



ميثاق المسافر

قطارات الشمال والشرق

ديسمبر ٢٠٢٣



- 1 ما هو 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

معاملة العملاء بعدل

نقوم دائماً بوضع عملائنا على مقدمة أي قرار نتخذه وأي أمر نقوم بفعله. كما يعد التأكد من سلامة العميل ومعاملته بعدل من ضمن أولوياتنا. نريد دائماً أن تحصل على تجربة ممتعة مع سار لذلك نجعل تواصلك معنا سهلاً، حيث سنستمع لك دائماً وسنضع جميع ظروفك بالحسبان.

نظام حماية حقوق المسافرين من الهيئة العامة للنقل

يسير ميثاق المسافر لدينا جنباً إلى جنب مع لوائح نظام حماية حقوق المسافرين من الهيئة العامة للنقل. ويوضح ميثاقنا العقد الذي يتم بيننا وبين العميل عند شرائه تذكرة للسفر. يمكنك إيجاد نسخة من ميثاق المسافر ونسخة من لأثحة الهيئة العامة للنقل على موقعنا www.sar.com.sa لحماية حقوق المسافرين.

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 لتتأكد من بقائه محدثاً وعادلاً لجميع عملائنا.

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

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



أُسِّس صندوق الاستثمارات العامة الشركة السعودية للخطوط الحديدية في عام 2006 من أجل تنفيذ مشروع سكة حديدية تربط المنطقة الشمالية بكلٍ من المنطقتين الشرقية والوسطى من المملكة.

واندمجت الشركة السعودية للخطوط الحديدية في عام 2021 مع المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السعودية لتأسيس الخطوط الحديدية السعودية (سار) وبدأت بإطلاق خدماتها بين الرياض والهفوف وبقية ودمام، والتي كانت موجودة بالخدمة منذ عام 1966.

يطلق قطار الشمال رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض وحائل مروراً بالمجمعة والقصيم، كما تتوفر خدمات النوم على القطار الليلي بين الرياض والقريات مروراً بالمجمعة والقصيم وحائل والجوف.

كما تتوفر خدمة شحن السيارات بين محطتي الرياض والقريات.

يطلق قطار الشرق رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض ودمام مروراً بالهفوف وبقية.

توفر سار لغير المسافرين خدمة شحن الطرود الآمنة والسريعة من خلال قطارات الركاب العاملة على شبكتنا الشمالية والشرقية.

لمعرفة المزيد يمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني www.sar.com.sa





تتوفر درجتي سفر على قطارات شبكة الشمال:

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 إضافة إلى اشتغال المقاعد على مسندًا للرأس وطاولة , بالإضافة إلى توفر مقبس كهربائي ومنفذ USB لشحن الهاتف المحمول في كل مقعد.

كما تشمل 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 درجة الأعمال بالإضافة إلى وجبة على متن القطار , وهذه الخدمات متاحة للشراء لعملاء درجة الأعمال عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق.



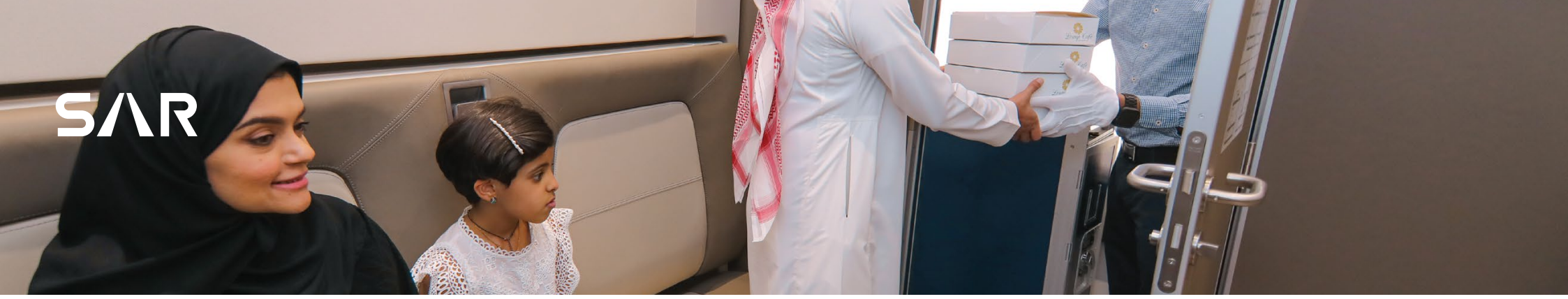
الدرجة الاقتصادية

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 المطعم على متن القطار أو عربة الطعام المتنقلة.





كما تشمل مقصورات النوم الخاصة على الميزات التالية ، خدمة حصرية لشحن الأمتعة وخدمة المسار السريع وألوية 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.

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

مقصورة (النوم) الخاصة

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

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

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





SAR

تسمح سار بنقل الأنواع التالية للمركبات على متن القطار:

- سيارات الهاتشباك
- سيارات السيدان
- سيارات الكوبيه
- السيارات الرياضية
- السيارات المكشوفة
- سيارات ستيشن واغن
- سيارات SUV
- سيارات البيك أب

الحد الأقصى: أبعاد مقاسات المركبة المسموح بنقلها 210سم (عرض) x 216سم (ارتفاع).

