح مفيدة للحجز
---	--------------------------

- **الراحة الشخصية:** إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر، ناقش خياراتك مع شركة الطيران أو وكيل السفر. تقدم بعض شركات الطيران «مقاعد خالية من الجيران» مقابل تكلفة إضافية. قد يوفر لك الجلوس في مقصورة فئة أخرى مساحة كافية.
- من الأفضل تقديم طلبات الوجبات الخاصة في وقت الحجز أو قبل 48 ساعة على الأقل من السفر. تحقق مع شركة الطيران الخاصة بك للحصول على متطلبات محددة.

★ نصائح سريعة

- ← اقرأ دائماً شروط النقل الخاصة بشركة الطيران الخاصة بك، وخاصة البنود المتضمنة ومخصصات الأمتعة وشروط الإلغاء وإعادة الحجز.
- ← توقف وفكر قبل حجز تذكرة رخيصة جداً تُباع بسرعة! قد تأتي بتكاليف إضافية لاحقاً.
- ← تفضل بزيارة smartraveller.gov.au للتحقق من نصائح السفر للبلدان التي تزورها.
- ← تحقق من متطلبات الدخول وصلاحيات جواز السفر. يجب أن يكون جوازك سارياً لمدة 6 أشهر على الأقل بعد تاريخ عودتك.
- ← قم بشراء تأمين السفر بمجرد دفع ثمن رحلتك.

القسم 3

قبل الوصول إلى المطار وأثناء تواجدك في المطار

راقب رحلتك وكن منبهاً للتغييرات

يمكن تغيير تفاصيل رحلتك، مثل وقت تسجيل الوصول ووقت المغادرة والبوابة. راقب رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو رسائل التطبيقات للحصول على تحديثات من شركة الطيران أو وكيل السفر. معظم شركات الطيران لديها تطبيقات يمكنك تنزيلها والحصول على المعلومات في مكان واحد. يمكن أن تكون التطبيقات مفيدة من أجل:

- الاطلاع على تحديثات وتنبهات عن حالة الرحلة في الوقت المناسب
- تسجيل الوصول للحصول على بطاقة الصعود إلى الطائرة على هاتفك
- عرض معلومات بوابة الصعود إلى الطائرة

- تتبع أمتعتك المسجلة،
- والوصول إلى معلومات مفيدة أخرى مثل الترفيه على متن الطائرة ونقاط المسافرين الدائم.

احزم أمتعتك بشكل صحيح لرحلة آمنة

احزم أمتعتك بأمان لتجنب التأخير أو تفويت رحلتك. حتى أغراضك اليومية مثل أجهزة شحن الطاقة والمقصات وبطاريات الليثيوم وعبوات الأيروسول والمساحيق والمواد الهلامية يمكن أن تنطبق عليها قيود. لا يُسمح ببعض المواد إلا في المقصورة أو الأمتعة المسجلة، بينما يتطلب البعض الآخر موافقة شركة الطيران أو هيئة الطيران المدني. يجب شحن بعض المواد كبضائع، وبعضها محظور على جميع الرحلات الجوية.

توفر هيئة سلامة الطيران المدني (CASA) [دليلاً مفيداً](#) حول ما يمكنك حزمه وما لا يمكنك حزمه، وإرشادات حول كيفية حزم هذه الأصناف. توفر وزارة الشؤون الداخلية أيضاً معلومات على [TravelSECURE](#) حول ما يمكنك وما لا يمكنك إحضاره على متن طائرة أو إلى المنطقة الآمنة بالمطار.

نصائح حزم الأمتعة

تحقق من قواعد الأمتعة الخاصة بشركة الطيران الخاصة بك قبل السفر حيث تختلف حدود الحجم والوزن والمواد. قد يتم فحص الأمتعة المحمولة باليد الخاصة بك عند البوابة، ما قد يؤدي إلى إعادة حزم الأمتعة أو الرسوم أو إزالة الأصناف. فيما يلي بعض نصائح حزم الأمتعة:

- احزم حقائبك الخاصة وتجنب الإفراط في التعبئة.
- استخدم حقيبة متينة وقابلة للقفل وقم بتسميتها من الداخل والخارج ببيانات الاتصال الخاصة بك.
- راجع إرشادات *PackRight* الخاصة بـ CASA بشأن العناصر الخطرة والمقيدة.
- حمل البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة في أمتعة المقصورة (ملاحظة: قد يكون الاستخدام على متن الطائرة مقيداً).
- تحقق من سياسة شركة الطيران الخاصة بك بشأن الأجهزة الإلكترونية.
- احتفظ بالأشياء الأساسية والأشياء الثمينة والأدوية والأشياء القابلة للكسر في حقيبة يدك. قد يكون تعويض شركات الطيران محدوداً إذا كانت هذه الأصناف في الأمتعة المسجلة.
- احتفظ بالإيصالات (أو صور لها) للأصناف المشتراة في أمتعتك.
- اخبر شركة الطيران عن أي احتياجات خاصة مسبقاً.
- ضع في اعتبارك استخدام جهاز تتبع الأمتعة وتأكد من شحنه.

البضائع الخطرة والمواد المقيدة والمحظورة

البضائع الخطرة هي المواد التي يمكن أن تكون ضارة أو غير آمنة على متن الطائرة. قد تكون قابلة للاشتعال أو متفجرة أو سامة أو تتفاعل بشكل خطير مع مواد أخرى. يتم حظر بعض البضائع الخطرة من الرحلات الجوية. يمكنك حزم غيرها ولكن فقط بموافقة شركة الطيران أو التعبئة الخاصة. راجع [دليل PackRight الخاص بـ CASA حول البضائع الخطرة](#) للمزيد من المعلومات.

تشمل البضائع الخطرة الشائعة ما يلي:

- vapes والسجائر الإلكترونية
- البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة
- الأجهزة الإلكترونية المحمولة
- عبوات الأيروسول ومواد التجميل
- منتجات التنظيف والمواد الكيميائية
- الوقود والمواد التي تعمل بالبنزين
- أعواد الثقاب والولاعات والألعاب النارية.

يجب أيضاً أن تكون على دراية بالمواد المقيدة أو [المحظورة](#)، بما في ذلك (على سبيل المثال) بعض أنواع البطاريات والمواد القابلة للاشتعال والمواد الكيميائية.

