

التاريخ : 2020/07/23

تعميم رقم (79 / 2020) CIRCULAR NO

To all airlines, travel and tourism agencies operating in the State of Kuwait

We are taking measures to preserve the rights of travelers whose flights and reservations were canceled due to the closure of Kuwait International Airport in response to the outbreak of the Coronavirus pandemic (Covid-19). On the basis of Article (12) paragraph (c) of Ministerial Resolution No. (6) of 2011 regarding the issuance of the executive regulations of Decree Law No. (31) of the year 1987 regarding regulating the air transport market in the State of Kuwait, please note and act according to the following:

- The traveler has the right to request a refund of their purchases travel tickets, hotel reservations and other tourist services that were canceled from the date of March 14, 2020 to the date of July 31, 2020, regardless of the conditions of the reservation (refundable or non-refundable) without any deduction of any amount from them.

إلى جميع شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة العاملة في دولة الكويت

حفاظاً على حقوق المسافرين الذين ألغيت رحلاتهم وحجوزاتهم بسبب إغلاق مطار الكويت الدولي لتفشي جائحة كورونا (كوفيد-19)، واستناداً على المادة (12) فقرة (ج) من القرار الوزاري رقم (6) لسنة 2011م بشأن إصدار اللائحة التنفيذية للمرسوم بالقانون رقم (31) لسنة 1987م في شأن تنظيم سوق النقل الجوي في دولة الكويت. يرجى العلم والعمل بما يلي:

- يحق للمسافر طلب استرجاع قيمة تذاكر السفر وحجوزات الفنادق والخدمات السياحية الأخرى التي ألغيت من تاريخ 14 مارس 2020م إلى تاريخ 31 يوليو 2020م، بغض النظر عن شروط الحجز (مسترجعة أو غير مسترجعة) دون استقطاع أي مبلغ منها.
- يحق للمسافر طلب استرجاع المبلغ نقداً أو من خلال البطاقة الائتمانية أو ليكون رصيد متاح له لمدة سنة من تاريخ هذا التعميم وذلك حسب رغبة المسافر.
- تُمنح شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة مهلة أقصاها بنهاية عمل يوم **30 سبتمبر 2020م** وذلك للعمل بما جاء أعلاه.

www.dgca.gov.com.kw, E-mail: info@dgca.gov.kw

التاريخ : 2020/07/23

- The traveler has the right to be refunded in cash, credit card, or credit valid for one year starting from the date of this circular, based on each traveler's desire.
- Airlines, travel and tourism agencies are given a maximum period of time at the end of September 30, 2020 working day in order to achieve the above.

In the event that the aforementioned instructions are violated, issued complaints will be referred to the Complaints and Arbitration Committee to decide and act thereon—in accordance with the provisions of Article (21) of Decree Law No. (31) for the year 1987 regarding the regulation of the air transport market in the State of Kuwait.

وفي حال مخالفة التعليمات المذكورة أعلاه سيتم إحالة الشكاوى وموضوعاتها إلى لجنة الشكاوى والتحكيم للبت واتخاذ الاجراء فيها وذلك عملا بما جاء في احكام المادة (21) من المرسوم بالقانون رقم (31) لسنة 1987 في شأن تنظيم سوق النقل الجوي في دولة الكويت.

مدير عام الطيران المدني



Director General of Civil Aviation

www.dgca.gov.com.kw, E-mail: info@dgca.gov.kw