

به نام خدا

به : کلیه روسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرتی  
موضوع : اعلام رویه ها و مقررات نرخی در پروازهای بین المللی "هما"

احتراما" رویه ها و مقررات نرخی در پروازهای بین المللی "هما" با شروع مسافرت از تاریخ 01JAN2019 تا 31DEC2019 به شرح ذیل اعلام می گردد:

۱. منظور از **Infant**، مسافر از بدو تولد تا ۲ سال و **Child**، مسافر از ۲ تا ۱۲ سال (۱۱ سال و ۳۶۴ روز) می باشد. صدور بلیت **Infant** و **Child** در شبکه پروازی "هما" بدین ترتیب است که سن مسافر در زمان شروع مسافرت، ملاک تعیین نرخ بلیت در رفت و برگشت است و در پروازهای نماد مشترک "هما" اگر مسافر قبل از اتمام سفر از **INF** به **CHD** تبدیل شود، در زمان صدور بلیت، مبنای **CHD** برای تمامی مسافرت با تخصیص صندلی برای کلیه مسیرهای پروازی خواهد بود.
۲. صدور بلیت در شبکه پروازی "هما" می باید بصورت **Auto-Pricing** انجام گیرد. در هنگام صدور و تعویض بلیت درج صحیح **Fare Calculation** الزامی می باشد.
۳. استفاده از کلیه کلاسهای نرخی اکونومی و بیزینس بر روی شبکه پروازی "هما" و پروازهای نماد مشترک "هما" همزمان قابل ترکیب **میباشد**. همچنین ترکیب کلیه کلاسهای پروازی "هما" و پروازهای نماد مشترک "هما" با قرارداد نرخ مخصوص **SPA** امکان پذیر می باشد.
۴. اعتبار کلاس های پروازی **L,X,N,I** سه ماه و اعتبار کلاس های پروازی **M,K,Q,V,S,Y,C,J** یکسال می باشد.
۵. در بلیت های صادره با دو کلاس نرخی متفاوت، اعتبار بلیت براساس کلاس پروازی محدودتر در نظر گرفته می شود.
۶. صدور بلیت با برگشت **Open** در کلاس های پروازی **V,S,Y,C,J** بر روی شبکه پروازی "هما" امکان پذیر میباشد. صدور بلیت با برگشت **Open** در کلیه کلاسهای پروازی در پروازهای نماد مشترک "هما" مجاز نمی باشد.
۷. محدودیت **Minimum Stay** در کلاسهای پروازی **N,X,L** در کابین اکونومی شبکه پروازی "هما" و پروازهای نماد مشترک "هما" اعمال شده است. یاد آور میگردد در صورت تغییر تاریخ پرواز قبل و یا بعد از شروع مسافرت، می باید محدودیت **Minimum Stay** در نظر گرفته شود و با توجه به تاریخ مسافرت، کلاس پروازی مناسب انتخاب شود و مابه التفاوت از مسافر دریافت گردد. این محدودیت، جهت مسیرهای از/ به امارات و ترکیه اعمال نمی گردد.
۸. هرگونه تغییر در بلیت قبل از شروع مسافرت که منجر به **Exchange** بلیت گردد ، نرخ بلیت (**Fare+TFC**) بر اساس نرخ روز دوباره محاسبه و در صورت افزایش از مسافر دریافت خواهد شد. پس از شروع مسافرت هرگونه تغییر در بلیت های صادره در مسیرهای بین المللی ، براساس شرایط بخشنامه زمان صدور بلیت اولیه محاسبه و دریافت می گردد. کلیه ی هزینه های تغییر، استرداد و **No-show** براساس **BSR** روز می باشد.
۹. در صورت نبود جا به هنگام تغییر کلاس پروازی، تغییر مسیر، تمدید اعتبار بلیت و **Upgrade** بلیت پس از شروع مسافرت، تعویض بلیت براساس بخشنامه **Past Date** (اختلاف نرخ از سیستم نرخ گیری) انجام می گردد. اختلاف نرخ براساس تاریخ شروع مسافرت و تاریخ صدور بلیت اولیه محاسبه می گردد. لازم به ذکر است علاوه بردریافت مابه التفاوت، هزینه های تغییر تاریخ یا **No-Show** جداگانه دریافت خواهد شد.
۱۰. کلیه هزینه های استرداد، تغییر تاریخ و **No-Show** برای مسافران **Adult** و **Child** یکسان می باشد. **Infant** بدون جا از پرداخت هرگونه هزینه معاف می باشد.
۱۱. مبنای استرداد بلیت، کوپن رفت می باشد. استرداد در کلاس های اکونومی "**Y,S,V**" براساس **YOW** و در کلاس های "**Q,K,M,N,X,L**" براساس **VOW** و در کلاس های بیزینس **JOW** میباشد.