عند إنجاز إجراءات السفر عبر الإنترنت أو في المطار، يجب عليك الإعلان عن أي سلع خطرة في أمتعتك. تقوم المطارات بشكل روتيني بفحص الأمتعة المحمولة والمسجلة بحثاً عن البضائع الخطرة مثل البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة. إذا اكتشفوا وجود سلع خطرة في أمتعتك المسجلة، فقد يقومون بإزالة حقيبتك مما يؤدي إلى تفويت رحلة أو ترك أمتعتك.

إذا لم تعلن عن سلعة خطيرة أو قدمت إعلاناً مضللاً أو كاذباً، فقد تواجه عقوبات خطيرة - تصل إلى السجن لمدة 7 سنوات.

المواد المحظورة

يتم حظر بعض الأصناف لأنها تشكل خطراً أمنياً. لا يمكنك حمل مواد محظورة خارج نقطة الفحص الأمني أو على متن الطائرة. تشمل الأصناف المحظورة الأسلحة وبعض الأدوات المنزلية الشائعة والسلع الرياضية التي يمكن للأشخاص استخدامها كأسلحة أو إلحاق الضرر بشخص أو بطائرة. وهذا يشمل النسخ المتماثلة أو المقلدة للأسلحة. قد يتعين عليك تسليم المواد المحظورة عند نقطة التفتيش الأمني. للمزيد من المعلومات حول المواد المحظورة، تحقق من TravelSECURE.

بطاريات الليثيوم

تعمل بطاريات الليثيوم على تشغيل الأشياء اليومية مثل الهواتف وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والكاميرات، ولكن يجب عليك حزمها بأمان لمنع المخاطر. احرص دائمًا على اصطحاب البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة معك في المقصورة. لا تضع أبدًا بطاريات احتياطية أو أجهزة شحن الطاقة في الأمتعة المسجلة. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [نصائح السلامة الخاصة بـ CASA للسفر باصطحاب بطاريات الليثيوم](#).

يمكن حزم الأجهزة المزودة ببطاريات في حقائب مسجلة أو محمولة إذا قمت بإيقاف تشغيلها تمامًا والتأكد من حمايتها من التلف أو التنشيط العرضي أثناء الرحلة.

قد تحد شركات الطيران من عدد البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة التي يمكنك حملها - تحقق مع شركة الطيران قبل السفر. قد لا تسمح لك بعض المطارات الدولية بالمرور عبر الأمن إذا كان جهاز شحن الطاقة الخاص بك لا يتوافق مع معايير الاعتماد المحلية الخاصة بها، لذا تأكد من السماح لجهازك بالمرور عبر أي مطارات تمر بها.

السفر مع الأدوية والأجهزة الطبية

تلعب العديد من المنظمات الحكومية الأسترالية دورًا في الإشراف على السفر بالأدوية والأجهزة الطبية. للمزيد من المعلومات، راجع:

الوكالة	المعلومات	الموقع الإلكتروني
إدارة السلع العلاجية	موارد ومعلومات حول القواعد والمتطلبات	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
Services Australia	إرشادات Medicare للسفر مع الأدوية المتضمنة في برنامج الفوائد الصيدلانية Pharmaceutical Benefits Scheme	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016
Smartertraveller	إرشادات السفر بأدوية تُصرف بوصفة طبية	www.smartertraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE	القيود والإعفاءات للسوائل والأerosols والمواد الهلامية على الرحلات الدولية	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
قوة الحدود الأسترالية Australian Border Force	إرشادات لما يمكنك وما لا يمكنك إحضاره إلى أستراليا	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

بالنسبة للأدوية المسموح بها على متن الطائرة، احمل ما يكفي لرحلتك في حقيبة يدك، ويجب أن يكون لديك خطاب من الطبيب أو الوصفة الطبية إذا كنت مسافراً إلى الخارج.

السوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية

قد يكون للسفر المحلي والدولي حدود مختلفة على كمية المساحيق والسوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية التي يمكنك حملها على متن الطائرة.

غالبًا ما تتطلب الرحلات الدولية أن تكون جميع المواد السائلة وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية في حاويات سعة 100 مليلتر/جرام أو أقل. يجب أن تحتوي جميع عبوات الأيروسول على غطاء أو جهاز قفل.

تنطبق القيود في الحالات التالية:

- عند مغادرة أستراليا
 - عند العبور عبر أستراليا من بلد إلى آخر
 - عند السفر خلال المرحلة المحلية من رحلة تغادر من مطار دولي أسترالي
 - قبل الصعود على متن رحلة قادمة في آخر نقطة انطلاق لها قبل وصولها إلى أستراليا
 - لاحظ أنه قد يتم تطبيق قيود الرحلات القادمة عند بوابة الصعود إلى الطائرة في آخر نقطة مغادرة
- السلع المعفاة من الرسوم الجمركية:** إذا اشتريت سلعة معفاة من الرسوم الجمركية قبل الوصول إلى المطار، فإننا نوصي بحزمها في أمتعتك المسجلة. تخضع المنتجات المعفاة من الرسوم الجمركية لقيود المساحيق والسوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية. تحقق من القيود المفروضة على المساحيق والسوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية.

تنطبق القيود على السوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية أيضًا إذا كنت ستصل إلى أستراليا على متن رحلة دولية. للمزيد من المعلومات تفضل بزيارة [موقع Australian Border Force الإلكتروني](https://www.border.gov.au/australian-border-force).

إذا كنت مسافراً داخل أستراليا على متن رحلة داخلية، فلا توجد قيود على كمية المساحيق والسوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية التي يمكنك حملها على متن الطائرة. إذا كنت مسافراً محلياً، ولكنك تغادر من مطار دولي، فسوف تخضع لقواعد السفر الدولي.

خط لرحلتك إلى المطار

تقع على عاتقك مسؤولية الوصول إلى المطار وبوابة المغادرة في الوقت المحدد، بما في ذلك إتاحة الوقت الكافي لاجتياز النقاط الأمنية وأي فحص آخر. تحقق من موقع الإنترنت أو التطبيق الخاص بشركة الطيران للتأكد من وقت الوصول المطلوب. إذا كنت تخطط لإنجاز إجراءات السفر في المطار، اعرف موعد إغلاق تسجيل الوصول.

خطط لكيفية وصولك إلى المطار واسمح بوقت إضافي لحركة المرور أو التأخير في وسائل النقل العام أو فترات الازدحام مثل العطلات المدرسية أو أعياد الميلاد. إذا كنت تقود السيارة، فكر في الحجز المسبق لمواقف السيارات لتجنب التأخير.

غالبًا ما تنشر المطارات معلومات مفيدة حول مخططات المطارات والمرافق وأي أعمال قد تؤثر على الوصول. نظرًا لأن المطارات كبيرة ويمكن أن تستغرق وقتًا للتنقل، خصص وقتًا كافيًا للانتقال من نقطة الوصول إلى المحطة والبوابة الصحيحين. إذا كانت لديك احتياجات حركية، راجع [موقع المطار الإلكتروني](#) للحصول على معلومات حول نقاط الإنزال وكيفية ترتيب المساعدة.

إذا كنت مسافرًا إلى الخارج، خصص وقتًا إضافيًا لإجراءات المغادرة، والتي يمكن أن تتضمن طوابير طويلة. تحتوي بعض المدن على مطارات متعددة أو محطات محلية ودولية منفصلة في مواقع مختلفة. تحقق من تفاصيل المغادرة مسبقًا لضمان وصولك إلى الموقع الصحيح.

تسجيل الدخول وتسليم الحقبة

تقدم العديد من شركات الطيران تسجيل الوصول عبر الإنترنت من خلال التطبيق أو موقع الإنترنت الخاص بها. يمكن أن يوفر لك تسجيل الوصول قبل المطار الوقت عن طريق تخطي قوائم الانتظار وتوفير بطاقة الصعود إلى الطائرة، وقد يساعد في تأمين مقاعد أفضل. كما أنها تؤمن مكانك على متن الرحلة، حيث أن عدم تسجيل الوصول بحلول الموعد النهائي يعني أنك قد لا تتمكن من الصعود على متن رحلتك.

إذا كنت مسافرًا على متن رحلة خاضعة لاتفاقية التشارك بالرموز يتم تشغيلها من قبل شركة طيران مختلفة عن تلك التي حجزت معها، فستحتاج عادةً إلى تسجيل الوصول في مكتب شركة الطيران المشغلة.

يتم إغلاق تسجيل الوصول في أوقات مختلفة اعتمادًا على شركة الطيران والمكان الذي تسافر إليه. حتى إذا قمت بتسجيل الدخول عبر الإنترنت، فلا يزال يتعين عليك الالتزام بتسليم الحقائب (بما في ذلك التسليم بالخدمة الذاتية) والمواعيد النهائية لبوابة الصعود إلى الطائرة. ستخبرك شركة الطيران بالوقت الذي تحتاجه لتسجيل الوصول والوصول إلى بوابة المغادرة. قد توصي شركات الطيران بأطر زمنية مختلفة للركاب ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة، لذا يجب تأكيد ذلك مسبقًا وإعلام موظفي شركة الطيران.

إذا كانت لديك أمتعة مسجلة، احتفظ بسجل لاستلام أمتعتك. قد يكون من المفيد تصوير أمتعتك والابصال فقط في حالة تأخيرها أو تلفها أو فقدانها.

الفحص الأمني

الفحص الأمني إلزامي لجميع الركاب. تتحمل المطارات ومقدمو خدماتها المسؤولية المباشرة عن فحص الركاب بما يتماشى مع المتطلبات التي وضعتها وزارة الشؤون الداخلية.

للحصول على معلومات الفحص الأمني، بما في ذلك حقوقك في نقطة الفحص الأمني، وما يمكنك أخذه على متن الطائرة، وعمليات الفحص المتاحة للأشخاص ذوي الظروف الخاصة، تفضل بزيارة [موقع وزارة الشؤون الداخلية الإلكتروني](#).

إذا كانت لديك أي أسئلة أو كنت تشعر بعدم الارتياح في أي وقت طوال عملية الفحص الأمني في أحد المطارات الأسترالية، فإن وزارة الشؤون الداخلية تنصحك بالتحدث مع أحد المشرفين في نقطة الفحص. يمكنك أيضًا تقديم شكوى عن طريق [الاتصال المباشر بالمطار](#).

ظروف خاصة في الفحص الأمني

يمكن للمطارات استخدام طرق فحص بديلة، عند الاقتضاء، لضمان معاملة جميع الركاب باحترام وكرامة. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة موقع [TravelSECURE](#).

المسافرون متنوعو الجنس: إذا كنت تشعر بعدم الارتياح أثناء الفحص، يمكنك طلب مسؤول فحص مختلف أو طلب التحدث مع مشرف.

المتطلبات الثقافية أو الدينية: قد يُطلب منك إزالة أشياء مثل أغطية الرأس للتفتيش. على الرغم من أنه يمكنك الرضا، فقد لا يتم السماح لك بالمرور عبر الأمن والسماح لك بالصعود للطائرة. يمكنك طلب إزالتها في غرفة خاصة. **الإعاقة الظاهرة أو الإعاقة الخفية:** حيثما أمكن، سيسمح ضباط الفحص الأمني للأشخاص ذوي الإعاقة الظاهرة أو الخفية بالاحتفاظ بمستلزماتهم الطبية أو مواد الدعم معهم أثناء خضوعهم لعملية الفحص. نقترح حمل ما يثبت الإعاقة، مثل خطاب من طبيبك، إذا كانت هناك طرق فحص قد لا تكون مناسبة. سيساعد ذلك مسؤول الفحص على اختيار طريقة الفحص المناسبة لظروفك.

حيوانات المساعدة: قد يتم فحصك أنت وحيوانك معًا أو بشكل منفصل. يمكنك طلب البقاء معًا، وسيتم استخدام طرق بديلة.

الأدوية والأجهزة الطبية ووسائل المساعدة على الحركة: احضر معك خطاب الطبيب أو الهوية الطبية للمساعدة في الفحص. أخبر مسؤول الفحص إذا كان جهازك لا يمكنه المرور عبر الماسحات الضوئية أو الأشعة السينية. حافظ على الأدوية والمستندات الداعمة جاهزة للتفتيش. إذا كنت تحمل أشياء مثل الإبر تحت الجلد، فقم بإظهارها عند الفحص وعند الصعود إلى الطائرة. إذا كنت تستخدم وسيلة مساعدة على الحركة أو لم تتمكن من إكمال متطلبات فحص الجسم، فسيتم استخدام طرق فحص بديلة.

مراقبة الحدود

إذا كنت مسافراً دولياً، فستحتاج إلى المرور عبر مراقبة الحدود. تذكر أنه يجب أن يكون لدى جميع الركاب المغادرين جواز سفر أو وثيقة سفر صالحة. للمزيد من المعلومات حول الوصول إلى أستراليا والمغادرة، اطلع على دليل قوات

الحدود الأسترالية Australian Border Force [لعبور الحدود](#).