خدمة شحن السيارات

يستطيع كلاً من المسافرين وغير المسافرين شحن سياراتهم الخاصة على القطار بين محطتي الرياض والقرية. تعد خدمة شحن السيارات بالقطار بين محطتي الرياض والقرية أسرع الطرق وأكثرها أماناً وملاءمة للسفر لمسافات طويلة. سار توفر لك خيارين، أما شحن سيارتك فقط على متن القطار ويستمها الشخص المفوض عند موعد الوصول، أو شحن سيارتك مع السفر على متن نفس الرحلة. كلا الخيارين متاحين بين محطتي الشمال (الرياض والقرية).



تتوفر درجتي سفر على قطارات شبكة الشرق:

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 تشمل درجة الأعمال على المميزات التالية, خدمة المسار السريع وألوية الصعود على متن القطار, والوصول إلى المكان المخصص للصلاة على متن القطار.

تشتمل درجة الأعمال المميزة على دخول مجاني لصالة درجة الأعمال بالإضافة إلى 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 المطعم على متن القطار أو عربة الطعام المتنقلة.





شحن الطرود

يُمكن لعملائنا الغير مسافرين شحن الطرود الكبيرة والصغيرة (حتى وزن 60 كجم) بين جميع المحطات على قطارات (الشمال- الشرق)، بميزة التوصيل السريع في نفس اليوم.

يتم تسليم شحنات الطرود بكل سهولة ويُسر في أي من محطات الركاب دون أي حجز مسبق حيث يمكن شحنها على أقرب رحلة قطار متوفرة مما يجعل شحن الطرود واحدةً من أسرع وسائل نقل الطرود بالمملكة العربية السعودية.

وبمجرد وصول الشحنة، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المستلم المدونة بياناته حيث يمكنه استلام الطرد على الفور من محطة الوصول أو في أي وقت مناسب خلال الـ 48 ساعة التالية.

تقدم سار مجموعة من التذاكر لتناسب إحتياجات سفرك. أختار التذكرة المناسبة لك، أضف بعض المميزات كالأمتعة، الوجبات أو الدخول لصاله الأعمال لتخصيص تجربتك مع سار.

فئات تذاكر سار (قطار الشمال)

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



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



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



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



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

- يمكن تعديل الحجز قبل ساعة واحدة من وقت المغادرة المحدد.
- يمكن إلغاء الحجز قبل 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.
- الإضافات المسبقة الدفع غير قابلة للاسترجاع.
- سيتم تطبيق التعديلات والإضافات على الحجز الجديد (باستثناء الترقية إلى أعلى فئات التذاكر التي تحتوي على دخول صالة الأعمال أو اختيار المقعد مجاناً، بالإضافة إلى تذاكر الاقتصادية التوفيرية المضاف إليها خاصية اختيار المقعد).
- سيتم تطبيق رسوم عدم الحضور للتذاكر الملغاة قبل أقل من 24 ساعة وحتى 24 ساعة بعد موعد المغادرة المحدد.





تذاكر قائمة الانتظار

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

تعد تذاكر قائمة الانتظار مثالية للعملاء الذين يحتاجون إلى السفر في الرحلة التالية المتاحة، ولكن تم حجز جميع المقاعد.

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 +)

تذاكر البالغين مخصصة للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا وأكثر والغير مؤهلين للحصول على أسعارنا المخفضة ادناه.

تذاكر الأطفال (2 - 11 سنة)

يتمتع المسافرون من الأطفال على الدرجة الاقتصادية الذين تتراوح أعمارهم بين عامين إلى أقل من 11 عامًا، بخصم 50% من قيمة تذكرة الشخص البالغ. و خصم 20% من قيمة تذكرة الشخص البالغ للأطفال عند سفرهم على درجة الأعمال.

يجب أن يسافر الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 2 و 11 عامًا ، والذين يسافرون في درجة الأعمال أو الدرجة الاقتصادية السفر مع شخص بالغ آخر (16+). يجب أن يرافق الأطفال (من 5 إلى 11 عامًا)، المسافرين على المقصورة الخاصة شخص بالغ واحد على الأقل (16+) كما يجب أن يكون الأطفال والرضع (0 إلى 4 سنوات) الذين يسافرون في المقصورة الخاصة، برفقة شخص بالغ (16+) بنسبة 1:1.

يجب على للأطفال الذين تزيد أعمارهم عن 5 سنوات الحصول على سرير مخصص لهم في المقصورة الخاصة. الحد الأقصى لعدد الأشخاص في مقصورة النوم الخاصة لدينا هو أربعة ، شاملة للأطفال والرضع. يوصى بوضع الأطفال والرضع، الذين تقل أعمارهم عن 5 سنوات، والمسافرون في المقصورة الخاصة ،في الأسرة السفلية فقط.

