



دليل السفر الأسترالي للمسافرين جواً

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

مقدمة

يوفر هذا الدليل معلومات عملية للسفر جواً في أستراليا. يشرح الحقوق والمسؤوليات الرئيسية للمسافرين ويمكن أن يساعد الركاب على اتخاذ خيارات مستنيرة قبل السفر. يتابع الدليل الرحلة من التخطيط والحجز وحتى الوصول إلى وجهتك حتى تعرف ما يمكن توقعه. كما يتضمن معلومات حول:

< مشاكل الأمتعة

< الشكاوى

< سفر ذوي الإعاقة

< وأين تجد المساعدة إذا حدث خطأ ما.

هذا الدليل ليس:

< بديل لشروط وأحكام شركة الطيران

< سياسات المطار

< وثائق التأمين أو المشورة القانونية.

يجب على المسافرين دائماً التحقق من التفاصيل التي تنطبق على رحلتهم، حيث يمكن أن تكون سياسات شركات الطيران والاجراءات الأمنية والترتيبات التشغيلية مختلفة.

تعمل أستراليا على تطوير إطار جديد لحماية عملاء قطاع الطيران. وتشمل الإصلاحات المقترحة ميثاقاً للمستهلكين وبرنامجاً مستقلاً لمحقق الشكاوى وهيئة للإشراف على الامتثال. يعكس هذا الدليل الوضع الحالي في يونيو/حزيران 2026 وسيتم تحديثه مع إدخال الإصلاحات.

المحتويات

مقدمة

ii

1. التخطيط بذكاء

1

2

2

2

3

4

2. الحجز بذكاء

5

6

3. قبل الوصول إلى المطار وأثناء تواجذك في المطار

6

7

7

8

8

8

9

10

4. على متن الطائرة

11

5. الوصول إلى مطار وجهتك

11

الوصول من الخارج

12	6. الأمتعة المتأخرة أو المفقودة أو التالفة
12	الأمتعة المتأخرة والمفقودة
13	الأمتعة التالفة
13	معدات النقل التالفة
14	7. تقديم شكوى
16	8. سفر ذوي الإعاقة
16	التخطيط وإبلاغ شركة الطيران
17	موارد التسهيلات الحركية الخاصة والتحقق من الحجز
17	الفحص والصعود إلى الطائرة في المطار
17	على متن الطائرة ووسائل المساعدة على الحركة
19	9. جهات/أرقام الاتصال والموارد الرئيسية



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 الوقت والمال والتوتر. من المفيد البحث لمعرفة الجداول الزمنية وأسعار التذاكر وشركة الطيران التي تناسب احتياجاتك.

احجز مبكرًا حيثما أمكن، وخصص وقتًا للأحداث غير المتوقعة، خاصة إذا كنت مسافرًا لرحلة بحرية أو جولة أو حدث عائلي أو أي التزام مهم آخر.

نصائح لمساعدتك على التخطيط:

- < قارن بين الأسعار وجداول الرحلات ومخصصات الأمتعة وسياسات شركات الطيران - وليس فقط السعر الرئيسي.
- < احجز مبكرًا لتحسين فرصك في الحصول على أسعار وخيارات طيران أفضل.
- < ضع في اعتبارك تأمين السفر، بما في ذلك السفر الداخلي.
- < إذا كنت مسافرًا إلى الخارج، تحقق من نصائح السفر ومتطلبات الدخول وصلاحيات جواز السفر والتأشيرات قبل المغادرة بوقت طويل.
- < إذا كنت تعاني من حالة طبية أو خضعت لعملية جراحية مؤخرًا، فتتحقق مما إذا كنت لائقًا للسفر وما إذا كانت شركة الطيران تتطلب موافقة طبية على السفر.
- < خطط مبكرًا إذا كنت مسافرًا مع أطفال أو حيوانات أليفة أو احتياجات طبية أو متطلبات حركية خاصة. تحقق من متطلبات شركة الطيران أو اتصل بهم للحصول على المزيد من المعلومات قبل الحجز.

تأمين السفر

تأمين السفر ليس إلزاميًا، ولكن يوصى به بشدة. وبدون ذلك، قد تضطر إلى تحمل التكلفة الكاملة لحالات الطوارئ الطبية والإلغاءات والأمتعة المفقودة وغيرها من الأحداث غير المتوقعة. السياسات ليست متشابهة، لذا اقرأ بيان الإفصاح بعناية وتحقق مما يتم تغطيته. تشمل الإضافات الشائعة التي يجب التحقق منها النفقات الطبية الخارجية وإلغاء الرحلة ونفقات تأخير السفر والأمتعة والمسؤولية الشخصية.

تحقق أيضًا من الحالات غير المشمولة، مثل الحالات الطبية الموجودة مسبقًا، والأنشطة عالية الخطورة، والوجهات الخاضعة لنصيحة «عدم السفر» الرسمية، والقيود الأخرى.

قم بشراء التأمين في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك في وقت الحجز أو بعد فترة وجيزة، حتى تتم تغطيتك إذا حدث خطأ ما قبل بدء رحلتك. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة دليل شراء تأمين السفر CHOICE على موقع [Smartraveller الإلكتروني](https://www.smartraveller.gov.au).

السفر إلى الخارج جواً

إذا كنت مسافرًا إلى الخارج، فتتحقق من نصائح السفر الرسمية لكل وجهة ونقطة عبور، بما في ذلك قواعد الدخول والقوانين المحلية والمعلومات الصحية. تأكد من أن جواز سفرك صالح لرحلتك بأكملها، حيث تتطلب العديد من البلدان صلاحية 6 أشهر على الأقل بعد تاريخ المغادرة المخطط له. تأكد مما إذا كانت التأشيرات أو وثائق السفر الأخرى مطلوبة وخصص الوقت الكافي للحصول عليها. إذا كنت مسافرًا بصحبة أطفال، فتأكد من متطلبات تحديد الهوية والمقاعد والأمتعة والإشراف مع شركة الطيران. إذا كنت تأخذ أغراضًا باهظة الثمن من أستراليا وتعيدها، أو تحمل سلعة يجب الإعلان عنها، فتتحقق من متطلبات [قوة الحدود الأسترالية Australian Border Force](https://www.border.gov.au) قبل المغادرة.

يوفر [Smartraveller](https://www.smartraveller.gov.au) نصائح السفر وتحديثات الوجهات ومعلومات حول الصحة والسلامة والقوانين المحلية والخدمات القنصلية. إذا كان سفرك يشمل عدة بلدان، فتتحقق من جميع الوجهات ونقاط الترانزيت. تقدم الحكومة الأسترالية أيضًا المساعدة القنصلية الطارئة على مدار 24 ساعة للأستراليين في الخارج، والتي قد تكون ذات صلة في حالات الطوارئ الخطيرة مثل الأزمات الطبية أو مشكلات السلامة أو جوازات السفر المفقودة أو الحالات العاجلة الأخرى.

تأكد من لياقتك الصحية للسفر جواً

إذا كنت تعاني من حالة طبية أو أجريت لك عملية جراحية مؤخرًا، فقد تحتاج إلى تصريح طبي للصعود على الطائرة. تشمل 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](https://www.border.gov.au) لمعرفة إجراءات الفحص الطبي المحددة لديها.

السفر بصحبة أطفال

من المهم التخطيط بعناية عند السفر بصحبة أطفال. تأكد من فهم متطلبات تحديد الهوية وبدلات الأمتعة وقواعد الجلوس، حيث يمكن أن تختلف هذه المتطلبات بين شركات الطيران. قم بتعبئة الطعام والأدوية وغيرها من الضروريات التي قد يحتاجها طفلك في المطار أو على متن الطائرة. إذا كان طفلك يعاني من حالة طبية أو حساسية أو أي احتياج آخر قد يؤثر على سفره، أخبر شركة الطيران قبل السفر. خطط أيضًا للتخطيط للمشكلات الشائعة مثل التأخير أو عدم وجود مقاعد شاغرة أو وجود مرافق محدودة لتغيير الحفاضات أو وجبات الطيران غير المناسبة أو تأخر فحص الأمتعة. يرجى العلم بأنه يجب على جميع الأطفال الخضوع للفحص الأمني، حتى أولئك الذين لا يرافقهم أحد.

في أستراليا، يكون الرضيع عمومًا طفلًا يقل عمره عن عامين، على الرغم من أن قواعد شركات الطيران يمكن أن تختلف، خاصة في شركات الطيران الخارجية. يمكن للأطفال الرضع السفر في حضن أحد الوالدين أو الوصي باستخدام حزام حلقى إضافي توفره شركة الطيران، بينما يجب أن يشغل الأطفال الذين تبلغ أعمارهم عامين أو أكثر مقاعدهم الخاصة. تقدم بعض شركات الطيران أسرة أطفال على طائرات معينة، والبعض الآخر يسمح بأنظمة تقييد الأطفال المعتمدة مثل مقعد السيارة المعتمد للطائرات. تحقق دائمًا من شركة الطيران مسبقًا ما إذا كان الجهاز مسموحًا به ومناسبًا للمقعد. إذا كان الطفل مسافرًا بمفرده، فتتحقق بعناية من حدود العمر والرسوم والنماذج وتعليمات تحديد الهوية واستلام الطفل الخاصة بشركة الطيران. يجب على الوالدين أو الأوصياء أيضًا التحقق مما إذا كان الشخص البالغ الذي ينقل الطفل يجب أن يبقى في المطار حتى مغادرة الطائرة، وما إذا كانت هناك أي قيود تنطبق على رحلات الربط.





2. الحجز بذكاء

خطط حجزك بعناية حتى تفهم قواعد الأسعار والتضمين ومن هو المسؤول إذا تغيرت خططك للسفر. احجز دائمًا 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 وزارة البنية التحتية الإلكتروني حول معلومات شركات الطيران والمطارات](#).

- < قبل الدفع، اقرأ شروط وأحكام شركة الطيران وشروط النقل بعناية. توضح هذه المستندات الأمور المهمة مثل التغييرات والإلغاء واسترداد الأموال والأمتعة والمساعدة الخاصة وما قد تفعله شركة الطيران أثناء الاضطرابات.
- < إذا قمت بالحجز من خلال وكيل سفر أو منصة حجز، فإن شروطها تنطبق أيضًا وقد تؤثر على كيفية التعامل مع التغييرات والمبالغ المستردة.
- < تحقق من سعر درجة ومرونة التذاكر. قد تنطوي الأسعار الرخيصة على قيود صارمة على المبالغ المستردة والتغييرات والدعم أثناء الاضطرابات.
- < تحقق من الإضافات، مثل الأمتعة المسجلة واختيار المقاعد والوجبات والخدمات على متن الطائرة.
- < تأكد من حدود حجم الأمتعة والوزن والقطع لكل شركة طيران تسافر معها (لا تفترض أن قواعد التسويق أو الأمتعة الرئيسية لشركة الطيران تنطبق على جميع شركات الطيران في خط سير رحلتك). عادةً ما تكون الأمتعة الإضافية أرخص إذا تم شراؤها مسبقًا.
- < تحقق من القواعد الخاصة بالرضع والأطفال والقصر غير المصحوبين، بما في ذلك متطلبات تحديد الهوية والإشراف.
- < امنح وقتًا كافيًا لرحلات الطيران، خاصة في الحجوزات المنفصلة أو مسارات الرحلات المحلية والدولية المختلطة.
- < تحقق من السعر الإجمالي، بما في ذلك الضرائب الإلزامية والرسوم والإضافات الاختيارية.
- < تأكد من صحة الأسماء والتواريخ والمطارات وبيانات الاتصال قبل الدفع، خاصة إذا كان اسمك يجب أن يتطابق مع وسيلة تعريف الهوية تمامًا.

وكلاء السفر

يمكن لوكلاء السفر أن يكونوا مفيدين، خاصة للرحلات المعقدة، وبضيفون طبقة أخرى بينك وشركة الطيران. عندما تقوم بالحجز من خلال وكيل، قد يلزم التعامل مع التغييرات والمبالغ المستردة من خلال هذا الوكيل وليس مباشرة مع شركة الطيران. يمكن أن يؤثر ذلك على التوقيت والتواصل والرسوم. قد تتلقى معلومات مختلفة من الوكيل وشركة الطيران، خاصة أثناء فترات التأخير أو الإلغاء، وقد يكون من الصعب الحصول على الدعم إذا كان وكيلك في منطقة زمنية مختلفة أو يصعب الاتصال به. إذا كنت تستخدم وكيلًا، فتأكد من فهم الرسوم والشروط الخاصة به، وكيف يمكن الاتصال به أثناء الاضطرابات، وما إذا كانت بيانات الاتصال المباشر بك قد تمت إضافتها إلى الحجز.

وكلاء السفر هم شركات منفصلة، ويمكن أن تختلف معاييرهم ورسومهم وعمليات تقديم الشكاوى. قد يكون بعض الوكلاء في الخارج، ولديهم دعم محدود للعملاء المحليين أو يصعب الاتصال بهم بسرعة عندما تسوء الأمور. في بعض الحالات، قد يقوم الوكيل بمعالجة استرداد الأموال من شركة الطيران ثم خصم الرسوم قبل تحميل ما يتبقى على الركاب. قد يختار بعض الوكلاء أيضًا استرداد الأموال بدلًا من إعادة حجز رحلة معطلة، مما قد يترك المسافر معرضًا لأسعار أعلى بالقرب من وقت المغادرة. يمكن أن يساعدك فهم العلاقة بين شركة الطيران والوكيل في تحديد ما إذا كان الحجز المباشر يناسب ظروفك بشكل أفضل.

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.

نصائح سريعة:

- < إذا كان يهمل المكان الذي تجلس فيه، ففكر في اختيار مقعد مسبقًا.
- < إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر أو نوع مقعد معين، فتحقق من خياراتك قبل السفر.
- < إذا كنت بحاجة إلى وجبة خاصة، اطلبها في أقرب وقت ممكن.



3. قبل الوصول إلى المطار وأثناء تواجدك في المطار

راقب رحلتك قبل السفر وأثناء وجودك في المطار. يمكن تغيير تفاصيل الرحلة مثل وقت تسجيل الوصول ووقت المغادرة والبوابة. تحقق من رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية وتطبيقات شركات الطيران وشاشات المطار للاطلاع على التحديثات. تقع على عاتقك مسؤولية الوصول في الوقت المحدد، بما في ذلك إتاحة الوقت الكافي لتسجيل الوصول وتسليم الأمتعة والفحص الأمني والنقل من المحطة والوصول إلى البوابة.