عند البوابة والصعود

تأكد من أنك عند البوابة قبل موعد الصعود إلى الطائرة بوقتٍ كافٍ، خاصة إذا كنت بحاجة إلى مساعدة خاصة للصعود إلى الطائرة. جهز بطاقة الصعود إلى الطائرة وبطاقة الهوية. إذا تأخرت عن البوابة أو لم تقم بتسجيل الوصول، فقد لا يُسمح لك بالسفر على متن الرحلة.

قد يتم فحص الأمتعة المحمولة عند البوابة، لذا تأكد من أنك في حدود المسموح به. يمكن أن يؤدي عدم الامتثال إلى تسجيل الحقيبة عند البوابة (تخزينها في بطن الطائرة ولا إمكانية أخذها إلى الطائرة معك) أو رفضها وقد يؤدي ذلك إلى فرض رسوم زائدة.

تتبع معظم شركات الطيران الأسترالية سياسة ضمان صعود الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة الصعود إلى الطائرة قبل الركاب الآخرين. يمكن لموظفي شركة الطيران المدربين مساعدتك في الوصول من وإلى مقعدك إذا لم تكن قادراً بما يكفي للقيام بذلك بنفسك. بالنسبة للطائرات المتوسطة أو الكبيرة، قد يشمل ذلك استخدام منحدرات الصعود إلى الطائرة أو الجسور الناقلة أو المصاعد. إذا كنت قد طلبت مقعداً في الممر ولكن لم تحصل على مقعد، اطلب من مضييفة الطيران تبديل مقعدك حيثما أمكن ذلك.

تذكر أن شركة الطيران لديها سلطة رفض ركوب أي راكب يظهر سلوكاً يمثل خطراً على سلامة الطائرة أو الأشخاص على متن الطائرة وممتلكاتهم.

نصائح مفيدة أخرى في المطار

انتبه للإعلانات. يمكن تغيير أوقات المغادرة والبوبابات المخصصة دون إشعار مسبق. استمع للإعلانات وتحدث مع موظفي شركة الطيران وتحقق من لوحات معلومات الرحلة لتغييرات البوابة أو أوقات الصعود إلى الطائرة. إذا كنت تنتظر عند البوابة ولا ترى أي موظفين أو راكب آخرين عند اقتراب موعد الصعود إلى الطائرة، تحقق جيداً من أن بوابتك لم تتغير.

ابق مع حقائبك. لأسباب أمنية، لا تترك أمتعتك وأغراضك الشخصية دون مراقبة في المطار.

تصرّف بشكل معقول. يمكن أن يؤدي السلوك الجامح والمخرب وغير المنضبط إلى الحرمان من الصعود إلى الطائرة ويمكن أن يؤدي إلى تدخل الشرطة الفيدرالية الأسترالية في المطارات الأسترالية.

تعاطى الكحول بمسؤولية. على الرغم من أنه قد يكون من المغري تعاطي بعض المشروبات قبل رحلتك، إلا أن دخول الطائرة في حالة سكر يعد جريمة.

إذا فاتتك رحلتك. إذا فاتتك رحلتك على الرغم من كل التخطيط الجيد، اتصل بشركة الطيران بسرعة لمعرفة ما يمكن القيام به لمساعدتك. هذا مهم بشكل خاص إذا كنت على متن رحلة دولية متعددة المسارات. قد تكون لدى شركة الطيران شروط تنص على أنه إذا فشلت في الحضور لرحلة، ولم تقم بالاتصال، فإنك بذلك تفقد جميع الرحلات المستقبلية على خط سير الرحلة دون حقوق استرداد الأموال.

ماذا يحدث إذا تأخرت رحلتك أو تعطلت أو ألغيت؟

يمكن أن تحدث تأخيرات الرحلات وإلغائها لأسباب مثل الطقس أو المشكلات التشغيلية أو قيود الحركة الجوية. تعتمد خياراتك وأي مساعدة على سياسات شركة الطيران وسبب التعطل وكيفية الحجز.

إذا تم تأجيل رحلتك أو إلغاؤها:

- تحقق من التحديثات من شركة الطيران (التطبيق أو الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو شاشات المطار)
 - تحدّث مع موظفي شركة الطيران في المطار
 - اتصل بوكيل السفر الذي حجزت من خلاله،
 - وتأكد من تحديث بيانات الاتصال الخاصة بك.
- عادةً ما يساعد الحجز مباشرة مع شركة الطيران في إجراء التغييرات. إذا قمت بالحجز من خلال وكيل سفر أو منصة خارجية، فقد تحتاج إلى الاتصال بهم بدلاً من ذلك.

يجب أن تحدد شركات الطيران سياساتها في شروط النقل الخاصة بها أو موثيق العملاء. وفقاً للظروف، قد تقدم بعض شركات الطيران وجبات الطعام أو الإقامة أو التحويل للتأخيرات الكبيرة. هذه المساعدة ليست تلقائية دائماً، لذا اسأل عما هو متاح. احتفظ بالإيصالات إذا كنت تتحمل نفقات، حيث قد تتمكن من طلب التعويض بموجب سياسات شركات الطيران أو تأمين السفر.

يتم تحديد استحقاقاتك بشكل عام من خلال شروط وأحكام شركة الطيران وقانون المستهلك الأسترالي (ACL). بموجب ACL، قد يحق لك الحصول على تعويضات، مثل خدمة استرداد الأموال أو الاستبدال، إذا لم تستلم ما دفعت ثمنه.

في حالة تعطل رحلتك، ستقدم شركات الطيران بشكل عام:

- **إعادة الحجز** إذا كنت لا تزال بحاجة إلى السفر
 - **استرداد الأموال** إذا لم تعد ترغب في السفر (قد يختلف التوقيت والرسوم، خاصة إذا تم الحجز من خلال وكيل).
- قد يغطي تأمين السفر بعض التكاليف، وذلك حسب بوليصتك وسبب الاضطراب. تحقق من التغطية الخاصة بك واحتفظ بالمستندات الداعمة.

للمزيد من المعلومات حول حقوق المستهلك الخاصة بك في حالة تعطل رحلتك، يرجى زيارة موقع [لجنة المنافسة والمستهلك الأسترالية](#) (ACCC) أو زيارة موقعنا الإلكتروني.

