SAR
الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

ميثاق المسافر

قطارات الشمال والشرق

أغسطس 2024

sar.com.sa
SARNorthEast

SAR

المحتويات

1 ماهو ميثاق المسافر؟

2 من نحن؟

3 التذاكر

4 تجربة السفر على متن قطاراتنا

5 كيف سنساعدك للتخطيط لرحلتك

6 سهولة شراء التذاكر

7 المساعدة عند سفرك

8 الخدمات المقدمة في محطاتنا

9 الخدمات المقدمة على متن قطاراتنا

10 تأخر أو إلغاء الرحلات والتعويض

11 تواصل معنا

12 خريطة المسار للخطوط الحديدية السعودية

1 ماهو ميثاق المسافر؟

يعد ميثاق المسافر إحدى إلتزاماتنا تجاه العميل، حيث نعمل جاهدين للتأكد من راحة وسهولة كل رحلة تسافرها معنا.

يخبرك ميثاقنا بما يمكنك توقعه منا في الخطوط الحديدية السعودية "سار" في كلٍ من قطاراتنا ومحطاتنا، حيث يقوم بتحديد الحد الأدنى للخدمات التي نلتزم بأدائها. نؤمن بأن ميثاقنا هو مستند دائم التطور لذلك نلتزم بالعمل مع الهيئة العامة للنقل والجهات المعنية المحلية لنتأكد من بقائه محدثاً وعادلاً لجميع عملائنا. عندما نجري أي تغييرات على ميثاق المسافر أو الخدمات المقدمة، سيتم مشاركة هذه التحديثات قبل 30 يومًا على الأقل من سريان التغييرات، بعد الحصول على موافقة الهيئة العامة للنقل.

إن كانت لديك أي اقتراحات للتحسين من خدماتنا سيسرنا سماعها منك بالتواصل مع خدمة العملاء بالاتصال على 8001262000 أو عن طريق البريد الإلكتروني customercare@sar.com.sa.

كما يمكنك التواصل معنا عبر تطبيق X على حسابنا @SARNorthEast أو عن طريق إرسال رسالة عبر تطبيق الواتس آب على الرقم 0567225878. يمكن الحصول على نسخة من ميثاق المسافر عبر موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa**.

معاملة العملاء بعدل

نقوم دائمًا بوضع عملائنا على مقدمة أي قرار نتخذه وأي أمر نقوم بفعله. كما يعد التأكد من سلامة العميل ومعاملته بعدل من ضمن أولوياتنا.

نريد دائمًا أن تحصل على تجربة ممتعة مع سار لذلك نجعل تواصلك معنا سهلاً، حيث سنستمع لك دائما وسنضع جميع ظروفك بالحسبان.

لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام من الهيئة العامة للنقل

يسير ميثاق المسافر لدينا جنباً إلى جنب مع لوائح حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام من الهيئة العامة للنقل. ويوضح ميثاقنا العقد الذي يتم بيننا وبين العميل عند شرائه تذكرةً للسفر. يمكنك إيجاد نسخ من ميثاق المسافر و لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام من الهيئة العامة للنقل على موقعنا **www.sar.com.sa**.

2 مـــن نـــحـــن؟

تأسست الخطوط الحديدية السعودية "سار" عام 2006 من قبل صندوق الاستثمارات العامة لتنفيذ مشروع السكة الحديدية التي تربط المنطقة الشمالية بكلٍ من المنطقتين الشرقية والوسطى في المملكة.

في عام 2021، تم إلغاء المؤسسة العامة للخطوط الحديدية وإحلال الخطوط الحديدية السعودية "سار" محلها لتكون المالكة والمشغلة لقطار الشرق بين الرياض والهفوف وبقيق والدمام الذي تم تأسيسه في عام 1966.

واليوم تقوم سار على شبكة قطار الشمال بتشغيل خدمات الركاب اليومية للرحلات من وإلى الرياض وحائل مروراً على المجمعة والقصيم. كما تقوم بتشغيل خدمة القطارات الليلية الأسبوعية للرحلات من وإلى الرياض والمجمعة والقصيم وحائل والجوف وصولاً إلى القريات.
كما تتوفر خدمة شحن السيارات بين محطتي الرياض والقريات.

أيضاً تقوم سار على شبكة قطار الشرق بتشغيل خدمات الركاب اليومية من وإلى الدمام، مروراً على بقيق والهفوف.

وتوضح خريطة المسار محطات قطارات سار ووجهاتها ولمزيد من المعلومات يمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني **www.sar.com.sa**.

قطار الشمال: درجات السفر

درجة الأعمال

يمكن للعملاء المسافرين على درجة الأعمال الاستمتاع بمميزات خاصة بالمسافرين على هذه الدرجة عبر قطارات سار.

تتوفر مقاعد درجة الأعمال على قطار الشمال بمساحة 47 إنشًا، تتيح للعميل إمكانية الاستلقاء بثلاث وضعيات مختلفة إضافةً إلى اشتمال المقاعد على مسندًا للرأس وطاولة، بالإضافة إلى توفر مقبس كهربائي ومنفذ USB لشحن الهاتف المحمول في كل مقعد.

كما تشتمل درجة الأعمال على الميزات التالية، خدمة حصرية لشحن الأمتعة وخدمة المسار السريع وأولوية الصعود على متن القطار وإمكانية أداء الصلاة في المنطقة المخصصة للصلاة على درجة الأعمال.

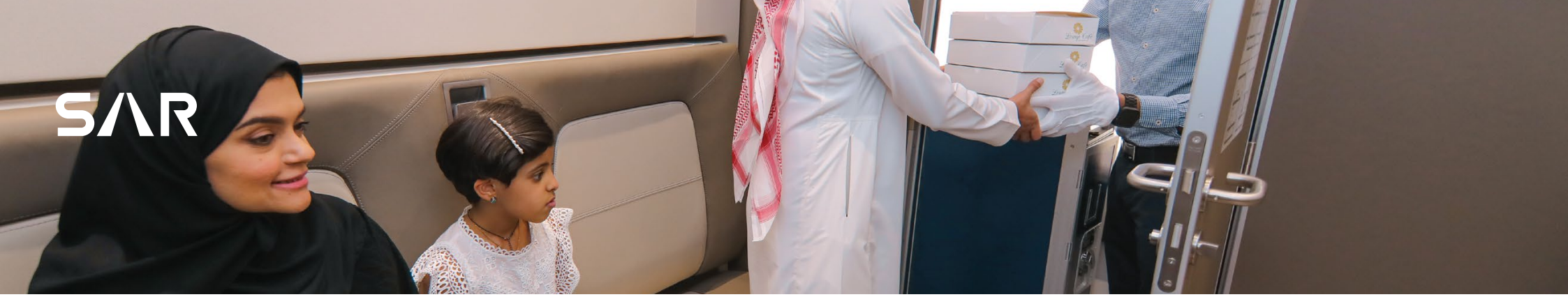
تشتمل درجة الأعمال المميزة على دخول مجاني لصالة الأعمال بالإضافة إلى وجبة على متن القطار، وهذه الخدمات متاحة للشراء لعملاء درجة الأعمال عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

الدرجة الاقتصادية

توفر الدرجة الاقتصادية مستوى عالٍ من الراحة بأسعار تحقق قيمة مناسبة لمسافرينا الكرام.

سيستمتع عملاء الدرجة الاقتصادية على قطار الشمال بمقاعد توفر مساحة 37 إنشاً، بالإضافة إلى توفر مقبس كهربائي ومنفذ USB لشحن الهاتف المحمول في كل مقعد، والوصول إلى المكان المخصص للصلاة على متن القطار.

المأكولات والمشروبات متاحة للشراء المسبق عبر موقعنا الإلكتروني أو التطبيق، أو عبر مقطورة المطعم على متن القطار أو عربة الطعام المتنقلة.



كما توفر القطارات الليلية مقصورة النوم الخاصة إضافةً لمقصورتي الدرجة الاقتصادية ودرجة الأعمال:

مقصورات النوم الخاصة

يمكن للعملاء المسافرين على القطار الليلي للرحلات من وإلى الرياض والمجمعة والقصيم وحائل والجوف والقريات الاستمتاع بالخصوصية والراحة التامة في مقصورات النوم الخاصة.

كما تتسع مقصورات النوم الخاصة لأربعة ركاب كحد أقصى، مع إمكانية استرخاء المسافر على المقاعد الجلدية أو النوم على أحد الأسرّة المجهزة.

ويمكن حجز إحدى مقصورات النوم الخاصة حصريًا لراكب واحد أو أربعة ركاب مقابل سعر ثابت.

كما تشتمل مقصورات النوم الخاصة على الميزات التالية , خدمة حصرية لشحن الأمتعة وخدمة المسار السريع وأولوية الصعود على متن القطار وتوفير حقيبة مجانية للمستلزمات الشخصية بالإضافة إلى أغطية النوم والوسائد وإمكانية أداء الصلاة في المنطقة المخصصة للصلاة على درجة الأعمال.

دخول مجاني لصالة درجة الأعمال بالإضافة إلى وجبة على متن القطار مشمولة لعملاء المقصورة الخاصة المميزة , ومتاحة للشراء لعملاء المقصورة الخاصة عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

خدمة شحن السيارات

يستطيع كلاً من المسافرين وغير المسافرين شحن سياراتهم الخاصة على القطار بين محطتي الرياض والقريات.

تعد خدمة شحن السيارات بالقطار بين محطتي الرياض والقريات أسرع الطرق وأكثرها أمانًا وملاءمة للسفر لمسافات طويلة.

نوفر لعملائنا خيارين، أما شحن سيارتهم فقط على متن القطار ويستلمها الشخص المفوّض من قبلهم عند موعد الوصول، أو شحن سيارتهم معهم على متن نفس الرحلة.

بالنسبة للعملاء الراغبين بشحن المركبات المستأجرة (بعقد منتهي بالتمليك) أو الغير مملوكة لهم، يجب عليهم تقديم نسخة إلكترونية من الاستمارة سارية المفعول و نسخة من خدمة تفويض المركبات للأفراد من خلال منصة أبشر عند شحن المركبة أو استلامها.

تسمح سار بنقل الأنواع التالية من السيارات على متن القطار:

- سيارات الهاتشباك
- سيارات السيدان
- سيارات الكوبيه
- السيارات الرياضية
- السيارات المكشوفة
- سيارات ستيشن واغن
- سيارات الدفع الرباعي
- شاحنات البيك أب

الحد الأقصى لأبعاد المركبة المسموح بنقلها 210سم (عرض)×216سم (ارتفاع).

قطار الشرق: درجات السفر

درجة الأعمال

يمكن للعملاء المسافرين على درجة الأعمال الاستمتاع بمميزات خاصة بالمسافرين على هذه الدرجة عبر قطارات سار.

توفر مقاعد درجة الأعمال على قطار الشرق بمساحة 44 إنشًا وتحتوي المقاعد على مسندًا للرأس وطاولة، بالإضافة إلى توفر مقبس كهربائي.

كما تشتمل درجة الأعمال على الميزات التالية، خدمة المسار السريع وأولوية الصعود على متن القطار وإمكانية أداء الصلاة في المنطقة المخصصة للصلاة على درجة الأعمال.

تشتمل درجة الأعمال المميزة على دخول مجاني لصالة الأعمال بالإضافة إلى شحن الأمتعة و وجبة على متن القطار، وهذه الخدمات متاحة للشراء لعملاء درجة الأعمال عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

الدرجة الإقتصادية

توفر الدرجة الاقتصادية مستوى عالٍ من الراحة بأسعار تحقق قيمة مناسبة لمسافرينا الكرام.

سيستمتع عملاء الدرجة الاقتصادية على قطار الشرق بمقاعد توفر مساحة 37 إنشاً، بالإضافة إلى توفر مقبس كهربائي في كل مقعد والوصول إلى المكان المخصص للصلاة على متن القطار.

المأكولات والمشروبات متاحة للشراء المسبق عبر موقعنا الإلكتروني أو التطبيق , أو عبر مقطورة المطعم على متن القطار أو عربة الطعام المتنقلة.

تقدم سار مجموعة من التذاكر لتناسب إحتياجات سفرك. أختر التذكرة المناسبة لك, أضف بعض المميزات كالأمتعة, الوجبات أو الدخول لصالة الأعمال لتخصيص تجربتك مع سار.