احزم أمتعتك بشكل صحيح لرحلة آمنة

احزم أمتعتك بأمان لتجنب التأخير أو الرسوم الإضافية أو تفويت رحلتك. قد يتم تقييد بعض العناصر اليومية أو حظرها. لا يُسمح باستخدام مواد أخرى إلا في الأمتعة المسجلة أو الأمتعة المحمولة. تحقق من قواعد الأمتعة الخاصة بشركة الطيران بعناية، بما في ذلك الحجم والوزن وحدود القطع. قم بتسمية حقائبك بوضوح، واحتفظ بالأدوية والأشياء الثمينة في حقيبة يدك حيثما أمكن، واحتفظ بإيصالات المواد المهمة في حالة احتياجك لاحقًا إلى المطالبة بالأمتعة.

- < احزم حقائبك الخاصة وتحقق من الحجم والوزن وحدود القطع بعناية.
- < اختر أمتعة متينة وتجنب الإفراط في التعبئة، مما قد يتسبب في تلفها.
- < قم بتسمية الحقائب من الداخل والخارج باسمك وبيانات الاتصال.
- < احتفظ بالأدوية الأساسية والأشياء الثمينة والمفاتيح والمستندات والأشياء القابلة للكسر في أمتعتك المحمولة حيثما أمكن ذلك.
- < التقط صورًا لإيصالات الأمتعة واحتفظ بسجلات للأشياء الثمينة في حالة احتياجك لتقديم مطالبة.
- < فكر في استخدام جهاز تتبع الأمتعة وتأكد من شحنه قبل السفر.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقع [PackRight](https://www.packright.com) الإلكتروني التابع لهيئة سلامة الطيران المدني (CASA).

البضائع الخطرة والمواد المحظورة والأدوية والأجهزة الطبية

يمكن أن تخلق البضائع الخطرة مخاطر سلامة خطيرة على الطائرات. قد تكون قابلة للاشتعال أو متفجرة أو سامة أو تتفاعل بشكل خطير مع مواد أخرى. تشمل البضائع الخطرة الشائعة البطاريات الاحتياطية وأجهزة التدخين الإلكترونية والسجائر الإلكترونية وعبوات الإيروسول والوقود والمواد الكيميائية ومنتجات التنظيف والولاعات والألعاب النارية وبعض المواد التي تعمل بالبنزين. تقوم المطارات بشكل روتيني بفحص كل من الأمتعة المحمولة والمسجلة بحثًا عن البضائع الخطرة. إذا تم العثور على مواد محظورة غير معلنة في الأمتعة المسجلة، فقد تتم إزالة حقيبتك وتأخيرها، وقد تفوتك رحلتك. يمكن أن يؤدي الإعلان كاذب أو المضلل عن البضائع الخطرة إلى عقوبات خطيرة.

قد يتم أيضًا تقييد المواد اليومية أو حظرها، بما في ذلك بنوك الطاقة وبطاريات الليثيوم وعبوات الإيروسول والمساحيق والمواد الهلامية والمواد الحادة والمواد الكيميائية. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان من الممكن اصطحاب المنتج أم لا، [فتحقق منه قبل السفر](#).

يتم حظر بعض الأصناف لأنها تشكل خطرًا آمنًا. 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](#).

إذا كنت مسافرًا ومعك أدوية أو أجهزة طبية أو أدوات مساعدة على الحركة أو إبر، احتفظ بالمواد الأساسية معك واحمل المستندات الداعمة، خاصة للسفر إلى الخارج. تختلف القيود المفروضة على السوائل وعبوات الإيروسول والمواد الهلامية والمساحيق بين السفر المحلي والدولي، لذا تأكد من القواعد التي تنطبق على رحلتك ومحطتك.

بطاريات الليثيوم

تعمل بطاريات الليثيوم على تشغيل العديد من الأشياء اليومية مثل الهواتف وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والكاميرات، ولكن يجب حزمها بأمان. يجب نقل البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة في المقصورة ويجب عدم وضعها أبدًا في الأمتعة المسجلة. يمكن عادةً نقل الأجهزة المزودة ببطاريات في الأمتعة المفحوصة أو المحمولة، ولكن يجب إيقاف تشغيلها تمامًا وحمايتها من التنشيط العرضي وحزمها لتجنب التلف. قد تحد شركات الطيران أيضًا من عدد أو حجم البطاريات الاحتياطية وأجهزة شحن الطاقة التي يمكنك حملها، وتقوم بعض شركات الطيران بتقييد استخدامها على متن الطائرة.



السفر مع الأدوية والأجهزة الطبية

إذا كنت مسافرًا بأدوية أو أجهزة طبية أو إبر، فاحمل ما يكفي لرحلتك في أمتعتك المحمولة واحتفظ بالوصفات الطبية أو خطاب الطبيب أو أي مواد داعمة أخرى معك، خاصة للسفر الدولي. اسأل طبيبك أو الشركة المصنعة عما إذا كانت المعدات الطبية يمكن أن تمر بأمان من خلال ماسحات الجسم أو أجهزة الأشعة السينية. إذا تعذر فحص عنصر بالطريقة المعتادة، فأخبر مسؤول الفحص في بداية العملية. تختلف القيود المفروضة على السوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية اعتمادًا على ما إذا كنت مسافرًا محليًا أو دوليًا ويمكن أن تختلف أيضًا إذا كنت ستغادر رحلة داخلية من محطة دولية.

