تاكسي دبي
Dubai Taxi

# حقوق ومسؤوليات ركاب مركبات الأجرة
# Passenger's rights and responsibilities

## حقوق ركاب مركبات الأجرة

**عدم التمييز**
- لا يسمح بالتمييز سواء كان مبنياً على الجنسية أو الديانة أو الجنس أو العرق أو الإعاقة وخلافه.
- يجب معاملة جميع الركاب بكرامة من قبل موظفي هيئة الطرق والمواصلات أثناء الرحلة، والتفتيش، وتقديم الخدمة.

**اختيار خط الرحلة**
- يحق للراكب تحديد خط الرحلة الأنسب للوصول لوجهته المحددة.
- إذا لم يحدد الراكب طريقاً، فيجب على سائق سيارة الأجرة أن يسلك أكثر الطرق المباشرة لوجهة الراكب.

**التواصل**
- للراكب أن يتوقع بأن سائق مركبة الأجرة باستطاعته التحدث وفهم إرشادات الطريق التي يتم توجيهه بها باللغة العربية أوالإنجليزية

**الشكاوى والملاحظات**
- يحق للراكب التقدم بشكوى أو اقتراح عبر القنوات التالية: الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية أو تطبيق الهاتف، خلال مدة ثلاثين يوماً من تاريخ الرحلة.

**طلب المساعدة**
- يحق للراكب طلب مساعدة السائق في نقل الأمتعة إلى داخل وخارج مركبة الأجرة.

**وضوح عداد مركبة الأجرة**
- يجب أن يكون عداد مركبة الأجرة مرئياً و يظهر للراكب الأجرة المطلوب سدادها بوضوح.

**معلومات الرحلة**
- يحق للراكب بناءً على طلبه الحصول على إيصال إلكتروني أو ورقي عن رحلته.
- يجب إظهار جدول تعرفة الرحلات في داخل مركبة الأجرة.

**النظافة والسلامة**
- للراكب أن يتوقع أن تكون مركبة الأجرة نظيفة ومرتبة.
- يحق للراكب توقع معيار أمان قابل للتطبيق عند المشاركة في أنشطة وخدمات النقل.
- يحق للراكب بأن يتوقع السائق مهنداً ويبدو بمظهر أنيق ونظيف.
- يحق للراكب أن يكون السائق مهذباً، يتوخى السلامة ويمتثل إلى قوانين السير.

**رفض الإقلال المتعدد للركاب**
- يحق للراكب الذي استقل مركبة الأجرة الاستخدام الحصري لها طوال سير الرحلة.

**طريقة الدفع**
- يمكن للمسافر سداد تعرفة الرحلة نقداً أو من خلال بطاقة الخصم أو البطاقة الائتمانية أو بطاقة نول أو من خلال الدفع الإلكتروني.

**السرية**
يحق للراكب عدم الإفصاح عن بياناته الشخصية.

## مسؤوليات ركاب مركبة الأجرة

- إبلاغ السائق بوضوح عن الوجهة المقصودة قبل بدء الرحلة.
- التعامل باحترام مع سائقي مركبات الأجرة.
- عدم الخوض في محادثات سياسية أو مثيرة للجدل مع السائقين.
- لا يسمح للراكب بتناول الطعام أو الشراب أو التدخين داخل مركبة الأجرة.
- عدم الإلحاح على السائق لتجاوزه الحد المسموح به للسرعة.
- عدم الطلب من السائق إيقاف المركبة على نحو مفاجئ أو في مناطق محظورة.
- أطلب دائماً إيصال الدفع في نهاية رحلتك.
- احترم لوائح وقوانين الدولة وتجنّب القيام بتعليقات أو التفوه بعبارات مسيئة للدولة.
- احترام ثقافة وتراث الدولة.

## Taxi passenger's rights

**Non-discrimination**
- No discrimination on the grounds of nationality, religion, gender, race, disability and any other.
- Passengers should be treated with dignity by the driver/RTA staff during the travel, inspection, customer care service.

**Route choice**
- Passenger can specify the most practical route to be taken to reach the stated destination.
- If the passenger does not specify a route, the taxi driver should take the most direct, practicable route available.

