



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شیوه نامه ۱۹۴۰
CAD 1940

AIR PASSENGER RIGHTS

حقوق مسافر هوایی

ویرایش ۰۲: آذر ماه - ۱۴۰۱
Second Edition – NOV.2022

اصلاحیه‌ها

اصلاحیه‌های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می‌شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه‌ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

سوابق اصلاحیه‌ها

شماره اصلاحیه	تاریخ اصلاحیه	موضوع اصلاحات
ویرایش اول	شهریور ۱۳۹۸	ایجاد شیوه نامه حقوق مسافر در پروازهای بین‌المللی ۱۹۴۰
ویرایش ۰۱	فروردین ماه ۱۳۹۴	ایجاد شیوه نامه حقوق مسافر داخلی
ویرایش ۰۲	مرداد ماه ۱۳۹۵	ویرایش شیوه نامه حقوق مسافر داخلی
ویرایش ۰۳	اردیبهشت ۱۳۹۶	ویرایش شیوه نامه حقوق مسافر داخلی
ویرایش ۰۳ بازنگری ۰۱	اسفند ۱۳۹۶	بازنگری شیوه نامه حقوق مسافر داخلی
ویرایش ۰۳ بازنگری ۰۲	اسفند ۱۳۹۹	بازنگری شیوه نامه حقوق مسافر داخلی
ویرایش دوم سند ۱۹۴۰	آذر ۱۴۰۱	ادغام دو شیوه نامه حقوق مسافر در پروازهای بین‌المللی ۱۹۴۰ و شیوه نامه حقوق مسافر داخلی

فهرست مندرجات

۱- کلیات.....	۱
هدف	۱
حدود	۱
مسئولیت اجرا.....	۱
انتشار، کنترل و توزیع سند.....	۱
تعاریف.....	۲
۲- حقوق مسافر:	۵
عدم تبعیض.....	۷
ممانعت از سفر.....	۷
لغو یا ابطال پرواز	
تأخیر پروازی.....	۱۰
ملاحظات.....	۱۲
تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز.....	۱۳
فقدان، آسیب دیدگی و تأخیر در تحویل جامه دان	۱۳
شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی.....	۱۳
تغییر کلاس پروازی.....	۱۴
سایر موارد.....	۱۴

۱- کلیات

حقوق مسافر (هوایی) حقوقی ناشی از خرید بلیت (قرارداد) توسط مسافر از شرکت هواپیمایی و یا نمایندگی های فروش مجاز که در برگیرنده مجموعه ای از سیاست ها، رویه ها، استانداردها، ضوابط و الزاماتی است که رفتار شرکت هواپیمایی و عوامل اجرایی امور پروازی را نسبت به مسافری تعیین می کند. رعایت این شیوه نامه بر اساس مفاد ماده ۵ قانون هواپیمایی کشوری و همچنین کنوانسیون ورشو ۱۹۲۹ و پروتکل های بعدی آن و قانون تعیین حدود مسئولیت شرکتهای هواپیمایی ایرانی مصوب ۱۳۹۱ برای کلیه شرکت های هواپیمایی ایرانی و خارجی از مبادی یا به مقاصد فرودگاهی کشور ایران، لازم الاجرا می باشد.

هدف

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

حدود

محدوده اثر این شیوه نامه شامل کلیه شرکت های هواپیمایی ایرانی و خارجی در کشور ایران می باشد.

مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این شیوه نامه به عهده شرکت های هواپیمایی ایرانی و خارجی می باشد. مسئولیت نظارت بر حسن انجام این شیوه نامه به عهده دفتر نظارت بر فرودگاه ها، شرکت ها و موسسات هوانوردی سازمان هواپیمایی کشوری می باشد.

انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار، کنترل و توزیع این شیوه نامه بر عهده 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 کلیه ذینفعان سازمان قرار می گیرد.