بالنسبة للسفر المحلي داخل أستراليا، لا توجد عمومًا قيود على كمية المساحيق والسوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية التي يمكنك حملها، إلا إذا كنت تغادر من مطار دولي. بالنسبة للسفر الدولي، تنطبق القيود على السوائل وعبوات الأيروسول والمواد الهلامية ومساحيق معينة، وغالبًا ما تقتصر العبوات الفردية على 100 مليلتر أو 100 جرام أو أقل. تحقق دائمًا من القواعد الحالية لنقطة المغادرة، خاصة إذا كان خط سير الرحلة يشمل القطاعين المحلي والدولي.

الوصول إلى المطار وتسجيل الوصول والفحص

امنح وقتًا كافيًا لحركة المرور وتأخيرات وسائل النقل العام ومواقف السيارات والنقل بين صالات المطار وقوائم الانتظار. تحقق من موقع المطار للحصول على معلومات حول تخطيطات الصالة والخدمات وأي اضطرابات قد تؤثر على الوصول. إذا كنت بحاجة إلى دعم إمكانية الوصول، فقم بتأكيد نقاط التسليم وترتيبات المساعدة مسبقًا. قم بتسجيل الدخول في أقرب وقت تسمح به شركة الطيران وتذكر أن تسجيل الوصول عبر الإنترنت لا يلغي الحاجة إلى الوفاء بالمواعيد النهائية لتسليم الحقائب والصعود إلى الطائرة. الفحص الأمني إلزامي ولا يمكنك تحديد طريقة الفحص الخاصة بك. إذا كانت لديك ظروف خاصة، مثل المعدات الطبية أو وسائل المساعدة على الحركة أو الإعاقة أو الاحتياجات الثقافية أو الدينية أو حيوان المساعدة، فأخبر مسؤول الفحص في بداية العملية واحتفظ بأي مستندات داعمة في متناول يدك. يمكن استخدام طرق فحص مختلفة أو منطقة خاصة عند الاقتضاء. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت تشعر بعدم الارتياح أثناء الفحص، اطلب التحدث مع المشرف.

مراقبة الحدود

إذا كنت مسافرًا دوليًا، فستحتاج إلى المرور عبر مراقبة الحدود. تأكد من أن لديك جواز سفر ساري المفعول أو وثائق سفر أخرى مطلوبة وخصص وقت إضافي لإجراءات المغادرة والوصول. يمكن أن تتضمن معالجة الحدود قوائم انتظار كبيرة، خاصة خلال فترات الذروة، لذا ضع ذلك في الاعتبار في توقيتك.

عند البوابة وأثناء الاضطرابات

يمكنك الوصول إلى البوابة قبل الصعود إلى الطائرة بوقت طويل والاستماع إلى الإعلانات، حيث يمكن أن تتغير البوابات وأوقات المغادرة دون إشعار مسبق. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للصعود إلى الطائرة، فاتصل بشركة الطيران في أقرب وقت ممكن وتحدث مع الموظفين عند البوابة. إذا تأخرت رحلتك أو تعطلت أو ألغيت، تحقق من التحديثات من خلال تطبيق شركة الطيران أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو شاشات المطار، وتحدث مع موظفي شركة الطيران في أقرب وقت ممكن. إذا قمت بالحجز من خلال وكيل سفر أو منصة خارجية، فقد تحتاج أيضًا إلى الاتصال بهم مباشرة. اسأل عن الخيارات المتاحة، بما في ذلك إعادة الحجز واسترداد الأموال وأي دعم مثل الوجبات أو الإقامة أو التحويلات للتأخيرات الكبيرة. لا يتم تقديم هذا الدعم دائمًا تلقائيًا، لذلك يستحق السؤال. احتفظ بالإيصالات للنفقات المعقولة، لأنها قد تكون ذات صلة بسداد تكاليف شركات الطيران أو تأمين السفر. إذا كنت لا تزال بحاجة إلى السفر، فكر جيدًا قبل قبول استرداد الأموال بدلاً من إعادة الحجز، حيث قد تكون أسعار الاستبدال أعلى بكثير في وقت قصير. إذا فاتتك رحلتك، فاتصل بشركة الطيران على الفور، خاصة إذا كنت على خط سير متعدد الرحلات، لأن فقدان رحلة واحدة قد يؤثر على بقية الحجز.

نصائح سريعة:

- < قم بالوصول في الوقت الذي تحدده شركة الطيران.
- < قم بتسجيل الوصول في أقرب وقت ممكن.
- < احزم أمتعتك بأمان وابق ضمن حدود الأمتعة المسموح بها.
- < ابق مع حقائبك.
- < حافظ على هدوئك وتهذبيك، خاصة أثناء فترات التأخير.