تذاكر الرضع (0-1 سنة)

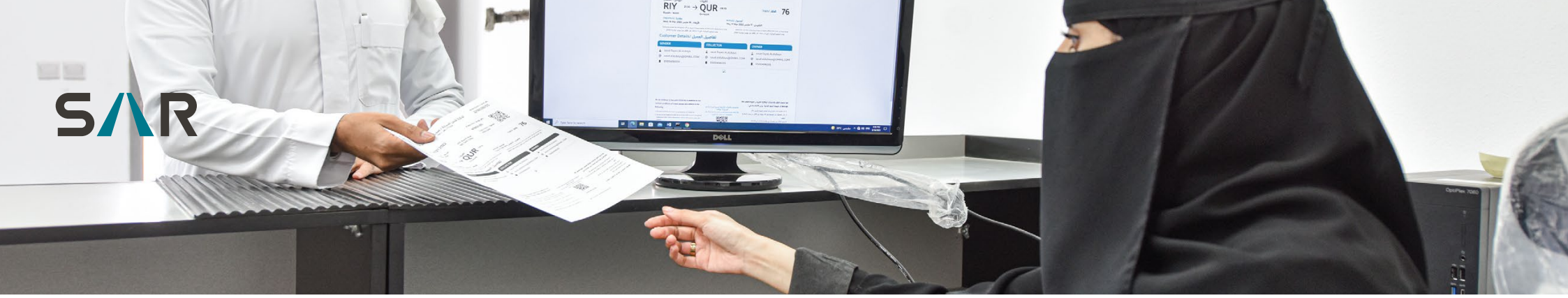
يسافر الأطفال الرضع الذين تقل أعمارهم عن سنتين (0-1 سنة) مجانًا في الدرجة الاقتصادية لكنهم لن يحصلوا على مقعد مخصص لهم، وبالتالي يجب ان يحملهم احد الوالدين/ الوصي طوال مدة الرحلة. سيحصل الأطفال الرضع الذين يسافرون في درجة الأعمال على خصم بنسبة 80% على سعر تذكرة البالغين دون حجز مقعد.





تذاكر 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 الشراء معًا.



تذاكر السفر + شحن السيارات

للعلماء 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.

يمكن لعاملنا 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

www.sar.com.sa

تذاكر شحن السيارات

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

تذكرة شحن السيارة فقط

للعلماء 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.



تعد الخطوط الحديدية السعودية (سار) شركة فريدة لتشغيل القطارات في السعودية حيث تجمع بين خدمات القطارات الليلية والنهارية. وبالنسبة لنا فإن شركة سار تعنى بالضيافة، وهنا أنت ضيفنا نعدك بأن تشتمل خدماتنا على خدمات فندقية عالية الجودة وفي الوقت ذاته نتيح لكم الحصول على رحلة آمنة بواسطة قطار المسافات الطويلة عالي الأداء. وسيبذل طاقم القطار ما بوسعهم لخدمتكم على أفضل وجه ولجعل رحلتكم لا تنسى.

لقد قمنا بتصميم خدمات قطاراتنا لتتيح لك حرية اختيار الخدمات والطعام والمقصورات الخاصة والمقاعد سواء على الدرجة الاقتصادية أو درجة الأعمال. ويتم تحديث قائمة الطعام الموسمية لدينا لتشتمل على وجبات الغداء أو العشاء أو الإفطار والوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة أو الساخنة.



مقصورة النوم الخاصة		درجة الأعمال		الدرجة الاقتصادية		درجة السفر
المقصورة الخاصة المميزة*	المقصورة الخاصة*	الأعمال المميزة	الأعمال	الاقتصادية	الاقتصادية التوفيرية	فئة التذكرة
نعم		لا ينطبق		لا ينطبق		للاستخدام الواحد
نعم		نعم		نعم	لا	اختيار مقعد مجاني
نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	دخول صالة مجاني
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*		لا		الخدمات المجانية على متن القطار
نعم	لا	نعم	لا	لا		مشروبات مجانية
نعم	لا	نعم	لا	لا		وجبة مجانية على متن القطار
نعم	لا	نعم	لا	لا		خدمة مجانية إلى المقعد / المقصورة
نعم		نعم		نعم		الدخول إلى مقطورة المطعم
لا		لا		نعم		خدمة عربة الطعام المتنقلة (متوفرة للشراء)

*خدمات خاصة بقطار سار الشمال الليلي فقط



- يمكنك التواصل معنا عبر تطبيق تويتر على **@SARNorthEast**
- اتصل على خدمة العملاء لدينا على **8001262000**
- ارسال بريد إلكتروني الى **Customercare@sar.com.sa**
- تواصل معنا عبر تطبيق الواتس اب 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.

نحن نعلم مدى أهمية إعطائك كل ما تريد لتتمكن من التخطيط لرحلتك جيداً 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 تغييرات:

- اطّلع 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 من المتجر، لتستطيع التخطيط لرحلتك بشراء التذاكر وللتحقق من أوقات ومعلومات الرحلات



قم بزيارة نقاط البيع في أي من محطاتنا

يمكنك شراء تذاكر مقصورة النوم الخاصة أو تذاكر درجة الأعمال أو الدرجة الاقتصادية من خلال نقاط البيع في أي من محطاتنا. كما يسعد موظفوا المحطة بمساعدتك على طباعة التذاكر التي تم شراؤها مسبقاً على الموقع الإلكتروني أو مساعدتك في الإجابة على أي استفسار تتساءلون عنه. يمكن دفع تكاليف شحن الطرود واستلامها من مكتب شحن الطرود المخصص لدينا في كل محطة.

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

يمكنك إيجاد مواعيد عمل منافذ بيع التذاكر وإرسال الطرود 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.

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

إذهب إلى www.sar.com.sa

كما تعد أبسط وأرخص الطرق لشراء تذاكر القطار وشحن 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، وللحصول على التطبيق ابحث عن "سار" في متجر التطبيقات على جهازك.



إجراء تعديلات على تذكرتك (الدرجة الاقتصادية)

إذا كانت لديك تذكرة الدرجة الاقتصادية، 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:

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

يمكن التعديل على التذكرة قبل ساعة واحدة 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.

لا يمكن تغيير رقم المقعد لحاملي تذاكر الاقتصادية التوفيرية مع خدمة اختيار مقعد.

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.



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 قبل 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

لا يوجد استرداد على الخدمات الإضافية المشتراة مسبقًا.

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



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:

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

يمكن التعديل على التذكرة قبل ساعة واحدة 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



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:

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

يمكنك إلغاء التذكرة قبل 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

لا يوجد استرداد على الخدمات الإضافية المشتراة مسبقًا.

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



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:

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

يمكن التعديل على التذكرة قبل ساعة واحدة من وقت المغادرة المحدد.

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

يمكنك إضافة** أو إزالة ركاب من/إلى المقصورة بالاتصال على 8001262000 أو مكتب بيع التذاكر في جميع محطات سار بدون تطبيق أي رسوم إضافية.

يمكن تعديل الأسماء* المسجلة على التذكرة عن طريق مكاتب مبيعات التذاكر المتواجدة في جميع محطات سار وبدون أي رسوم إلى قبل 30 دقيقة من وقت 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



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 :

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

يمكنك إلغاء التذكرة قبل 24 ساعة من موعد المغادرة المحدد.

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



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:

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





تغيير أو إلغاء تذاكر رحلات الذهاب والعودة

إذا كنت ترغب في إجراء تغيير أو إلغاء لإحدى تذاكر الذهاب او العودة، فستطبق الرسوم المذكورة فقط على التذكرة المراد تغييرها أو إلغاؤها وإذا تم تغيير أو تعديل كل من تذاكرتي الذهاب والعودة، فستطبق الرسوم المذكورة للسعر الإجمالي لتذكرة الذهاب والعودة.



إلغاء شحن الطرود

في حال قررت إلغاء شحن طرد بعد القبول المبدئي من قبل سار، سيتم احتساب رسوم إلغاء بنسبة 100% يُطلب من العملاء التواجد شخصياً لإلغاء شحناتهم من محطة المغادرة، وبشرط أن الشحنة لم يتم شحنها بعد، سيكون الطرد متاحاً للاستلام خلال تقديم الهوية الوطنية السعودية أو الإقامة) ورقم شحنة صالح.

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 تذركت، فسندكّف 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 دفعت ثمن تذركت من خلال Apple Pay ، فسندقوم برد المبلغ لك عبر حوالة بنكية.
- في حال تم الدفع نقداً سيتم استرداد المبلغ نقداً، ولكن إن كان المبلغ المسترد يحتوي على هلات فستتم عملية الاسترداد عن طريق التحويل البنكي.
- إذا دفعت نقداً للحصول على تذكرة قائمة الانتظار ولم تتمكن من السفر بسبب عدم وجود مقعد شاغر على متن القطار ، فسيتم استرداد المبلغ عن طريق حوالة بنكية.
- إذا دفعت ثمن تذركت عن طريق البطاقة البنكية أو الإئتمانية في المحطة فسندقوم برد المبلغ لك عبر حوالة بنكية.

*يرجى ملاحظة أن جميع المبالغ المستردة عن طريق التحويل البنكي قد تأخذ 28 يوم للمعالجة.



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 واحد فقط مخصصة للكراسي المتحركة. ونأمل أن تقوموا بالحجز المبكر لترتقي إلى مستوى تطلعاتكم ولنقدم أفضل الخدمات من أجلكم.

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

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.





يجب على الأطفال (البالغين من العمر 0 إلى 11 سنة) والمسافرين بمقصورة النوم الخاصة استخدام المقصورة برفقة شخص بالغ واحد على الأقل (فوق سن السادسة عشر)، كما يجب مرافقة الأطفال والرضع (من 0 إلى أربعة سنوات) المسافرين بمقصورة النوم الخاصة من قبل شخص بالغ بحيث يتم مرافقة كل طفل مع شخص بالغ (16+) بنسبة واحد إلى واحد.

ويجب أن يكون للأطفال تحت سن الخامسة سرير مخصص لهم في مقصورة النوم الخاصة. ويعد الحد الأقصى لمقصورة النوم الخاصة أربعة ركاب شاملة الأطفال والرضع. وينصح باستخدام الأسرة السفلية في مقصورة النوم الخاصة للأطفال والرضع تحت سن الخامسة.

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 (من 0 إلى 11 سنة)

لا يسمح للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 12 عامًا السفر دون مرافق بالغ (فوق سن السادسة عشر).

يمكن للأطفال دون سن الثانية السفر مجانًا مع سار، ولكن لن يتم توفير مقعد مخصص. كما يجب أن يسافر مع الأطفال الرضع (من 0 إلى سنة) شخص بالغ بحيث يتم مرافقة كل طفل مع شخص بالغ (16+) بنسبة واحد إلى واحد.





ترتيباتنا لراحتك

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

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

سنقوم دائماً ببذل ما في وسعنا لراحة الركاب من كلا الجنسين في حال 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.



مكاتب التذاكر

يمكنك شراء تذاكر مقصورة النوم الخاصة أو تذاكر درجة الأعمال أو الدرجة الاقتصادية من خلال نقاط البيع في أي من محطاتنا. كما يسعد موظفو المحطة بمساعدتك على طباعة التذاكر التي تم شراؤها مسبقًا على الموقع الإلكتروني أو مساعدتك في الإجابة على أي استفسار تتساءلون عنه.

مكاتب تسجيل الأمتعة وشحن الطرود

تحتوي جميع محطاتنا على مكاتب تسجيل الأمتعة و مكاتب شحن الطرود. إذا كنت ستقوم بشحن الأمتعة , فإن مكاتب شحن الأمتعة الخاصة بنا تفتح قبل ساعتين من موعد مغادرة القطار المحدد وستغلق قبل 20 دقيقة من موعد المغادرة المحدد. إذا أردت إرسال طرد عبر خدمة شحن الطرود يمكنك ذلك في أي وقت حتى 20 دقيقة قبل موعد مغادرة الرحلة المحدد.

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 وخدمات

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.



مناطق الانتظار

تشتمل جميع محطاتنا على مناطق عديدة مخصصة للجلوس. كما تشتمل أيضًا على الصالات في جميع محطاتنا (باستثناء محطة بقيق)، حيث تفتح الصالة أبوابها قبل ساعتين من وقت مغادرة القطار.

جميع صالاتنا تقدم وجبات ومشروبات مجانية، متاحة للعملاء حتى 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 وإيقاف 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

تقع المواقف 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 واصطحبها معك في رحلتك.

ستكون أول 15 دقيقة من ركن السيارة مجانية وبعد ذلك تحسب 3 ريالات لكل ساعة وعند عودتك ما عليك سوى تسليم التذكرة إلى الموظف ودفع الرسوم المطلوبة عن طريق بطاقة مدى أو فيزا أو نقداً.

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 عمال النظافة، ويحرص طاقم التنظيف على إبقائها نظيفة ومعقمة طوال اليوم.

التدخين

حرصًا على سلامة العملاء وراحتهم، يُمنع منعًا باتًا التدخين في جميع مرافق المحطة وعلى متن القطار. وهذا يشمل النزول من القطار عند التوقف بين المحطات. قد يؤدي عدم الامتثال لهذه القوانين إلى فرض غرامات مالية أو الإبعاد من المحطة أو القطار.



خدماتنا في درجة الأعمال

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

اصطحاب الحيوانات الأليفة على متن قطاراتنا

لا يسمح باصطحاب الحيوانات على متن قطارات سار.

نرغب دائماً بأن تكون رحلاتكم معنا ممتعة ومريحة، لذلك نعمل بجد لتتأكد 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 شراؤها مسبقاً عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

يمكنك الطلب والأكل في مقطورة 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، علماً بأنه لا يمكن تعديل أو استرجاع الوجبات مسبقاً الطلب.

عند تعديل تذكرة تشمل على وجبة مجانية، سيتم إضافة وجبة افتراضية على حجز العميل.

الوجبات المشتراة سيتم نقلها للحجز الجديد.



حجز المقاعد

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

علماً بأنه لايمكن تعديل رقم المقعد بعد إضافته لحاملي تذاكر الاقتصادية التوفيرية.

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 شركة سار قد تقوم بتغيير حجز المقعد قبل موعد الرحلة بمدّة قصيرة وذلك لأسباب تشغيلية.



الأمثلة المسموح بها على متن قطاراتنا

تصنف سار أمثلة السفر على متن القطار، والأمثلة المشحونة إلى ثلاثة أقسام:

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

حد الأمثلة المسموح بها هو حد الأمثلة الذي يمكنك السفر به. هذا الحد يختلف على حسب فئة تذركت.

يمكن إضافة أمثلة إضافية على حركك عن طريق الموقع الإلكتروني، أو عبر التطبيق أو في المحطة.

للمزيد من المعلومات حول السفر بالأمثلة في قطارات سار، يرجى زيارة www.sar.com.sa.

لا يحصل الأطفال الرضع الذين تقل أعمارهم عن عامين على أمثلة، لذلك سيحتاجون إلى وضع جميع متعلقاتهم في أمثلة البالغين المصاحبين لهم.

إذا أردت أن تشحن أممتك، تفتح مكاتب شحن الأمثلة قبل ساعتين من موعد مغادرة القطار المحدد وتغلق قبل ٢٠ دقيقة من وقت مغادرة القطار.