★ نصائح سريعة

- ← قم بتسجيل الدخول عبر الإنترنت قبل 24 - 48 ساعة لتجنب قوائم الانتظار
- ← اتبع نصيحة شركة الطيران بشأن موعد وصولك إلى المطار
- ← راجع casa.gov.au/pack مباشرة قبل تعبئة المواد الخطرة أو المتخصصة
- ← قم بشراء بدل أمتعة إضافي مسبقاً عبر الإنترنت - يكون هذا دائماً أرخص منه في المطار
- ← كن لطيفاً مع الآخرين، خاصة عندما تسوء الأمور
- ← اعرف بمن يمكنك الاتصال للحصول على المساعدة إذا واجهت تأخيرات في الرحلات أو اضطرابات أو إلغاءات

القسم 4

على متن الطائرة

سلامتك وسلوكك

يلعب سلوكك دوراً رئيسياً في ضمان سفرك أنت والركاب الآخرين بأمان وراحة. طاقم الطائرة موجود لضمان سلامتك أثناء الصعود وأثناء الرحلة والنزول. تأكد من اتباع توجيهاتهم دائماً. اتبع تعليمات طاقم الطائرة حول كيفية تخزين أمتعة المقصورة. يمكنك وضعها في المقصورة العلوية، أو أسفل المقعد أمامك، إلا إذا كنت في الصف المجاور للمخرج. قبل إقلاع رحلتك، سيقدم طاقم المقصورة عرضاً توضيحياً للسلامة. من المهم أن تستمع إلى هذا العرض. يجب أن تتصرف بشكل مناسب أثناء رحلتك، ولا يمكنك القيام بأشياء مثل استخدام لغة التهديد، أو التدخل في شؤون الطاقم/المعدات، أو التدخين، أو شرب الكحول الخاص بك، أو عصيان التعليمات. إذا لم تتبع هذه التوجيهات، يمكن لموظفي الخطوط الجوية والشرطة إصدار تحذير شفهي أو كتابي. يمكن تغريم الركاب الذين يتورطون بطريقة غير منضبطة أو جامحة أو تخريبية ومحاكمتهم وفي بعض الحالات تقييدهم ووضعهم قيد الاعتقال. إذا كنت مسافراً بصحبة أطفال، فقم بالإشراف على طفلك في جميع الأوقات. تحقق من قسم [السفر بصحبة الأطفال](#). لمسؤولياتك أثناء وجودك في المقصورة.

إذا كنت جالساً في الصف المجاور للمخرج، فستحتاج إلى تلبية معايير الأهلية وتأكيد فهمك لموجز السلامة قبل الإقلاع. يجب عليك إيقاف جميع الأجهزة الإلكترونية والتوقف عن الكتب والصحف والاستماع إلى الإحاطة. قد تتم إزالتك من الصف المجاور للمخرج إذا لم تستمع.

يمكنك استخدام هاتفك المحمول والأجهزة الإلكترونية الشخصية الأخرى بأمان على متن الرحلات، ولكن يجب عليك اتباع جميع الإجراءات على متن الطائرة وتعليمات الطاقم. يجب أن تظل جميع الأجهزة في وضعية الطيران طوال الرحلة. قد تقدم بعض شركات الطيران بث Wi-Fi للترفيه على متن الطائرة أو للاتصال بالإنترنت. ومع ذلك، لا يُسمح لك باستخدام وظائف الهاتف المحمول أثناء الطيران.

تحدد هيئة سلامة الطيران المدني (CASA) معايير السلامة للطيران الأسترالي. شاهد [مقاطع الفيديو التعليمية](#) وموقع CASA للمزيد من المعلومات حول سلامة المقصورة والسلوك.

★ نصائح سريعة

- ← قم بالإبلاغ عن أي ضرر يلحق بأمتعتك المحمولة إلى الطاقم أو الموظفين الأرضيين في أقرب وقت ممكن
- ← اشحن الأجهزة قبل الطيران لأن الشحن على متن الطائرة ليس متاحاً دائماً
- ← حدد أقرب مخرج للطوارئ ولاحظ عدد الصفوف التي تفصلك عنه
- ← حافظ على حزام الأمان مثبتاً عند الجلوس، حتى عندما تكون الإشارة مطفأة
- ← حافظ على ترطيب جسمك - هواء المقصورة جاف جداً (رطوبة 10 - 20% فقط).
- ← قم بإخطار الطاقم على الفور في حالة وجود حالة طبية طارئة لأنهم مدربين على الإسعافات الأولية
- ← قبل مغادرة الطائرة، تحقق من جيوب المقاعد والخزائن العلوية بحثاً عن جميع متعلقاتك

القسم 5

الوصول إلى مطار وجهتك

إذا كانت لديك أمتعة مسجلة، فتوجه إلى السير وتحقق جيداً من الملصقات التعريفية لتجنب أخذ حقيبة شخص آخر.

الوصول من الخارج

إذا كنت تعود إلى أستراليا من الخارج، فستحتاج إلى إكمال [بطاقة الركاب القادمين](#). إذا لم تكن مواطناً أسترالياً، فتأكد من حصولك على [تأشيرة صالحة](#) عند الاقتضاء.

راجع قسم [Flying Overseas](#) للحصول على معلومات حول الأصناف التي يجب الإعلان عنها. كن صادقاً، حيث قد يتم تطبيق عقوبات شديدة في حالة عدم الامتثال.

يتمتع ضباط قوة الحدود بسلطات تشريعية لإجراء فحوصات الأمتعة واستجوابك لتحديد انتهاكات بعض قوانين الجمارك والحجر الصحي وغيرها من التشريعات الكومنولث، بما في ذلك استيراد وتصدير البضائع المحظورة. إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن الاستجواب أو الفحص، فيجب عليك توجيه استفسارك إلى المسؤول أو المشرف عليه في وقت الاستجواب.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [موقع Australian Border Force الإلكتروني](#).

القسم 5

الأمتعة المتأخرة أو المفقودة أو التالفة

في حالة عدم وصول أمتعتك أو تلفها، قم بالإبلاغ عنها فوراً في المطار قبل مغادرة صالة الأمتعة. معظم شركات الطيران لديها مكاتب أمتعة مخصصة في منطقة الوصول. غالباً ما يتم تطبيق حدود زمنية صارمة، وإذا قمت بالإبلاغ خارج هذه الأطر الزمنية، فقد لا تقبل شركة الطيران مطالبتك. تحقق دائماً من متطلبات شركة الطيران.

من المهم [الاتصال بشركة الطيران](#)، وليس المطار، حيث أن شركة الطيران هي المسؤولة عن مناوله الأمتعة. إذا كانت رحلتك تتضمن رحلات طيران متعددة، فإن شركة الطيران التي قامت بتشغيل رحلتك النهائية عادة ما تكون مسؤولة عن إدارة مطالبتك.