4. على متن الطائرة

يلعب سلوكك دورًا مهمًا في ضمان سفرك أنت والركاب الآخرين بأمان وراحة. اتبع جميع التوجيهات من طاقم الطائرة. تُعد إرشادات السلامة ومتطلبات حزام الأمان وقواعد تخزين الأمتعة وغيرها من التعليمات مهمة لسلامتك وسلامة الآخرين. يجب أن تتصرف بشكل مناسب على متن الطائرة. يمكن أن يؤدي السلوك التخريبي أو التهديدي أو المخمور إلى رفض النقل أو الإزالة من الطائرة أو العقوبات أو المقاضاة. إذا كنت مسافرًا مع أطفال، فقم بالإشراف عليهم طوال الرحلة.

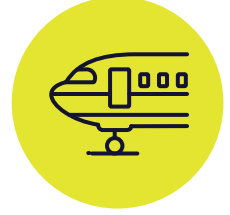
اشحن أجهزتك قبل الطيران، حيث لا تحتوي جميع الطائرات على منافذ شحن وقد يتم تقييد استخدام جهاز شحن الطاقة. في حالة تلف أي من الأغراض المحمولة أثناء الرحلة، أخبر طاقم الطائرة أو الموظفين الأرضيين في أقرب وقت ممكن.

لا يجوز استخدام الأجهزة الإلكترونية إلا وفقًا لقواعد شركة الطيران وتعليمات الطاقم، بما في ذلك متطلبات وضع الطيران.

نصائح سريعة:



- < حافظ على تثبيت حزام الأمان عند الجلوس.
- < تعرّف على أقرب مخرج.
- < حافظ على مستوى السوائل في جسمك.
- < أخبر طاقم الطائرة على الفور إذا كانت هناك مشكلة طبية أو مخاوف تتعلق بالسلامة.
- < قبل مغادرة الطائرة، تأكد من أن لديك جميع متعلقاتك.



5. الوصول إلى مطار وجهتك

إذا قمت بتسجيل الأمتعة، فاستلمها على الفور وتحقق من البطاقة قبل مغادرة حزام الأمتعة.



الوصول من الخارج

إذا كنت قادمًا إلى أستراليا من الخارج، فاتبع متطلبات الحدود والجمارك والأمن الحيوي بعناية وأكمل أي وثائق وإقرارات وصول مطلوبة بأمانة. إذا لم تكن مواطنًا أستراليًا، فتأكد من حصولك على تأشيرة صالحة عند الاقتضاء.

يتمتع ضباط قوة الحدود بصلاحيات قانونية لفحص الأمتعة وطرح الأسئلة، على سبيل المثال حول محتويات أمتعتك والبضائع المحظورة والمكان الذي سافرت منه. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف أثناء عملية مراقبة الحدود، ناقشها مع المسؤول أو المشرف المعني في ذلك الوقت.



6. الأمتعة المتأخرة أو المفقودة أو التالفة

في حالة تأخر أمتعتك المسجلة أو فقدانها أو تلفها، ابلغ شركة الطيران بذلك في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك قبل مغادرة المطار. لا تتحمل المطارات عادةً مسؤولية مطالبات الأمتعة. في معظم الحالات، تكون شركة الطيران التي قامت بتشغيل رحلتك الأخيرة هي شركة الطيران التي يجب عليك الاتصال بها. غالبًا ما يتم تطبيق الحدود الزمنية، لذا تصرف بسرعة واحتفظ بنسخ من أي بلاغات وأرقام المطالبات وإيصالات الأمتعة والمستندات الداعمة. إذا كان لديك تأمين سفر، فتحقق مما إذا كان يجب عليك أولاً تقديم مطالبة لدى شركة الطيران قبل المطالبة بوثيقة التأمين الخاصة بك.

الأمتعة المتأخرة والمفقودة

إذا لم تصل أمتعتك، فاتصل بموظفي شركة الطيران على الفور، ويفضل أن يكون ذلك قبل مغادرة منطقة جمع الأمتعة. سيطلب منك عادةً إكمال بلاغ بتفاصيل الحجز ورقم إيصال الأمتعة ووصف الحقيبة ومحتوياتها. احتفظ بأي رقم مرجعي يُعطى لك. إذا تأخرت أمتعتك أثناء تواجذك بعيدًا عن المنزل، فقد تسدد بعض شركات الطيران المشتريات الأساسية المعقولة مثل لوازم الاستحمام أو الملابس أو مستلزمات الأطفال أو أجهزة الشحن، ولكن تأكد من الاحتفاظ بالإيصالات. غالبًا ما يتم اعتبار الأمتعة مفقودة بعد فترة من البحث، وقد تحتاج بعد ذلك إلى تقديم مطالبة أكثر تفصيلاً مع إثبات الشراء أو القيمة. قد يتم تطبيق حدود زمنية صارمة لإعداد البلاغات، لذا تحقق من متطلبات شركة الطيران في أقرب وقت ممكن.