لا يُسمح بنقل عربات الأطفال على متن القطار، ويجب شحنها في عربة الأمثلة. لتجنب حدوث أي تلف لعربة طفلك أثناء نقلها، يوصى بتغليفها قبل شحنها، كما تتوفر خدمة تغليف الأمثلة للعملاء في معظم محطات سار.

نبدل دائماً قصارى جهدنا لشحن أممتك، ولكن إن كانت عربة الأمثلة ممتلئة أو قد يؤدي شحن أممتك إلى تأخير أو حدوث إزعاج أو إصابات فلن نتمكن من قبولها. كما لن نسلّم أي أمثلة قد تشكل خطراً بأي شكل من الأشكال.





يتم التحقق من التذاكر بانتظام على متن القطار لذلك إن كنت لا تملك تذكرة صالحة طوال رحلتك، سيتوجب عليك شراء تذكرة جديدة و ستكون بالسعر الأعلى للتذكرة لتتمكن من الاستمرار برحلتك.

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

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

المواد المحظورة على قطاراتنا

يحظر شحن أي نوع من اللحوم أو الأسلحة أو المواد القابلة للاشتعال أو الحاويات المضغوطة على قطاراتنا. كما يحظر نقل الأسلحة والعناصر الحادة على متن قطاراتنا.

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.



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

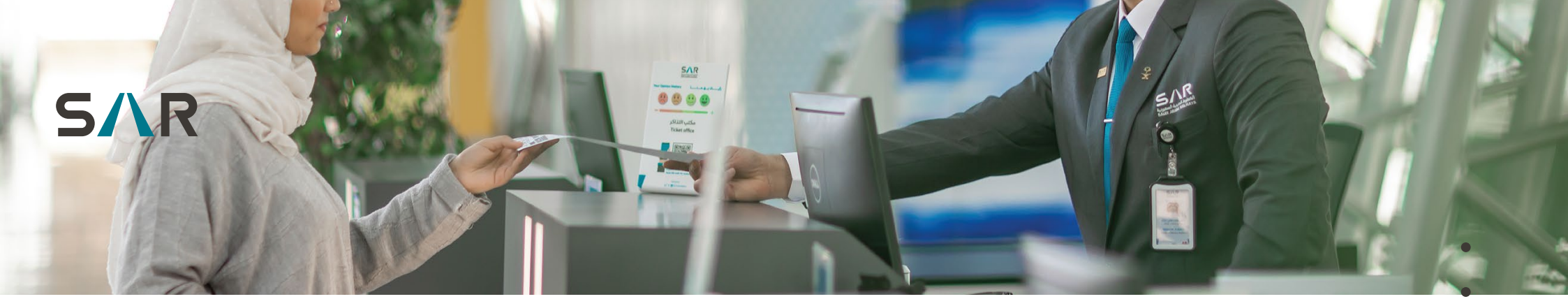
فيما يلي ستجد معلومات عن أدنى حد للتعويض الذي نقدمه للعملاء عند تأخر الرحلات.

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

ما سنفعله في حال حدوث تأخير في الرحلة:

- سنقوم بإعلامكم دائماً عما يحدث وسنقدم لكم النصائح التي قد تحتاجونها من أجل رحلتكم
- 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 تتمكن من إيصالك لوجهتك سيتحتم علينا أخذك للمحطة الأقرب
- يُيسّر لك المطالبة بالتعويض عند تأخر الرحلات قدر الإمكان





كيف نقوم بتعويضك عند إلغاء رحلتك

عند تأخر رحلتك

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

إذا تأخرت رحلتك أو 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 شراؤها مسبقًا).

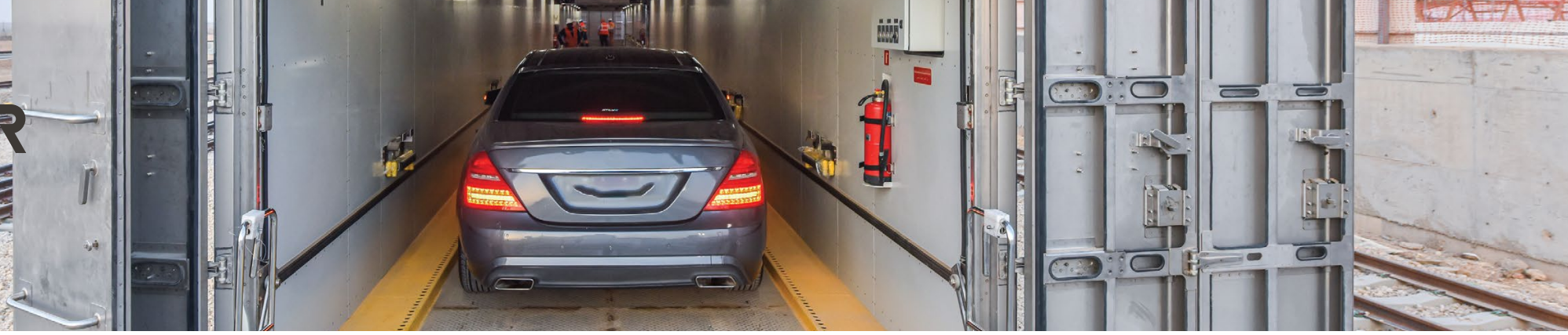
- إذا ألغيت رحلتك وقد قمنا بإبلاغك قبل 6 ساعات من موعد رحلتك، سنقوم بإرجاع مبلغ قيمة التذكرة كاملاً (تشمل الخدمات المضافة).
- إذا ألغيت رحلتك وقد قمنا بإبلاغك قبل أقل من 6 ساعات من موعد رحلتك، سنقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة (تشمل الخدمات المضافة)، وأيضًا سيتم تعويضك بمبلغ يساوي 25% من قيمة التذكرة (لا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

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

- 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 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 للصالة، اختيار مقعد أو مواقف السيارات.