۱۲. استرداد بلیتهای ترکیبی در صورت عدم استفاده از کوپنهای SPA براساس کسر کوپن های پروازی هما می باشد. بدیهی است

در صورت استفاده از کوپن های "هما" و یک کوپن SPA، بلیت براساس مقررات تاریخ صدور بلیت، قابل استرداد خواهد بود. در صورت استفاده فقط از کوپنهای SPA، بلیت غیر قابل استرداد می باشد.

۱۳. بلیتهای مسافران متوفی و بستگان نزدیک متوفی (پدر، مادر، همسر و فرزندان) در شبکه پروازی "هما" قبل از شروع مسافرت بدون کسر هزینه ای استرداد میشود. بعد از شروع مسافرت  $1/2RT$  کلاس پروازی استفاده شده کسر و مابقی بدون کسر هزینه No-Show استرداد میگردد. پس از شروع مسافرت در صورت تغییر تاریخ در محدوده اعتبار، تغییر بلیت بدون دریافت هزینه No-Show و یا هزینه تغییر تاریخ بر روی همان کلاس پروازی امکان پذیر می باشد. ارسال کپی گواهی فوت مسافر و شناسنامه همراهان به همراه گزارش به واحد مالی "هما" الزامیست. (این رویه شامل مسیرهای داخلی نیز میگردد).

۱۴. استرداد بلیت مسافران در مسیرهای بین المللی در صورت ابطال مسیر، تاخیر/تعمیل بیش از ۲ ساعت، قبل از شروع مسافرت بدون کسر هزینه امکان پذیر میباشد. پس از شروع مسافرت استرداد بلیت این مسافران با کسر  $1/2RT$  کلاس پروازی استفاده شده میسر می باشد. ارسال بلیت ممهور به تاخیر بیش از ۲ ساعت و یا کپی UN از PNR به اداره درآمد الزامیست.

۱۵. اعضای هیات علمی دانشگاههای ایران (University Professor) به همراه همسر و فرزندان بالای ۱۲ سال با ارائه معرفینامه از مراکز علمی کشور جهت فرصتهای مطالعاتی و شرکت در کنفرانسها و سمینارها مجاز به استفاده از نرخهای UP موجود در سیستم با شروع مسافرت از ایران میباشند. درج شماره نامه و نام دانشگاه در قسمت Passenger Info در زمان صدور بلیت الزامیست. ارسال اصل معرفینامه به واحد مالی "هما" الزامی است. بلیت این مسافران بصورت Auto Pricing و با استفاده از دستور FQT:UNV صادر میگردد.

۱۶. افراد بالای ۶۰ سال (Senior Citizen) مجاز به استفاده از نرخهای CD موجود در سیستم میباشند. درج تاریخ تولد مسافر به عنوان شهروند ارشد (D.O.B Date Of Birth) در قسمت Passenger Info در زمان صدور بلیت الزامیست. بلیت این مسافران بصورت Auto Pricing و با استفاده از دستور FQT:CD صادر میگردد.