الأمّعة التالفة

في حالة تلف أمّعتك، قم بالإبلاغ عنها على الفور لموظفي شركة الطيران داخل منطقة مطالبات الأمّعة واتبع عملية المطالبة الخاصة بشركة الطيران. قد يتم تطبيق حدود زمنية. إذا تم قبول مطالبتك، فقد تقوم شركة الطيران بإصلاح الحقيبة أو استبدالها أو تقديم الدفع بدلا من ذلك. غالبًا ما تستبعد شركات الطيران أنواعًا معينة من الأضرار، مثل البلى العادي، والقطع أو الخدوش الطفيفة، والأضرار الناجمة عن سوء حزم الأمّعة أو حزم الأمّعة الزائد، لذا تحقق من السياسة ذات الصلة بعناية.

معدات التنقل التالفة

في حالة تلف الكرسي المتحرك أو معدات التنقل الأخرى أثناء رحلتك، أبلغ شركة الطيران بذلك على الفور، ويفضل أن يكون ذلك قبل مغادرة المطار. التقط صورًا للأضرار في أقرب وقت ممكن واحتفظ بسجلات لبطاقات الأمّعة وبطاقات الصعود إلى الطائرة وتأكيدات الحجز وأي محادثات مع موظفي شركة الطيران. اسأل عن المساعدة الفورية التي يمكن تقديمها، بما في ذلك معدات الاستبدال المؤقتة إذا لزم الأمر أثناء النظر في الإصلاحات أو الترتيبات الأخرى. يمكن أن تكون البلاغات السريعة والسجلات الجيدة مهمة إذا احتجت لاحقًا إلى طلب الإصلاح أو الاستبدال أو السداد.





7. تقديم شكوى

تقوم أستراليا بإنشاء برنامج جديد لمحقق الشكاوى لقطاع الطيران. حتى يتم وضع هذا المخطط، يجب عليك استخدام مسارات الشكاوى الحالية.

إذا حدث خطأ ما، تحدث دائمًا مباشرة إلى شركة الطيران أو المطار أو وكيل السفر المعني في المقام الأول. اتبع عملية الشكاوى الخاصة بهم واحتفظ بنسخ من المراسلات واطلب رقمًا مرجعيًا. اقرأ الشروط والأحكام ذات الصلة حتى تفهم أساس شكاواك وأي أطر زمنية قد تنطبق. إذا لم تكن راضيًا، اسأل عما إذا كانت هناك مراجعة داخلية أو عملية تصعيد. إذا ظلت المسألة دون حل، فقد تتمكن من الاتصال بهيئة خارجية مثل مناصر عملاء شركة الطيران، أو وكالة حماية المستهلك في الولاية أو الإقليم، أو مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية لمسائل التمييز، أو وزارة الشؤون الداخلية لبعض مخاوف الفحص الأمني، أو غيرها من الهيئات المناسبة حسب المشكلة.

قد تكون إجراءات المحكمة أو الهيئة القضائية متاحة كملاد أخير.

نصائح سريعة: ✓

- < احتفظ بجميع المستندات ورسائل البريد الإلكتروني والإيصالات.
- < تعرّف على شروط شركة الطيران والوكيل وسياسات الشكاوى.
- < إذا كان حجزك بموجب اتفاقية تبادل الرموز، تحقق من شركة الطيران التي قامت بتشغيل الرحلة وقم بتوجيه الشكوى إلى شركة النقل المناسبة.
- < تحقق من المواعيد النهائية للاستجابة وتصرف على الفور.
- < كن واضحًا ومختصرًا في شكواك - قم بتضمين تفاصيل الحجز والقرار الذي تبحث عنه.

هل تحتاج إلى المزيد من المساعدة؟ تفضل بزيارة المواقع الإلكترونية لمفوضية المنافسة والمستهلكين الأسترالية (ACCC) ووزارة الشؤون الداخلية وموقع مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية للاطلاع على المزيد من الموارد.





8. سفر ذوي الإعاقة

يمكن أن يمثل السفر الجوي حواجز جسدية وحسية وطبية وتواصلية وغيرها للأشخاص ذوي الإعاقة. يمكن أن يؤدي التخطيط المسبق إلى تحسين الرحلة، حيث قد يختلف الدعم والتسهيلات بين شركات الطيران والمطارات وأنواع الطائرات والمسارات. يحق للأشخاص ذوي الإعاقة السفر بأمان وكرامة، ويحظر القانون الأسترالي التمييز بسبب الإعاقة في العديد من مجالات الحياة العامة، بما في ذلك السفر الجوي.

شاركت Rare Voices Australia في تصميم مجموعة أدوات الإعاقة الخاصة بالأمراض النادرة [Rare Disease Disability Toolkit](#) بالتعاون مع أشخاص يعانون من إعاقات مرضية نادرة. يحتوي دليل التنقل في السفر الجوي [Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#) على معلومات مفيدة. يعتمد هذا القسم بشكل كبير على هذا المورد.

يقدم هذا القسم نظرة عامة للمساعدة في دعم رحلتك ويجب قراءته جنبًا إلى جنب مع معلومات إمكانية الوصول إلى شركات الطيران والمطار.