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: شخص حقوقی که مطابق قوانین موضوعه کشور، تأسیس و براساس شرایط مندرج در پروانه بهره برداری شرکت در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی در ازای دریافت کرایه و یا رایگان فعالیت نمایند.

شرکت هواپیمایی خارجی: شخص حقوقی است که مطابق با درخواست دولت متبوع و به استناد موافقتنامه فیما بین، نسبت به انجام پرواز به/از کشور، مجاز شناخته می شود.

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.

دفتر / شرکت خدمات مسافرت هوایی: شخص حقیقی یا حقوقی دارای مجوز فعالیت بند الف برابر با آئین نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب سال ۱۳۸۰ از این سازمان می باشد.

بلیت: بلیت هواپیما اعم از الکترونیکی و یا جلدی، سندی است معتبر، دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل مسافر و وسایل شخصی وی طبق شرایط مندرج در آن و شرایط کنوانسیون ورشو ۱۹۲۹، که حداقل شامل مشخصات ذیل و نه محدود به آنها می باشد:

- نام کامل مسافر به همراه هر یک از کد های مربوط به جنسیت / طبقه سنی / خدمات ویژه مورد نیاز و ...
- محل و تاریخ صدور بلیت
- نام دفتر / شرکت صادر کننده بلیت
- شماره بلیت
- شماره مرجع (PNR)
- نقاط مبدا و مقصد

- توقف های پیش بینی شده
 - نام و نشانی شرکت هواپیمایی
 - شماره پرواز
 - زمان پرواز
 - میزان بار مجاز.
 - کلاس نرخ و کابین پروازی.
 - جزئیات محاسبات بهای کل بلیت شامل: نرخ پایه ، عوارض متعلقه و بهای کل بلیت.
 - شرایط تغییر رزرواسیون و یا ابطال بلیت (CRCN)
 - شرایط ظهر نویسی و یا محدودیتهای بلیت (Endorsement/ Restrictions)
- ساعت پرواز:** منظور زمان پرواز (Departure Time) به وقت محلی مندرج در بلیت می باشد.

پذیرایی نوع اول: شامل میان وعده اعم از نوشیدنی و تغذیه مناسب می باشد.

پذیرایی نوع دوم: شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، ناهار و شام می باشد.

اقامت: اسکان مسافر در هتل مناسب در نزدیک ترین فاصله به فرودگاه ذیربط می باشد.

پیمان ورشو: کنوانسیون ۱۲ اکتبر ۱۹۲۹ ورشو مربوط به یکسان کردن برخی از مقررات حمل و نقل بین المللی و پروتکل های ضمیمه آن.

میزان خسارت: میزان خسارت تعیین شده مبنای اهدای حواله اعتباری (MCO ، MPD،EMD) و یا بلیت بین المللی به مسافر خواهد بود.

مسافر توانخواه: مسافری است که به دلیل نقص عضو حسی و فیزیکی، کندذهنی، کهولت، بیماری و یا دلایل دیگری فرد نیازمند توجه ویژه در انجام امور مربوطه است.

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

مسیر مسافرت (Itinerary Receipt): رسید مسیر مسافرت یا برنامه سفر به منزله سند یا اسنادی است که توسط شرکت حمل و نقل برای مسافران به صورت پیش فرض صادر می شود.

اصطلاحات

Over booking	فروش بلیط بیش از ظرفیت صندلی هواپیما
Over loading	پذیرش مازاد بر ظرفیت هواپیما (عملیاتی، فنی و بازرگانی)
Upgrade	ارتقاء سطح کلاس بلیت مسافر بدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف
Downgrade	کاهش سطح کلاس بلیت مسافر بدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف
Miscellaneous Charges Order Document (MCO)	حواله پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Electronic Miscellaneous Document (EMD)	حواله الکترونیک پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Industrial Discount Ticket: ID	بلیت تخفیف دار کارکنان
Airline Discount Ticket: AD	بلیت تخفیف دار شرکت هواپیمایی

۲- حقوق مسافر:

مقررات مبتنی بر حقوق مسافر بطور کلی در برگیرنده موارد مشروح ذیل می باشد:

ضوابط مربوط به صدور بلیت

عدم تبعیض (Non-Discrimination)

ممانعت از سفر (Denied Boarding)

ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده (flight Cancellation)

تأخیر پرواز (Flight Delay)

تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی درطول پرواز

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

مسافری توانخواه (Disabled Passenger)

شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی (Fare Transparency)

تغییر کلاس پروازی (Upgrade/ downgrade)

۱-۲- ضوابط مربوط به صدور بلیت

۱-۱-۲ شرکت هواپیمایی ملزم است تمهیداتی اتخاذ نماید که پس از دریافت وجه بلیت، بلافاصله نسبت به صدور بلیت و تسلیم بلیت اقدام گردد. مسئولیت تأخیر در صدور بلیت و هرگونه خسارات مالی ناشی از آن بر عهده شرکت هواپیمایی و یا نماینده فروش وی بوده که بطور مستقیم یا غیر مستقیم اقدام به رزرو جا و دریافت وجه نموده است.

۲-۱-۲ مسئولیت نهایی در خصوص نظارت بر بازاریابی و صدور بلیت در بازار با شرکت های هواپیمایی است. چنانچه فروش بلیت به طرق مختلفی از جمله توسط نمایندگان فروش، سایت ها و نرم افزارهای فروش باشد، شرکت های هواپیمایی ملزم به رصد مستمر فعالیت نمایندگان فروش یا سایت های فروش و پاسخگویی در قبال مسافران می باشند.

۳-۱-۲ شرکت هواپیمایی می بایست تمهیداتی اتخاذ نماید که بلافاصله بعد از صدور بلیت، پیامکی حاوی اطلاعات مربوط به پرواز، به شماره موبایل مسافر ارسال گردد. این اقدام بعنوان اولین فرآیند راستی آزمایی بلیت های الکترونیکی و سایر بلیت های صادره محسوب می گردد.

۴-۱-۲ کلیه زمانهای پرواز نمایش داده شده در سیستم رزرواسیون و فروش بلیت شرکتهای هواپیمایی می بایست منطبق با مشخصات موجود در مجوزهای سازمان و اسلات تایم فرودگاه مبدا باشد. هرگونه مغایرت زمانی در بلیت صادره با مجوزهای پروازی مربوطه به قصد بازاریابی و غیره تخلف محسوب می شود.

۵-۱-۲ بلیت صادره برای مسافر به منزله رسید پرداخت وجه محسوب می شود. شرکت های هواپیمایی و نمایندگان فروش بلیت می بایست صرفاً با دریافت بهای بلیت نمایش داده شده به مسافر نسبت به صدور بلیت مطابق با آنچه که در قسمت تعاریف آمده است اقدام نمایند. صدور رسید مسیر مسافرت (Itinerary Receipt) بجای بلیت استاندارد مجاز نبوده و می بایست به درخواست مسافر رسید مسیر مسافرت صادر و تحویل گردد (رسید مسیر مسافرت از نظر شیوه تحویل در حکم بلیت خواهد بود). در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت مسافر مبنی بر عدم رعایت این مهم، شرکت هواپیمایی موظف به استرداد کامل وجه، به مسافر می باشد.

۲-۲ عدم تبعیض

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

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

تبصره: ضوابط مربوط به حمل مسافرین توانخواه برابر شیوه نامه شماره ۶۱۰۹ سازمان خواهد بود.

۳-۲ ممانعت از سفر

در صورتیکه مسافر 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 (MTW limitations, Over Booking) امتناع نماید و مسافر به طور داوطلبانه به این امر رضایت ندهد، در اینصورت شرکت حمل کننده ملزم به اعزام مسافر به مقصد مندرج در بلیت در کوتاه ترین فاصله زمانی ممکن بر روی سرویس هوایی خود یا سایر شرکتهای هواپیمایی با پرواز مستقیم یا توقف دار در کابین پروازی یکسان یا بالاتر از آن (تجاری یا عالی) با رعایت مدارک و شرایط مسافر می باشد.