۱۷. در بلیت های ترکیبی با دو کلاس نرخ متفاوت در مسیر رفت و برگشت، مقررات نرخ کلاس رفت (Outbound) جهت تغییر، استرداد و هزینه No-Show و مقررات نرخ کلاس برگشت (Inbound) جهت تغییر و هزینه No-Show بصورت جداگانه اعمال می گردد.

۱۸. در صورت تغییر تاریخ همزمان مسیر رفت و برگشت بلیت در پروازهای "هما" قبل از شروع مسافرت، تنها یک هزینه تغییر دریافت می گردد. همچنین در صورت تغییر تاریخ بلیت در هنگام No-show، فقط هزینه No-show دریافت میگردد.

۱۹. انجام رزرو مجدد پس از No-Show در همان کلاس پروازی فقط با دریافت هزینه No-Show و تعویض بلیت انجام میپذیرد.

۲۰. بعد از صدور بلیت در صورت تغییر کلاس پروازی مسافر به کلاس نرخ گرانتر در همان پرواز، می توانید فقط با دریافت ما به التفاوت نرخ (بدون هزینه تغییر یا No-Show) بلیت را تعویض کنید. (این رویه شامل مسیرهای داخلی نیز میگردد).

۲۱. بلیتهای صادره با شروع مسافرت از ایران از مبدا شهرستانها به مقاصد بین المللی (بصورت Transit یا Stopover) به جز NJF/DXB/KWI/BEY/DOH شامل ۵۰٪ تخفیف در پروازهای داخلی "هما" بر روی کلاس پروازی "V" میگردد، مشروط به اینکه کوپنهای پروازی به ترتیب مسیر مسافرت استفاده قرار گیرد. نرخ CHD برابر ۷۵٪ و نرخ INF برابر ۱۰٪ نرخ بزرگسال از کل مسیر میباشد. بلیتهای صادره در شهرستان مجاز به استفاده از تخفیف ۵۰٪ داخلی در هر دو طرف و یا یک طرف مسیر خواهند بود و بلیتهای صادره در تهران مجاز به استفاده از تخفیف ۵۰٪ داخلی در هر دو طرف و یا تنها در مسیر رفت خواهند بود. بار مجاز همراه مسافر و اعتبار کوپنهای داخلی تابع کوپنهای بین المللی می باشد، مشروط بر اینکه کوپن های پروازی در یک بلیت باشد. تغییر تاریخ و یا استرداد مسیر داخلی در ادامه مسیر بین المللی، با شرط صدور بر روی یک بلیت، شامل هزینه نميگردد.

۲۲. وزن هر بسته (جامدان) در تمامی کلاسهای پروازی نباید بیشتر از ۲۳ کیلوگرم باشد.

۲۳. اعتبار بلیت های یکساله "هما" قابل تمدید نبوده و پس از پایان اعتبار یکساله، می باید بلیت استرداد گردد.