التخطيط وإبلاغ شركة الطيران

قبل الحجز، تحقق مما إذا كانت سياسات وخدمات ذوي الاحتياجات الحركية الخاصة بشركة الطيران تلبى احتياجاتك. قد ترغب في الاستفسار عن المساعدة من تسجيل الوصول إلى الصعود إلى الطائرة، ونوع الطائرة، وخيارات الجلوس، ومساند الذراعين المتحركة، ومقاعد الممر، ومتطلبات المساعدة على الحركة، والحيوانات المساعدة، والمرافق المتوفرة في المطار وعلى متن الطائرة. بعد الحجز، قم بتأكيد الخدمات التي طلبتها وأبلغ شركة الطيران باحتياجاتك في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك قبل 48 ساعة على الأقل من السفر، خاصة إذا كنت مسافرًا مع أداة مساعدة للتنقل تعمل بالبطارية أو حيوان مساعد. سيضمن الاتصال بشركة الطيران مسبقًا إجراء أي فحوصات وترتيبات مطلوبة.

موارد التسهيلات الحركية الخاصة والتحقق من الحجز

توفر العديد من شركات الطيران والمطارات معلومات التسهيلات الحركية الخاصة لمساعدتك في التخطيط لرحلتك، بما في ذلك الخرائط والصور ومخططات التسهيلات الحركية الخاصة ومراكز التنقل وتفاصيل المرافق المتاحة. بعد الحجز، تحقق جيدًا من الحجز الخاص بك، وحيثما أمكن، احصل على الترتيبات الرئيسية كتابيًا. قم بتأكيد الخدمات التي طلبتها، وتاريخ ومكان المغادرة، وأوقات تسجيل الوصول، وتخصيص المقاعد، والوجبات، ومحطات التوقف وأي ترتيبات للمساعدة على الحركة أو مساعدة الحيوانات. إذا كنت مسافرًا بشكل مستقل، فقد ترغب أيضًا في إجراء تجربة تجريبية للتحقق من ترتيبات مواقف السيارات والتوصيل والنقل.

الفحص والصعود إلى الطائرة في المطار

خصص وقتًا إضافيًا في المطار. قد تختلف ترتيبات المساعدة وقد لا تكون متاحة في كل نقطة من الرحلة ما لم يتم ترتيبها مسبقًا. يمكن أن تساعدك خرائط المطار ومخططات التسهيلات الحركية الخاصة ومعلومات التنقل في الاستعداد، بما في ذلك معلومات حول مواقف السيارات التي يمكن الوصول إليها ومناطق الإنزال والغرف الهادئة والتنقل في الصالة. لا تزال قواعد الفحص الأمني سارية، على الرغم من أن المطارات قد تستخدم طرقًا مختلفة عند الاقتضاء لمساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. إذا كنت مسافرًا بمعدات طبية أو أدوات مساعدة على الحركة أو غيرها من عناصر الدعم، فأخبر مسؤول الفحص في بداية العملية، واحمل المعلومات الداعمة إذا لزم الأمر واسأل كيف ومتى قد تحتاج إلى تسليمها. يمكن أن يختلف هذا بين الطائرات ومرافق المطار. إذا كنت مسافرًا بشكل مستقل، ففكر مسبقًا في كيفية إدارة متعلقاتك واحتياجات التنقل أثناء الفحص والصعود إلى الطائرة.

على متن الطائرة ووسائل المساعدة على الحركة

قد تشمل مساعدة شركات الطيران وطاقم الطائرة المساعدة في الصعود إلى الطائرة والوصول إلى مقعدك وفهم معلومات السلامة وفتح عبوات الوجبات والتعامل مع بعض أدوات المساعدة على الحركة المحمولة على متن الطائرة، ولكن المساعدة المتاحة يمكن أن تختلف وقد لا يتم توفير بعض مهام العناية الشخصية. على سبيل المثال، قد لا يتمكن طاقم الطائرة من مساعدتك في تناول الطعام أو استخدام المراحيض أو تقديم المساعدة الطبية.

إذا كنت تستخدم كرسيًا متحركًا أو جهازًا للمساعدة على الحركة، فتتحقق من متطلبات شركة الطيران قبل السفر بفترة طويلة، بما في ذلك متطلبات البطارية والحجم والمناولة عند الاقتضاء. قم بتصوير معدات التنقل قبل التسليم حيثما أمكن والإبلاغ عن أي ضرر فور الوصول. في حالة تلف معدات التنقل الخاصة بك أثناء النقل، أبلغ عن ذلك على الفور واحتفظ بسجلات لأي مطالبة متابعة.

نصائح سريعة:



- < قم بإخطار شركة الطيران باحتياجاتك مبكرًا وأعد التأكيد عليها قبل المغادرة.
 - < احرص على الوصول مبكرًا.
 - < احتفظ بمعلومات الدعم الرئيسية معك.
 - < قم بتصوير معدات التنقل قبل السفر.
 - < في حالة رفض المساعدة أو عدم توفرها، اطلب تقديم السبب لك بوضوح وتسجيل ما حدث.
- للمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على نصائح [Smarttraveller](#) للمسافرين ذوي الإعاقة.





9. جهات/أرقام الاتصال والموارد الرئيسية

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.



