



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)
وب سایت "های تیکت"

شیوه نامه 2040
CAD 2040

Passenger Rights in Domestic and international Flights

حقوق مسافر در پروازهای داخلی و بین المللی

۱- کلیات

حقوق مسافر مجموعه‌ای از سیاستها، دستورالعملها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دستاورد کاران امور پروازی را تدوین میکند و هدف آن تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرآیند مسافرتهاى هوایی است. رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده 5 قانون هواپیمایی کشوری و ماده 19 کنوانسیون ورشو مصوب 1354/3/31 مجلس شورای اسلامی برای کلیه شرکتهای هواپیمایی لازم الاجرا میباشد.

۱-۱- هدف

هدف از تدوین این شیوه نامه، شفاف سازی در خصوص حقوق مسافرین و اطلاع رسانی به آنها جهت آگاهی از حداقل حقوقشان و شیوه رسیدگی به آن میباشد.

۱-۲- حدود

فقط شامل کلیه پروازهای داخلی (شرکت هواپیمایی، آژانس هواپیمایی و فرودگاه) میباشد.

۱-۳- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرا با شرکتهای و موسسات هواپیمایی و مسئولیت حسن اجرای این شیوه نامه با دفتر نظارت برفرودگاهها، شرکتهای و موسسات هوانوردی میباشد.

۱-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار و کنترل این سند مطابق مفاد شیوه نامه CAD4000 میباشد. توزیع آن از طریق سامانه قوانین و مقررات صورت میگیرد.

۱-۵- تعاریف

در این شیوه نامه، واژه های زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می روند:

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری

شرکت هواپیمایی: اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمایی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی، براساس شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نمایند.

شرکت حمل کننده: کلیه شرکتهای هواپیمایی که اقدام به حمل مسافر یا توشه همراه مینمایند.

ابطال پرواز: عدم اجرای پروازی که از قبل برنامه ریزی شده و حداقل یک صندلی برای آن رزرو شده باشد.

پرواز بازرگانی (تجاری): پروازی است که توسط شرکتهای هواپیمایی مجاز به حمل مسافر، بار و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می گردد.

بلیت: بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت تمام بها، تخفیف دار و رایگان که به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی توسط یک آژانس مجاز یا یک شرکت حمل کننده مورد تایید صادر می گردد.

ساعت پرواز: منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می باشد .

پذیرائی نوع اول: شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) می باشد.

پذیرائی نوع دوم: شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، نهار و شام میباشد.

پیمان ورشو: کنوانسیون مربوط به یکسانسازی برخی از مقررات حمل و نقل هوایی بینالمللی ورشو 1929 به همراه اصلاحات بعدی آن .

داوطلب: شخص دارای بلیت تایید شده ، که آماده است داوطلبانه از پرواز خود صرف نظر کند، یا شرایط مزایای ارائه شده توسط شرکت حمل کننده را بپذیرد و به اطلاع رسانی شرکت حمل کننده برای انصراف از پرواز پاسخ مثبت دهد.

مسافرین توانخواه: هر شخصی که دارای تحرک محدود است و نیاز به مواظبت خاص به هنگام ارائه خدمات به همه مسافرین (به علت احتیاجات شخصی) دارد. این محدودیت ممکن است ناشی از معلولیت جسمی، ذهنی، سنی و یا دیگر معلولیت ها باشد.

ممانعت از سفر: مانع سوار شدن مسافری که بلیت معتبر و رزرف شده دارد. به استثنای شرایطی که دلایل منطقی برای منع سوار شدن از جمله بهداشتی، ایمنی ، امنیتی و یا اسناد مسافرتی نامناسب وجود دارد.

نرخ پایه بلیت: نرخ بلیت قبل از اعمال عوارض میباشد.

۲- رویه ها

حقوق مسافر بطور کلی ناظر بر موارد مشروحه ذیل میباشد:

۲-۱- Non-Discrimination : عدم تبعیض

کلیه مسافری بصورت یکسان از خدمات شرکت های هواپیمایی بهره مند میباشند .

