



سازمان هواپیمایی کشوری
معاون وزیر راه و شهرسازی و
رئیس سازمان هواپیمایی کشوری

شماره: ۶۸۹۳
تاریخ: ۱۳۹۴/۰۲/۱۴

باسمه تعالی

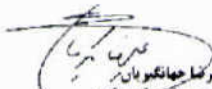
جناب آقای مه آبادی
مدیر عامل محترم شرکت فرودگاههای کشور

موضوع: دستورالعمل حقوق مسافر

سلام علیکم،

با احترام؛ به پیوست دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی که به تصویب شورای عالی هواپیمایی کشوری و تایید مقام عالی وزارت رسیده و به شرکتهای هواپیمایی ابلاغ گردیده است، جهت آگاهی و صدور دستور ابلاغ به تمامی فرودگاههای زیرمجموعه و نصب آن در معرض دید مسافران ارسال می گردد.

به منظور نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل فوق در هنگام بروز هر یک از موارد مندرجه، چک لیستی مشتمل بر اقدامات و عملکرد شرکتهای تهیه شده (فرم پیوست) که مقتضی است مدیران فرودگاهها بطور منظم فرمهای مربوطه را از روز سه شنبه مورخ ۹۴/۲/۱۵ در صورت بروز تاخیرات پروازی بیشتر از یک ساعت (با دلایل غیر از شرایط آب و هوایی) تکمیل نموده و روزانه به شماره ۶۶۰۷۸۷۳۹ ارسال نمایند تا امکان رصد نمودن عملکرد شرکتهای هواپیمایی و انجام اقدامات لازم فراهم گردد.


علیرضا جهانپور
معاون وزیر راه و شهرسازی
و رئیس سازمان هواپیمایی کشوری

شرکت مادر تخصصی فرودگاههای کشور
دفترخانه مرکزی
شماره: ۱۳۵۲۲
۱۳۹۴ / ۲ / ۱۵

رونوشت:

- کلیه فرودگاههای کشور جهت آگاهی و اقدام لازم
- فرودگاههای تابعه وزارت نفت جهت آگاهی و اقدام لازم
- فرودگاه کیش جهت آگاهی و اقدام لازم
- فرودگاه قشم جهت آگاهی و اقدام لازم

تهران: کدپستی ۱۳۸۷۸۸۳۱۳۱ - صندوق پستی: ۱۷۹۸-۱۳۴۴۵ تلفن: ۶۱۰۲۱ فاکس: ۶۶۰۲۵۴۰۵ E-Mail: Info@cao.ir

شماره: ۶۶۰۲۵۴۰۵



وزارت راه و شهرسازی
سازمان هواپیمایی کشوری
I.R. of Iran - Civil Aviation Organization

دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی

به استناد قانون هواپیمایی کشوری

فروردین ۱۳۹۴

ویرایش هفتم

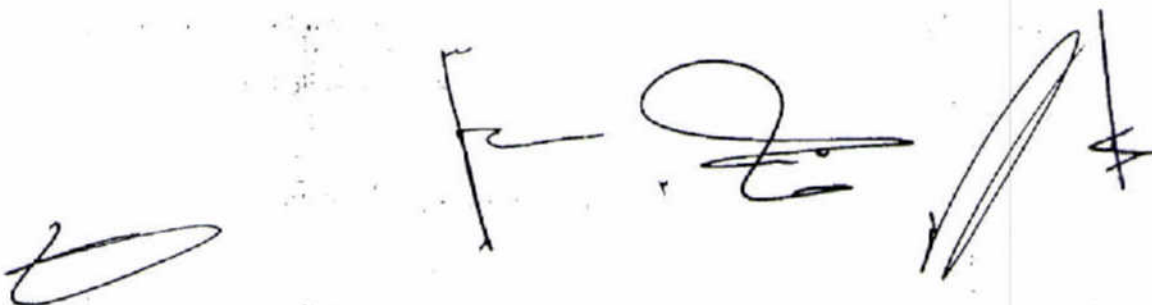
مقدمه:

حقوق مسافر مجموعه‌ای از سیاستها، دستورالعمل‌ها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دست‌اندرکاران امور پروازی را تدوین می‌کند و هدف آن تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرایند مسافرت‌های هوایی است. رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده ۵ قانون هواپیمایی کشوری و ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو مصوب ۱۳۵۴/۳/۳۱ مجلس شورای اسلامی برای کلیه شرکت‌های هواپیمایی الزامی است.