تبصره: در صورت امتناع شرکت هواپیمایی از اعزام مسافر در کوتاهترین زمان ممکن، مسافر مجاز به اقدام نسبت به اتباع بلیت به مقصد از روی سرویس هوایی سایر شرکتهای هواپیمایی در همان کابین پروازی یا حتی بالاتر با تأیید رئیس ایستگاه شرکت حمل کننده اصلی و در صورت امتناع وی، با تأیید مدیر ترمینال فرودگاه، می باشد و پس از انجام پرواز حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ پرواز، می بایست نسبت به طرح موضوع و ارسال مدارک به شرکت هواپیمایی اصلی اقدام نماید. شرکت هواپیمایی اصلی ظرف مدت یک هفته مسئول پرداخت وجه بلیت جدید خریداری شده توسط مسافر و همچنین استرداد وجه کامل بلیت اول و اخذ رضایتنامه از مسافر می باشد.

تبصره: چنانچه هیچ یک از اقدامات جبرانی شرکت هواپیمایی رضایت مسافر را جلب ننماید، مسافر می تواند نسبت به طرح دادخواست در دادگاههای صالحه اقدام نماید.

۴-۲ لغو یا ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده

۴-۲-۱ شرکت هواپیمایی می بایست در ابتدا کلیه بررسی های لازم از حیث میزان تقاضا، زمان و ایام پرواز مناسب در هفته، بهای بلیت قابل رقابت در کلاسهای نرخی (RBDS) متفاوت و بطور کلی صلاح و صرفه اقتصادی انجام پرواز در هر یک از مسیرهای پروازی را انجام داده و پس از اطمینان از صلاح و صرفه خود در انجام پرواز، آغاز به فروش بلیت با مشخصات مندرج در آن بعنوان شرایط قرارداد خود با مسافر نماید. پس از صدور اولین بلیت در هر پرواز، در صورت لغو یا ابطال پرواز در هر زمانی به دلایل بازرگانی، شرکت هواپیمایی ملزم است:

۴-۲-۲-۱ شرکت هواپیمایی می بایست بلافاصله نسبت به اطلاع رسانی لغو یا ابطال پرواز به مسافر (مسافرین) دارای بلیت معتبر از طریق ارسال پیامک تلفنی و یا پست الکترونیکی (Email) اقدام و شواهد آن را بمدت ۲ سال از زمان لغو یا ابطال پرواز نگهداری نماید.

تبصره: هرگونه اطلاع رسانی منوط به ارائه و درج شماره تلفن و یا پست الکترونیکی صحیح و فعال، هنگام صدور بلیت می باشد.

۴-۲-۲-۲ در راستای اطلاع رسانی لغو یا ابطال پرواز مسافر، شرکت های هواپیمایی ملزم به تبادل نظر و ارائه پیشنهادهای لازم مانند پروازهای جایگزین، استرداد وجه در اولین زمان ممکن از طریق برقراری تماس مستقیم با مسافر و یا ارسال پست الکترونیکی می باشد.

۴-۲-۴-۳ در صورت عدم موافقت مسافر با دریافت وجه بلیت، اقدامات مشابه با آنچه که در بند ۴-۲-۲ ممانعت از پرواز (Denied Boarding) این دستورالعمل آمده است می بایست توسط شرکت هواپیمایی و مسافر صورت پذیرد.