۲-۲- Denied Boarding : ممانعت از سفر

در صورتیکه به رغم داشتن بلیت تأیید شده، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر به لحاظ محدودیت های شرکت حمل کننده اعم از بازرگانی، فنی و یا عملیاتی امتناع نماید، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به اطلاع رسانی کافی "جهت یافتن داوطلبانی در ازای گرفتن مزایای مورد پذیرش طرفین برای انصراف از پرواز" نماید. حداقل این مزایا استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به آن مسافر میباشد.

در صورتیکه تعداد داوطلبان به مقدار کافی نباشد شرکت حمل کننده می تواند به جهت رعایت الزامات عملیاتی و فنی از سوار نمودن تعدادی از مسافری (به تشخیص خود) ممانعت نماید.

تبصره 1: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام میگردد .

تبصره 2: همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا بدون پرداخت خسارت توسط شرکتهای هواپیمایی به مسافر انجام خواهد پذیرفت.

تبصره 3: مسافر در صورت امکان زمانی به هتل منتقل شود (هزینه حمل و نقل و هتل به عهده شرکت حمل کننده است).

۲-۳- ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده:

۲-۳-۱- اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

۲-۳-۲- اگر ابطال پرواز از شش روز تا 24 ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت بعلاوه جبران خسارت بمیزان 30 درصد نرخ پایه بلیت میباشد.

۲-۳-۳- اگر ابطال از 24 ساعت مانده تا زمان انجام پرواز پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بعلاوه جبران خسارت بمیزان 50 درصد نرخ پایه بلیت میباشد .

۲-۴- Flight Delay : تأخیر پرواز

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، اقدامات ذیل میبایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

۲-۴-۱- اقدامات عمومی

نماینده شرکت هواپیمایی میبایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح در خصوص تأخیر پرواز اقدام نماید. شرکت هواپیمایی نسبت به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز بصورت مستمر اقدام نماید.

۳-۴-۳- اقدامات اختصاصی

2-4-2-1- تأخیر بیش از یکساعت و تا دوساعت:

- در صورت تأخیر بیش از یکساعت و کمتر از دو ساعت، از مسافران پذیرائی نوع اول بعمل خواهد آمد.
- ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر بیشتر میباشد.

2-4-2-2- تأخیر بیش از 2 ساعت و تا 4 ساعت:

- انجام پذیرائی مناسب حداقل نوع اول با توجه به امکانات فرودگاهی
- فراهم نمودن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع رسانی
- تغییر پرواز در صورت درخواست مسافر و امکان انجام آن
- انجام اقدامات لازم جهت اعزام با سایر شرکتهای هواپیمایی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز در همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بجز مسیر درج شده در بلیت)
- استرداد کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

2-4-2-3- تأخیر بیش از 4 ساعت:

در اینصورت شرکت حمل کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بند 2-4-2-2، نسبت به جبران خسارت بمیزان 30 درصد نرخ پایه بلیت اقدام نماید.

در صورت ابطال پرواز شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بعلاوه جبران خسارت بمیزان 50 درصد نرخ پایه بلیت میباشد.

تبصره 3: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی و یا فورس ماژور؛ فرودگاه مبدا، مقصد و مسیر دچار تأخیر و یا ابطال بیش از دو ساعت می گردند، شرکت های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافرین صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافرین می باشند.

تبصره 4: در صورتیکه پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت (Taxi) نماید و بدلائل فنی ویا عملیاتی به رمپ بازگردد، در این حال میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تبصره 5: شرکت های هواپیمائی در صورتیکه در زمان حرکت تعیین شده در بلیت، مسافری را از طریق سایر خطوط هوائی به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر ویا ابطال نخواهند گردید.

تبصره 6: تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز بعد) منبث از تأخیرات جوی، صرفاً اولین پرواز متصل، تا 120 دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

2-5- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز

2-5-1- در صورتی که پرواز در مکانی به غیر از مقصد مسافر و یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت) توقف نماید شرکت هواپیمایی موظف است مسافر را به مبدا یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر منتقل نماید.

2-5-1-1- انتقال مسافر به مبدا توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم به مسافر پرداخت گردد.

2-5-1-2- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد با هر وسیله نقلیه عمومی زمینی (اتوبوس، قطار، ...)، این انتقال ضمن فراهم نمودن شرایط لازم و پرداخت هزینه های آن توسط شرکت حامل صورت می گیرد.

2-6- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: Lost baggage

2-6-1- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، شرکت حمل کننده براساس دستورالعمل پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت خود (وفق پیمان ورشو) موظف به تأمین رضایت مسافران میباشد.

2-6-3- مسافری در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، لازم است، بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) گزارش و لیست محتویات آن را به شرکت حمل کننده ارائه فرمایند.

2-6-5- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت 21 روز نسبت اعلام مراتب بصورت کتبی (برابر فرم ذیربط) به شرکت حمل کننده اقدام فرمایند.

2-7- مسافری توانخواه: Disabled Persons

2-7-1- به منظور تأمین تسهیلات، رفاهی و ایمنی مسافری توانخواه، شرکت های حمل کننده در چارچوب دستورالعمل های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب و رایگان معمول خواهند نمود.

۳-۷-۳- شرایط خاص مسافر توانخواه میبایست در زمان خرید بلیت و حداکثر تا 48 ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.

۲-۷-۵- ضروری است، مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حملکننده تماس حاصل فرمایند.

۲-۷-۴- مسافر بیمار در دوره پس از عمل جراحی و یا دوران نقاهت از قاعده مسافرین توانخواه مستثنی میباشند و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل کننده خواهند بود.

۲-8- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی: Price Transparency

۳-۸-۱- شرکت هواپیمائی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظف هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهائی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

۲-9- سایر موارد

۲-۹-۱- هرگونه اقدامات اهانت آمیز، توهین، رفتار غیرمسئولانه و غیرمتعارف توسط کارکنان و یا مسافرین که باعث بروز وضعیت ناهنجار در محیط فرودگاه، هواپیما، ترمینال و سایر اماکن مرتبط گردد، مشمول پیگرد قانونی از سوی مراجع انتظامی و قضائی خواهد بود.

شرکت های هواپیمائی موظف هستند، جرایم مقرر در این دستورالعمل را براساس امکانات موجود در قالب پرداختهای اعم از الکترونیک، اعتباری، حواله و... بنحوی که از سوی مسافرین قابل بهره برداری جهت ابتیاع بلیت در مسیر دلخواه داخلی باشد، با ذکر مبلغ تحویل مسافرین نمایند.

حقوق مسافران در پروازهای بین المللی

۱- کلیات

حقوق مسافر مجموعه ای از سیاست ها، رویه ها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دستاورد کاران امور پروازی را تعیین می کند. رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده 5 قانون هواپیمایی کشوری و مفاد کنوانسیون ورشو مصوب 1354/3/31 مجلس شورای ملی برای کلیه شرکت های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران، لازم الاجرا میباشد.

1-1- هدف

هدف از تدوین این شیوه نامه، تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرآیند مسافرت های هوایی است.

1-2- حدود

محدوده اثر این شیوه نامه شامل کلیه شرکت های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران می باشد.

1-3- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این شیوه نامه به عهده شرکت های هواپیمایی ایرانی که پروازهای بین المللی دارند، میباشد و مسئولیت نظارت بر حسن انجام این شیوه نامه به عهده دفتر نظارت بر فرودگاه ها، شرکت ها و موسسات هوانوردی می باشد.

1-4- انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار، کنترل و توزیع این شیوه نامه برعهده دفتر ارزیابی عملکرد و تضمین کیفیت بوده و از طریق "سامانه قوانین و مقررات" موجود در سایت سازمان به صورت طبقه بندی شده در اختیار ذینفعان سازمان قرار میگیرد.

1-5- تعاریف

در این شیوه نامه، واژه های زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می روند:

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

شرکت هواپیمایی ایرانی (خط هوایی): اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمایی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی، براساس شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نمایند.

شرکت حمل کننده: کلیه شرکت های هواپیمایی که اقدام به حمل مسافر یا توشه همراه می نمایند.

پرواز بازرگانی (تجاری): پروازی است که توسط شرکت های هواپیمایی مجاز به حمل مسافر، بار و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می گردد.

بلیت: بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت تمام بها، تخفیف دار و رایگان که به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی صادر میگردد.

- ساعت پرواز: منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می باشد .
- پذیرائی نوع اول: شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) میباشد.
- پذیرائی نوع دوم: شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، ناهار و شام می باشد.
- اقامت: اقامت در هتل مناسب در نزدیک ترین موقعیت به فرودگاه ذریط می باشد.
- پیمان ورشو: کنوانسیون تعیین حدود مسئولیتهای شرکتهای هواپیمائی ایران
- میزان خسارات: میزان خسارت تعیین شده مبنای اهدای حواله اعتباری (MCO,MPD,EMD) و یا بلیت بین المللی به مسافر خواهد بود.

مسافر توانخواه: با توجه به تعاریف استاندارد ایکائو و یاتا، مسافر توانخواه فردی است که به دلیل نقص عضو حسی و فیزیکی، کند ذهنی، کهولت، بیماری و یا دلایل دیگر، نیازمند توجه ویژه در انجام امور مربوطه است.

شرایط اجتناب ناپذیر (فورس ماژور): حوادث قهری غیرقابل پیشبینی که وقوع آنها خارج از قلمرو کنترل و مسئولیت متعهد (شرکت هواپیمایی) باشد.

6-1- اصطلاحات

فروش بلیت بیش از ظرفیت صندلی هواپیما Over booking پذیرش مازاد بر ظرفیت هواپیما (عملیاتی، فنی و بازرگانی) (Over loading ارتقاء سطح کلاس بلیت مسافربدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف (Upgrade) کاهش سطح کلاس بلیت مسافربدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف (Downgrade)

Miscellaneous Charges Order Document (MCO)	حواله پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Electronic Miscellaneous Document (EMD)	حواله الکترونیکی پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Industrial Discount Ticket: ID	بلیت تخفیف دار کارکنان
Airline Discount Ticket: AD	بلیت تخفیف دار شرکت هواپیمایی

2- حقوق مسافر:

حقوق مسافر بطور کلی ناظر بر موارد مشروح ذیل میباشد:

۲-۱- عدم تبعیض (Non-Discrimination)

کلیه مسافری بصورت یکسان از خدمات شرکتهای هواپیمایی بهره مند می باشند .

تبصره 1: بلیت های مشمول تخفیف کارکنان صنعت هوانوردی (ID,AD) برابر ضوابط مقرر خواهد بود .

۲-۲- ممانعت از سفر (Denied Boarding)

در صورتیکه علیرغم داشتن بلیت تأیید شده و حضور به موقع برای انجام خدمات پذیرش (Check-in) و به همراه داشتن اسناد مسافرتی لازم، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر در آن پرواز به لحاظ محدودیت ظرفیت (Over loading, Over Booking) امتناع نماید و مسافر به طور داوطلبانه به این امر رضایت ندهد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد وجه و همچنین اهدای یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد .

تبصره 2: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی (با توجه به محدودیتهای بازرگانی، فنی و یا عملیاتی شرکت حمل کننده) انجام گردد .

تبصره 3: در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکتهای هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

۲-۳- ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده (Cancellation)

۳-۱-۲- لغو یا ابطال پرواز

2-1-3-1- برنامه اصلی پرواز حذف و پرواز دیگری جایگزین گردد.

2-1-3-2- بنابر دلایل فنی و یا عملیاتی هواپیما مجبور به بازگشت به فرودگاه مبدا گردد.

2-3-1-3- در صورت ابطال پرواز، مسافر حق استرداد کامل وجه بلیت، انتخاب مسیر جایگزین یا بازگشت و جبران خسارت را دارد و اقدامات ذیل میبایست توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت حملکننده انجام شود:

۲-۳-۲- انتقال مسافری

1-2-3-2- قدر مسلم در فرض وجود آمدن شرایط اجتناب ناپذیر و ابطال پرواز توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت حمل کننده، موظف به انتقال مسافرین به مقصد پروازی خواهد بود؛ براین اساس در صورت هماهنگی و اقدام آن در انتقال مسافرین توسط سایر خطوط هوایی) در کلاس مشابه(، این امر بدون تأدیه هزینه و یا پرداخت مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارات توسط شرکتهای هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

3-3-2- پرداخت خسارت

1-2-3-3-1- اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا 14 روز قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده فقط موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

2-2-3-3-2- اگر ابطال پرواز از 14 روز تا 48 ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت و جبران خسارت بمیزان 20 درصد نرخ بلیت میباشد.

3-2-3-3-3- اگر ابطال از 48 ساعت مانده تا زمان انجام پرواز انجام پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه و موظف به جبران خسارت بمیزان 30 درصد نرخ بلیت میباشد.

4-2-3-3-4- شرکت هواپیمایی میبایست زمان اطلاع رسانی به مسافرین را جهت پیگیری و یا بررسی شکایات ثبت نماید.

4-2- تأخیر پرواز (Flight Delay)

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز در مبداء، بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، و در صورتی که بر اساس شرایط فوق العاده نباشد، اقدامات ذیل میبایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

1-4-2- اقدامات عمومی

2-1-4-2-1- نماینده شرکت هواپیمایی میبایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح در خصوص تأخیر پرواز اقدام نماید.

2-1-4-2-2- شرکت هواپیمایی نسبت به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز بصورت مستمر اقدام نماید.

2-4-2- اقدامات اختصاصی

1-2-4-2-2- تأخیر بیش از 2 ساعت و تا 3 ساعت:

در صورت تأخیر بیش از 2 ساعت و تا 3 ساعت، از مسافران پذیرائی مناسب (نوع اوتال (بعمل خواهد آمد.

ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر میباشد.

2-2-4-2-2- تأخیر بیش از 3 ساعت و تا 5 ساعت:

انجام پذیرائی مناسب با توجه به ساعت پرواز (نوع دوّم) با توجه به امکانات فرودگاهی

فراهم نمودن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع رسانی

انجام اقدامات لازم جهت اعزام با سایر شرکتهای هواپیمائی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز در همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بجز مسیر درج شده در بلیت)

استرداد کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

3-2-4-2- تأخیر بیش از 5 ساعت:

در اینصورت شرکت حمل کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بندهای 1-2-4-2 و 2-2-4-2، نسبت به جبران خسارت بمیزان 20 درصد نرخ بلیت مسافر اقدام نماید.

تبصره 4: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی و یا فورس ماژور فرودگاه مبداء، مقصد و یا مسیر دچار تأخیر بیش از 3 ساعت و یا ابطال می گردند، شرکتهای هواپیمائی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافری صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافری می باشند.

تبصره 5: در صورتیکه پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت (Taxi) نماید و بدلائیل فنی و یا عملیاتی به رمپ بازگردد، در این حالت میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تبصره 6: در صورتی که پرواز تأخیری و یا ابطالی بصورت پیوسته با پرواز دیگری (Connection Flight) و در یک بلیت مشترک (Conjunction Ticket) باشد، ضروری است، کلیه ضوابط مقرر در مورد پرواز اول در مورد پرواز دوم نیز بنحو مقتضی اعمال گردد. بدیهی است در صورتیکه بلیت های مسافر بصورت جداگانه و از دو شرکت متفاوت اتیاع شده باشد، مشمول این امر نخواهد بود.

۳-۴-۲- ملاحظات

1-3-4-2- در صورتیکه شرکت های هواپیمائی در زمان حرکت تعیین شده در بلیت، مسافری را از طریق سایر خطوط هوایی به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر و یا ابطال نخواهند گردید.

2-3-4-2- تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز)، صرفاً اولین پرواز متصل، تا 180 دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

3-3-4-2- در صورتیکه مراتب تأخیر پرواز تا 72 ساعت قبل از پرواز به مسافری محترم اطلاع رسانی گردد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان جدید اعلام شده خواهد بود؛ لکن چنانچه اطلاع رسانی مزبور بعد از موعد مقرر (72 ساعت قبل از پرواز) باشد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان درج شده در بلیت میباشد.

2-4-3-4- با امان نظر به شرایط پرداخت میزان جبران خسارت مندرج در شیوه نامه، در صورتیکه مسافری از دریافت خسارت انصراف حاصل و یا مراجعه ای نداشته باشند، بالطبع مسئولیت پیگیری و تأدیه مراتب از خط هوایی ساقط میگردد.