فصل اول: تعاریف

ماده ۱: در این دستورالعمل اصطلاحات در معانی مشروح زیر تعریف شده است.

- ۱-۱- سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری
- ۲-۱- شرکت هواپیمایی: اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمایی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی کشوری حسب شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت (AOC) در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نماید.
- ۳-۱- شرکت حمل‌کننده: کلیه شرکت‌های هواپیمایی که اقدام به حمل مسافر یا توشه وی می‌نمایند.
- ۴-۱- پرواز بازرگانی (تجاری): پروازی است که توسط شرکت‌های هواپیمایی مجاز به حمل بار، مسافر و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می‌گردد.
- ۵-۱- بلیت: بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت رایگان و تخفیف دار که به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی صادر می‌گردد.
- ۶-۱- ساعت پرواز: منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می‌باشد.
- ۷-۱- پذیرائی نوع اول: شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) می‌باشد.
- ۸-۱- پذیرائی نوع دوم: شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، ناهار و شام می‌باشد.
- ۹-۱- پیمان ورشو: منظور پیمان ۱۲ اکتبر ۱۹۲۹ ورشو در خصوص یکسان سازی برخی از مقررات حمل و نقل هوایی بین‌المللی مصوب ۱۳۵۴/۲/۳۱ و اصلاحات بعدی مجلس شورای اسلامی می‌باشد.



فصل دوم: رویه ها

ماده ۲: حقوق مسافر بطور کلی ناظر بر موارد مشروحه ذیل می باشد:

۱-۲- عدم تبعیض: Non-Discrimination

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

۲-۲- 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 می باشد.

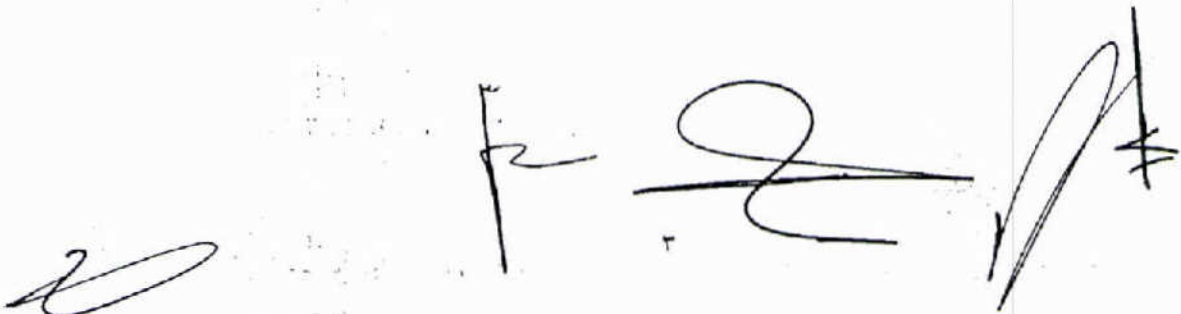
۳-۲- ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده: Cancellation

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

۳-۲-۲- اگر ابطال پرواز از شش روز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت و ارائه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد.

۳-۲-۳- اگر ابطال از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به پرداخت کامل وجه و ارائه یک فقره بلیت نیم بها مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی می باشد.

تبصره ۱: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام می گیرد. همچنین 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.



۴-۲- تأخیرات پرواز Flight Delay

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس زمان درج شده در بلیت مسافر، اقدامات ذیل می‌بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

۴-۲-۱- اقدامات عمومی

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

۴-۲-۲- اقدامات اختصاصی

الف- 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 ایجاد تأخیر بیشتر در پرواز است.

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 هواپیمایی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز از همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بغیر از مسیر درج شده در بلیت)
- پرداخت کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

ج- تأخیر بیش از ۴ ساعت:

در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به ارائه یک فقره بلیت مشابه با تخفیف ۳۰ درصد از لحاظ مسیر و کلاس پروازی می‌باشد. ابطال پرواز در این حالت مشمول بند ۲-۳-۳ خواهد بود.

تبصره ۲: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی یا امنیتی فرودگاه مبدا، مقصد و مسیر دچار تأخیر و یا ابطال می‌گردند، شرکت های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرائی از مسافری صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافری می‌باشند.



۵-۲- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز

۵-۲-۱- در صورتی که هواپیمای 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.

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

ب- 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.

۶-۲- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: Lost baggage

۶-۲-۱- 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 که عیناً در تاریخ ۱۳۶۴/۸/۱۹ به تصویب مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است) موظف به تأمین رضایت مسافران می باشد.