۴-۲-۴-۲ چنانچه بنابر دلایل فنی و یا عملیاتی هواپیما مجبور به بازگشت به فرودگاه مبدأ گردد، در صورت انصراف مسافر از انجام پرواز، می بایست وجه بلیت بطور کامل به مسافر مسترد گردد. در صورت اراده مسافر به انجام پرواز، شرکت هواپیمایی می بایست تمهیدات لازم را برای اعزام مسافر به مقصد در کوتاهترین زمان ممکن با استفاده از سرویس هوایی خود یا سایر شرکتهای هواپیمایی در کابین پروازی یکسان با بلیت اصلی اقدام نماید. چنانچه شرکت هواپیمایی اهتمام لازم برای اعزام مسافر را بکار نبندد و مسافر راساً اقدام به خرید بلیت جایگزین نماید، بشرط آنکه کابین پروازی یکسان باشد و پرواز جایگزین در کوتاهترین زمان ممکن انجام شود، شرکت هواپیمایی اصلی می بایست نسبت به پرداخت وجه بلیت جایگزین به مسافر اقدام نماید. چنانچه اعزام مسافر در کوتاهترین زمان ممکن با استفاده از سرویس هوایی خود در کابین پروازی بالاتر (تجاری یا عالی) میسر باشد در صورت پرداخت مابه التفات بهای بلیت اصلی با بلیت جایگزین توسط مسافر اعزام مسافر صورت می پذیرد. چنانچه اعزام مسافر در کوتاهترین زمان ممکن با استفاده از سرویس هوایی شرکت هواپیمایی دیگر در کابین پروازی بالاتر (تجاری یا عالی) میسر باشد مسافر می بایست نسبت به خرید بلیت جایگزین خود راساً اقدام نماید و پس از انجام پرواز اسناد آن را تسلیم شرکت هواپیمایی اصلی نماید تا پس از بررسی حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت وجه بلیت اصلی را دریافت نماید.

۵-۲-۴-۲ چنانچه بنابر دلایل فنی و یا عملیاتی هواپیما مجبور به فرود در فرودگاه جایگزین شود در صورتیکه پرواز در آنجا لغو شود، شرکت هواپیمایی موظف است نسبت به اعزام مسافر به فرودگاه مبدأ یا مقصد بلیت مسافر با استفاده از سرویس هوایی خود و یا سایر شرکتهای هواپیمایی موجود در فرودگاه جایگزین، اقدام نماید. در صورتیکه مسافر از انجام پرواز به هر دلیلی انصراف دهد شرکت هواپیمایی ملزم به استرداد وجه بلیت به مسافرین ظرف مدت ۴۸ ساعت می باشد همچنین میبایست زمان اطلاع رسانی به مسافرین را جهت پیگیری و یا بررسی شکایات، ثبت نماید.

۶-۲-۴-۲ هرگونه تعجیل یا تأخیر در ساعت انجام پرواز از زمان صدور بلیت تا روز پرواز می بایست بلافاصله به اطلاع مسافر رسانیده شود. اطلاع رسانی می بایست ابتدا با ارسال پیامک تلفنی یا پست

الکترونیکی و یا تماس مستقیم با مسافر صورت گیرد. مسافر درانتخاب زمان جدید پرواز با توجه به برنامه زمانبندی سفر خود مجاز است. در صورت عدم موافقت مسافر با زمان جدید و اراده وی بر انجام سفر در زمان اصلی، شرکت هواپیمایی مربوطه می بایست با انتخاب مسافر نسبت به انتقال وی بر روی سرویس هوایی سایر شرکتهای هواپیمایی با ساعت پرواز مشابه با حداقل اختلاف زمانی معقول و مورد قبول مسافر اقدام نماید. در صورت عدم موافقت مسافر با زمان جدید و انصراف از انجام پرواز کل وجه بلیت خریداری شده بدون کسر هزینه می بایست به مسافر مسترد گردد. در صورت عدم اطلاع رسانی به مسافر و حضور وی در فرودگاه طبق بلیت صادره، در اینصورت شرکت هواپیمایی صادرکننده بلیت می بایست، همانند مسافر منع شده از پرواز خود (Denied Boarded Pax) با مسافر رفتار نماید. در صورت امتناع و یا قصور شرکت هواپیمایی از انجام راهکارهای مربوطه، مسافر خود می تواند با توجه به شرایط اعلامی در آن قسمت اقدام نماید و شرکت هواپیمایی موظف به دریافت اسناد و پرداخت هزینه مربوطه می باشد.