**Communication**
- Passenger can expect that the driver can speak and understand directions communicated in English/Arabic.

**Feedback/complaints**
- Passenger can submit complaints/suggestions through the following channels - Telephone, e-mail, web portal and the mobile application within thirty days (30 days) from the date of travel/incident.

**Assistance**
- Passenger can request the driver to assist him/her in placing luggage or packages in and out of the taxi.

**Visibility of taximeter**
- The taximeter must be in clear view and show the fare to be paid by the passenger.

**Trip information**
- On request, the passenger can get an electronic/paper bill for his/her trip.
- Trip fare charter must be disclosed inside the taxi.

**Clean and safety**
- Passenger can expect the taxi to be clean and tidy.
- Passenger can expect an achievable safety standard when involved with transport activities and services.
- Passenger can expect that the driver is well-groomed presenting a neat and clean appearance.
- A driver who is safe and courteous and obeys all traffic laws

**Refuse to multiple hiring**
- Passengers who have hired a taxi are entitled to exclusive use of the taxi for the course of their trip.

**Mode of payment**
- The passenger can pay for his/her ride fare with by Cash/Debit Card/Credit Card/NoL/e-payment.

**Confidentiality**
- The passenger has the right to not share his/her personal information.

## Taxi passenger's responsibilities

- Inform the intended destination clearly to the driver before starting the journey.
- Treat taxi drivers with respect.
- Do not engage in any political or controversial conversation with drivers.
- Passengers are not permitted to eat and smoke inside the taxi.
- Do not insist on the driver driving beyond the permitted speed limit'.
- Do not request the drivers to stop the vehicle in prohibited areas or at abrupt locations.
- Always ask for a payment receipt at the end of the journey.
- Respect rules & laws of the country and avoid passing comments and giving irresponsible statements against the country.
- Respect the culture and heritage of the Country.

باص دبي
Dubai Bus

# حقوق ومسؤوليات ركاب الحافلات
# Passenger's rights and responsibilities

## حقوق ركاب الحافلات

**عدم التمييز**
- لا يسمح بالتمييز سواء كان مبنياً على الجنسية أو الديانة أو الجنس أو العرق أو الإعاقة وخلافه.
- يجب معاملة جميع الركاب بكرامة من قبل موظفي هيئة الطرق والمواصلات أثناء الرحلة، والتفتيش، وتقديم الخدمة.
- يجب أن تكون الحافلة متاحة لجميع فئات الركاب.

**معلومات الخطوط**
- يجب أن تكون معلومات الخط وأية معلومات أخرى ذات صلة بالرحلة في متناول الراكب.
- قبل الصعود إلى الحافلة (في موقف الحافلات) - يجب أن تكون خريطة الخطوط ورقم الحافلة وزمن التقاطر وبيانات التعرفة متاحة للراكب.
- بعد الصعود- أثناء االسير، يجب ان يكون الإخطار بموقف الحافلة القادم متاحاً للراكب

**الشكاوى والملاحظات**
- يحق للراكب التقدم بشكوى أواقتراح عبر القنوات التالية: لهاتف أو البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية أو تطبيق الهاتف، خلال مدة ثلاثين يوماً من تاريخ الرحلة.

**النظافة والسلامة**
- للراكب أن يتوقع الحافلة بأن تكون نظيفة ومرتبة.
- يحق للراكب توقع معيار أمان قابل للتحقيق عند استخدام أنشطة وخدمات النقل.
- يحق للراكب بأن يتوقع السائق مهنداً ويبدو بمظهر أنيق ونظيف.
- يحق للراكب أن يكون السائق مهذباً، يتوخى السلامة ويمتثل بقوانين السير.

**السرية**
يحق للركاب عدم مشاركة بياناته الشخصية.

## مسؤوليات ركاب الحافلات

**عدم التمييز**
- احترام حقوق الركاب الآخرين وموظفي هيئة الطرق والمواصلات والامتناع عن ممارسة أي تمييز ضدهم سواء كان مبنياً على الجنسية ،الدين، الجنس، الزي وخلافه.

**النظافة والترتيب**
- يحظر على الراكب تناول الطعام والمشروبات (باستثناء الماء) وتدخين التبغ وخلافه على متن الحافلة.

**بطاقة نول**
- يجب على الراكب استخدام بطاقة نول في بداية ونهاية الرحلة لدفع التعرفة.

**السلامة**
- يبقى الراكب جالساً حتى تتوقف الحافلة تماماً. لا يُسمح بالوقوف إلا في حالة عدم توفر المقاعد.
- يحظر الوقوف في المناطق المحددة باللون الأحمر بجانب الأبواب الجانبية، وفي الطابق العلوي للحافلات ذات الطابقين.
- يحظر على الراكب حمل أي سوائل أو غازات قابلة للاشتعال أو متفجرة أو مسببة للتآكل أو سامة على متن الحافلة.

**أولوية المقاعد**
- امنح أولوية الجلوس للنساء والأطفال وكبار المواطنين والمقميمين وأصحاب الهمم.

**ركوب الحافلة**
- اسمح للركاب بمغادرة الحافلة أولاً قبل قيامك بالصعود إلى متنها.

## Bus passenger's rights

**Non-discrimination**
- Passenger should not be discriminated directly or indirectly on the grounds of nationality, religion, disability and any other.
- All passengers should be treated with dignity by RTA staff during the travel, inspection, customer care and service delivery.
- It should be accessible to all categories of passengers.

**Route information**
- Route and other relevant trip information shall be accessible to the passenger.
- Before boarding (at a bus stop) – route map, bus number, frequency, fare chart shall be accessible to the passenger.
- After boarding – Route, upcoming bus stop notification shall be available to the passenger

**Feedback/Complaints**
- Passenger's can submit complaints/suggestions through the following channels - Telephone, e-mail, web portal and the mobile application within thirty days (30 days) from the date of travel.

**Clean and safety**
- Passenger can expect the bus to be clean and tidy.
- Passenger can expect an achievable safety standard when involved with transport activities and services.
- Passenger can expect that the driver is well-groomed presenting a neat and clean appearance.
- A driver who is safe and courteous and obeys all traffic laws

**Confidentiality**
- The passenger shall have the right not to share his/her personal information.

## Bus passenger's responsibilities

**Non-discrimination**
- No discrimination on the grounds of nationality, religion, gender, race, outfit, disability or on any other grounds to be made to RTA staff.

**Clean and tidy**
- Passenger shall not be allowed to eat and drink (excluding water) and smoke on the bus.

**Nol card**
- Passenger should tap the nol card at the beginning and at the end of the journey to pay the trip fare.

**Safety**
- Passenger remains seated until the bus makes a complete stop. Standing is permitted only when seats are not available.
- Standing in sections marked red, near side doors and upper deck of double-decker is not permitted.
- Passenger should not carry any flammable, explosive, corrosive or toxic liquids or gases onboard.

**Seating priority**
- Give priority seating to women, children, senior citizen and People of Determination.

**Boarding**
- Allow passengers to exit before boarding the bus.

فيري دبي
Dubai Ferry

# حقوق ومسؤوليات ركاب النقل البحري
# Passenger's rights and responsibilities

## حقوق ركاب النقل البحري

**عدم التمييز**
- يجب ألا يتم تمييز المسافر بشكل مباشر أو غير مباشر على أساس الجنسية والدين والهندام والإعاقة أوأي شيء آخر.
- يجب معاملة جميع الركاب بكرامة من قبل موظفي هيئة الطرق والمواصلات أثناء السفر، والتفتيش، وتقديم خدمة العملاء.

**خدمة الملاحظات/الشكاوى**
- آلية معالجة الملاحظات / الشكاوى عبر (الهاتف، البريد الإلكتروني، البوابة الالكترونية، تطبيقات الهاتف المحمول، إلخ)
- يجب على الراكب تقديم الشكاوى خلال ثلاثة (3 أيام) من تاريخ الرحلة .
- يجب أن تتوفر تفاصيل وسائل الاتصال بخدمة متعاملي هيئة الطرق والمواصلات في وسائط النقل.

**معلومات الخطوط**
- يجب توفر معلومات الخط البحري ومعلومات الرحلة الأخرى ذات الصلة في متناول الراكب.
- قبل الركوب (في الموقف) - يجب أن تكون خريطة الطريق وتواتر الحركة وقيمة الأجرة متوفرة للراكب.
- بعد الصعود – وخلال الرحلة يجب توفر معلومات محدّثة للراكب.

**النظافة والسلامة**
- من حق الراكب التوقع بأن تكون العبارة/ فيري/ الباص المائي / التكسي المائي نظيفاً ومرتبا.
- من حق الراكب أن يتوقع وجود معايير أمان بالمستوى المطلوب عند المشاركة في أنشطة وخدمات النقل.
- على الراكب اتباع توجيهات الربان و طاقم المركب عند الحالات الطارئه.
- على الركاب عدم العبث باالجهزة الامن والسلامة المزوده بها المركب واستعمالها في الحالات الاضطرارية فقط تحت توجيهات طاقم المركب.

**السرية**
- يجب المحافظة على سريّة البيانات الشخصية للركاب.

**الرحلة الملغية**
- من حق الراكب طلب رحلة مماثلة بالقيمة في حالة إلغاء رحلته لأسباب تتعلق بالظروف الجوية أو أسباب أخرى تتعلق بالسلامة.

## مسؤولية ركاب النقل البحري

- شراء و حمل تذكرة سارية المفعول للرحلة المعنية.
- التوافق مع الشروط والأحكام الخاصة باستخدام الخدمة البحرية التابعة لهيئة الطرق والمواصلات.
- لا يجوز للراكب جلب وتناول الأطعمة أو التدخين داخل مراكب الهيئة أو المحطات كما لا يجوز حمل أو تعاطي المشروبات الكحولية وأي مواد ممنوعة، بالإضافة إلى استخدام مقاعد وأجهزة المركب بعناية.
- على الركاب عدم العبث بأجهزة الأمن والسلامة المزود بها المركب واستخدامها في الحالات الاضطرارية فقط وتحت توجيهات طاقم المركب.
- على الراكب اتباع توجيهات الربان و طاقم المركب عند الحالات الطارئة.
- الوصول إلى المحطة قبل وقت انطلاق الرحلة المعلن بـ 15 دقيقة.
- احترام أحكام وقوانين الدولة وعدم النيل من سمعة الدولة.
- حترام العادات والتقاليد التابعة للدولة ومواطنيها.

## Marine passenger's rights

**Non-discrimination**
- Passenger should not be discriminated directly or indirectly on the grounds of nationality, gender, colour, race, outfit, religion, language, disability and any other.
- All passengers should be treated with dignity by RTA staff during the travel, inspection, customer care service delivery.

**Feedback/complaints channels**
- Feedback/complaint channels - Telephone, e-mail, web portal, mobile application.
- Passenger shall submit complaints within three (3 days) from the date of travel.
- Contact details of RTA customer care shall be available in the Marine transport modes.

**Route information**
- Route and other relevant trip information to be accessible to the passenger.
- Before boarding (at the station) – route, frequency, fare chart shall be accessible to the passenger.
- After boarding – Route notification shall be accessible to the passenger.

**Clean and safety**
- Passenger can expect Abra/Ferry/Water bus/Water taxi to be clean and tidy.
- Passenger can expect an achievable safety standard when involved with transport activities and services.
- Follow captain's and crew's instructions during an emergency.
- Passengers are not to handle or interfere with the vessel's safety equipment unless in an emergency and or with crew permission.

**Confidentiality**
- Passenger data should be confidential in terms of his/her profile.

**Cancelled trip**
- The passenger has the right to be offered alternative trip of same value where the trip had to be cancelled due to adverse weather or other safety related reasons.

## Marine passenger's responsibilities

- Purchase and carry the valid ticket for the intended trip.
- Comply with terms and conditions for the use of RTA marine transport.
- Passenger is not allowed to eat or smoke onboard Marine transport modes or stations and not permitted to carry or consume alcohol or any other illegal substances.
- Treat vessel fitting, seating, and equipment with care.
- Do not handle or interfere with the vessel's safety equipment unless in an emergency.
- Follow captain's and crew's instructions during an emergency.
- Ensure presence at the boarding station 15 minutes before intended trip timing.
- Respect rules & laws of the country and avoid passing comments and making irresponsible statements against the country.
- Respect the culture and heritage of the country.