فئات تذاكر سار (قطار الشمال)

الدرجة الاقتصادية	الاقتصادية التوفيرية	الاقتصادية
أمتعة السفر	x1حقيبة يد (10 كجم)	x1 حقيبة يد (10 كجم)
أمتعة الشحن	غير مشمول	x1 حقيبة متوسطة (25 كجم)
اختيار المقعد	غير مشمول	مجاناً
تعديل الحجز	50% من سعر التذكرة	20% من سعر التذكرة
إلغاء الحجز	75% من سعر التذكرة	40% من سعر التذكرة
عدم الحضور	100% من سعر التذكرة	50% من سعر التذكرة

SAR

فئات تذاكر سار (قطار الشمال)

درجة الأعمال	الأعمال	الأعمال المميزة
أمتعة السفر	x1 حقيبة يد (10 كجم)	x1 حقيبة يد (10 كجم) x1 حقيبة متوسطة (32 كجم)
أمتعة الشحن	x1 حقيبة متوسطة (25 كجم)	x1 حقيبة كبيرة (32 كجم)
اختيار المقعد	مجاناً	مجاناً
دخول صالة الأعمال	غير مشمول	مجاناً
وجبة على متن القطار	غير مشمول	مجاناً
تعديل الحجز	20% من سعر التذكرة	مجاناً
إلغاء الحجز	40% من سعر التذكرة	15% من سعر التذكرة
عدم الحضور	50% من سعر التذكرة	30% من سعر التذكرة

SAR

فئات تذاكر سار (قطار الشمال)

مقصورات النوم الخاصة	المقصورة الخاصة	المقصورة الخاصة المميزة
أمتعة السفر	x1 حقيبة يد (10 كجم)	x1 حقيبة يد (10 كجم) x1 حقيبة متوسطة (32 كجم)
أمتعة الشحن	x1 حقيبة متوسطة (25 كجم)	x1 حقيبة كبيرة (32 كجم)
اختيار المقصورة / السرير	مجاناً	مجاناً
دخول صالة الأعمال	غير مشمول	مجاناً
وجبة على متن القطار	غير مشمول	مجاناً
تعديل الحجز	20% من سعر التذكرة	مجاناً
إلغاء الحجز	40% من سعر التذكرة	15% من سعر التذكرة
عدم الحضور	50% من سعر التذكرة	30% من سعر التذكرة

SAR

فئات تذاكر سار (قطار الشرق)

الدرجة الاقتصادية	الاقتصادية التوفيرية	الاقتصادية
أمتعة السفر	x1 حقيبة يد (10 كجم)	x1 حقيبة يد (10 كجم) x1 حقيبة متوسطة (25 كجم)
أمتعة الشحن	غير مشمول	غير مشمول
اختيار المقعد	غير مشمول	مجاناً
تعديل الحجز	50% من سعر التذكرة	20% من سعر التذكرة
إلغاء الحجز	75% من سعر التذكرة	40% من سعر التذكرة
عدم الحضور	100% من سعر التذكرة	50% من سعر التذكرة

SAR

فئات تذاكر سار (قطار الشرق)

درجة الأعمال	الأعمال	الأعمال المميزة
أمتعة السفر	x1 حقيبة يد (10 كجم) x1 حقيبة متوسطة (25 كجم)	x1 حقيبة يد (10 كجم) x1 حقيبة متوسطة (32 كجم)
أمتعة الشحن	غير مشمول	x1 حقيبة كبيرة (32 كجم)
اختيار المقعد	مجاناً	مجاناً
دخول صالة الأعمال	غير مشمول	مجاناً
وجبة على متن القطار	غير مشمول	مجاناً
تعديل الحجز	20% من سعر التذكرة	مجاناً
إلغاء الحجز	40% من سعر التذكرة	15% من سعر التذكرة
عدم الحضور	50% من سعر التذكرة	30% من سعر التذكرة

- يمكن تعديل الحجز حتى ساعة من وقت المغادرة المحدد.
- يمكن إلغاء الحجز قبل 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.
- سيتم تطبيق رسوم عدم الحضور للتذاكر الملغاة قبل أقل من 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد، حتى 24 ساعة بعد موعد المغادرة المحدد.
- لايوجد استرداد على الخدمات الإضافية مسبقة الشراء.
- أي تغيير يتم إجراؤه على التذاكر، بما في ذلك الإضافات التي تم شراؤها مسبقاً، سيتم نقله إلى الحجز الجديد (باستثناء الترقيات التطوعية إلى فئة أو نوع سفر أو نوع تذكرة أعلى، والتي تشمل دخول صالة الأعمال واختيار المقعد. باللإضافة إلى تذاكر الاقتصادية التوفيرية مع إضافة اختيارالمقعد مسبقاً).

تذاكر الانتظار

تتوفر تذاكر الانتظار للشراء من جميع محطات سار عندما يكون القطار الذي تخطط للسفر عليه محجوزًا بالكامل.

تعد تذاكر قائمة الانتظار مثالية للعملاء الذين يرغبون بالسفر على الرحلة التالية، ولكن تم حجز جميع المقاعد مسبقاً.

تتوفر تذاكر قائمة الانتظار للشراء قبل ساعة واحدة وحتى 10 دقائق قبل موعد مغادرة القطار في درجة الأعمال أو الدرجة الاقتصادية، مع تخصيص التذاكر بدون رقم مقعد. بمجرد صعود القطار، سيوجهك موظفونا الموجودون على متن القطار إلى مقعد شاغر في نفس درجة السفر المطلوبة.

تذاكر البالغين (12 سنة +)

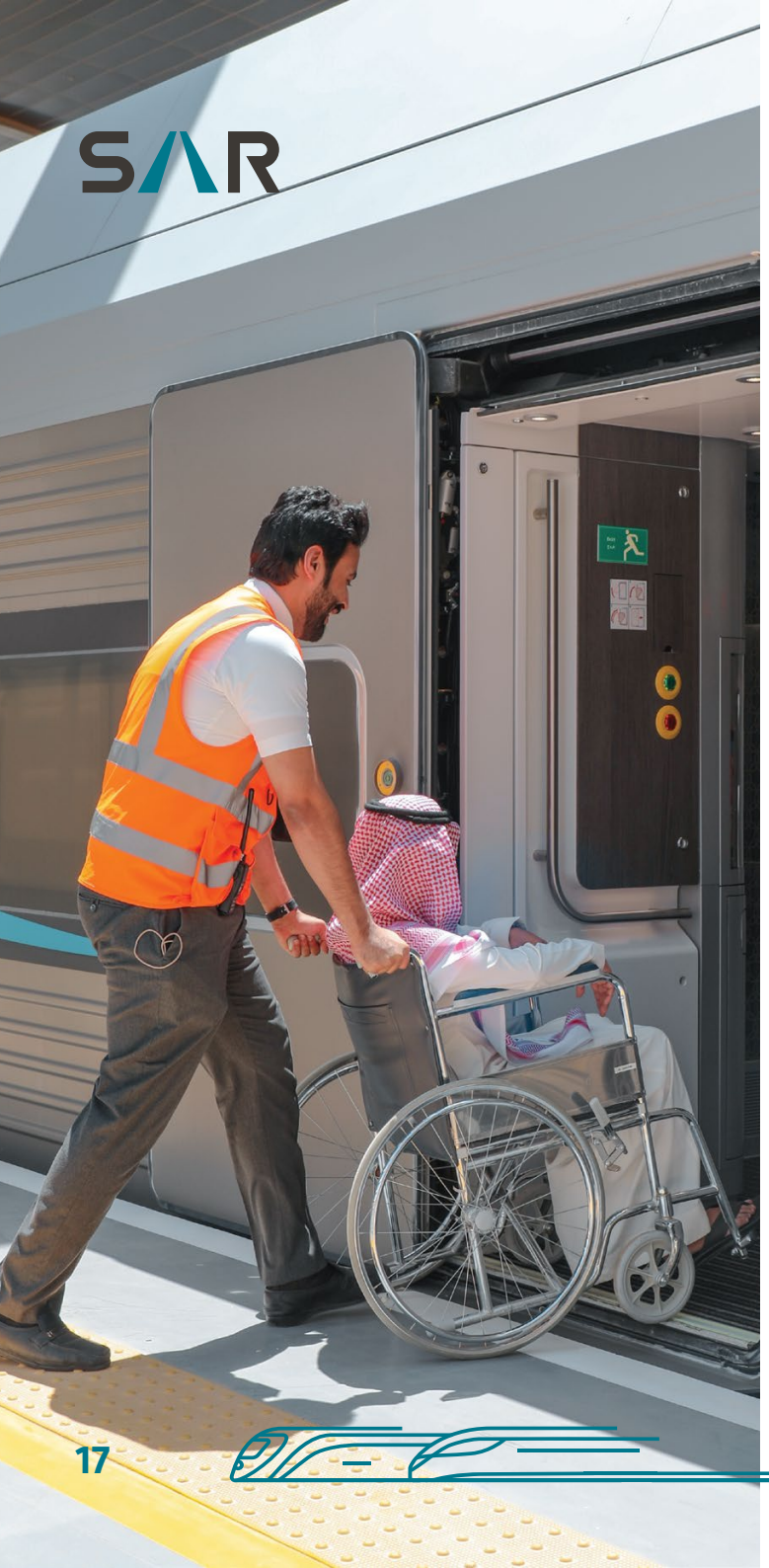
تذاكـر البالغين مخصصة للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا و أكثر والغير مؤهلين للحصول على أسعارنا المخفضة أدناه.

تذاكر الأطفال (2 – 11 سنة)

يتمتع المسافرون من الأطفال على الدرجة الاقتصادية الذين تتراوح أعمارهم بين عامين إلى أقل من 12 عامًا، بخصم 50% من قيمة تذكرة الشخص البالغ و خصم 20% من قيمة تذكرة الشخص البالغ عند سفرهم على درجة الأعمال.

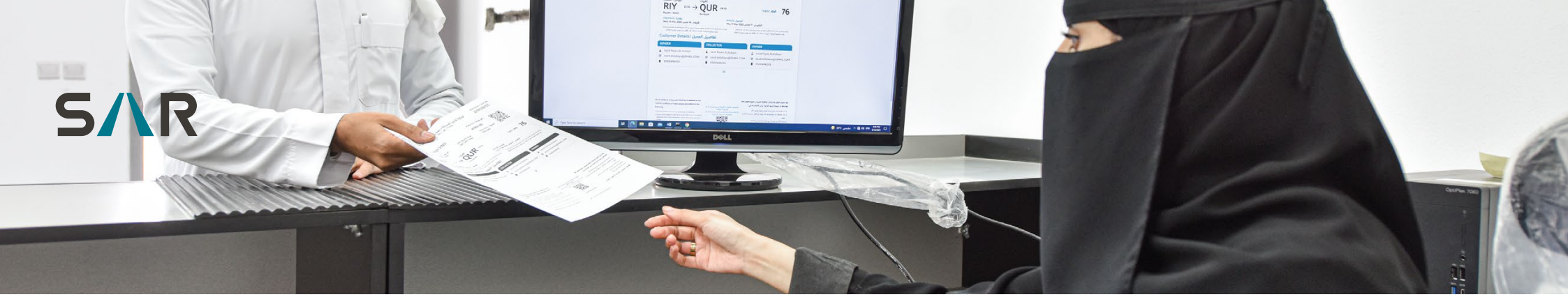
تذاكر الرضع (0 -1 سنة)

يسافر الأطفال الرضع الذين تقل أعمارهم عن سنتين (0 -1 سنة) مجانًا في الدرجة الاقتصادية لكنهم لن يحصلوا على مقعد مخصص لهم، وبالتالي يجب ان يحملهم احد الوالدين/ الوصي طوال مدة الرحلة. سيحصل الأطفال الرضع الذين يسافرون في درجة الأعمال على خصم بنسبة 80% على سعر تذكرة البالغين دون حجز مقعد.



تذاكر الركاب من ذوي الإعاقة

المسافرون من ذوي الإعاقة (ومرضى السرطان) يحق لهم التمتع بخصم 50% من تذكرة البالغ عند السفر على الدرجة الاقتصادية، و تتوفر أيضًا تذكرة واحدة لمقدم الرعاية بالسعر ذاته لمن يرافق المسافر عند شراء التذكرتين معًا.



تذاكر شحن السيارات

فيما يلي أنواع التذاكر المتاحة لخدمة شحن السيارات لدينا بين الرياض والقريات:

تذكرة شحن السيارة فقط

للعملاء الراغبين بشحن سياراتهم فقط على متن الرحلة، بإمكانهم تسليمها في مركز استقبال خدمة شحن السيارات في الرياض أو القريات قبل 3 ساعات من موعد مغادرة القطار أو حتى قبل يومين من موعد انطلاق الرحلة.

تذاكر السفر + تذاكر شحن السيارات

للعملاء الراغبين في نقل سياراتهم والسفر على متن نفس الرحلة، بإمكانهم تسليمها في مركز استقبال خدمة شحن السيارات في الرياض أو القريات قبل 3 ساعات من موعد مغادرة القطار. ثم يمكنهم الانتظار في المحطة لموعد رحلتهم القادمة.

يرجى الملاحظة، في حال التأخيرعن موعد تسليم السيارة، فسيتم إلغاء حجزك دون استرداد المبلغ.

يمكن لعملائنا استلام سياراتهم بعد ساعتين من موعد وصول القطار. كما يمكنهم الانتظار في المحطة أو مركز استقبال شحن السيارات أثناء عملية تفريغ الشحن.

لمعرفة مواعيد عمل مركز استقبال خدمة شحن السيارات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa**.

4 تجربة السفر على متن قطاراتنا

تعـد الخطـوط الحـديديـة السعوديـة "سـار" شركـة فريـدة لتشغيـل القطارات في السعودية حيث تجمـع بيـن خدمـات القطـارات الليليـة والنهارية. وبالنسبة لنا فإن شركة سار تعنى بالضيافة، وهنا أنت ضيفنا.

نعدكم بأن تشتمل خدماتنا على خدمات فندقيـة عاليـة الجـودة وفـي الوقت ذاته نتيح لكم الحصول على رحلـة آمنة بواسطة قطـار المسافات الطويلة عـالي الأداء. وسيبذل طاقم القطار ما بوسعـهم لخدمتكم على أفضل وجه ولجعل رحلتكم لا تنسى.

لقد قمنا بتصميم خدمات قطاراتنـا لنتيـح لـك حريـة اختيـار الخدمـات والطعام وأنواع السفر سواء على الدرجة الاقتصادية أو درجة الأعمال أو مقصورات النوم الخاصة. ويتم تحديث قائمة الطعام الموسمية لدينا لتشتمل على وجبات الغداء أو العشاء أو الإفطار والوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة أو الساخنة .

ويوضح الجدول فيما يلي خدماتنا:

درجة السفر	الدرجة الاقتصادية		درجة الأعمال		مقصورة النوم الخاصة	
فئة التذكرة	الاقتصادية التوفيرية	الاقتصادية	الأعمال	الأعمال المميزة	المقصورة الخاصة*	المقصوة الخاصة المميزة*
للاستخدام الواحد	لا ينطبق		لا ينطبق		نعم	
اختيار مقعد مجاني	لا	نعم	نعم		نعم	
دخول صالة الأعمال مجاني	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم
الخدمات المجانية على متن القطار	لا		بطانية ووسادة وحقيبة الضيافة تشتمل على غطاء الأعين للنوم وأدوات تنظيف الأسنان وكريم لليد وسدادات الأذن*		بطانية ووسادة وحقيبة الضيافة تشتمل على غطاء الأعين للنوم وأدوات تنظيف الأسنان وكريم لليد وسدادات الأذن*	
مشروبات مجانية	لا		لا	نعم	لا	نعم
وجبة مجانية على متن القطار	لا		لا	نعم	لا	نعم
خدمة مجانية إلى المقعد / المقصورة	لا		لا	نعم	لا	نعم
الدخول إلى مقطورة المطعم	نعم		نعم		نعم	
خدمة عربة الطعام المتنقلة (متوفرة للشراء)	نعم		لا		لا	

*خدمات خاصة بقطار سار الشمال الليلي فقط

5 كيف سنساعدك للتخطيط لرحلتك

نحن نعلم مدى أهمية إعطائك كل ما تريد لتتمكن من التخطيط لرحلتك جيدًا ولتكون على علم بأي تغييرات قد تطرأ، لذلك نقوم بتوفير جداول الرحلات والنصائح ومعلومات السفر مع قطارات سار عبر كافة الطرق المتاحة.

وفيما يلي طرق تساعدك للبقاء على اطلاع بأي تغيرات:

- اطلع على لوحة الإعلانات في محطاتنا.
- قم بقراءة منشوراتنا الموجودة في محطاتنا أو على موقعنا الإلكتروني.
- قم بزيارة موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa** للاطلاع على معلومات الرحلات والقطارات، ولحجز التذاكر ولطباعة جدول رحلاتك الخاص بك.
- قم بتنزيل تطبيقنا المجاني للهاتف المحمول، لتستطيع التخطيط لرحلتك بشراء التذاكر وللتحقق من أوقات ومعلومات الرحلات.
- يمكنك التواصل معنا عبر تطبيق X على @SARNorthEast
- اتصل على خدمة العملاء لدينا على 8001262000
- ارسال بريد إلكتروني إلى Customercare@sar.com.sa
- تواصل معنا عبر تطبيق الواتس آب على الرقم 0567225878

كما يمكنك الاستماع لإعلاناتنا في المحطة أو في القطار، حيث سنقدم لكم معلومات كاملة ودقيقة قبل رحلتك وخلالها. ويتضمن ذلك معلومات حول كيفية سير قطاراتنا، بالإضافة إلى معلومات عن مرافق محطاتنا.

6 سهولة شراء التذاكر

قطاراتنا قابلة للحجز بالكامل، لذلك يجب عليك شراء التذاكر قبل صعود القطار. نحن نبذل ما في وسعنا لجعل شراء التذاكر سهلاً لكم، كما نقوم بتوفير مجموعة واسعة من التذاكر التي تناسب ميزانياتكم وظروفكم المختلفة.

يمكنكم شراء التذاكر عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق للهاتف المحمول حتى قبل ساعتين من موعد مغادرة القطار. تُغلق مكاتب بيع التذاكر في المحطات لبيع التذاكر والاستفسارات قبل 10 دقائق من موعد المغادرة.

يمكنكم الحصول على مزيد من المعلومات على موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa** أو يمكنكم التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء في المحطة للحصول على أي مساعدة قد تحتاجونها.

كما تعد أبسط وأرخص الطرق لشراء تذاكر السفر بالقطار وتذاكر شحن السيارات هي عبر زيارة موقعنا الإلكتروني أو عن طريق تطبيقنا للهاتف المحمول.

بمجرد إكمال شرائك عبر موقعنا الإلكتروني أو تطبيقنا، يمكنك بكل سهولة وراحة طباعة تذاكرك في المنزل.

قم بتنزيل تطبيقنا المجاني للهاتف المحمول لشراء التذاكر الإلكترونية

يمكنك شراء التذاكر الإلكترونية عبر تطبيق سار الشمال والشرق، وللحصول على التطبيق ابحث عن "سار الشمال والشرق" في متجر التطبيقات على جهازك.

قم بزيارة نقاط البيع في أي من محطاتنا

يمكنك شراء التذاكر من خلال نقاط البيع في أي من محطاتنا. كما يسعد موظفوا المحطة بمساعدتكم على طباعة التذاكر التي تم شراؤها مسبقًا على الموقع الإلكتروني أو مساعدتكم في الإجابة على أي استفسار تتساءلون عنه.

يمكنك شراء تذاكر القطار باستخدام بطاقات الائتمان (فيزا وماستر كارد وبطاقة مدى البنكية) عبر موقعنا الإلكتروني أو التطبيق أو عبر المحطة. ويمكن الدفع نقدًا في المحطات فقط. وتوضح منافذ بيع التذاكر في المحطات البطاقات الائتمانية التي يمكن قبولها.

يمكنك إيجاد مواعيد عمل مكاتب بيع التذاكر على موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa** أو من خلال شاشة العرض في محطاتنا، وبالإضافة إلى عرض التفاصيل عن كيفية شراء التذاكر إذا كانت منافذ البيع مغلقة.

SAR

إجراء تعديلات على تذكرتك (الدرجة الاقتصادية)

إذا كانت لديك تذكرة الدرجة الاقتصادية، وترغب بتغيير السفر ليوم أو وقت مختلف، ترقية أو تخفيض درجة السفر أو فئة التذكرة أو تغيير محطة المغادرة أو الوصول، فيمكنك القيام بذلك عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار، مع تطبيق الرسوم التالية:

الدرجة الاقتصادية	الاقتصادية التوفيرية	الاقتصادية
تعديل الحجز	50% من سعر التذكرة	20% من سعر التذكرة

يمكن التعديل على التذكرة حتى ساعة من وقت المغادرة المحدد.

يمكنك التعديل على أرقام المقاعد لحاملي تذكرة الدرجة الاقتصادية عبر موقعنا الإلكتروني، أو التطبيق، أو بالإتصال على 8001262000 أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار بدون تطبيق أي رسوم.

بإمكان حاملي تذاكر الاقتصادية التوفيرية الذين قاموا بشراء مقاعدهم مسبقاً تحديث مقاعدهم عبر خدمة "تغيير المقعد" في التطبيق، أو خدمة "إضافة مقعد" على الموقع الإلكتروني.

يمكن تعديل الأسماء* المسجلة على التذاكر عن طريق مكاتب مبيعات التذاكر المتواجدة في جميع محطات سار وبدون أي رسوم حتى قبل 30 دقيقة من وقت مغادرة القطار المحدد.

*يجب أن تكون جميع أسماء المسافرين مطابقة للهوية المستخدمة في عملية الحجز.

SAR

إلغاء تذكرتك (الدرجة الاقتصادية)

إذا كان لديك تذكرة الدرجة الاقتصادية وترغب في إلغائها، يمكنك ذلك عبر الموقع الإلكتروني، أو التطبيق، أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار أو بالإتصال على 8001262000، مع تطبيق الرسوم التالية:

الدرجة الاقتصادية	الاقتصادية التوفيرية	الاقتصادية
إلغاء الحجز	75% من سعر التذكرة	40% من سعر التذكرة
عدم الحضور	100% من سعر التذكرة	50% من سعر التذكرة

يمكنك إلغاء التذكرة حتى 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

لايوجد استرداد على الخدمات الإضافية مسبقة الشراء.

سيتم تطبيق رسوم عدم الحضور للتذاكر الملغاة قبل أقل من 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد، حتى 24 ساعة بعد موعد المغادرة المحدد.

SAR

إجراء تعديلات على تذكرتك (درجة الأعمال)

إذا كانت لديك تذكرة درجة الأعمال , وترغب بتغيير السفر ليوم أو وقت مختلف، ترقية أو تخفيض درجة الحجز أو فئة التذكرة أو تغيير محطة المغادرة أو الوصول، فيمكنك القيام بذلك عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار، مع تطبيق الرسوم التالية:

درجة الأعمال	الأعمال	الأعمال المميزة
تعديل الحجز	20% من سعر التذكرة	مجاناً

يمكن التعديل على التذكرة حتى ساعة من وقت المغادرة المحدد.

يمكنك التعديل على أرقام المقاعد لحاملي تذكرة درجة الأعمال عبر موقعنا الإلكتروني، أو التطبيق، أو بالإتصال على 8001262000 أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار بدون تطبيق أي رسوم.

يمكن تعديل الأسماء* المسجلة على التذاكر عن طريق مكاتب مبيعات التذاكر المتواجدة في جميع محطات سار وبدون أي رسوم حتى قبل 30 دقيقة من وقت مغادرة القطار المحدد.

*يجب أن تكون جميع أسماء المسافرين مطابقة للهوية المستخدمة في عملية الحجز

SAR

إلغاء تذكرتك (درجة الأعمال)

إذا كان لديك تذكرة درجة الأعمال وترغب في إلغائها , يمكنك ذلك عبر الموقع الإلكتروني، أو التطبيق، أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار أو بالإتصال على 8001262000، مع تطبيق الرسوم التالية:

درجة الأعمال	الأعمال	الأعمال المميزة
إلغاء الحجز	40% من سعر التذكرة	15% من سعر التذكرة
عدم الحضور	50% من سعر التذكرة	30% من سعر التذكرة

يمكنك إلغاء التذكرة حتى 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

لايوجد استرداد على الخدمات الإضافية مسبقة الشراء.

سيتم تطبيق رسوم عدم الحضور للتذاكر الملغاة قبل أقل من 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد، حتى 24 ساعة بعد موعد المغادرة المحدد.

SAR

إجراء تعديلات على تذكرتك (مقصورات النوم الخاصة)

إذا كانت لديك تذكرة مقصورة النوم الخاصة , وترغب بتغيير السفر ليوم مختلف , أو تعديل فئة التذكرة بين المقصورة الخاصة والمقصورة الخاصة المميزة أو تغيير محطة المغادرة أو الوصول ، فيمكنك القيام بذلك عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار، مع تطبيق الرسوم التالية:

مقصورات النوم الخاصة	المقصورة الخاصة	المقصورة الخاصة المميزة
تعديل الحجز	20% من سعر التذكرة	مجاناً

يمكن التعديل على التذكرة حتى ساعة من وقت المغادرة المحدد.

تنطبق التعديلات على تاريخ السفر لمقصورات النوم الخاصة (حتى 4 ركاب) , وليس على الركاب بشكل فردي.

يمكنك إجراء التعديلات على أرقام المقصورة/السرير أو إضافة** أو إزالة ركاب من/إلى المقصورة بالإتصال على 8001262000 أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار بدون تطبيق أي رسوم.

يمكن تعديل الأسماء* المسجلة على التذكرة عن طريق مكاتب مبيعات التذاكر المتواجدة في جميع محطات سار وبدون أي رسوم حتى 30 دقيقة قبل موعد مغادرة القطار المحدد.

*يجب أن تكون جميع أسماء المسافرين مطابقة للهوية المستخدمة في عملية الحجز.