۲۴. Void بلیت بر روی اسنک خارجی یا در پرواز های بین المللی "هما" بدون دریافت هیچگونه هزینه ای امکان پذیر می باشد.
- DMB (گابریل) یا TWD (آمادئوس) بلیت Void شده می باید به همراه گزارش فروش به اداره در آمد ارسال گردد.
۲۵. در صورت هرگونه تغییر برنامه پروازی در شبکه پروازی "هما" که منجر به تغییر اعتبار بلیت نگردد، مجاز به Revalid کردن میباشد و در صورتیکه تغییر برنامه منجر به تغییر اعتبار بلیت گردد، می باید بلیت را بر روی همان کلاس پروازی Reissue کرده و کپی History تغییر برنامه را به همراه گزارش به واحد مالی ارسال نمائید.
۲۶. در شبکه پروازی "هما" در صورتیکه برای یک مسافر دو طغری بلیت در یک پرواز صادر گردد (Duplicate)، استرداد بلیت دوم بدون دریافت هزینه با شرط No-show نشدن مسیر پروازی بلامانع میباشد. در صورت No-show (پرواز بین المللی ۲۴ ساعت به پرواز، پرواز داخلی از ساعت ۱۲ یک روز مانده به پرواز)، بلیت فقط با هزینه No-show استرداد میگردد. ارسال کپی از بلیت Duplicate همراه گزارشات به واحد مالی الزامیست. (این رویه شامل مسیرهای داخلی نیز میگردد).
۲۷. مسافران عازم به/از آلمان میتوانند از قطار در محدوده ۲۴ ساعت به/ از پرواز به نقاط داخلی آلمان (QYG) با بلیت الکترونیک روی شرکت 9B و دریافت Pick up Number مسیر قطار، با توجه به نوع مسافرت (OW/RT/OJ) بر روی شبکه پروازی "هما" و پروازهای نماد مشترک "هما" استفاده نمایند.
۲۸. هزینه بلیت قطار داخل آلمان به شرح ذیل اعلام می گردد. هزینه قطار به Fare بلیت اضافه میگردد. نرخ CHD برابر ۷۵٪ نرخ بزرگسال و INF شامل کوپن قطار نمیگردد.
- ❖ هزینه بلیت قطار از ایران بصورت ریالی برای هر مسیر اکونومی ۳۰۰۰۰۰۰ ریال و برای هر مسیر بیزینس ۶۰۰۰۰۰۰ ریال
  - ❖ از ایران بصورت ارزی (SOTO) برای هر مسیر اکونومی EUR30 و برای هر مسیر بیزینس EUR60
  - ❖ خارج از ایران بصورت ارزی برای هر مسیر اکونومی EUR30 و برای هر مسیر بیزینس EUR60
  - ❖ پس از شروع مسافرت بر اساس نرخ Past Date در سیستم نرخ گیری
۲۹. کلیه مسافران دارای کارت طلایی باشگاه مسافران وفادار "هما" (Sky Gift) و مسافرانی که بلیت خود را در کابین "هما" کلاس (I,C,J) خریداری نموده اند، می توانند از سرویس رایگان سالن CIP واقع در فرودگاه امام خمینی (زه) در پروازهای خروجی از تهران بهره مند گردند.
۳۰. در صورت تغییر تاریخ، تغییر کلاس و یا تغییر مسیر پروازی بلیت های "هما" با سایر شرکت ها (IR+SPA) بلیت میباشد Reissue شود و Revalid کردن بلیت مجاز نمی باشد. در پروازهای نماد مشترک "هما" با IR/LH و IR/TK می باید در هنگام تعویض پس از دریافت Record Locator بلیت Reissue گردد.
۳۱. کلیه شرایط نرخ پروازهای نماد مشترک "هما" (به جز بار همراه مسافر) تابع شرایط نرخ شبکه پروازی "هما" میباشد. شایان ذکر است پروازهای نماد مشترک "هما" شامل هیچگونه تخفیفی به جز تخفیف پروازهای داخلی نمی باشند. تایید مجدد جای مسافر (تبدیل وضعیت HK به RR) بر روی کلیه پروازهای "هما"، پروازهای نماد مشترک "هما" و پروازهای IR/SPA مجاز نمی باشد.
۳۲. توجه داشته باشید که در پروازهای نماد مشترک IR/LH و IR/TK امکان تصحیح نام (Correct Name) وجود ندارد و چنانچه بلیت با نام اشتباه صادر شده باشد، بلیت Void و یا با هزینه های مربوطه استرداد گردیده و بلیت با PNR جدید صادر گردد. هرگونه تغییر در PNR مسافر (Split, Reissue) بعد از دریافت Record Locator امکان پذیر میباشد.
۳۳. کلیه نرخها و شرایط نرخ در سیستم نرخ گیری بروز رسانی شده است. شماره واحد محاسبه نرخ "هما" ۰۲۱۴۶۶۲۵۳۳۳. آماده پاسخگویی به سوالات شما می باشد.

سید محمد حلالی  
مدیر کل فروش مسافر