بخشنامه

موضوع: تأخیر و تعجیل در پرواز

با سلام و احترام،

1.عدم تبعیض

کلیه مسافران باید بدون تبعیض از خدمات شرکت هواپیمایی بهره‌مند شوند.

2.ممانعت از سفر(Denied Boarding)

در صورت داشتن بلیت تأییدشده و حضور به‌موقع مسافر، چنانچه شرکت هواپیمایی به دلیل محدودیت ظرفیت یا شرایط عملیاتی از پذیرش وی خودداری نماید، موظف است مسافر را در **کوتاه‌ترین زمان ممکن** با سرویس خود یا سایر شرکت‌های هواپیمایی به مقصد منتقل نماید. در صورت عدم انجام، هزینه بلیت جایگزین و استرداد بلیت اولیه مطابق مقررات بر عهده شرکت هواپیمایی خواهد بود.

3.لغو یا ابطال پرواز

در صورت لغو پرواز، شرکت هواپیمایی موظف است مراتب را سریعاً به مسافر اطلاع داده و در صورت امکان، **پرواز جایگزین یا استرداد وجه بلیت** را ارائه نماید. در شرایط فنی یا عملیاتی نیز انتقال مسافر به مقصد در کوتاه‌ترین زمان ممکن یا استرداد وجه، حسب انتخاب مسافر، انجام خواهد شد.

4.تغییر زمان پرواز

هرگونه تغییر در زمان پرواز باید بلافاصله به مسافر اطلاع داده شود. مسافر می‌تواند زمان جدید را بپذیرد، در صورت امکان با پرواز مشابه شرکت دیگری منتقل شود یا در صورت انصراف، **کل وجه بلیت بدون کسر هزینه** را دریافت نماید.

5.تأخیر پرواز

در صورت تأخیر، شرکت هواپیمایی موظف به اطلاع‌رسانی مستمر و ارائه خدمات پذیرایی متناسب با میزان تأخیر است. در تأخیرهای بیش از دو ساعت، مسافر می‌تواند در صورت انصراف، **وجه کامل بلیت** را دریافت کند یا در صورت تمایل، با پرواز جایگزین به مقصد منتقل شود.

میزان جبران خسارت در تأخیر:

- **پرواز داخلی :**تأخیر ۲ تا ۵ ساعت: غرامت ۳۰٪ **قیمت بلیت**؛ بیش از ۵ ساعت: غرامت **معادل** ۱۰۰٪ **قیمت بلیت**.
- **پرواز خارجی :**تأخیر ۳ تا ۵ ساعت: غرامت ۳۰٪ **قیمت بلیت**؛ بیش از ۵ ساعت: غرامت **معادل** ۱۰۰٪ **قیمت بلیت**.

6.تغییر مسیر اجباری حین پرواز

در صورت توقف پرواز در محلی غیر از مقصد یا نقطه میانی، شرکت هواپیمایی موظف است حسب درخواست مسافر، وی را به **مبدأ یا مقصد** منتقل نماید و هزینه‌های مربوطه را تقبل کند. در صورت انتقال به مبدأ، **کل وجه بلیت بدون کسر خسارت** مسترد خواهد شد.

7.تغییر (تعجیل) در زمان پرواز

در صورت تعجیل زمان انجام پرواز نسبت به زمان اولیه درج‌شده در بلیت، چنانچه میزان تعجیل در پروازهای **خارجی ۶۹ دقیقه یا بیشتر** و در پروازهای **داخلی ۳۰ دقیقه یا بیشتر** باشد، تغییر زمان پرواز **بدون اعمال جریمه** انجام خواهد شد.

لذا مقتضی است کلیه واحدهای ذی‌ربط، ضمن اطلاع‌رسانی مناسب به مسافرین، نسبت به رعایت مفاد این بخشنامه و انجام اقدامات لازم در موارد مذکور اقدام نمایند.

معاونت بازرگانی

هواپیمایی وارش