**الحد الأقصى لمقصورة النوم الخاصة هو أربعة ركاب بما في ذلك الأطفال والرضع.

SAR

إلغاء تذكرتك (مقصورات النوم الخاصة)

إذا كان لديك تذكرة درجة مقصورة النوم الخاصة وترغب في إلغائها، يمكنك ذلك عبر الموقع الإلكتروني، أو التطبيق، أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار أو بالإتصال على 8001262000 ، مع تطبيق الرسوم التالية:

مقصورات النوم الخاصة	المقصورة الخاصة	المقصورة الخاصة المميزة
إلغاء الحجز	40% من سعر التذكرة	15% من سعر التذكرة
عدم الحضور	50% من سعر التذكرة	30% من سعر التذكرة

يمكنك إلغاء التذكرة حتى 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

سيتم تطبيق رسوم عدم الحضور للتذاكر الملغاة قبل أقل من 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد، حتى 24 ساعة بعد موعد المغادرة المحدد.

SAR

إلغاء تذاكر شحن السيارات

إذا رغبت في إلغاء حجزك لتذكرة شحن السيارات، فيمكنك القيام بذلك من خلال مكاتب مبيعات التذاكر المتواجدة في جميع محطات سار أو الاتصال على 8001262000 مع تطبيق الرسوم التالية:

أكثر من 7 أيام قبل تاريخ الرحلة	من 7 أيام وحتى 24 ساعة قبل وقت مغادرة القطار	أقل من 24 ساعة قبل وقت مغادرة القطار
يتم احتساب رسوم 10% من قيمة تذكرة شحن السيارة	يتم احتساب رسوم 50% من قيمة تذكرة شحن السيارة	خصم كامل قيمة تذكرة شحن السيارة

تغيير أو إلغاء تذاكر رحلات الذهاب والعودة

إذا كنت ترغب في إجراء تغيير أو إلغاء لإحدى تذاكر الذهاب أو العودة، فستطبق الرسوم المذكورة فقط على التذكرة المراد تغييرها أو إلغائها.

وإذا تم تغيير أو تعديل كل من تذكرتي الذهاب والعودة، فستطبق الرسوم المذكورة للسعر الإجمالي لتذكرة الذهاب والعودة.

إلغاء تذاكر الإنتظار

في حال توفرت مقاعد على القطار, وقررت عدم السفر بتذكرة الإنتظار, يحق لك استرداد كامل المبلغ 100% من مكتب بيع التذاكر في المحطة.

طرق استرداد قيمة التذكرة

عند طلبك استرداد قيمة التذكرة سيتم إعادة المبلغ حسب طريقة الدفع التي استخدمتها عند شراء التذكرة:

- إذا استخدمت بطاقة ائتمانية لشراء تذكرتك، فسنكلّف الجهة التي أصدرت البطاقة لتعيد لك مبلغ التذكرة، وستقوم الجهة المصدرة للبطاقة برد المبلغ المناسب بموجب شروط اتفاقية البطاقة. ويرجى ملاحظة أن المبلغ المسترد قد لا يظهر في كشف حساب بطاقتك على الفور وقد يستغرق 28 يوم عمل.
- إذا استخدمت بطاقة الائتمان لشراء تذكرتك، ومضى أكثر من 14 يومًا منذ تاريخ المعاملة، فسيتم استرداد المبلغ عن طريق التحويل البنكي.
- إذا دفعت ثمن تذكرتك من خلال Apple Pay، فسنقوم برد المبلغ لك عبر حوالة بنكية.
- في حال تم الدفع نقداً سيتم استرداد المبلغ نقدا، ولكن إن كان المبلغ المسترد يحتوي على هللات فستتم عملية الاسترداد عن طريق التحويل البنكي. اذا دفعت قيمة التذكرة نقدًا في المحطة وتم الغائها عن طريق الموقع الإلكتروني سيتم استرداد المبلغ عن طريق حوالة بنكية.
- إذا قمت بإجراء تعديل على تذكرتك، واستخدمت طريقة دفع مختلفة عن طريقة الدفع الأصلية المستخدمة، فسيتم استرداد المبلغ عن طريق حوالة بنكية.
- إذا قمت بالدفع نقدًا مقابل تذاكر الانتظار ولم تتمكن من السفر بسبب عدم وجود مساحة كافية على متن القطار أو قررت عدم السفر، فسنقوم برد المبلغ لك عن طريق التحويل البنكي.

*يرجى ملاحظة أن جميع المبالغ المستردة عن طريق التحويل البنكي قد تستغرق حتى 14 يوم للمعالجة، تقديم تفاصيل العميل والبنك الصحيحة المقدمة إلى SAR أثناء عملية استرداد المبالغ.

7 الحاجة للمساعدة أثناء سفرك

نحرص دائمًا على التأكد من حصولكم على رحلة ممتعة ومريحة خصوصًا للمسافرين من كبار السن والأطفال وذوي الإعاقة. كما نسعد دائمًا بمساعدتكم في حال احتياجكم إلى أي مساعدة سواءً في الركوب أو النزول من القطار أو التنقل في المحطة أو حتى التخطيط لرحلتكم.

جميع محطاتنا مجهزة بعدد من الكراسي المتحركة تقدم للمسافرين الذين يحتاجون إلى مساعدة في الحركة، كما يسعد موظفو المحطة بمرافقتهم داخل المحطة ومساعدتهم للصعود على متن القطار، وبالإضافة إلى قيامهم بتقديم النصائح والمعلومات والمساعدة اللازمة. كما يمكن الترتيب مع المسافر لمقابلته عند وصوله لمحطة الوجهة ونزوله من القطار عند حاجته لذلك.

في حال احتجت لمساعدة يمكنك إبلاغ أحد موظفينا عند وصولك لمحطة المغادرة.

ويمكن للمسافر من ذوي الإعاقة السفر بكرسيه المتحرك داخل القطار في المساحة المخصصة للكراسي المتحركة في المقصورة، ولكن في حالة استخدام الكراسي التي تعمل بالكهرباء/ البطارية فيلزم شحنه في عربة الأمتعة وسنقوم بتزويده بأحد الكراسي المتحركة المقدمة من سار بسبب عدم توفر المساحة الكافية للكراسي الكهربائية المتحركة داخل القطار.

يحتوي القطار النهاري للشمال على دورتي مياه مهيأة لذوي الإعاقة، بالإضافة إلى مساحتين مخصصتين للكراسي المتحركة في كل قطار نهاري. وفي المقابل يحتوي القطار الليلي للشمال على دورة مياه واحدة لذوي الإعاقة ومساحة واحدة فقط مخصصة للكراسي المتحركة. كما يحتوي قطار الشرق على مساحتين مخصصتين للكراسي المتحركة بالإضافة إلى دورة مياه واحدة لذوي الإعاقة.

أيضاً يتم حجز المقاعد المجاورة للمساحات المخصصة للكراسي المتحركة لأصحاب التذاكر المصاحبة لهم، لضمان راحتهم.

وستكون الكراسي الكهربائية المتحركة التي تم شحنها في عربة الأمتعة جاهزة للاستلام في محطة الوصول.

سياسة حماية ذوي الإعاقة

توضح سياسة حماية ذوي الإعاقة إلتزامنا بمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة والمسافرين الذين يحتاجون إلى مساعدة في الحركة.

ويمكنك قراءة السياسة على موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa** ، أو يمكنك سؤال موظفي المحطة للحصول على نسخة منها.

السفر بصحبة الأطفال

لا يسمح للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 13 عامًا السفر دون مرافق بالغ (فوق سن السادسة عشر).

يجب أن يسافر مع الأطفال الرضع (من 0 إلى سنة) شخص بالغ بحيث يكون مع كل طفل شخص بالغ.

يجب على الأطفال (البالغين من العمر 0 إلى 12 سنة) والمسافرين بمقصورة النوم الخاصة استخدام المقصورة برفقة شخص بالغ واحد على الأقل (فوق سن السادسة عشر). كما يجب مرافقة الأطفال دون سن الأربعة سنوات والمسافرين بمقصورة النوم الخاصة من قبل شخص بالغ بحيث يكون مع كل طفل شخص بالغ.

ويجب أن يكون للأطفال (5 إلى 12 سنة) سرير مخصص لهم في مقصورة النوم الخاصة.

ويعد الحد الأقصى لمقصورة النوم الخاصة أربعة ركاب شاملةً الأطفال والرضع.

وينصح باستخدام الأسرة السفلية في مقصورة النوم الخاصة للأطفال والرضع تحت سن الخامسة.

يتحمل الآباء والأوصياء القانونيين مسؤولية سلوك أطفالهم أثناء السفر مع سار. يجب على الآباء والأوصياء عدم ترك الأطفال يلعبون/يركضون بالقرب من حافة الرصيف أو واجهة القطار.

ترتيباتنا لراحتك

تعد سلامة عملائنا المسافرين لوحدهم من أهم الأمور لدينا، فمن واجبنا التأكد من شعورك بالأمن والسلامة طوال رحلتك.

إذا كنت مسافراً لوحدك على قطارنا الليلي، فنحن نوصي بمقصورات النوم الخاصة إذا كنت تفضل الحصول على الخصوصية التامة. وفي حال الحاجة للمساعدة يوجد في جميع المقصورات زر اتصال يمكن استعماله عند الحاجة.

سنقوم دائمًا ببذل ما في وسعنا لراحة العملاء من كِلا الجنسين في حالة سفرهم لوحدهم، حيث سنقوم بإجلاسهم إذا أمكن بجانب العملاء من نفس جنسهم في حال توفر مقاعد شاغرة. ويرجى ملاحظة أن طاقم القطار متواجدين طوال رحلتك لخدمتك.

8 الخدمات المقدمة في محطاتنا

نحن نعمل دائمًا بجد للتأكد من سلاسة استخدام محطاتنا والتنقل فيها، حيث نتحقق بانتظام من أن كل شيء يعمل بشكل صحيح ونحرص على إبقاء محطاتنا نظيفة بقدر الإمكان طوال اليوم. وإذا وجدت خلاف هذا الأمر نرجو منك التحدث مع أحد موظفي المحطة أو الاتصال على خدمة العملاء على الرقم **8001262000**

وفيما يلي الخدمات التي يمكنك توقعها منا في محطاتنا:

طاقم عمل محترم وخدوم

يرتدي جميع الموظفين في المحطة زي شركة سار الرسمي والمميز وشارة للإسم. يتم تدريب الموظفين لخدمة العملاء على أكمل وجه، حيث يسعدون بالإجابة على أسئلتكم وإعطائكم المعلومات حول رحلتكم ومساعدتكم بأي أمر آخر قد تحتاجونه.

مكاتب التذاكر

يمكنك شراء التذاكر من خلال مكاتب بيع التذاكر في أي من محطاتنا. كما يسعد موظفو المحطة بمساعدتكم على طباعة التذاكر التي تم شراؤها مسبقًا على الموقع الإلكتروني أو مساعدتكم في الإجابة على أي استفسار تتساءلون عنه.

مكاتب تسجيل الأمتعة

تحتوي جميع محطاتنا على مكاتب تسجيل الأمتعة. إذا كنت ستقوم بشحن الأمتعة ، فإن مكاتب شحن الأمتعة الخاصة بنا تفتح قبل ساعتين من موعد مغادرة القطار المحدد وتغلق قبل 20 دقيقة من موعد المغادرة المحدد.

مناطق الانتظار

تشتمل جميع محطاتنا على مناطق عديدة مخصصة للجلوس بعد أو قبل منطقة التحقق من التذاكر. كما تشتمل أيضًا على صالات الأعمال في جميع المحطات (بإستثناء محطة بقيق)، حيث تفتح صالات الأعمال أبوابها قبل ساعتين من وقت مغادرة القطار.

جميع صالاتنا تقدم وجبات ومشروبات مجانية، متاحة للعملاء ابتداءً من ساعتين قبل وقت المغادرة المحدد.

الدخول المجاني للصالات مشمول لعملاء درجة الأعمال المميزة والمقصورة الخاصة المميزة، ويمكن إضافة الدخول إلى الصالات لحاملي تذاكر درجة الأعمال والمقصورة الخاصة عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

منطقة التحقق من التذاكر

يجب على جميع المسافرين المرور من خلال منطقة التحقق من التذاكر قبل ركوب القطار وذلك لزيادة الأمن ولإيقاف الأشخاص من السفر بدون تذكرة سفر. وتغلق منطقة التحقق من التذاكر قبل 5 دقائق من الموعد المحدد لمغادرة القطار، فإن كنت متأخرًا لن يسمح لك بصعود القطار.

الصعود على متن القطار الصحيح

نقوم بتزويد العملاء بجميع المعلومات التي يمكننا تقديمها لمساعدتهم على إيجاد قطار رحلتهم، حيث نقدم جميع المعلومات عن منصة القطار وأوقات القطار ومحطات جميع المسارات على شاشات المعلومات ولوحات الإعلانات في محطاتنا.

مواقف السيارات

تحتوي جميع محطاتنا على مواقف للسيارات مباشرة خارج واجهة المحطة، لذا لن تضطر أبدًا إلى المشي لمسافة طويلة من وإلى سيارتك.

المواقف لا تحتاج للحجز المسبق. يتوجب عليك فقط التوجه إلى البوابة واستلام التذكرة من الجهاز واصطحابها معك في رحلتك.

