



شماره: ۴۱-۳۰۰/۱۳۹۸

تاریخ صدور: ۹۶/۱۱/۱۴

به: رؤسای محترم کلیه دفاتر / مدیران محترم نمایندگی های فروش

موضوع: استرداد بلیت پروازهای داخلی آسمان به دلیل تغییرات زمانی

بدین وسیله به آگاهی می‌رساند، به منظور تکریم و ارتقاء رضایتمندی مسافران محترم شرکت هواپیمایی آسمان، هرگونه تغییر پیش‌بینی شده در برنامه زمانی پروازهای این شرکت از طریق ارسال **PNR** به **Queue** دفاتر خدمات مسافرتی اعلام می‌گردد. لذا ضروری است همکاران محترم در دفاتر آژانس‌ها، **Queue** دفتر خود را به‌طور مرتب بررسی و تغییرات اعلام شده در **Queue** را حداکثر تا یک ساعت پس از اعلام توسط آسمان به نحو مقتضی به مسافران گرامی اعلام و نسبت به کسب نظر قطعی مسافر در خصوص برنامه جدید به شرح زیر اقدام نمایند:

۱. در صورت تایید زمان جدید توسط مسافر، می‌بایست تغییرات در **PNR (HK)** تایید شده و بلیت **RV** شود:
    - ۱.۱. **RV** کردن بلیت تنها در صورت تغییر ساعت / زمان و یا شماره پرواز، بدون تغییر در نرخ بلیت امکان‌پذیر است.
    - ۱.۲. پس از **RV** کردن بلیت، انصراف از سفر مشمول جریمه بر اساس مقررات **CRCN** خواهد بود.
  ۲. اگر مسافر تمایلی به انجام سفر در ساعت / زمان جدید نداشته باشد، دفاتر خدمات مسافرتی می‌بایست ضمن ابطال فوری **PNR (XE)**، کل وجه بلیت استفاده نشده و عوارض آن را بدون دریافت جریمه مسترد (**RF**) نمایند.
  ۳. نتیجه اطلاع‌رسانی تغییرات به مسافر می‌بایست در قالب **RMK:S/** در **PNR** مسافر وارد شود.
  ۴. در صورتی که تا یک ساعت پس از اعلام تغییر برنامه زمانی توسط هواپیمایی آسمان، هیچ‌یک از اقدامات مشروح در بند ۱ و یا ۲ بالا انجام نگردد، **PNR** توسط آسمان باطل خواهد شد؛ در نتیجه، بلیت مربوط به آن غیرقابل استفاده بوده و می‌بایست بر اساس مقررات **CRCN** جاری مسترد گردد.
  ۵. در مواردی که بلیت مسافر دارای دو یا چند **segment** در شبکه پروازهای داخلی هواپیمایی آسمان بوده و در نتیجه تغییرات زمانی، مسافر تمایلی به استفاده از سایر **segment** ها نداشته باشد (صرف‌نظر از اینکه دو یا چند **segment** در یک **PNR** بوده و یا در دو یا چند **PNR** جداگانه ایجاد و بلیت مجزا صادر شده باشد)، به منظور استرداد بدون جریمه بلیت، **PNR** و بلیت مسافر می‌بایست پیش از **No-Show** باطل و مسترد گردد؛ در غیر این صورت بلیت‌های مربوط مشمول جریمه **No-Show** خواهند بود.
- استثناء - پروازهایی که در محدوده زمانی مقرر برای حضور مسافر در فرودگاه (یک ساعت قبل از پرواز)، دچار تغییر برنامه زمانی می‌گردند، همچنان مشمول مقررات بخشنامه شماره ۴۱-۳۰۰/۱۱۹۸ مورخ ۹۳/۰۵/۲۱ هستند.

همچنین خاطرنشان می‌سازد، از آنجایی که کلیه تغییرات پروازی فقط یک‌بار برای دفاتر خدمات مسافرتی ارسال می‌شود، لذا ضروری است در صورت نیاز به حفظ سوابق و مستندات ابطال و یا تغییرات پرواز توسط دفاتر، قبل از حذف پیام **Queue**، همکاران محترم نسبت به چاپ آن اقدام نمایند.

بدیهی است در صورت بی‌توجهی همکاران محترم دفاتر خدمات مسافرتی به هر یک از موارد یادشده در بالا، طبق ضوابط و مقررات داخلی آسمان (از طریق اعمال جریمه نقدی، قطع **Sign** و...) اقدام خواهد گردید.

با تشکر

محمد پلازشی

سرپرست اداره کل فروش مسافر