۵-۲ تأخیر پرواز

۵-۲-۱ در صورت بروز تأخیر 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 می بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود:

۵-۲-۱-۱ نماینده شرکت هواپیمایی می بایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح درخصوص تأخیر پرواز پیش بینی نشده اقدام نماید. در صورتیکه تأخیر بیش از دو ساعت بطول بیانجامد مسافری می توانند نسبت به انصراف از پرواز و دریافت بهای کامل بلیت خود اقدام نماید. در صورتیکه اراده مسافر بر انجام پرواز باشد، شرکت هواپیمایی می بایست نسبت به انتقال مسافر به مقصد بلیت، با سرویس هوایی سایر شرکتهای هواپیمایی در کوتاهترین زمان ممکن در کابین پروازی مشابه اقدام نماید. در صورت قصور شرکت هواپیمایی و یا امتناع از انجام آن، مسافر می تواند خود راساً نسبت به ابتیاع بلیت در همان کلاس یا کلاس بالاتر با تایید رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی و در صورت امتناع وی، با تأیید مدیر ترمینال اقدام نماید. مسافر می تواند پس از انجام مسافرت با ارائه مدارک مثبته

دال بر خرید بلیت جدید، نسبت به دریافت وجه بلیت خریداری شده در مسیر مورد نظر از شرکت هواپیمایی اصلی اقدام نماید. استرداد وجه مذکور حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ ارسال و دریافت آن، توسط شرکت هواپیمایی اصلی الزامی است.

۶-۲ ملاحظات

۶-۲-۱ در صورتی که شرکت های هواپیمایی در زمان پرواز تعیین شده در بلیت، مسافری را از طریق سایر خطوط هوایی در صورت رضایت مسافر به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر و یا ابطال نخواهند گردید. در صورت عدم رضایت مسافر بهای بیط بدون کسر جریمه بطور کامل به مسافر پرداخت گردد.

۶-۲-۲ تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز)، صرفاً اولین پرواز متصل، تا ۱۸۰ دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

۶-۲-۳ در صورتی که مراتب تأخیر پرواز تا ۷۲ ساعت قبل از پرواز به مسافری 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 (۷۲ ساعت قبل از پرواز) باشد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان درج شده در بلیت می باشد.

۶-۲-۴ با امعان نظر به شرایط پرداخت میزان جبران خسارت مندرج در شیوه نامه، شرکت هواپیمایی موظف است بر اساس لیست مسافری، بدون مراجعه حضوری مسافر و یا اعمال شرایط دیگر از قبیل تکمیل فرم، اقدام نماید.

۶-۲-۵ در صورت تأخیر بالای ۵ ساعت و عدم امکان پرواز جایگزین، هزینه اقامت در هتل، بر عهده شرکت هواپیمایی است.

در صورت عدم برنامه ریزی مناسب توسط شرکت هواپیمایی و نیز عدم رعایت بند فوق، شرایط زیر حاکم می باشد:

نوع پرواز	تأخیرات	اقدامات و خدمات قابل ارائه در زمان تأخیر پروازها
پرواز داخلی	کمتر از ۲ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافران توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی نوع اول (ارائه این پذیرایی مشروط به داشتن زمان کافی)
	بین ۲ ساعت تا ۵ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافران توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی مناسب حداقل نوع اول، پذیرایی نوع دوم انتخاب مسافر از یکی از گزینه های زیر : ارائه بلیت مشابه (مسیر پروازی) در اولین فرصت و پرداخت غرامت معادل ۳۰٪ قیمت بلیت استرداد وجه بلیت ظرف مدت ۴۸ ساعت و پرداخت غرامت معادل ۳۰٪ قیمت بلیت
	بیشتر از ۵ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافران توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی مناسب نوع اول و دوم انتخاب مسافر از یکی از گزینه های زیر : ارائه بلیت مشابه (مسیر پروازی) در اولین فرصت و پرداخت غرامت ۱ برابر قیمت بلیت استرداد وجه بلیت در صورت انصراف مسافر از پرواز و پرداخت غرامت معادل ۱ برابر قیمت بلیت
پرواز خارجی	کمتر از ۳ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافران توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی نوع اول (ارائه این پذیرایی مشروط به داشتن زمان کافی)
	بین ۳ ساعت تا ۵ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافران توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی نوع اول و دوم ارائه بلیت مشابه (مسیر پروازی) در اولین فرصت و پرداخت غرامت معادل ۳۰٪ قیمت بلیت استرداد وجه بلیت در صورت انصراف مسافر از پرواز و پرداخت غرامت معادل ۳۰٪ قیمت پایه بلیت
	بیشتر از ۵ ساعت	اطلاع رسانی صحیح به مسافرین توسط نماینده شرکت هواپیمایی انجام پذیرایی نوع اول و دوم انتخاب یکی از گزینه های زیر:

ارائه بلیت مشابه (از نظر کلاس و مسیر پروازی) در اولین فرصت و پرداخت غرامت ۱ برابر قیمت بلیت		
استرداد وجه بلیت در صورت انصراف مسافر از پرواز و پرداخت غرامت ۱ برابر قیمت بلیت		

۱۰-۲ تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی درطول پرواز

۱۰-۱۰-۲ 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 ملزم به حمل مسافر به مبدأ یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر خواهد بود:

۱۰-۱-۱۰-۲ انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمایی اصلی و استرداد کل وجه بلیت بدون کسر میزان خسارت به مسافر

۱۰-۱-۱۰-۲ در صورت درخواست مسافر، انتقال مسافر به مقصد بوسیله سایر شرکت های هواپیمایی و پرداخت هزینه های حمل توسط شرکت هواپیمایی اصلی

۱۱-۲ فقدان، آسیب دیدگی و تأخیر در تحویل جامه دان

۱۱-۱۱-۲ در صورت فقدان، آسیب دیدگی و تأخیر در تحویل جامه دان مسافر، شرکت هواپیمایی براساس شیوه نامه ملزم به پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت، می باشد.

۱۱-۱۱-۲ 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 هواپیمایی ارائه و نسبت به تکمیل فرم مربوطه اقدام نماید.

۱۱-۱۱-۳ در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت اعلام مراتب بصورت کتبی (برابر فرم ذیربط) به شرکت هواپیمایی اقدام نماید.

۲-۱۲ اشفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی

۲-۱۲-۱ شرکت های هواپیمایی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت ملزم هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهایی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

تبصره: در مورد قراردادهای خاص مابین خطوط هوایی و یا گروه های گردشگری (IT Fares, Inclusive Tours) مراتب تابع مقررات و قرارداد ذیربط می باشد.

۲-۱۳ تغییر کلاس پروازی

۲-۱۳-۱ در صورتیکه بنابر مقتضیات شرکت هواپیمایی، کلاس بلیت مسافر ارتقاء (upgrade) داده شود، مسافر متضمن پرداخت مابه التفاوت نخواهد بود.

۲-۱۳-۲ اگر کلاس بلیت مسافر تنزل (downgrade) گردد، می بایست شرکت هواپیمایی تفاوت نرخ را ظرف مدت یک هفته به مسافر مسترد نماید.

۲-۱۴ سایر موارد

۲-۱۴-۱ اگر بعد از ۲ هفته 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.

۲-۱۴-۲ در صورت عدم پاسخ شرکت هواپیمایی پس از یکماه، مسافر می تواند نسبت به پیگیری قضایی اقدام نماید.

۲-۱۴-۳ عندالاقضاء سازمان باید به مسافر نظر حقوقی غیر الزامی خود را در خصوص روند انجام پیگیری شکایت اعلام نماید.