في محطات الرياض الشرق، الهفوف، بقيق، الدمام، الرياض الشمال والقصيم، الوقوف مجاني لأول 15 دقيقة بعد ذلك سيتم تطبيق الرسوم. في محطات المجمعة، حائل، الجوف، والقريات الوقوف مجاني لأول ساعة بعد ذلك سيتم تطبيق الرسوم.

بإمكانك دفع رسوم مواقف السيارات باستخدام البطاقات الائتمانية وبطاقات مدى أو نقداً. لمزيد من التفاصيل يرجى زيارة موقعنا **www.sar.com.sa.**

كما تتوفر أيضًا مسارات للسيارات مخصصة لإنزال وإركاب المسافرين في جميع محطاتنا وتقع أمام مدخل المحطة.

عند إيقافك لسيارتك في مواقف سار فأنت تتحمل مسؤولية فقدان أي غرض بداخلها أو أي ضرر قد يحصل، ولا تتحمل سار أي مسؤولية لمثل هذه الأمور.

دورات المياه

تشتمل جميع محطاتنا على دورات مياه مهيأة للعملاء متاحة على مدار اليوم عند تواجد طاقم التنظيف، ويحرص طاقم التنظيف على إبقائها نظيفة ومعقمه طوال اليوم.

التدخين

حرصًا على سلامة العملاء وراحتهم، يُمنع منعًا باتًا التدخين في جميع مرافق المحطة وعلى متن القطار. وهذا يشمل النزول من القطار و عند التوقف بين المحطات.

قد يؤدي عدم الامتثال لهذه القوانين إلى فرض غرامات مالية أو الإبعاد من المحطة أو القطار.

9 الخدمات المقدمة على قطاراتنا

نرغب دائمًا بأن تكون رحلاتكم معنا ممتعة ومريحة، لذلك نعمل بجد لنتأكد من أن كل شيء مثالي لكم. وفيما يلي الخدمات التي يمكنك توقعها منا على متن قطاراتنا.

المأكولات والمشروبات

نقدم لكم مجموعة متنوعة من المأكولات والمشروبات على متن قطاراتنا، والذي يمكن شرائها مسبقًا عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

يمكنك الطلب والأكل في عربة المطعم على القطار أو سنقدم مجموعة من المشروبات الساخنة والباردة والمأكولات الخفيفة إلى مقعدك عن طريق خدمة عربة الطعام المتنقلة.

سيتم تقديم وجبات مجانية تشمل عملاء الأعمال المميزة و المقصورة الخاصة المميزة، وستكون متاحة للشراء لجميع حاملي فئات التذاكر الأخرى عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

يرجى الملاحظة أن الوجبات المسبقة الشراء التي يتم طلبها قبل أقل من 24 ساعة من موعد مغادرة القطار تخضع للتوافر. في حال كانت الوجبة المختارة غير متاحة على القطار، سيتلقى العميل وجبة بديلة بنفس القيمة.

لايسمح باسترداد الأموال للوجبات المسبقة الشراء. عند تعديل التذكرة التي تحتوي على وجبة مجانية، سيتم نقل الوجبة إلى الحجز الجديد.

خدماتنا في درجة الأعمال

لدى جميع قطاراتنا عربات مخصصة لدرجة الأعمال. ونقدم ما بوسعنا لعملائنا في درجة الأعمال من خدمات تليق بهم.

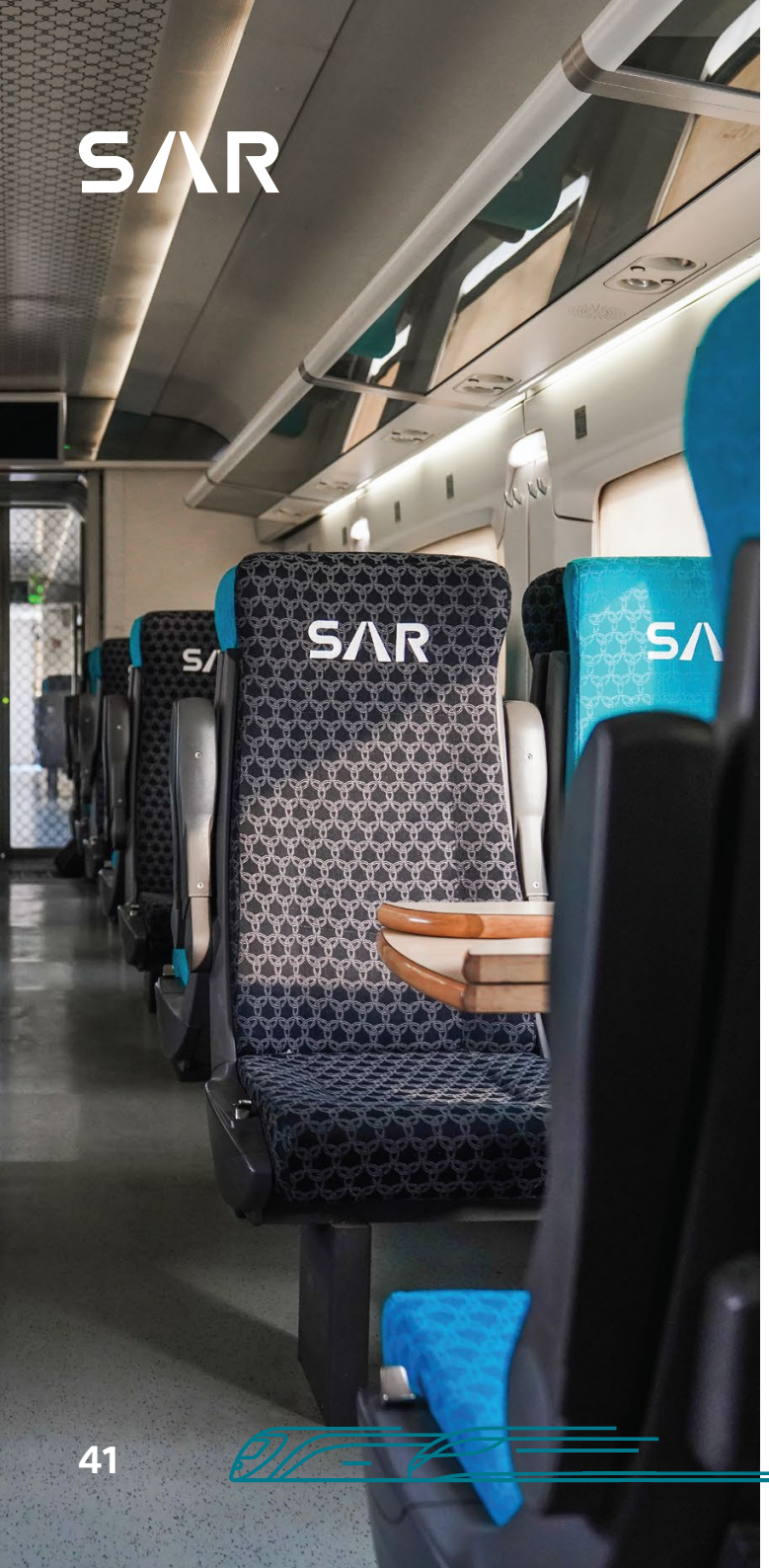
اصطحاب الحيوانات على متن قطاراتنا

يُسمح لكل راكب باصطحاب حيوان منزلي صغير في قفص لا يزيد حجمه عن 60 سم (طول) × 40 سم (عرض) × 30 سم (ارتفاع) عند السفر على متن قطاراتنا.

سيتم قبول الحيوانات المنزلية التي لا تشكل خطر على الركاب الآخرين مجاناً وعلى مسؤولية الراكب. يحق لسار رفض نقل أي حيوان قد يتسبب في تعطيل الخدمة.

يُسمح بتواجد حيوانات الخدمة في صالات الأعمال في المحطات وعلى متن قطاراتنا مع مالكها.

من أجل راحة الركاب الآخرين، يجب عدم تخصيص المقاعد للحيوانات.



حجز المقاعد

عندما تقوم بشراء تذكره لرحلتك سيتم اختيار مقعدك بشكل تلقائي (بإستثناء تذاكر قائمة الإنتظار) ، أو يمكنك تغيير المقعد باختيار المكان الذي تريده إما عن طريق موقعنا الإلكتروني، أو من خلال تطبيقنا للهواتف المحمولة، (ماعدا حاملي تذاكر الاقتصادية التوفيرية).

يمكن لحاملي تذاكر الاقتصادية التوفيرية اختيار مقعد أثناء عملية الحجز أو لاحقًا عند إضافة خدمة اختيار المقعد.

لحاملي تذاكر قائمة الإنتظار بمجرد صعود القطار، سيوجهك موظفونا الموجودون على متن القطار إلى مقعد شاغر في نفس درجة السفر المطلوبة.

يجب على المسافرين الجلوس بالمقعد والمقصورة المحددة لهم، حيث إن رقم المقعد والمقصورة موضحة على تذكرة القطار.

يرجى الملاحظة بأن سار قد تقوم بتغيير حجز المقعد قبل موعد الرحلة بمدة قصيرة وذلك لأسباب تشغيلية، و السماح للعائلات وأطفالهم بالجلوس معًا.

SAR

الأمتعة المسموح بها على متن قطاراتنا

تصنف سار أمتعة السفر على متن القطار، والأمتعة المشحونة إلى ثلاثة أقسام:

حقيبة يد	حقيبة متوسطة	حقيبة كبيرة
60سم (ارتفاع) x 40سم (عرض) x 25سم (عمق)	70سم (ارتفاع) x 45سم (عرض) x 30سم (عمق)	80سم (ارتفاع) x 55سم (عرض) x 35سم (عمق)

حد الأمتعة المسموح به هو حد الأمتعة الذي يمكنك السفر به. هذا الحد يختلف على حسب فئة تذكرتك.

يمكن إضافة أمتعة إضافية على حجزك عن طريق الموقع الإلكتروني , أو عبر التطبيق أو في المحطة.

للمزيد من المعلومات حول السفر بالأمتعة في قطارات سار , يرجى زيارة **www.sar.com.sa**.

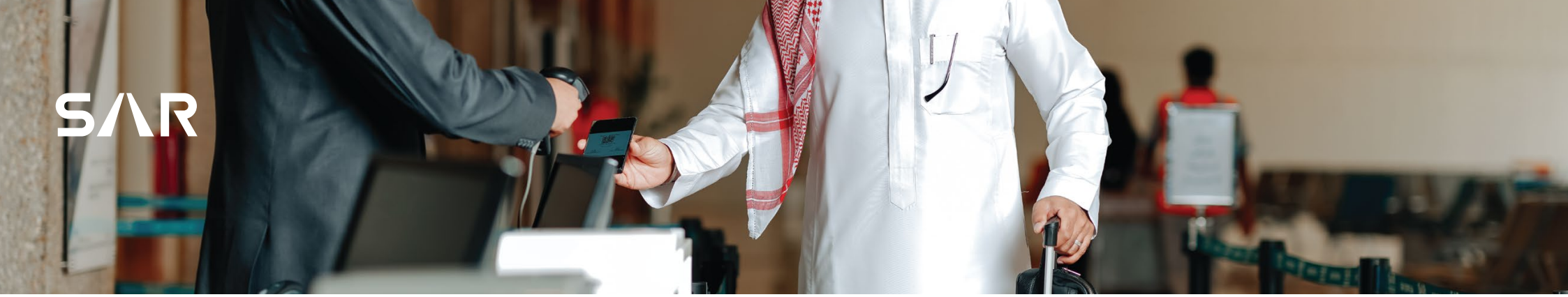
لا يحصل الأطفال الرضع الذين تقل أعمارهم عن عامين على أمتعة على متن درجة الأعمال والاقتصادية.

إذا أردت أن تشحن أمتعتك , تفتح مكاتب شحن الأمتعة قبل ساعتين من موعد مغادرة القطار المحدد وتغلق قبل 20 دقيقة من وقت مغادرة القطار.

إذا كنت مسافرًا بأمتعة السفر، فإن جميع قطاراتنا بها رفوف علوية لتخزين الأمتعة والأغراض الصغيرة. يمكن وضع الحقائب الأكبر حجمًا في رفوف الأمتعة المتوفرة في نهاية كل عربة. يجب على الركاب وضع أمتعة السفر الخاصة بهم في الرفوف المتوفرة ويجب ألا يسدّوا الممرات أو الأبواب بالأمتعة.

لا يُسمح بنقل عربات الأطفال على متن القطار، ويجب تسجيلها مع الأمتعة المشحونة. سيتم شحن عربة أطفال واحدة لكل طفل مجانًا. لتجنب حدوث أي ضرر لعربة طفلك أثناء النقل، يوصى بتغليفها قبل تسجيل الوصول. مرافق تغليف الأمتعة متاحة للعملاء للشراء في معظم محطات سار.