مسؤولية شركة الطيران وحقوقك

تعتمد مسؤولية شركة الطيران عن الأمتعة المتأخرة أو المفقودة أو التالفة على مجموعة من العوامل. ويشمل ذلك ما إذا كان سفرك محلياً أو دولياً، وشروط النقل الخاصة بشركة الطيران، وظروف الضياع أو التلف. حماية الركاب منصوص عليها في القانون الدولي والأسترالي، بما في ذلك *اتفاقية مونتريال وقانون الطيران المدني (مسؤولية شركات النقل الجوي) لعام 1959*، والتي تحدد الحد الأدنى من معايير المسؤولية.

إذا كان لديك تأمين سفر، فراجع البوليصة الخاصة بك وبيان الإفصاح لفهم ما تتم تغطيته لك وأي متطلبات مطالبة. تطلب منك العديد من شركات التأمين تقديم مطالبة أولاً إلى شركة الطيران قبل طلب التعويض من خلال البوليصة الخاصة بك.

الأمثلة المتأخرة أو المفقودة

يمكن أن تتأخر الأمثلة في بعض الأحيان، خاصة إذا كنت تنتقل بين الرحلات. إذا حدث ذلك، أبلغ عن التأخير قبل مغادرة المطار حتى تتمكن شركة الطيران من البدء في تتبع حقيبتك. عادةً ما يتعين عليك إكمال تقرير وتقديم تفاصيل مثل مرجع الحجز ومعلومات الاتصال ووصف أمتعتك، بما في ذلك رقم بطاقة الأمثلة والميزات التعريفية. احتفظ بسجل لأي أرقام مرجعية تقدمها شركة الطيران، حيث ستحتاج إليها للتتبع أو المطالبات المستقبلية. إذا تأخرت أمتعتك أثناء تواجدك بعيداً عن المنزل، فقد تسدد شركات الطيران النفقات المعقولة للعناصر الأساسية، مثل لوازم الاستحمام أو الملابس أثناء انتظار أمتعتك. احتفظ بجميع الإيصالات لدعم أي مطالبة. إذا تعذر تحديد موقع أمتعتك، فسيتم عمومًا اعتبارها مفقودة بعد 21 يومًا. في هذه المرحلة، قد تحتاج إلى تقديم مطالبة رسمية وتقديم دليل على قيمة متعلقاتك، مثل الإيصالات أو غيرها من أدلة الشراء.

الأمثلة التالفة

في حالة تلف أمتعتك، قم بالإبلاغ عنها في أقرب وقت ممكن في المطار وأكمل نموذج المطالبة الخاص بشركة الطيران. كما هو الحال مع الأمثلة المتأخرة، يتم تطبيق حدود زمنية، لذا فإن الإبلاغ السريع مهم. إذا تم قبول مطالبتك، فقد تقوم شركة الطيران بإصلاح أمتعتك أو استبدالها أو تقديم تعويض. ومع ذلك، لا تتحمل شركات الطيران عادةً مسؤولية أنواع معينة من الأضرار، مثل التآكل العادي أو الخدوش الطفيفة أو العيوب المتأصلة أو التلف الناجم عن التعبئة الزائدة أو التعبئة غير المناسبة. للاطلاع على التفاصيل الكاملة، تحقق من شروط النقل الخاصة بشركة الطيران.

معدات النقل التالفة

إذا كنت مسافرًا بمعدات تنقل مثل الكرسي المتحرك وتعرضت للتلف أثناء رحلتك، فتأكد من إبلاغ شركة الطيران بذلك على الفور في صالة الأمثلة قبل مغادرة المطار. التقط صورًا للأضرار التي لحقت بمعداتك وتأكد من تضمين بطاقة الأمثلة في الصورة إذا تم تسجيل الوصول إليها أثناء رحلتك. قد يُطلب من شركة الطيران تزويدك بمعدات تنقل مؤقتة أثناء إجراء الإصلاحات. من المهم أن تحتفظ بسجلات رحلتك، بما في ذلك تأكيد الحجز وبطاقة الصعود إلى الطائرة والأدلة على الضرر والمراسلات مع شركة الطيران. قد يكون هذا مطلوبًا للمزيد من السداد اعتمادًا على نطاق الضرر.

تقديم شكوى

تقوم أستراليا بإنشاء نظام جديد لمحقق الشكاوى لعملاء قطاع الطيران، والذي سيتيح للمستهلكين الوصول إلى هيئة محايدة لتسوية النزاعات للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بشركات الطيران والمطارات. راجع infrastructure.gov.au للاطلاع على التحديثات.

تم تعيين محقق شكاوى مؤقت من داخل وزارة البنية التحتية والنقل والتنمية الإقليمية والاتصالات والرياضة والفنون للمساعدة في إعداد نظام حماية المستهلك الجديد في مجال الطيران ودعم النتائج المحسنة لعملاء قطاع الطيران على المدى القصير. عندما يتلقى محقق الشكاوى المؤقت شكاوى مباشرة بشأن شركة الطيران والمطارات ذات الصلة بالميثاق أو مسائل أخرى، يمكن تقديم المعلومات والإحالات ذات الصلة إلى العملاء، وتساعد الأمور أكثر عند الاقتضاء. لم يتم حالياً تشريع نظام محقق شكاوى المستهلك الجديد في قطاع الطيران. في هذه الأثناء، يجب عليك اتباع الخطوات أدناه واستخدام القنوات الحالية لحل شكاواك.

عملية الشكاوى والتصعيد خطوة بخطوة

إذا حدث خطأ ما، فهناك مسار واضح للشكاوى والتصعيد يجب عليك اتباعه.

الخطوة 1 - اتصل بشركة الطيران أو المطار أو وكيل السفر

ابدأ بالاتصال بشركة الطيران أو المطار أو وكيل السفر. لدى معظمهم معلومات على مواقع الإنترنت الخاصة بهم حول الشكاوى، بما في ذلك الشروط والأحكام وعمليات الشكاوى.

- تحقق من الشروط والأحكام ذات الصلة لفهم حقوقك.
- اتبع عملية الشكاوى الخاصة بالمؤسسة والأطر الزمنية.
- إذا قمت بالحجز من خلال وكيل سفر، فقد تنطبق شروطه أيضاً.
- احتفظ بسجلات لشكاواك، بما في ذلك أي رقم مرجعي.

للحصول على روابط مفيدة لشروط وأحكام شركات الطيران والمطارات، ومعلومات الاتصال الأخرى، تفضل بزيارة

[الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة البنية التحتية](#). إذا كانت مشكلتك تتعلق بحقوق المستهلك، راجع [موقع ACCC](#)

[الإلكتروني](#). بالنسبة للسفر الدولي، قد تنطبق [اتفاقية مونتريال](#) أيضاً.

