

باسمه تعالی

رویه ها و مقررات فروش مسافر



شماره: ۴۱-۳۰۰/۱۴۴۷

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

تاریخ صدور: ۹۷/۱۰/۰۸

موضوع: استرداد بلیت پروازهای ابطالی در شبکه داخلی آسمان

پیرو بخشنامه شماره ۴۱-۳۰۰/۱۱۹۸ تاریخ ۹۳/۰۵/۲۱ بدین وسیله به آگاهی می‌رساند، در راستای تکریم و ارتقاء رضایتمندی مسافران محترم شرکت هواپیمایی آسمان، در مواردی که پرواز رفت، برگشت و یا ادامه مسیر مسافر توسط هواپیمایی آسمان باطل شود، مقتضی است همکاران گرامی، به شرح زیر نسبت به اطلاع‌رسانی مراتب ابطال پرواز و استرداد بلیت اقدام نمایند:

۱. استرداد بلیت‌های یکسره در شبکه پروازهای داخلی آسمان:
تمام وجه بلیت بدون کسر جریمه می‌بایست به مسافر مسترد گردد.
 ۲. استرداد بلیت‌های دارای دو یا چند بخش پروازی در شبکه پروازهای داخلی آسمان (صرف‌نظر از اینکه دو یا چند بخش پروازی در یک **PNR** بوده و یا در دو یا چند **PNR** جداگانه ایجاد و بلیت مجزا صادر شده باشد):
۱.۲ در صورت ابطال یک بخش پروازی و تمایل مسافر به استفاده از بخش(های) باطل نشده بلیت:
عملیات استرداد بلیت پرواز ابطالی می‌بایست پس از پایان سفر انجام‌شده و تعرفه کلاس نرخی مسیر استفاده‌نشده و عوارض آن، بدون دریافت جریمه به مسافر پرداخت شود.
۲.۲ در صورت ابطال یک بخش پروازی و عدم تمایل مسافر به استفاده از سایر بخش(های) سفر:
PNR های مربوط به پروازهای قبل و یا بعد از پرواز ابطالی نیز می‌بایست بلافاصله باطل شده (**XE**) و وجوه مربوط به بخش‌های استفاده‌نشده بلیت و عوارض آن‌ها، بدون دریافت جریمه به مسافر مسترد گردد.
نکته مهم - اگر فاصله زمانی بین پرواز ابطالی و پرواز بعدی بیش از ۲۴ ساعت باشد، ابطال **PNR می‌بایست حداکثر ظرف مدت ۱۲ ساعت از زمان اعلام ابطال پرواز (**UN**) انجام شود.**
 ۳. در صورت درخواست مسافر نسبت به تغییر مسیر بلیت پرواز ابطالی به مقاصد هم‌جوار، می‌بایست وجه بلیت پرواز ابطالی به‌طور کامل مسترد و بلیت جدید در مسیر جایگزین برای مسافر صادر گردد.
 ۴. پروازهای ابطالی در محدوده زمانی مقرر برای حضور مسافر در فرودگاه (یک ساعت قبل از پرواز) نیز، مشمول مفاد یادشده در بندهای ۱، ۲ و ۳ بالا می‌باشند.
 ۵. ابطال پرواز (**UN**) پیش از **Stop Booking** از طریق **Q/SC** به دفاتر فروش و آژانس‌ها اعلام می‌گردد؛ لذا ضروری است همکاران گرامی **Queue** دفتر خود را به‌طور مرتب بررسی و مراتب ابطال پرواز را به نحو شایسته به مسافران اطلاع‌رسانی نمایند.
 ۶. دریافت کارمزد جهت استرداد بلیت پروازهای ابطالی مجاز نمی‌باشد.
 ۷. استرداد وجه صرفاً در برابر ارایه مدارک شناسایی معتبر توسط مسافر مجاز خواهد بود.
 ۸. بخشنامه پیش رو، ناقص اجرای هیچ‌یک از مفاد شیوه‌نامه ۲۰۴۰ (حقوق مسافر در پروازهای داخلی) نمی‌گردد.
 ۹. از تاریخ صدور این دستورالعمل، بخشنامه‌های شماره ۴۱-۳۰۰/۶۴۳، ۴۱-۳۰۰/۷۰۸، ۴۱-۳۰۰/۹۵۶، ۴۱-۳۰۰/۱۱۶۸ و ۴۱-۳۰۰/۱۱۶۸ کان لم یکن می‌گردد.
- ضروری است همکاران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی (اعم از دفاتر فروش حضوری و یا آنلاین) و همچنین دفاتر فروش آسمان در ایستگاه‌ها، مراتب فوق را در هنگام صدور بلیت به نحو شایسته به مسافران اطلاع‌رسانی نمایند.

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

با تشکر

محمد پازشی

سرپرست اداره کل فروش مسافر