2-5- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز

1-5-2- در صورتی که پرواز در مکانی به غیر از مقصد مسافر و یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت)، توقف نماید شرکت هواپیمایی موظف است مسافر را به مبدا یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر منتقل نماید:

1-1-5-2- انتقال مسافر به مبدا توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر میزان خسارت به مسافر پرداخت گردد.

2-1-5-2- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد بوسیله سایر شرکت های هواپیمایی انجام پذیرد، پرداخت هزینه های این انتقال برعهده شرکت حامل صورت میگردد.

6-2- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان (Lost or Damaged Baggage)

1-6-2- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان مسافر، شرکت حمل کننده براساس شیوهنامه موظف به پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت، وفق پیمان ورشو که عیناً در تاریخ 1364/8/19 به تنفیذ مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است، می باشد.

2-6-2- مسافر در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، لازم است، بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) گزارش و لیست محتویات آن را به شرکت حمل کننده ارائه نماید.

3-6-2- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت 21 روز نسبت اعلام مراتب بصورت کتبی (برابر فرم ذیربط) به شرکت حمل کننده اقدام نماید.

7-2- مسافرین توانخواه (Disabled Passenger)

1-7-2- بمنظور تأمین تسهیلات رفاهی و ایمنی مسافرین توانخواه، شرکت های حمل کننده در چارچوب شیوهنامه های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب معمول خواهند نمود.

2-7-2- شرایط خاص مسافر توانخواه میبایست در زمان خرید بلیت و حداقل تا 48 ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.

ضروری است، مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حمل کننده تماس حاصل نمایند.

تبصره 7: مسافران بیمار در دوره پس از عمل جراحی و یا دوران نقاهت از قاعده مسافریین توانخواه مستثنی می باشند و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل کننده خواهند بود.

8-2- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی (Fare Transparency)

1-8-2- شرکت هواپیمائی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظف هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهائی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

تبصره 8: در مورد قراردادهای خاص مابین خطوط هوایی و یا گروههای گردشگری (IT Fares, Inclusive Tours) مراتب تابع مقررات و قرارداد ذیربط میباشد.

2-9- تغییر کلاس پروازی (Upgrade/ downgrade)

1-9-2- در صورتیکه بنا بر مقتضیات شرکت حمل کننده، کلاس بلیت مسافر ارتقاء (upgrade) داده شود، مسافر متضمن پرداخت مابه التفاوت نخواهد بود.

2-9-2- اگر کلاس بلیت مسافر تنزل (downgrade) گردد، میبایست عیناً مابه التفاوت به مسافر مسترد گردد.

10-2- سایر موارد

1-10-2- هرگونه اقدامات اهانت آمیز، توهین، رفتار غیرمسئولانه و غیرمتعارف توسط کارکنان و یا مسافریین که باعث بروز وضعیت ناهنجار در محیط فرودگاه، هواپیما، ترمینال و سایر اماکن مرتبط گردد، مشمول پیگرد قانونی از سوی مراجع انتظامی و قضائی خواهد بود.

2-10-2- شرکت های هواپیمائی موظف هستند، میزان خسارت مقرر در این شیوه نامه را براساس امکانات موجود در

قالب حواله اعتباری (MCO, MPD, EMD) و یا بلیت الکترونیک بنحوی که از سوی مسافریین قابل بهره برداری جهت اتباع بلیت در مسیر دلخواه بین المللی موجود (در شبکه پروازی شرکت هواپیمایی ذیربط) باشد، با ذکر مبلغ تحویل مسافریین نمایند.

3-10-2- اگر بعد از 2 ماه از زمان شکایت پاسخی از شرکت هواپیمایی به مسافر داده نشود و یا اینکه رضایت مسافر اخذ نگردد، شکایت مسافر از طریق سازمان پیگیری خواهد شد.

4-10-2- عندالاقضاء سازمان باید به مسافر نظر حقوقی غیر الزامی خود را در خصوص روند انجام پیگیری شکایت اعلام نماید.