

# دستور العمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی

منضم به نامه شماره ۶۸۹۳ مورخ ۱۳۹۴/۲/۱۴ معاون محترم وزیر راه و شهر سازی و رییس سازمان هواپیمایی کشوری که به تصویب شورای عالی هواپیمایی کشوری رسیده است حقوق مذکور جهت آگاهی و جلب رضایت مسافریین هوایی بصورت ذیل اعلام میشود و اجرای آن بعهده شرکت هواپیمایی مذکور می باشد.

## تاخیرات پرواز

۱- تاخیر از یک تا دو ساعت :

- پذیرایی ( نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب)

- پذیرایی مشروط به وجود زمان کافی برای پذیرایی عدم ایجاد تاخیر بیشتر در پرواز

۲- تاخیر بیش از دو ساعت تا ۴ ساعت :

- پذیرایی مناسب، تغییر پرواز در صورت درخواست مسافر و امکان انجام آن

- نهایتاً پرداخت کامل وجه بلیت در صورت انصراف از سفر توسط شرکت هواپیمایی

۳- تاخیر بیش از ۴ ساعت :

ارائه بلیت مشابه با تخفیف ۳۰ درصد و در صورت ابطال پرواز پرداخت کامل وجه و ارائه یک بلیت نیم بها مشابه

## ابطال پرواز

۱- از زمان خرید بلیت تا یک ماه قبل (یک هفته) از انجام پرواز :

پرداخت کامل وجه بلیت توسط شرکت هواپیمایی به مسافر

۲- از شش روز تا ۲۴ ساعت مانده به پرواز:

پرداخت کامل وجه بلیت به مسافر و ارائه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی

۳- از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز:

پرداخت کامل وجه بلیت به مسافر و ارائه یک بلیت مشابه با ۵۰ درصد تخفیف

۴- ابطال پرواز به دلیل شرایط جوی فرودگاه مبدا و مقصد:

پرداخت کامل وجه بلیت توسط شرکت هواپیمایی

## ممانعت از سفر

استرداد وجه بلیت و ارائه یک بلیت رایگان مشابه