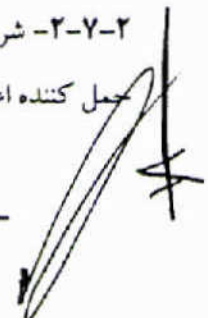
۶-۲-۲- مسافر در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه را بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) فهرست آن را به شرکت حمل کننده ارائه فرمایند.

۶-۲-۳- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت به ارائه اعلام موضوع خود به شرکت حمل کننده اقدام فرمایند.

۷-۲- مسافری توانخواه: Disabled Persons

۷-۲-۱- بمنظور تأمین تسهیلات، رفاه و ایمنی مسافر توانخواه، شرکت های حمل کننده در چارچوب دستورالعمل های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب و رایگان معمول خواهند نمود.

۷-۲-۲- شرایط خاص مسافر توانخواه می بایست در زمان خرید بلیت و حداکثر تا ۴۸ ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.



۲-۷-۲- شرایط خاص مسافر توانخواه می‌بایست در زمان خرید بلیت و حداکثر تا ۴۸ ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.

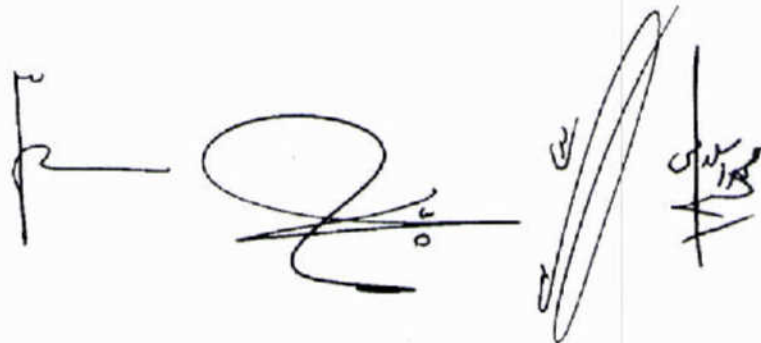
۳-۷-۲- ضروری است مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حمل کننده تماس حاصل فرمایند.

۴-۷-۲- 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.

۸-۲- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی: Price Transparency

۱-۸-۲- شرکت هواپیمایی 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 هزینه‌های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

مؤخر: این دستورالعمل در ۲ فصل، ۲ ماده، ۸ بند، ۱۴ زیربند و ۲ تبصره تدوین شده و در تاریخ در شورای عالی هواپیمایی تصویب و به تایید مقام عالی وزارت راه و شهرسازی رسیده است و از تاریخ ابلاغ توسط سازمان قابل اجرا می‌باشد.



Handwritten signatures and stamps, including a circular stamp with the text "معاونت امور پرواز" (Flight Affairs Office).

نام پروازگاه:			
نام شرکت هوایی:	مسیر پروازی:	زمان انجام پرواز (طبق بلیت مسافر):	زمان واقعی انجام پرواز:
رویه ها			
۲-۲- ممانعت از سفر			
اقدامات مندرج در دستورالعمل	استرداد وجه بلیت - ارائه یک بلیت رایگان مشابه		
عملکرد شرکت			
۳-۲- ابطال پرواز			
	از زمان خرید بلیت تا یکماه قبل از انجام پرواز	از شش روز تا ۲۴ ساعت مانده به پرواز	از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز
اقدامات مندرج در دستورالعمل	پرداخت کامل وجه بلیت به مسافر	پرداخت کامل وجه بلیت به مسافر و ارائه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف	پرداخت کامل وجه بلیت به مسافر و ارائه یک بلیت مشابه با ۵۰ درصد تخفیف
عملکرد شرکت (با ذکر علت ابطال)			
۴-۲- تاخیر پرواز			
	اقدامات عمومی	تاخیر بیش از یکساعت و تا دو ساعت	تاخیر بیش از دو ساعت و تا ۴ ساعت
	اطلاع رسانی و حضور در بین مسافران	پذیرایی نوع اول مشروط به عدم ایجاد تاخیر بیشتر	پذیرایی مناسب (حداقل نوع اول) - تغییر پرواز در صورت درخواست مسافر و امکان انجام آن
اقدامات مندرج در دستورالعمل			ارائه بلیت مشابه با تخفیف ۳۰ درصد - در صورت متجر شدن به ابطال پرواز پرداخت کامل وجه و ارائه یک بلیت نیم بها مشابه
عملکرد شرکت (با ذکر علت تاخیر)			

نام و امضاء تکمیل کننده چک لیست: