



بسمه تعالی

بخشنامه فروش شماره: ۱۴۰۰/۰۰۱

به: کلیه دفاتر فروش و آژانسهای طرف قرارداد با هواپیمایی تابان

موضوع: به روز رسانی بخشنامه و مقررات CRCN و کلاسهای نرخیه در مسیرهای داخلی شبکه پروازی هواپیمایی تابان

احتراماً به اطلاع میرساند مقررات محاسبه درصد جریمه ابطال بلیط در مسیرهای داخلی با توجه به کلاس نرخیه در جدول ذیل جهت آگاهی و اقدام لازم اعلام میگردد.

لازم بذکر است قوانین جدید شامل بلیطهایی میشود که از تاریخ ۱۴۰۰/۰۲/۰۱ در سیستم رزرویشن ثبت گردیده است و این قوانین لازم الاجرا می باشد.

جدول شماره ۱

| درصد جریمه | | | | شناسه نرخیه |
|--|---|---|--|--|
| از ۳ ساعت قبل از پرواز تا بعد از پرواز (No Show) | از ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز تا ۳ ساعت قبل از پرواز | از ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز تا ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز | از زمان صدور بلیط تا ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز | |
| ٪۵۰ | ٪۴۰ | ٪۳۰ | ٪۲۰ | YY-YR-YV-YZ-YI- YM-YA-YI-YP-YE-YK- YD-YN-YB-YW-YJ-YS- YO-YQ-YE-YU-Y |
| ٪۶۰ | ٪۵۰ | ٪۳۰ | ٪۲۰ | R-V-Z-L-M-A-I-P-F-K |
| ٪۱۰۰ | ٪۱۰۰ | ٪۱۰۰ | ٪۱۰۰ | D-N-B-W-J-S-O-Q-E-U |

در صورت استرداد و عدم ابطال رزرو توسط آژانس بر روی سیستم رزرویشن جریمه برابر جدول فوق اعمال خواهد شد. در صورت استرداد و عدم ابطال جا یک برابر نرخ بلیط NIF صادر میگردد.

در صورت اعمال جریمه، کلاسهای پروازی بر مبنای نرخ پایه بوده و عوارض استرداد میگردد.

تغییر نام تنها اصلاح حداکثر ۲ کرکتر توسط واحد رزرواسیون مرکزی (پس از VOID بلیط) امکانپذیر است تعداد VOID در هر ۱۵ روز ۱ فقره امکان پذیر است.

استرداد در مسیرهای قشم کیش چابهار و سایر مسیرهای چارتر که مورد تأیید سازمان هواپیمایی کشوری می باشد از جمله مناطق نفتی در محدوده زمان No Show با جریمه ٪۱۰۰ محاسبه میگردد.

****** آژانسهای هواپیمایی موظف هستند قبل از خرید بلیط توسط مسافر، چه بصورت حضوری یا از طریق وب سایت و وب سرویسهای موجود، قوانین و مقررات ابطال بلیط را به مسافر اطلاع رسانی نمایند. ******



الف- شرایط و مقررات خرید بلیط شرکت هواپیمایی تابان

۱- حضور مسافر در فرودگاه در پروازهای داخلی ۲ ساعت قبل از پرواز و در پروازهای خارجی ۳ ساعت قبل از پرواز الزامی می‌باشد.

توجه فرمائید حداقل زمان مورد نیاز جهت اتصال پروازهای هواپیمایی تابان در تهران به شرح ذیل می‌باشد بدیهی است در صورت عدم رعایت زمان مورد نیاز مسئولیت هرگونه خسارت به عهده مسافر خواهد بود.

- ❖ پروازهای خارجی به پرواز خارجی (IKA-IKA) از زمان فرود تا خروج ۳ ساعت
- ❖ پروازهای خارجی به پروازهای داخلی (IKA-THR) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم
- ❖ پروازهای داخلی به پروازهای خارجی (THR-IKA) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم
- ❖ پروازهای داخلی به پرواز داخلی (THR-THR) از زمان فرود تا خروج ۲ ساعت

۲- کلیه پروازهای داخلی، خروج از ترمینال ۴ فرودگاه مهرآباد انجام می‌شود.

۳- شرکت هواپیمایی حق دارد بنا بر محدودیت‌های فنی یا عملیاتی نسبت به تغییر زمان انجام پرواز، نوع هواپیما و کابین و کلاس پروازی اقدام نماید. لذا درج شماره تلفن همراه مسافر جهت اطلاع رسانی الزامی می‌باشد.

۴- گذرنامه مسافری در پروازهای بین‌المللی می‌بایست از شروع سفر دارای حداقل ۶ ماه اعتبار باشد. بدیهی است مسئولیت ناشی از عدم توجه به اعتبار گذرنامه بر عهده مسافر خواهد بود.

۵- مسئولیت صحت اطلاعات و اعتبار مدرک شناسایی (روادید- گذرنامه- کارت ملی) بلیط به عهده مسافر می‌باشد.

۶- مسافر بر طبق قوانین و مقررات جاری کشور مبدأ و کشورهای مقصد موظف به رعایت الزامات قانونی برای سفر از جمله اعتبار گذرنامه و اعتبار جهت ورود و سایر مجوزهای لازم جهت سفر و غیره می‌باشد. پرداخت هرگونه هزینه و خسارت احتمالی وارد بر متصدی حمل و نقل بر عهده مسافر می‌باشد.

۷- تطابق نام، نام خانوادگی و شماره ملی با کارت شناسایی مسافر جهت پذیرش مسافر الزامی می‌باشد. بدیهی است از پذیرش مسافری که هر یک از موارد فوق مغایر با کارت شناسایی وی باشد منعوت بعمل خواهد آمد و استرداد بر مبنای قوانین مسافر جملاتده از پرواز صورت می‌پذیرد.

ثبت هرگونه اطلاعات نادرست مخصوصاً شماره ملی بر عهده مسافر می‌باشد.

۸- همراه داشتن کارت ملی برای احراز هویت در پروازهای داخلی و گذرنامه در پروازهای خارجی جهت صدور کارت پرواز الزامی می‌باشد.

۹- مسافر توزاد کمتر از ۲ سال، مسافر خردسال بین ۲ تا ۱۲ سال و مسافر بزرگسال بیش از ۱۲ سال می‌باشد. در صورت عدم دقت و استنباه وارد نمودن رده سنی نا در یافت مابه التفاوت قیمت بلیط مسافر پذیرش نخواهد شد.

۱۰- هزینه بلیط کودک بدون همراه برابر نرخ بزرگسال می‌باشد و پذیرش طبق قوانین تابان امکان پذیر می‌باشد. جهت اطلاع از شرایط پذیرش به سایت تابان (بخش خدمات فرودگاهی) مراجعه فرمائید.



- ۱۱- جهت مشاهده دستورالعمل پذیرش مسافری بیمار و دریافت فرم اطلاعات پزشکی به فرم شماره ۲ مراجعه فرمائید.
- ۱۲- در مواردی که مسافر بیمار، بیماری خود را پنهان و اعلام ننماید و همچنین گواهی پزشک در مواردی که ضروری میباشد، به همراه نداشته باشد، هرگونه مسئولیت و هزینه عدم پذیرش به عهده خود مسافر میباشد. همچنین میبایست داروهای مورد نیاز خود را در طول سفر و داخل کیف دستی به همراه داشته باشد.
- ۱۳- مسافر متعهد میگردد به اعلان های فرودگاه و شرکت هواپیمایی و زمان مندرج در کارت پرواز جهت سوار شدن و زمان بسته شدن گیت خروجی در هر پرواز توجه نموده و در زمان اعلام شده در محل مربوطه جهت انجام تشریفات پروازی حضور یابد. مسافر شخصاً مسئول هرگونه عدم حضور در زمان اعلام شده بوده و پرواز بدلیل تاخیر یا عدم حضور مسافر به تعویق نخواهد افتاد.
- ۱۴- شرکت هواپیمایی حق دارد در صورتیکه بنا به تشخیص مقامات فرودگاهی یا خدمه پرواز یا نمایندگان شرکت هواپیمایی مستقر در فرودگاه یا مراجع قانونی و قضایی، آغاز یا ادامه سفر مسافری که ایجاد اختلال در ایمنی یا امنیت پرواز گردد یا نسبت به سایر مسافری تهدید محسوب شود و یا در فهرست ممنوع پرواز باشد، از آغاز و یا ادامه سفر مسافر مربوطه جلوگیری نماید.
- ۱۵- کاتر پرواز ۳۰ دقیقه قبل از پروازهای داخلی و ۱ ساعت قبل از پروازهای خارجی بسته میگردد و از پذیرش مسافران بعد از ساعت اعلام شده جلوگیری بعمل خواهد آمد.
- گیت خروج ۱۵ دقیقه قبل از پرواز بسته می شود.
- ۱۶- هزینه بلیط مسافری که کارت پرواز خود را دریافت و به گیت خروجی مراجعه ننموده غیر قابل استرداد میباشد.
- ۱۷- استرداد بلیط از زمان صدور تا یکسال قابل پیگیری و امکان پذیر میباشد و بعد از آن بدلیل حذف شدن اطلاعات و جزئیات از سیستم غیر قابل استرداد بوده و سوخت میگردد.
- ۱۸- بلیط قابل انتقال نمی باشد.
- ۱۹- آخرین زمان برای تغییر تاریخ و کنسل نمودن بلیط پروازهای داخلی و جریمه عدم حضور مسافر (No Show) با توجه به کلاس تریجی به شرح جدول ۱ میباشد.
- ۲۰- هرگونه تغییر در پرواز داخلی شامل جریمه بوده و درصد جریمه مشابه شرایط کنسلی می باشد.
- ۲۱- در زمان تعجیل بیش از ۱:۳۰ دقیقه در صورت درخواست و انصراف مسافر از پرواز کل بهای بلیط مسترد میگردد.
- ۲۲- در زمان تاخیر بیش از ۲ ساعت در مسیرهای داخلی و تاخیر بیش از ۴ ساعت در مسیرهای خارجی و یا ابطال پرواز توسط هواپیمایی تابان، در صورت عدم استفاده از بلیط، طبق درخواست و انصراف مسافر از پرواز، پس از تماس با پشتیبانی از لسی که بلیط از آن خریداری شده، کل بهای بلیط مسترد می گردد.
- ۲۳- در صورت تاخیر بیش از ۲ ساعت و یا ابطال پرواز، در صورت رزرو بلیط این شرکت در مسیرهای بعدی و عدم نیاز مسافر به استفاده از پرواز دوم، میبایست بلافاصله پس از مشخص شدن وضعیت پرواز اول نسبت به ابطال جا جهت استرداد کامل پرواز دوم اقدام قوری معمول گردد. در صورت عدم ابطال جا و No Show شدن مسافر، طبق جدول شماره ۱ استرداد بلیط انجام میگردد.
- ۲۴- رزرو بر روی کلاسهای G و G برای آزاس های طرف قرارداد مجاز نمی باشد و در صورت رزرو شامل NIF خواهد بود.



جدول شماره ۲

|  TABAN AIRLINE | | Quick Reference | | Cabin Crew Department REV: 01 Date: Jan 2021 DCN: TB-CCM-21 |
|--|--|------------------------|--|---|
| از هفته 36 بارداری به بعد پرواز برای مسافر باردار ممنوع می باشد | | | | |
| بیماران قلبی، عروقی، هرگونه وضعیت بحرانی و ناراحتی استخوانی قلب، درد قفسه سینه (آزین صغری) اسکانه قلبی در هر هفته گذشته، آنژیوپلاستی قلبی در هفته گذشته، | | | | |
| بیماریهای عفونی در مرحله حاد که سایر مسافران را از معرض خطر قرار می دهد، سوختگی های شدید | | | | |
| امی (بم خونی شدید) هموکلومین کمتر از ۲ گرم در دسی لیترا بیماری های وابسته و قابل انتقال مانند سل، هیپاتری و سپاه، سرفه | | | | |
| بیماریهای ریوی: ذات الریه، ناراحتی تنفسی، آسم شدید، اصل جراحی اخیر، قفسه سینه کمتر از دو هفته بیماریهای چشمی: اصل جراحی اخیر، چشم، آسب های ناشی چشمی | | | | |
| بیماریهای گوش، حلق و بینی: اصل جراحی اخیر، گوش و سینوسها، التهاب گوش میانی که موجب انسداد توله استخوانی شده باشد، نابت شدن شکم توسط سم کشی | | | | |
| بیماری های عصبی ناشی از زخم شده با غیرقابل کنترل سابقه مغز و اخیر، خونریزی داخل جمجمه، ضربه مغزی و شکستگی جمجمه، جراحی های اخیر مغز و اعصاب بیماری روانی غیر قابل کنترل | | | | |
| بیماری های گوارشی: اصل جراحی شکمی در دو هفته اخیر، اثنای های بزرگ، شکم، انسداد روده، جراحی آپاندیس و یا جراحی از طریق لاپاراسکوپی در هفته گذشته کج گیری بلند یا در دو روز گذشته | | | | |
| سفری که بعد از انجام عواملی دچار علامت بیماری مقاربت هستند مسافران مبتلایان که به شدت کهنهت بین و منصف شدید نیاز به مراقبت داشته باشند حمل نوزاد نارس یا مستحاضه Incubator عمل مسافر برانگیزی در هواپیمایی تابان ممنوع می باشد. | | | | |
| جراحی بارداری از ۲۴ ساعت بعد از جراحی بلافاصله است | | | | |
| جراحی پوست و مو (کاشت مو جراحی زیبایی نیز برونست...) بدون نیاز به خدمات پزشکی بلافاصله است جراحی خوب استخوانی (نیز فرجه لایه لایه) یا سن (بر ۶۰ سال قلم محدودیت پرواز می باشد اتل بندی و کج گیری اندام فوقانی (بازو و ساعد) (بزرگ زانو) (ساق پا) یا دندان خونریزی فعال درد و عدم نیاز به دریافت خدمات پزشکی پس از ۲۴ ساعت بلافاصله است | | | | |
| جراحی بینی بدون انسداد معاری و تنفسی و نامیون بلافاصله می باشد فرد دایمی توانایی نفس از بینی را داشته باشد. سوند ارتزری بدون عمل جراحی شکمی در دو هفته اخیر بلافاصله می باشد (بیمه داخل پلاستیک باشد) ضایعه نظاهی زیر ۶۰ سال بدون نیاز به آسوزن بلافاصله می باشد. سوختگی سطحی بدون نیاز به خدمات ویژه و بدون ظاهر و بوی نامناسب بلافاصله می باشد. جراحی بعد از گذشت دو هفته و عدم نیاز به خدمات پزشکی و عدم وجود ظاهر و بوی نامناسب بلافاصله می باشد. آسیب کف دست و انگشتان دست ها و پاها بدون خونریزی فعال و درد بلافاصله می باشد. | | | | |
| جراحی ستون فقرات که فرد قادر به نشستن در صندلی به حالت معمولی باشد یا گذشت ۲۲ ساعت از جراحی بلافاصله می باشد. جراحی های در هفته اخیر بعد از مورد مشکوک در ممنوعیت پرواز، افراد نیازمند آسوزن، بیماری عفونی در مراحل اخیر حاد بیماران تنفسی-عروقی مغزی و موارده مشابه... جراحی بینی یا انسداد یک طرفه یا دو طرفه، افرادی دارای IV line (آنژیوتیک و کاتتر شکم) (نیازمند نظارت) از پزشک معتمد می باشد. | | | | |
| تعداد بسته همراه مسافر جهت ورود در کابین نباید بیشتر از ۱۱۵ سانتیمتر باشد وزن بسته همراه مسافر حداکثر برای پروازهای داخلی ۵ کیلوگرم و برای پروازهای خارجی ۷ کیلوگرم می باشد. | | | | |
| مسافر به شرط پرداخت هزینه صندلی مجاز به قرار دادن بار روی صندلی می باشد. حداکثر سه صندلی قابل خرید بوده و تعداد بار باید از گوشه های صندلی بیرون باشد. حداکثر تعداد بسته ها ۳ عدد و حداکثر وزن بسته ها روی صندلی ۷.۵ کیلوگرم می باشد. | | | | |
| ورود مواد چسبند و یا رطوبت زا (روغن، شوره، خرما، عمل پزشکی، سرفه، آسب، سرما...) ممنوع می باشد. ورود بسته های فاسد شغلی و بیخ زده، شکرک، سبزیجات، ماهی ممنوع است. ورود بسته های شکستگی و دارای بسته بندی نامناسب (ظلمت شیشه ای، قطعات کامپیوتری، شیشه توپس، گریستل و حتی لوازم صوتی و تصویری، درود و سطل چوبی و قتری توکلتز ممنوع می باشد. آزرین حیوانات نه داخل کابین آنها ممنوع می باشد. | | | | |

مسافران دارای ممنوعیت پروازی

مسافران فاقد ممنوعیت پروازی / با تکلیف پزشکی

استور العمل بسته های همراه مسافر در کابین هواپیما



ب- قوانین مربوط به بار

۱- مسافر مجاز به حمل بار همراه و به میزان مندرج در بلیط بوده و حمل هرگونه بار با وزن مازاد، در صورت امکان حمل به تشخیص شرکت هواپیمایی، با پرداخت هزینه اضافه بار و بر طبق شرایط و رويه های جاری شرکت هواپیمایی صورت می گیرد.