نبذل دائمًا قصارى جهدنا لشحن أمتعتكم، ولكن إن كانت عربة الأمتعة ممتلئة أو قد يؤدي شحن أمتعتكم إلى تأخير أو حدوث إزعاج أو إصابات فلن نتمكن من قبولها. كما لن نستلم أي أمتعة قد تشكل خطرًا بأي شكل من الأشكال.



السفر بدون تذكرة

يجب على جميع العملاء شراء التذاكر قبل الصعود على متن القطار، فمن لا يمتلك تذكرة صالحة لن يسمح له المرور من خلال منطقة التحقق من التذاكر في محطاتنا.

وبجانب شراء التذاكر يجب أيضًا على العملاء إبراز الهوية للمرور من خلال منطقة التحقق من التذاكر والصعود على متن القطار، كما يجب عليك الحفاظ على تذكرة السفر لرحلتك بأكملها.

تعد التذكرة التي يمتلكها العميل صالحة عندما تشتمل على رقم القطار، وتاريخ ووقت مغادرة القطار، ودرجة السفر ومحطة الانطلاق والوجهة، وبالإضافة إلى الاسم الصحيح للعميل ورقم هويته.

يتم التحقق من التذاكر بانتظام على متن القطار لذلك إن كنت لا تملك تذكرة صالحة طوال رحلتك، سيتوجب عليك شراء تذكرة جديدة لكامل مسار الرحلة وعلى نفس درجة السفر، بقيمة أعلى سعر، لتتمكن من الاستمرار برحلتك.

يرجى الملاحظة أن لسار الحق في منع الركاب الذين امتنعوا عن دفع التذكرة من السفر على قطاراتها مرة أخرى.

إذا فقدت تذكرتك أو أتلفت، فإن موظفي المحطة سعداء لخدمتك لإعادة طباعة تذكرتك في أحد منافذ بيع التذاكر، وذلك قبل صعودك على متن القطار.

في حال فقدت تذكرتك المطبوعة على متن القطار، سيتوجب عليك إبراز الرسالة النصية أو البريد الإلكتروني لتأكيد الحجز على هاتفك المحمول.

المواد المحظورة على قطاراتنا

يحظر شحن أي من المواد التالية مع سار:

- المتفجرات
- الأسلحة
- المخدرات
- الغازات المضغوطة
- المواد المسببة للتآكل
- السكاكين والمواد الحادة
- المواد المسممة
- الغازات السوائل القابلة للإشتعال
- الشيشة الإلكترونية
- الصواعق الكهربائية

10 تأخـر أو إلغـاء الرحـلات والتعويـض

نحن نسعى جاهدين للتأكد من أن رحلاتكم معنا تسير بسلاسة و لكننا نعلم أنه في بعض الأحيان لا تسير الأمور على النحو المخطط له ولذلك سنبذل قصارى جهدنا لإيصالك أينما تريد إذا تأخرت رحلتك.

ما سنفعله في حال حدوث تأخير في الرحلة:

- سنقوم بإعلامكم دائمًا عما يحدث وسنقدم لكم النصائح التي قد تحتاجونها من أجل رحلتكم. سوف نتواصل معك خلال 30 دقيقة من أي تأخير في القطار.
- إذا كان التأخير بسبب سوء الخدمة، سنقوم بما في وسعنا بتكلفة مزيد من الموظفين لحل هذه المشكلة سواء في القطار أو المحطة.
- إذا كان هناك عطل في القطار وهو في طريقه، سنتأكد من إيصالك لوجهتك إما بواسطة رحلة بديلة أو بواسطة مواصلات بديلة عند الضرورة، وإذا لم نتمكن من إيصالك لوجهتك سيتحتم علينا أخذك للمحطة الأقرب.
- نُيسّر لك المطالبة بالتعويض عند تأخر الرحلات قدر الإمكان.

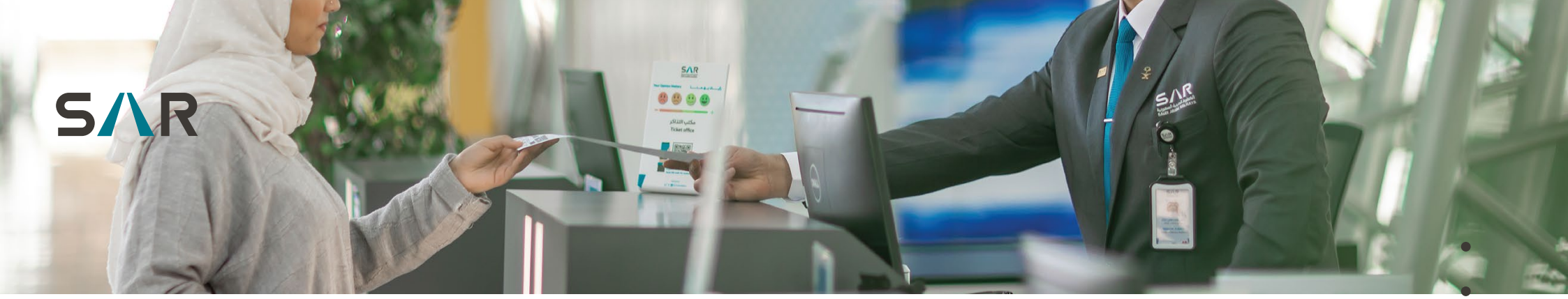
أخبرنا عن مستوى أدائنا

إذا تأخرت رحلتك معنا، فنحن نرغب بالسماع منكم ونرغب بتعويضكم وسماع أي شكاوى منكم لحلها بكل فاعلية وسرعة.

ولمزيد من المعلومات عما يمكنك توقعه منا وعن كيفية التواصل معنا، يمكنك الاطلاع على سياسة معالجة الشكاوى كما يمكنك إيجاد نسخة منها على موقعنا **www.sar.com.sa**.

كيف نعوضك عن حالات التأخير

فيما يلي ستجد معلومات عن أدنى حد للتعويض الذي نقدمه للعملاء عند تأخر الرحلات.



عند تأخر رحلتك

إذا تأخرت رحلتك لمدة 60 دقيقة أو أكثر، فسوف نقدم مرطبات مجانية لجميع الركاب المتأثرين على متن القطار أو داخل المحطة.

إذا تأخرت رحلتك او رحلة سيارتك لما يزيد عن ساعتين وقد قررت عدم السفر، فسنقوم بتعويضك بكامل مبلغ تذكرة الرحلة التي تم تأخيرها (بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تم شرائها مسبقًا).

في حال رغبتك بإكمال الرحلة فيطبق ما يلي:

- في حالة تأخر رحلتك عما يزيد عن ساعتين ولكن قد قررت إكمال الرحلة والسفر، سنقوم بتعويضك بنسبة 25% عن قيمة التذكرة فقط (لا تشمل الخدمات المضافة).
- في حال تأخر رحلتك عما يزيد عن 3 ساعات ولكن قد قررت إكمال الرحلة والسفر، سنقوم بتعويضك بنسبة 50% عن قيمة التذكرة فقط (لا تشمل الخدمات المضافة).

وإذا تأخرت الرحلة عما يزيد عن 4 ساعات فيعتبر هذا إلغاءً للرحلة.

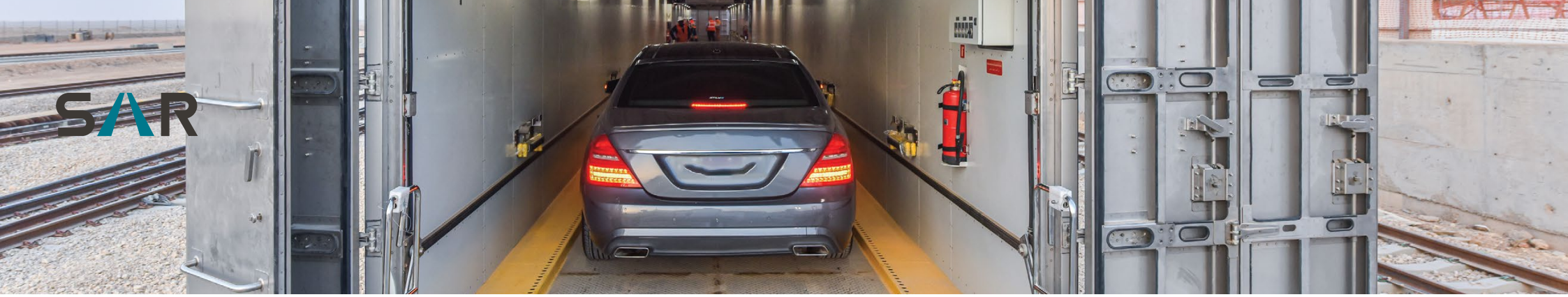
كيف نقوم بتعويضك عند إلغاء رحلتك

إذا تم إلغاء رحلتك أو قد تأخرت لما يزيد عن 4 ساعات فسيطبق ما يلي للاسترداد:

- إذا ألغيت رحلتك وقد قمنا بإبلاغك قبل 6 ساعات من موعد رحلتك، سنقوم بإرجاع مبلغ قيمة التذكرة كاملاً (تشمل الخدمات المضافة).
- إذا ألغيت رحلتك وقد قمنا بإبلاغك قبل أقل من 6 ساعات من موعد رحلتك، سنقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة (تشمل الخدمات المضافة) ، وأيضًا سيتم تعويضك بمبلغ يساوي 25% من قيمة التذكرة (لا تشمل الخدمات المضافة).

في كلا الحالتين المذكورة أعلاه، سيكون لدى العملاء خيار إما تحويل تذكرتهم إلى رحلة بديلة مجانًا (حسب التوفر) أو استرداد المبلغ (والتعويض حيثما ينطبق ذلك).

يرجى ملاحظة، إذا حصل تأخير أكثر من 4 ساعات وقررت السفر على الرحلة، إذًا التعويضات في الأعلى ستكون على قيمة التذكرة فقط (لا تشمل الخدمات المضافة).



تأخير في تسليم المركبات (شحن السيارات)

إذا تأخرت باستلام سيارتك أكثر من وقت التسليم المحدد وهو بمدة ساعتين بعد وصول القطار ، فسنقوم بتعويضك على حسب التالي :

- إذا تأخرت سيارتك بين ساعتين و 3 ساعات، فسنقوم بتعويضك بنسبة 25% من قيمة تذكرة شحن السيارة.
- إذا تأخرت سيارتك بين 3 و 4 ساعات، فسوف نقوم بتعويضك بنسبة 50% من قيمة تذكرة شحن السيارة.
- إذا تأخرت سيارتك بمقدار 4 ساعات أو أكثر، فسوف نسترد لك 100% من قيمة تذكرة شحن السيارة التي تم شراؤها.

كيف نعوض العميل عن أي خسائر أو أي تكاليف أخرى

إذا تأخر قطارك سنقوم بتعويضك بقيمة التذكرة فقط، وليس على الخدمات الإضافية مثل الأمتعة، الوجبات، الدخول إلى صالات الأعمال، اختيار مقعد أو مواقف السيارات.

إذا ألغي قطارك , سنقوم بتعويضك عن قيمة التذكرة، بالإضافة إلى أي خدمات مضافة على الحجز (لا تشمل قيمة مواقف السيارات)، وسيكون التعويض بناءً على قيمة تذكرة قطارك.

إذا تأخر قطارك أو ألغي , لن يتم تعويضك عن أي خسائر أو تكاليف إضافية (مثل تفويت طائرة أو حافلة، أو السفر عبر شبكتينا في الشمال والشرق).

إن كنت ستستقل الطائرة، أو حافلة أو السفر عبر شبكتي الشمال والشرق فنرجو منك تخصيص بعضًا من الوقت تحسبًا لحصول أي تأخير لرحلة قطارك. ويمكنك سؤال الخطوط الجوية التي ستكون رحلتك عليها كم من الوقت قد تحتاج لإنجاز إجراءات السفر. كما يعد من المهم الحصول على تأمين كامل للسفر تحسبًا لأي ظرف قد يطرأ.

رفض السفر

يجب عليك الالتزام بسياسة وشروط التذاكر عند السفر مع سار، فإن لم تقم بذلك فسيتم منع سفرك بدون حصولك على أي تعويض أو استرداد.

