

شماره: ۱۲۲۱/م ب

تاریخ: ۱۳۹۹/۱۱/۱۳

به: رؤسای محترم شعب داخل و خارج "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی  
موضوع: رویه ی اطلاع رسانی به مسافران در زمان تغییر برنامه پروازی از طرف "هما"

احتراما به اطلاع می رساند، با وجود تمام برنامه ریزی های قبلی توسط شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران "هما" جهت انجام پروازهای خود در مسیرهای داخلی و بین المللی بر اساس ساعت مندرج در بلیت، بعضا تغییرات پیش بینی شده و پیش بینی نشده ای پدید می آید که منجر به تغییر ساعت، تاریخ پرواز و یا تغییر کلاس پروازی (تأخیر، تعجیل، ابطال پرواز، Downgrading، تغییر نوع هواپیما و ..... ) بلیت مسافران می گردد. این تغییرات در سامانه HomaRes با علامت قرمز رنگ ⚠️ به عنوان Alert در رزرو مسافر درج می گردد و رزرو مربوطه به "Flight Disruption Alert" Queue دفتر صادرکننده بلیت اضافه می گردد. علت تغییر را با کلیک بر روی ⚠️ می توان مشاهده نمود.

دفتر صادر کننده بلیت موظف است با بررسی Queue مورد نظر نسبت به تعیین تکلیف تغییر ایجاد شده برای مسافر اقدام نماید. بازه زمانی جهت اطلاع رسانی به مسافر و اقدام نهایی در رزرو مسافر از زمان اعلام تغییر، ۲۴ ساعت برای رزروهایی که بیش از ۴۸ ساعت به پرواز آنان زمان باقی مانده است و ۵ ساعت برای رزروهایی که کمتر از ۴۸ ساعت به پرواز آنان زمان باقی مانده است، تعیین می گردد.

در صورت تایید مسافر، می بایست پس از کلیک بر روی ⚠️، گزینه Accept Disruption توسط دفتر صادرکننده انتخاب گردد. همچنین درج جزئیات اطلاع رسانی از جمله در چه زمانی و به چه شخصی این تغییرات اعلام شده است نیز در قسمت Note توسط دفتر صادرکننده الزامی است. پس از تایید تغییر ایجاد شده علامت قرمز رنگ ⚠️ به علامت سبز رنگ ⚠️ تغییر یافته و کلیه ی هزینه های مربوطه (تغییر تاریخ، استرداد، No-show) بر بلیت برقرار خواهد شد. لازم به ذکر است تمامی موارد Alert شده شامل حذف هزینه های مربوطه نخواهد شد و دفتر صادر کننده می بایست قبل از هرگونه تغییر در رزرو و اطلاع رسانی به مسافر از این موضوع اطمینان حاصل نماید.

در صورت عدم تایید مسافر نسبت به تغییر ایجاد شده، رزرو مورد نظر را با انتخاب گزینه Cancel Itinerary ابطال و یا با انتخاب گزینه Reschedule تغییر تاریخ نمایید. در صورت عدم درج صحیح آدرس ایمیل و شماره تلفن همراه مسافر (در مبدا و مقصد) در رزرو، مسئولیت کلیه مشکلات و خسارات احتمالی بر عهده ی دفتر صادر کننده بلیت خواهد بود و پیرو این نارضایتی کلیه دسترسی (sign) دفتر مربوطه به سامانه رزرواسیون و فروش "هما" به مدت ۳ روز کاری از طرف "هما" قطع خواهد شد. شایان ذکر است در صورت عدم اطلاع رسانی و تعیین تکلیف توسط دفتر صادرکننده تا ۲ هفته پس از اعلام تغییر توسط "هما"، سامانه تغییرات ایجاد شده را بصورت خودکار پذیرفته در نظر گرفته و Alert در رزرو به رنگ سبز تغییر می یابد و پس از آن کلیه هزینه های مربوطه بر بلیت حاکم می گردد. حسن اجرای رویه فوق بر عهده ی رؤسای محترم شعب "هما" و مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرت هوایی می باشد.

محمد هاشمی صانعی

رئیس رویه ها و مقررات بازرگانی