لا تستخدم القنوات الرسمية إلا عند الاتصال بشركة الطيران، لأن إرسال المعلومات الشخصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو إلى عناوين بريد إلكتروني لم يتم التحقق منها قد يؤدي إلى عواقب مثل عمليات الاحتيال أو سرقة الهوية.

رحلات التشارك بالرموز

إن التشارك بالرموز هو ترتيب مشترك بين شركات الطيران حيث تباع إحدى شركات الطيران التذكرة، ولكن يتم تشغيل الرحلة من قبل شركة طيران أخرى. إذا تم تشغيل رحلتك من قبل شركة طيران مختلفة عن تلك التي حجزت معها، اتصل بشركة الطيران المشغلة بشأن شكواك، وتذكر أن الشروط والأحكام المطبقة قد تكون تلك التي تفرضها أي من شركات الطيران، اعتماداً على اتفاقية التشارك بالرموز وسياسات شركة الطيران.

الخطوة 2 - طلب التصعيد

إذا لم تكن راضياً عن استجابة شركة الطيران أو المطار، اطلب مراجعة داخلية من خلال التصعيد الداخلي لشركة الطيران أو المطار وعملية المراجعة.

الخطوة 3 - اتصل بهيئة خارجية، إذا لم يتم التوصل لحل

إذا لم يتم حل شكواك بعد العمليات الداخلية التالية، يمكنك الاتصال بهيئة خارجية مناسبة:

الهيئة	متى يتم الاتصال	التفاصيل الرئيسية
مناصر عملاء شركات الطيران Airline Customer Advocate (ACA)	شكاوى حول Jetstar أو Qantas أو Virgin	برنامج مستقل مع معايير الأهلية . يتطلب منك تقديم شكوى أولاً إلى شركة الطيران. جهة الاتصال: 1800 813 129
وكالات حماية المستهلك في الولاية أو الإقليم	الانتهاكات المحتملة لقانون المستهلك الأسترالي	تقوم ACCC بتوجيه الشكاوى إلى وكالات الولاية/الإقليم (مثل NSW Fair Trading، Consumer Affairs Victoria) وتقديم معظمها خدمة الترحيل الوطنية
إتحاد قطاع السفر الأسترالي Australian Travel Industry Association (ATIA)	شكاوى حول وكلاء السفر المعتمدين من ATIA	عملية الشكاوى المستقلة. ليس كل الوكلاء معتمدين
وزارة الشؤون الداخلية	المشكلات المتعلقة بالفحص الأمني في المطار	يمكن تقديم ملاحظات أو الإبلاغ عن مخاوف كبيرة عبر موقعها الإلكتروني

مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية Australian Human Rights Commission (AHRC)	مخاوف تتعلق بالتمييز أو حقوق الإنسان	تعالج الشكاوى المتعلقة بالتمييز المخالف للقانون
السلطات التنظيمية الدولية	القضايا الناشئة في الخارج	قد تحتاج إلى الاتصال بالسلطة التنظيمية في البلد الذي حدثت فيه المشكلة
محقق شكاوى قطاع الطيران Interim Aviation Ombudsperson	قضايا عملاء قطاع الطيران (إرشادات عامة)	يوفر المعلومات والإحالات وقد يقوم بتصعيد المشكلات عند الاقتضاء

الخطوة 4 - الهيئة القضائية المختصة أو المحكمة

كملاذ أخير، يمكنك اتخاذ إجراء من خلال محكمة أو هيئة قضائية مختصة تابعة للدولة أو الإقليم. قد يكون ذلك مكلفاً ويستغرق وقتاً طويلاً، لذا فكر في طلب المشورة القانونية أولاً (على سبيل المثال، من خلال خدمات هيئة المساعدة القانونية).

★ نصائح سريعة

- ← كن محدداً: قم بتضمين مرجع الحجز ورقم الرحلة والتاريخ والأوقات
- ← احصل على رقم مرجعي لشكاوك
- ← قم بتوضيح الأساس القانوني الذي تستند إليه: راجع شروط النقل الخاصة بشركة الطيران/المطار، وإذا أمكن، راجع ضمان قانون المستهلك الأسترالي الذي تعتقد أنه تم انتهاكه
- ← حدد بوضوح ما تريده: استرداد الأموال أو التعويض أو الاعتذار
- ← احتفظ بالأدلة والسجلات: بطاقات الصعود إلى الطائرة والإيصالات والصور ورسائل البريد الإلكتروني واحتفظ بسجل لجميع المحادثات والمراسلات
- ← كن محدداً ومهذباً وتجنب اللغة الانفعالية - ركز على الحقائق والتواريخ والتأثير

سفر ذوي الإعاقة

يمكن أن يمثل السفر الجوي تحديًا للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية. يمكن للحواجز المادية والطبية والحسية والتواصلية والبيئات غير المألوفة وضغوط الوقت أن تجعل السفر مرهقًا دون التخطيط والدعم المناسبين. قد تحتاج إلى مساعدة في مراحل مختلفة من رحلتك، بما في ذلك الحجز والوصول إلى المطار وعبره والصعود إلى الطائرة وأثناء الرحلة والنزول والنقل بين الرحلات. يحق للأشخاص ذوي الإعاقة السفر بأمان وكرامة، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات والمرافق والتعديلات المعقولة، بغض النظر عن نوع الإعاقة أو مدى ظهورها. بموجب *قانون التمييز على أساس الإعاقة لعام 1992*، يعتبر التمييز في السفر جواً مخالفًا للقانون ويشمل الحرمان من الوصول المعقول إلى خدمات الطيران أو المطار.

التخطيط لرحلتك

تحقق من خيارات إمكانية الوصول

تقدم المطارات وشركات الطيران مجموعة من الدعم لتحسين إمكانية الوصول والسلامة والاستقلالية. قبل الحجز، تحقق من أن الخدمات تلبي احتياجاتك، بما في ذلك:

- إمكانية الوصول إلى المطار والمساعدة المتاحة
- ترتيبات الصعود إلى الطائرة، على سبيل المثال، الجسور الهوائية أو المساعدة البديلة
- خيارات الجلوس، مثل مساند الذراع المتحركة أو المقاعد على الممر
- نوع الطائرة والمرافق/التسهيلات على متن الطائرة
- السفر مع وسائل المساعدة الحركية.

يمكن لمخططي إمكانية الوصول وخرائط المطار والتطبيقات مساعدتك في التخطيط لرحلتك، بما في ذلك المسارات والمرافق ومواقف السيارات والخرائط الحسية والمساحات الهادئة. قد يساعد التشغيل التجريبي أيضًا في تقييم مدى الملاءمة.