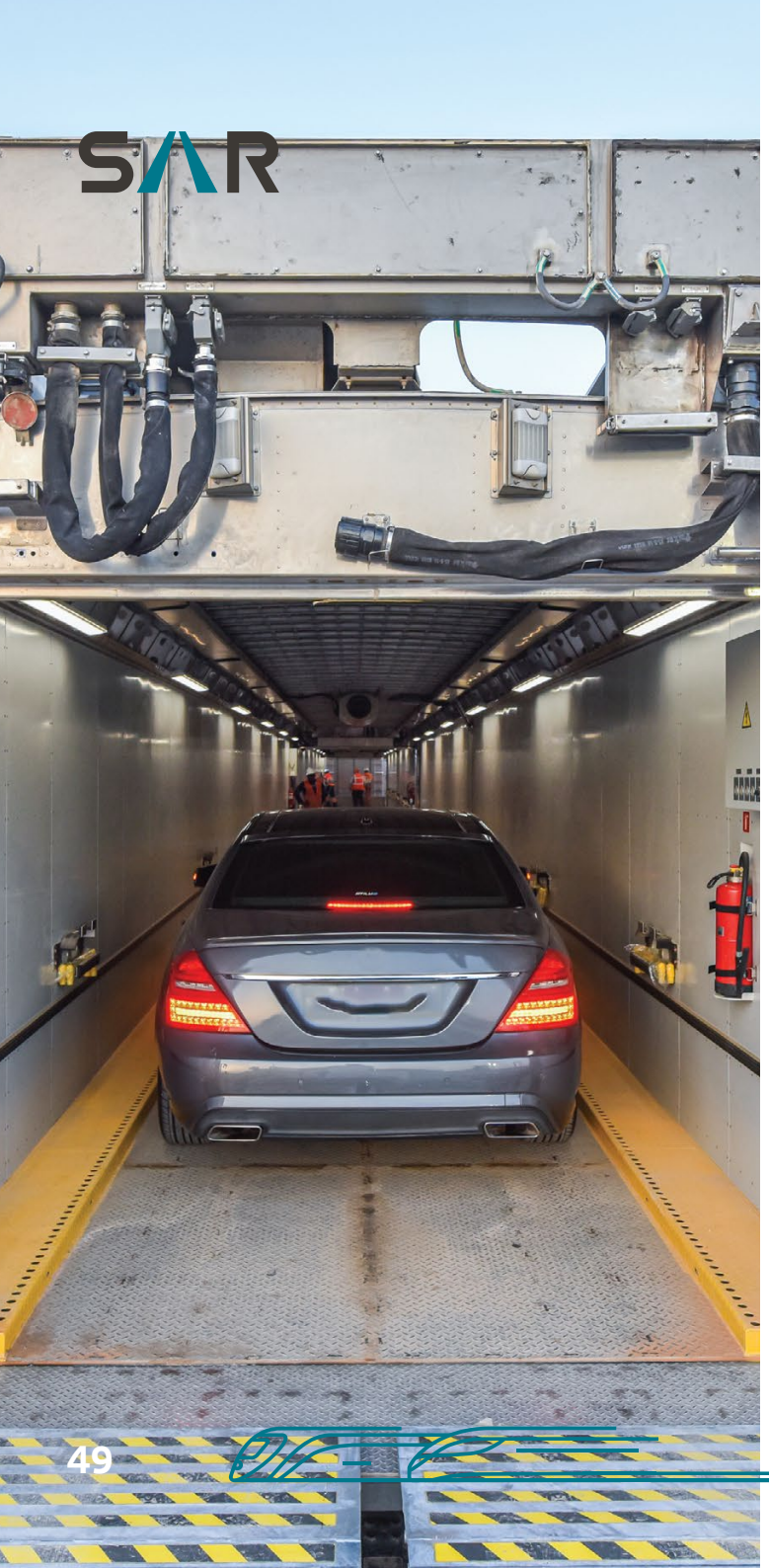
يمكنك إيجاد سياسة وشروط التذاكر مطبوعة على تذكرتك كما يمكنك إيجادها على موقعنا **www.sar.com.sa**.

إذا تم منع سفرك مع سار واكتُشف لاحقًا بأنك لم تنتهك سياسة وشروط التذاكر، فسنقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة لك (بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تم شرائها مسبقًا)، إضافةً إلى اختيارك إما الحصول على تعويض بنسبة 50% من قيمة التذكرة الأصلية (لا تشمل الخدمات المضافة)، أو الحصول على تذكرة مجانية تساوي قيمة درجة وفئة تذكرة سفرك الأصلية.

رفض السفر – المسافرين ذوي الإعاقة

نحن ملتزمون بتلبية احتياجات السفر لعملائنا ذوي الإعاقة. ومع ذلك، في حالة عدم السماح لشخص ذو إعاقة بالسفر عن طريق سار، وهو أمر مستبعد جدًا، سنرد لك ولمقدم الرعاية المرافق لك 100% من قيمة التذكرة (بما في ذلك أي إضافات مدفوعة تم شراؤها مسبقًا)، بالإضافة إلى أنه سيكون لديك خيار الحصول على تعويض بقيمة 50% من قيمة التذكرة الأصلية (باستثناء أي إضافات مدفوعة)، أو قيام سار بدفع تكلفة رحلة عودتك إلى عنوان منزلك أو منطقتك.

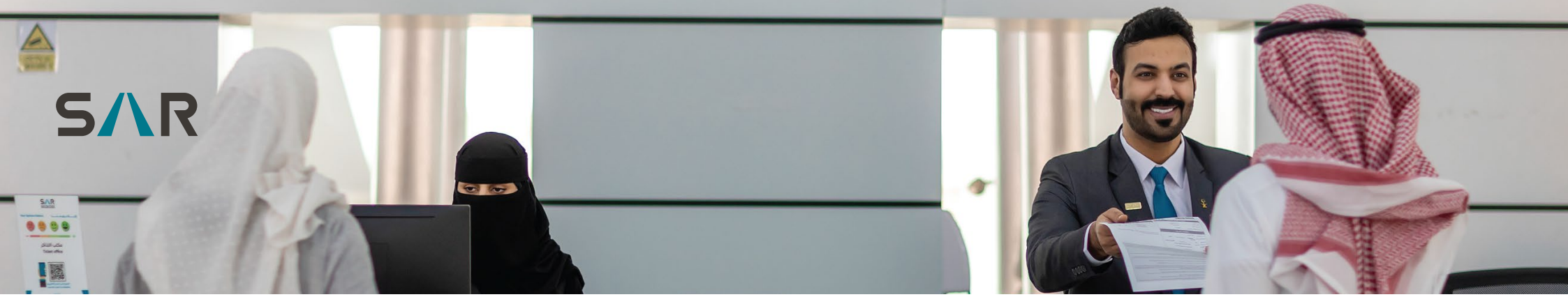
ستقوم سار أيضًا بإصدار خطاب إلى الشخص المعني خلال 5 أيام عمل يوضح سبب رفض سفره.



رفض السفر (تذاكر القطار + شحن السيارات)

إذا كنت قد اشتريت تذاكر القطار + تذاكر شحن السيارة على نفس الرحلة ، ومُنعت من السفر أو مُنعت سيارتك، وتبين لاحقًا أنك لم تنتهك أيًا من الشروط والأحكام ولازلت ترغب بالسفر بدون سيارتك أو ترغب بشحن سيارتك فقط، سنقوم باسترداد 100% من قيمة تذكرة القطار (بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تم شرائها مسبقًا) أو قيمة تذكرة السيارة (تعتمد على ما إذا كان قد تم رفض تذكرة السفر أو شحن السيارة) ، بالإضافة إلى أن لديك خيار إما تعويض بقيمة 50% من قيمة تذكرة القطار الأصلية (لا تشمل الخدمات المضافة) أو قيمة تذكرة شحن السيارة، أو تذكرة قطار مجانية تساوي قيمة درجة وفئة تذكرة سفرك الأصلية أو شحن السيارة لتاريخ آخر.

إذا قررت عدم السفر وكذلك عدم شحن سيارتك عبر سار، فسوف نرد لك 100% من قيمة تذاكر السفر بالقطار بالإضافة إلى قيمة تذاكر شحن السيارة، بالإضافة إلى أن لديك خيار إما الحصول على تعويض بقيمة 50% من تذاكر القطار الأصلية و قيمة تذكرة شحن السيارة، أو تذاكر قطار مجانية أخرى بنفس مواصفات التذاكر الأصلية + تذكرة شحن السيارة لتاريخ آخر.



تخفيض درجة السفر

قد تحدث مشكلة في الحجز وبالتالي يترتب علينا تخفيض درجة سفرك (كتخفيضها من درجة الأعمال إلى الدرجة الاقتصادية)، في تلك الحالة سنقدم لك خيارين:

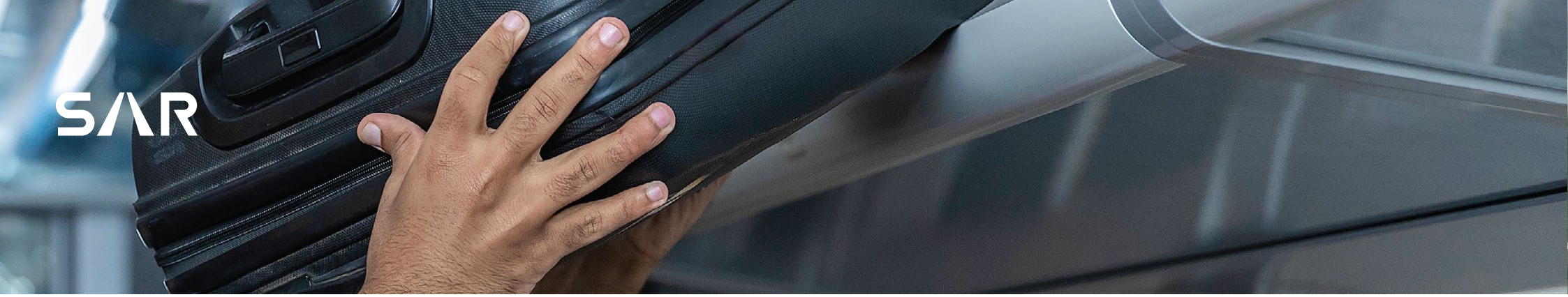
- سنقوم باسترداد مبلغ الفرق بين السعر الذي دفعته مقابل تذكرة الدرجة الأعلى وأرخص تكلفة لتذكرة جديدة في الدرجة الأقل، بالإضافة إلى تعويض بقيمة تعادل 25% من سعر تذكرة الدرجة الأعلى المدفوعة، أو
- سنرد لك 100% من تكلفة تذكرة الدرجة الأصلية الخاصة بك، وسننقلك مجانًا إلى درجة أقل في نفس القطار.

يرجى ملاحظة أن المقاعد داخل عربة المطعم على قطارات سار تصنف كدرجة اقتصادية.

وفي حالة ترقية درجة مقعدك الذي ستسافر عليه إلى درجة أعلى، لن يكون هناك أي تعويضات.

عندما يكون القطار محجوز بالكامل

قد يكون هناك بعض الحالات التي يتم فيها حجز القطار بالكامل، وبالتالي لا نستطيع توفير مقعد لك في أي درجة سفر لحجزك أو عدم وجود مساحة لشحن سيارتك. في هذه الحالة سنقوم بإرجاع كامل مبلغ سعر التذكرة الأصلية (بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تم شرائها مسبقًا) ، وبحسب تفضيلك سنقوم إما بتعويضك بنسبة تساوي 50% من قيمة التذكرة (لا تشمل الخدمات المضافة) أو تقديم رحلة بديله مجانية لنفس مسار الرحلة وبنفس درجة السفر وفئة التذكرة في وقت وتاريخ آخر باختيارك.



التأخير أو الإلغاء "المنع من السفر والقطارات المحجوزة بالكامل" (رحلات الذهاب والعودة)

إذا كان لديك حجز رحلة ذهاب وعودة وتأخرت رحلة الذهاب أو أُلغيت، مما يعني أنك قد تصل أو سيارتك إلى وجهتك في أقل من 6 ساعات من مغادرة قطار العودة، فيمكنك حينها المطالبة بتحويل تذكرة رحلة العودة إلى رحلة بديلة مجانية أو استرداد 100% (بالإضافة إلى أي خدمات أخرى تم شرائها مسبقًا) من قيمة تذكرة العودة في حال رغبتك بعدم السفر.

إذا كنت تشعر بتوعك أثناء رحلتك

على جميع المسافرين على متن قطارات سار والمتواجدين في المحطات التأكد من خلوهم من أي أمراض معدية قد تشكل خطرًا على سلامة الركاب والموظفين في المحطات وعلى متن القطار. تمتلك سار الحق في منع أو رفض نقل أي مسافر لديه حالة طبية قد تهدد سلامة الركاب والموظفين أو بسبب ظروفهم الصحية وقد تسبب تأخر لانطلاق الرحلة.

في حالة حدوث تدهور صحي مفاجئ على متن القطار، لا تتحمل سار أي مسؤولية تجاه الراكب المريض (أو المرأة الحامل) الذي لم يفصح عن حالته الصحية قبل المغادرة ولها الحق في إبعاد الراكب من القطار في المحطة التالية للحصول على الرعاية الصحية, وستحتفظ بأمتعة الراكب المريض ومرافقه في السفر حتى يتم استلامها أو تسليمها إلى الشرطة.

في حالة تلف ممتلكاتك

أي ممتلكات شخصية لم يتم تسجيلها بأمتعة الشحن وتحضرها معك لمحطاتنا أو على متن قطاراتنا فإنها تقع تحت مسؤوليتك، كما أن سار غير ملزمة بتقديم أي تعويض في حال فقدانها.

لا تتحمل سار المسؤولية عن أي أمتعة شحن غير آمنة أو في حالة غير جيدة عند تسجيل الوصول. لا يمكن نقل أي أمتعة تالفة إلا إذا قبل الراكب المسؤولية. لن يُسمح بأي أكياس مفتوحة أو غير آمنة.