۲- مسافری که با تحویل بار، برجسب الصافي (نگ) به نام او صادر شده است، از نظر این شرکت مالک بار شناخته می شود و شرکت هواپیمایی تنها در برابر فرد مذکور، با رعایت شرایط قانونی و رويه ها و مقررات جاری خود پاسخگو خواهد بود. با توجه به تبعات مالی و امنیتی، به مسافری محترم اکیداً توصیه می گردد از پذیرفتن بار سایر افراد و تحویل آن به شرکت هواپیمایی خودداری فرمایند و در غیر اینصورت مسئولیتهای حقوقی و کیفری متوجه تحویل دهنده بار خواهد بود.

۳- از آنجاییکه شرکت هواپیمایی هیچگونه مسئولیتی نسبت به محتویات و ارزش بار تحویل شده از سوی مسافر را ندارد، هرگونه بار با ارزش از جمله وجه نقد، کلیه مدارک حقوقی و حقیقی، جواهرات، فلزات قیمتی و با هرگونه وسایل الکترونیکی، کلید و سوییچ، هرگونه بار فاسد شدنی و شکستنی، کالسکه و سندلی چرخدار (در صورت عدم تحویل به کانتر پذیرش) و هرگونه بار غیر قابل قبول برای حمل در کابین، با مسئولیت مسافر میباشد و ادعای مسافر مبنی بر فقدان یا خسارت بار مذکور قابل پذیرش نبوده و مسئولیت به شرح مذکور در قوانین و مقررات جاری و قابل اعمال ملی و بین المللی حمل و نقل هوایی میباشد.

۴- در صورت ورود هرگونه خسارت یا مفقودی بار، مسافری که برجسب الصافي بار تحویل شده به شرکت هواپیمایی به نام او صادر شده، باید قبل از خروج از سالن تحویل بار فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار را تکمیل و امضا و به نمایندگی شرکت هواپیمایی تحویل نماید و متعاقباً باید در مهلت قانونی به شرح مقرر در کنوانسیون ورشو و پروتکل الحاقی لاهه (۲۱ روز) نسبت به طرح شکایت بطور مکتوب در دبیرخانه شرکت هواپیمایی اقدام نماید. فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار، صرفاً بنا به اظهار مسافر برای عملیات پیگیری ادعای مطرح توسط مسافر تنظیم میشود و هیچگونه قابلیت استنادی ندارد و نیز شکایت تلقی نمی شود.

۵- مسافر متعهد میگردد از تحویل هرگونه بار حاوی کالای ممنوعه و یا خطرناک طبق قوانین و مقررات بین المللی هوانوردی مانند حمل مایعات، محظوظادکلین و اسبیری، مواد منفجره، ترفه، دینامیت، مواد مشتعل، مواد عفونی، انواع سموم، اسیدها، باتریها و مواد رادیواکتیوی) و هرگونه باری که ایمنی و امنیت پرواز هواپیما، افراد و یا اموال موجود در هواپیما را مخاطره می اندازد اکیداً خودداری نماید.



۶- پذیرش حیوان زنده منوط به شرایط هنگام پرواز می باشد در غیر این صورت از پذیرش حیوان زنده معذوریم.

۷- علاوه بر موارد ذکر شده شرکت هواپیمایی حق دارد از پذیرش هرگونه بار و یا کالایی که به تشخیص شرکت هواپیمایی غیراستاندارد بوده و یا مخاطره آمیز باشد، خودداری نماید.

۸ شرایط حمل و نقل و سایر خدمات مرتبط و مسئولیت شرکت هواپیمایی و محدودیت های آن، تابع قوانین و مقررات اعمال حمل و نقل هوایی می باشد.

•• بهره مندی مسافر از خدمات شرکت هواپیمایی به موجب بلیط خریداری شده، به منزله اکامی کامل و پذیرش کلیه قوانین و مقررات جاری و قبل اعمال حمل و نقل هوایی و مقررات و رويه های جاری شرکت هواپیمایی تبان است. ••

با تشکر

معاون بازرگانی

نادر افشار