إذا ألغى 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 ألغى، لن يتم تعويضك عن أي خسائر أو تكاليف إضافية (مثل تفويت طائرة أو حافلة، أو السفر عبر شبكتنا 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.

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 وستة ساعات، فسنقوم بتعويضك بنسبة 25% من قيمة تذكرة شحن السيارة.
- إذا تأخرت سيارتك بين 6 و 10 ساعات، فسوف نقوم بتعويضك بنسبة 50% من قيمة تذكرة شحن السيارة.
- إذا تأخرت سيارتك بمقدار 10 ساعات أو أكثر، فسوف نسترد لك 100% من قيمة تذكرة شحن السيارة التي تم شراؤها.



رفض السفر

يجب عليك الإلتزام 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.

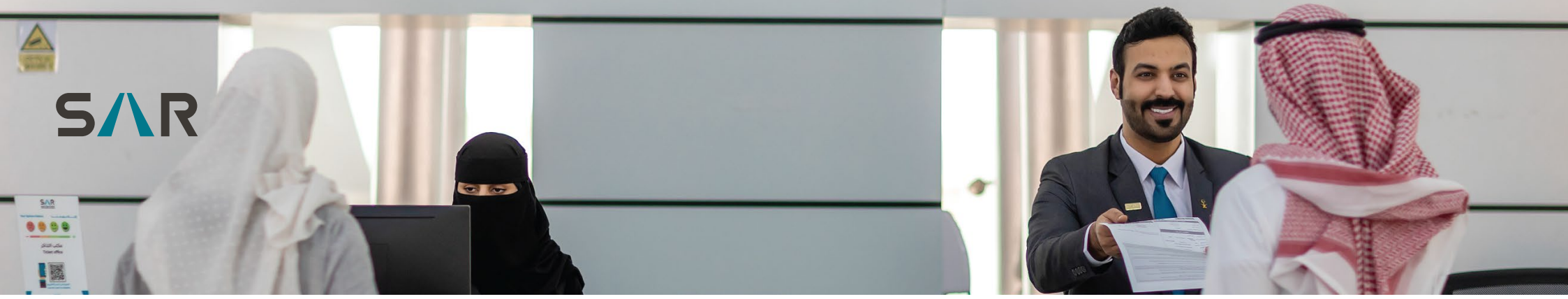




رفض السفر (تذاكر القطار + شحن السيارات)

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.



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 وفتة التذكرة في وقت وتاريخ آخر باختيارك.

تخفيض درجة السفر

قد تحدث مشكلة في الحجز وبالتالي يترتب علينا تخفيض درجة سفرك (كتخفيضها من درجة الأعمال إلى الدرجة الاقتصادية)، عندها سنسترد لك كامل مبلغ تذكرة الدرجة الأعلى، والسفر على متن القطار بالدرجة الأدنى مجانًا.

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.



في حالة تلف ممتلكاتك

أي ممتلكات شخصية تحضرها معك لمحطتنا أو على متن قطاراتنا فإنها تقع تحت مسؤوليتك، كما أن سار غير ملزمة بتقديم أي تعويض في حال فقدانها.

وفي حال تلف الأمتعة أو الطرود المشحونة أثناء نقلها أو شحنها، سنقوم بتعويضك إذا كان التلف ناتج عن إهمال موظفينا بقيمة 500 ريال كحد أقصى.

عند تلف الأمتعة أو الطرود المشحونة عبر سار يجب عليك التواصل مع أحد موظفي محطة سار والذي سيقوم بمساعدتك على تعبئة نموذج الأمتعة المتضررة، ولن تقبل أي مطالبة تعويض إذا لم تقم بتعبئة النموذج قبل مغادرة المحطة.

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

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 مسبقاً) من قيمة تذكرة العودة في حال رغبتك بعدم السفر.





في حالة ضياع أمتعتك المشحونة أو الطرود

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

- يتم تعويض العملاء بمبلغ قدره 75 ريال سعودي لكل كيلو جرام من وزن الحقيبة إذا كانت الحقيبة لا تحتوي على أشياء ثمينة.
- يتم تعويض العملاء بقدر قيمة أمتعتهم وقيمة الأشياء الثمينة على ألا يتجاوز المبلغ 2500 ريال سعودي، وذلك بشرط احتواء الحقيبة على أشياء ثمينة والتي قد وافقت سار على شحنها.
- يتم تعويض شحنة الطرود التي لا تحتوي على أشياء ثمينة 75 ريال سعودي لكل كيلو جرام من وزن الطرد بحد أقصى 1000 ريال سعودي.
- يتم تعويض عملاء شحن الطرود بقدر قيمة الطرد وقيمة الأشياء الثمينة على ألا يتجاوز المبلغ 2000 ريال سعودي، وذلك بشرط احتواء الطرد على أشياء ثمينة والتي قد وافقت سار على شحنها.