إذا تعرضت أمتعتك المشحونة (بما في ذلك عربات الأطفال) للتلف أثناء النقل، فسنمنحك تعويضًا فقط إذا كان الضرر ناتجًا عن إهمال سار، بمعدل 75 ريال سعودي لكل كيلوجرام وبحد أقصى 750 ريال سعودي.

إذا وصلت أمتعتك أو عربة الأطفال الخاصة بك تالفة إلى محطة وجهتك، فيجب عليك إبلاغ أقرب موظف في محطة سار، والذي سيساعدك في استكمال نموذج الأمتعة التالفة. سيتم تزويدك أيضًا بنسخة من نموذج الأمتعة التالفة المكتمل. لن يتم قبول أي مطالبات بالتعويض إذا لم تقم بإكمال نموذج الأمتعة التالفة قبل مغادرة محطة وجهتك.

لا تتحمل سار مسؤولية حماية الممتلكات الثمينة في الأمتعة المشحونة، لذا ننصح بوضع جميع الممتلكات الثمينة داخل أمتعة السفر.

في حالة تأخر أو ضياع أمتعتك المشحونة

سنعتني بأمتعتك بمجرد تسجيلها حتى نعيدها لك في محطة وجهتك النهائية. وفي حالة تأخر أو فقدان أمتعتك وإننا إذ نستبعد حدوث ذلك، سنعوضك على النحو التالي:

- سيتم دفع تعويض عن الحقائب المتأخرة كل 24 ساعة بقيمة 2 ريال سعودي لكل كيلوجرام لمدة تصل إلى 14 يومًا
- سيتم تعويض الأمتعة المشحونة المفقودة والتي لم يتم الإعلان عن أي أشياء ثمينة لها بمبلغ 75 ريال سعودي لكل كيلوجرام من الأمتعة المسجلة
- يتم تعويض العملاء بقدر قيمة أمتعتهم المفقودة وقيمة الأشياء الثمينة المعلن عنها على ألا يتجاوز المبلغ 2500 ريال سعودي، وذلك بشرط احتواء الحقيبة على أشياء ثمينة والتي قد وافقت سار على شحنها

ستقوم سار أيضًا بتغطية أي رسوم تتعلق بشحن الأمتعة المفقودة إلى العميل.

إذا لم تصل أمتعتك المشحونة إلى محطة وجهتك، يجب عليك التواصل مع أحد موظفي محطة سار والذي سيقوم بمساعدتك على تعبئة نموذج الممتلكات المفقودة. سيتم تزويدك أيضًا بنسخة من نموذج الأمتعة المفقودة. ولن تقبل أي مطالبة تعويض عن أمتعة مشحونة إذا لم تقم بتعبئة النموذج قبل مغادرة المحطة.

يرجى ملاحظة أن الأمتعة المشحونة تعتبر مفقودة إذا لم يتم تسليمها إليك خلال 14 يومًا من تاريخ وصولك.

وتعد الأمتعة المحمولة يدويًا على متن القطار من مسؤوليتك في جميع الأوقات، ولن يكون هناك أي تعويض للأمتعة اليدوية التالفة أو الضائعة.

إذا تم العثور على أمتعتك المسجلة المفقودة خلال عام واحد من تاريخ سفرك، فسنتصل بك لاستلام أمتعتك خلال 30 يومًا من إخطارنا بذلك. عند الاسترجاع، سيكون لدى سار القدرة على استرداد أي تعويض تم دفعه عن الأمتعة المفقودة باستثناء أي رسوم تأخير التسليم.

إذا تضررت سيارتك أثناء الشحن

يعد نقل سيارتك بالقطار أحد أكثر الطرق أمانًا لنقل سيارتك من خلال الشحن المغلق بالكامل. لذلك ، عند الحجز مع سار ، يمكنك الاسترخاء، ومعرفة أن سيارتك ستصل بأمان، وفي نفس الحالة التي أُستلمت منك.

للحصول على مزيد من الراحة، تشمل جميع تذاكر شحن السيارات تأمينًا شاملاً* بما في ذلك التغطية في حالة فقدان السيارة أو شطبها، إلى القيمة السوقية للسيارة أو القيمة المؤمن عليها (أيهما أعلى) قد يصل فيها التعويض بحد أقصى إلى 240،000 ريال سعودي لكل مركبة.

في حال حدوث ظرف ما وتضررت سيارتك أثناء الشحن، يجب عليك الإبلاغ عن الضرر لأحد موظفينا عند استلام السيارة في مركز فحص الوصول والذي سيساعدك على رفع مطالبة لفريق الدعم في سار.

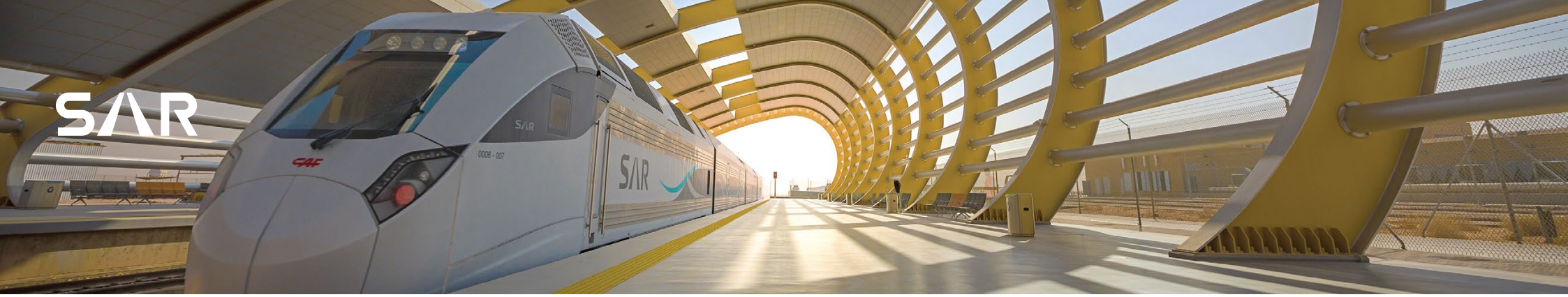
تدفع سار تكاليف التعويض بما يعادل قيمة إصلاح السيارة.

لن يتم قبول أي مطالبات إذا لم تقم بالإبلاغ عن ضرر حصل بسبب الشحن لأحد موظفين سار أثناء فحص الوصول في مركز استقبال السيارات.

في حال وجود خلاف بين سار ومالك المركبة بخصوص قيمة التعويض المستحق، يتم الاستعانة بمتخصص مستقل يتفق عليه الطرفان لتحديد قيمة الإصلاح.

أثناء استمرار أي إصلاحات أو مطالبات بالتعويض، ستوفر سار وسائل نقل بديلة ذات مستوى مماثل للمركبة المتضررة حتى يتم دفع التعويض أو اكتمال الإصلاحات.

*يجب تقديم بوليصة تأمين السيارة إلى سار. يرجى ملاحظة أن أي تعديلات للمركبة لن يتم تغطيتها بواسطة بوليصة تأمين سار.



الممتلكات الضائعة

إذا نسيت شيئًا على القطار أو في المحطة، نرجو منك التواصل مع أقرب محطة أو الاتصال على خدمة العملاء على 8001262000 خلال 30 يوم من تاريخ رحلتك، وسنقوم بمساعدتك لتعبئة نموذج الممتلكات الضائعة، وبالتالي يمكننا التحقق من السجلات لنرى ما إن تم إيجادها.

وإذا تم إيجاد الغرض الضائع سيتم إرساله لأقرب محطة لك على نفس خط سير رحلتك إما شبكة الشمال أو شبكة الشرق للتمكن من استلامه، ويجب على جميع العملاء عند استلامهم للغرض في أحد محطاتنا إبراز إما الهوية الوطنية السعودية أو الإقامة أو جواز السفر وبالإضافة إلى الرقم المرجعي للتذكرة.

يرجى ملاحظة أن المواد القابلة للكسر والتلف سيتم التخلص منها على الفور، بينما الأمتعة الأخرى سيتم الاحتفاظ بها لمدة 12 شهرًا. وإذا لم تستلم خلال المدة المحددة سنقوم بتسليمها إلى الشرطة.

المطالبة باسترداد المبلغ والتعويض

إذا كنت تعتقد بأنك تستحق استرداد مبلغ التذكرة أو التعويض أو إلغاء حجز تذكرتك بسبب خطأ منا أو تخفيض درجة سفرك عندما يكون القطار محجوز بالكامل أو عند إضاعتنا لأمتعتك، فبالتالي ستحتاج إلى المطالبة بذلك عن طريق تعبئة نموذج الاسترداد والتعويض والذي يمكن إيجاده في جميع محطاتنا أو على موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa** أو من خلال الاتصال على مركز خدمة العملاء على الرقم 8001262000

يجب استلام جميع مطالبات الاسترداد والتعويض خلال 30 يوم من موعد رحلتك، ولن تقبل أي مطالبة بالتعويض بعد هذا الوقت.

إذا تم قبول مطالبتك، فسيتم استرداد المبلغ عن طريق التحويل البنكي. خلال مدة أقصاها 30 يوماً.

كما يمكن توفير خطاب تأكيد موضحاً سبب التأخير، إلغاء الرحلة أو الأمتعة الضائعة، بناءً على طلب العميل عبر محطاتنا أو خدمة العملاء.

الحوادث والاصابات

يتسم السفر بالقطار بكونه آمن للغاية ونسعى جاهدين لمنع وقوع الحوادث.

يرجى إخبارنا في أقرب وقت ممكن إذا حدث خطأ ما وتعرضتَ للأذى. سنُقدّم لك المساعدة التي تحتاجها إذا كانت الحالة طارئة.

إذا تعرضت للإصابة بسبب إهمال سار أو موظفيها وتحتاج إلى مساعدة طبية، فيمكن للمسافر المطالبة بالتعويض عن تكاليف العلاج الطبي والنقل.

في حالة وقوع حادث (لا سمح الله) على متن قطارات سار، أو داخل محطاتنا، وهو أمر مستبعد جدًا، يؤدي إلى وفاة أحد الركاب بسبب إهمال سار أو موظفيها، يحق للمسافر وورثته الحصول على تعويض عن الأضرار المتكبدة. إذا كان هناك أكثر من مشغل أو جهات أخرى مرتبطة بالحادث، فيمكن تعيين المطالبة إلى الشركة المسؤولة بشكل مباشر عن الحادث أو لعدة جهات مسؤولة عن الحادث.

الحوادث والإصابات التي تحدث بسبب قوة قاهرة أو طرف ثالث غير ملزم بأي علاقة تعاقدية مع سار، أو أعمال غير قانونية أو أخطاء أو إهمال نيابة عن الراكب، سيتم إعفاء سار من أي دفعات تعويض.

نُسجل جميع تفاصيل الحوادث حتى نتمكن من التحقيق فيما حدث والتأكد من عدم تكراره.

11 تـواصــل معـنــا

نعمل على تيسير التواصل مع عملائنا قدر الإمكان إذا كـان لديهـم سـؤال أو شكـوى أو مطالبة بتعويض أو لتقديم ملاحظاتهم أو اقتراحاتهم.

يرجى الاتصال بنا على الرقم 8001262000

يجب تقديم جميع مطالبات الاسترداد والتعويض خلال 28 يومًا من رحلتك. لن يتم قبول أي مطالبات بعد هذه المدة.

إذا تم قبول مطالبتك، فسيتم دفع المبلغ عن طريق حوالة بنكية. ستتم معالجة مطالبتك في غضون 28 يومًا.

إذا كنت تنوي السفر عما قريب، وتحتاج إلى مساعدة عاجلة، نأمل منك الاتصال بفريق خدمة العملاء والذي يرحب دائما بمساعدتك في كل ما تحتاجه. ويتواجد الفريق كل يوم بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع.

تواصل معنا على وسائل التواصل الاجتماعي

إذا كنت تحتاج لأي مساعدة وفي شكل عاجل، يمكنك التواصل معنا على تطبيق X على @SARNorthEast أو مراسلتنا على تطبيق الواتس آب على الرقم 0567225878.

يمكنك مراسلتنا على البريد الإلكتروني على

customercare@sar.com.sa

عند مراسلتك لنا على البريد الإلكتروني سنقوم بالرد عليك بمـدة لا تزيد عـن 15 يـومًا.

وإن كنا سنأخذ وقتًا أطول من ذلك لنتحقق من الشكوى أو من المعلومات، سنقوم بإخبارك خلال 7 أيام.

إذا لم تكن راضيًا عن خدمتنا لك، يمكنك الاطلاع على سياسة معالجة الشكاوى لتتمكن من تقديم شكواك، حيث سيمكنك إيجاد نسخة من السياسة على موقعنا الإلكتروني **www.sar.com.sa**.

12 خريطة المسار للخطوط الحديدية السعودية

SAR

الخطوط الحديدية السعودية

SAUDI ARABIA RAILWAYS