شاركت Rare Voices Australia في تصميم [مجموعة أدوات الإعاقة الخاصة بالأمراض النادرة Rare Disease Disability Toolkit](#) بالتعاون مع أشخاص يعانون من إعاقات مرضية نادرة. يعد دليل [التنقل في السفر جواً لذوي الإعاقة بالأمراض النادرة Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#) مصدرًا ممتازًا للمسافرين ذوي

الإعاقة والمعلومات الواردة في هذا القسم مستمدة بشكل كبير من هذا المورد. يحتوي على معلومات مفيدة وقوائم تحقق وأوراق حقائق، تم تسليط الضوء على بعضها في هذا الدليل.

تأكيد حجزك

بعد الحجز، قم بتأكيد البيانات الرئيسية واطلب تأكيداً كتابياً إذا لزم الأمر، بما في ذلك:

- خدمات المساعدة المطلوبة
- تفاصيل الرحلة ووقت تسجيل الوصول وتخصيص المقاعد
- الخدمات على متن الطائرة ومحطات التوقف.

قم بإخطار شركة الطيران

اخبر شركة الطيران عن احتياجاتك في أقرب وقت ممكن (يفضل قبل 48 ساعة على الأقل من السفر) حتى يمكن إجراء الترتيبات. هذا مهم بشكل خاص إذا كنت مسافراً بأدوات مساعدة على الحركة أو معدات طبية أو حيوانات مساعدة.

إذا كنت مسافراً دولياً، اسأل عن الدعم المتاح في وجهتك.

أثناء تواجدك في المطار

التنقل داخل المطار

يمكن أن تكون عملية التنقل داخل بعض المطارات معقدة. خطط مسبقاً وقم بالوصول مبكراً. قد لا تتوفر المساعدة قبل تسجيل الوصول، ولكن يمكن لشركات الطيران عادةً المساعدة من تسجيل الوصول وحتى الصعود إلى الطائرة إذا تم إخطارها مسبقاً.

قد تساعد خرائط المطار ومواقف السيارات التي يمكن الوصول إليها ومناطق الإنزال والتطبيقات والغرف الهادئة في تقليل التوتر، خاصة بالنسبة للمسافرين الذين يعانون من اختلافات عصبية.

تسجيل الوصول والمساعدة

قد تقدم شركات الطيران أولوية تسجيل الوصول ويمكنها المساعدة في أكشاك المعلومات والأمتعة ووسائل المساعدة على الحركة. يمكنك:

- طلب المقاعد التي تلبي احتياجاتك (قد تنطبق رسوم)
- طلب مساعدة الكراسي المتحركة عبر المطار
- الحصول على المساعدة في الصعود والنزول.

قد تكون المساعدة محدودة بعد الوصول، لذا فكر في السفر مع شخص داعم أو مقدم رعاية إذا لزم الأمر.

الفحص الأمني

يجب أن يخضع جميع الركاب للفحص الأمني، ولكن يمكن استخدام طرق بديلة عند الاقتضاء لضمان معاملة محترمة وكريمة.

- ابلغ ضباط الفحص إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.
- قد تحتاج إلى وثائق داعمة لإجراءات فحص بديلة.
- قد تتوفر أدوات الاتصال، مثل بطاقات الإخطار أو اللوحات.
- إذا تم فصلك عن متعلقاتك أثناء الفحص، يمكنك أن تطلب من الموظفين الإشراف عليها.
- يمكن الاحتفاظ بالمعدات المساعدة حيثما أمكن أو فحصها بشكل منفصل.

الصعود إلى الطائرة والتواجد على متن الطائرة والوصول

مع إشعار كافٍ، يمكنك الحصول على المساعدة عند البوابة وعلى متن الطائرة وحتى الجلوس في مقعدك. قد تتم مساعدتك أيضًا في حمل حقائب اليد والانتقال بين الرحلات.

يمكن لطاقم الطائرة المساعدة في مهام مثل:

- التحرك في جميع أنحاء المقصورة
 - الوصول إلى الوجبات والمعلومات
 - استخدام المعدات الموجودة على متن الطائرة.
- لا يمكن لطاقم الطائرة المساعدة في تناول الطعام أو استخدام المراض أو الرعاية الطبية.

أدوات ومعدات التنقل

إذا كنت مسافرًا بكرسي متحرك أو أداة مساعدة على الحركة:

- تحقق من إرشادات شركة الطيران و [CASA](#) قبل السفر
- التقط صورًا لمعداتك قبل تسجيل الوصول
- قم بالإبلاغ عن أي تلف فور الوصول.

حيوانات المساعدة

تسمح شركات الطيران الأسترالية باصطحاب حيوانات المساعدة المعتمدة، مثل الكلاب الإرشادية والسمعية، بالسفر في المقصورة مع مرافقيها. يجب أن تكون هذه الحيوانات مدربة بشكل مناسب ومعتمدة وذات سلوك جيد ويجب على الركاب إخطار شركة الطيران مسبقاً. بينما يجب على شركات الطيران استيعاب حيوانات المساعدة بموجب قوانين الإعاقة، لا يزال النقل خاضعاً لمتطلبات سلامة الطيران وقد يتم رفض الحيوانات التي لا تستوفي هذه المتطلبات.

★ نصائح سريعة

- ← قم بإخطار شركة الطيران باحتياجاتك عند الحجز وأعد التأكد قبل 48 ساعة من المغادرة
- ← الوصول مبكراً - تستغرق المساعدة الخاصة مزيداً من الوقت للتنسيق
- ← قم بتصوير معدات التنقل الخاصة بك قبل تسجيلها
- ← قم بإحضار وثائق الاعتماد لحيوانات المساعدة
- ← اطلب أن يكون أي رفض مكتوباً
- ← اتصل بـ AHRC إذا كنت تعاني من التمييز بسبب الإعاقة في السفر جواً

القسم 8

جهات اتصال وموارد مهمة

للمزيد من المعلومات وللتواصل مع أي من المنظمات الخارجية المذكورة في هذا الدليل، يوفر [موقع ACOS](#) للمسافرين قائمة شاملة من جهات الاتصال والموارد المهمة. قبل بدء رحلتك، ضع في اعتبارك وضع إشارة تعريفية على معلومات الاتصال بشركات الطيران والمطارات وحماية المستهلك وخدمات الدعم التي قد تكون ذات صلة برحلتك. للاطلاع على المعلومات السارية، استخدم الموارد الرسمية للحكومة الأسترالية وشركات الطيران.