



دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی

ممانعت از سفر: Denied Boarding

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 استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد.

تبصره: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام میگیرد همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا ما به التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکتهای هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده Cancellation :

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.

اگر ابطال پرواز از ۶ روز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت و جبران خسارت به میزان مقرر در ستون (الف) جدول می باشد. (مراجعه به سایت

WWW.CAO.IR/CAD2040)

اگر ابطال از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز انجام پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه و موظف به جبران خسارت به میزان مقرر در ستون) ب (مطابق جدول میباشد. (مراجعه به سایت

WWW.CAO.IR/CAD2040)

تأخیرات پرواز : Flight Delay

الف) تأخیر بیش از یک ساعت و تا دو ساعت:

-در صورت تأخیر بیش از یک ساعت و کمتر از دو ساعت، از مسافران پذیرائی نوع اول بعمل خواهد آمد. (پذیرائی نوع اول: شامل میان وعده اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب میباشد.) ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر بیشتر میباشد.

ب) تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۴ 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 هواپیمائی (در صورت درخواست مسافر (و در صورت وجود پرواز در همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین) به جزء مسیر درج شده در بلیت)

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

ج) تأخیر بیش از ۴ ساعت:

در اینصورت شرکت حمل کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بند (ب) ، نسبت به جبران خسارت به میزان

مندرج در ستون) الف (جدول ضمیمه اقدام نماید. (مراجعه به سایت WWW.CAO.IR/CAD2040)

در صورت ابطال پرواز، شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه و جبران خسارت به میزان مندرج در ستون (ب) جدول می باشد. (مراجعه به سایت WWW.CAO.IR/CAD2040)

تبصره ۱: در مورد پروازهایی که به دلیل شرایط جوی و یا اضطراری فرودگاه مبدا، مقصد و مسیر دچار ابطال و یا تأخیر بیش از دو ساعت می گردند، شرکت های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافری صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافری می باشند.

تبصره ۲: در صورتیکه پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت نماید و به دلایل فنی و یا عملیاتی به رمپ بازگردد، در این حال میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز:

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:

انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم به مسافر پرداخت گردد.

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 میگیرد.

ملاحظات:

شرکت های هواپیمایی در صورتیکه 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.

(تأخیر) تأخیر متصل به پرواز بعد (ناشی از وضعیت جوی، صرفاً اولین پرواز متصل، تا ۱۲۰ دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.