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

إذا لم تصل شحنة الطرود إلى محطة الوجهة المحددة في غضون 24 ساعة من وقت وصولك المحدد، فيرجى الاتصال بخدمة العملاء لدينا خلال 48 ساعة (72 ساعة من وقت الوصول المحدد).





الممتلكات الضائعة

إذا نسيت شيئاً على القطار أو في المحطة، نرجو منك التواصل مع أقرب محطة أو الاتصال على خدمة العملاء على 8001262000. حيث سيقومون بمساعدتك لتعبئة نموذج الممتلكات الضائعة، وبالتالي يمكننا التحقق من السجلات لنرى ما إن تم إيجادها أم لا.

وإذا تم إيجاد الغرض الضائع سيتم إرساله لأقرب محطة لك على نفس خط سير رحلتك إما على 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 شهراً. وإذا لم تستلم خلال المدة المحددة سنقوم بالتبرع بها إلى الجمعيات الخيرية.

إذا تضررت سيارتك أثناء الشحن

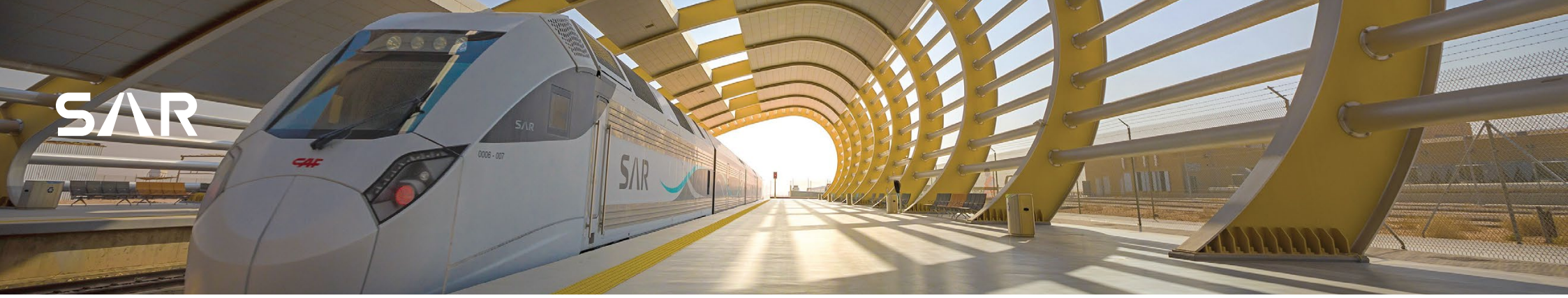
يعد نقل سيارتك بالقطار أحد أكثر الطرق أماناً لنقل سيارتك من خلال الشحن المغلق بالكامل. لذلك، عند الحجز مع سار، يمكنك الاسترخاء، ومعرفة أن سيارتك ستصل بأمان، وفي نفس الحالة التي سلمتها فيها.

للحصول على مزيد من الراحة، تشمل جميع تذاكر شحن السيارات تأميناً شاملاً* 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.

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

*يرجى ملاحظة أن أي تعديلات للمركبة لن يتم تغطيتها بواسطة بوليصة تأمين سار.





كما يمكنك طلب خطاب وذلك لإثبات الأمور التي واجهتها من تأخر أو إلغاء الرحلة أو ضياع الأمتعة. عن طريق التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء.

الحوادث والإصابات

يتسم السفر بالقطار بكونه آمن للغاية ونسعى جاهدين لمنع وقوع الحوادث، ويُرجى إخبارنا في أقرب وقتٍ ممكن إذا حدث خطأ ما وتعرضتَ للأذى، وسنُقدِّم لك المساعدة التي تحتاجها إذا كانت حالة طارئة. تُسجل جميع تفاصيل الحوادث حتى تتمكن من التحقيق فيما حدث والتأكد من عدم تكراره.

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 والتي يمكن إيجادها في جميع محطاتنا أو على موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa أو من خلال الاتصال على خدمة العملاء على الرقم **8001262000**. يجب استلام جميع مطالبات الاسترداد والتعويض خلال 28 يومًا 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 28 يومًا.



يمكنك مراسلتنا على البريد الإلكتروني على

customercare@sar.com.sa

عند مراسلتك لنا على البريد الإلكتروني سنقوم بالرد عليك بمدة لا تزيد عن 15 يومًا. وإن كنا سنأخذ وقتًا أطول من ذلك للتحقق 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

نعمل على تيسير التواصل مع عملائنا قدر الإمكان إذا كان لديهم سؤال أو شكوى أو مطالبة بتعويض أو لتقديم ملاحظاتهم أو اقتراحاتهم.

يرجى الاتصال بنا على الرقم 8001262000

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 تويتر على **@SARNorthEast** أو مراسلتنا على تطبيق الواتس اب على الرقم

.0567225878





SAR

الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

