

به نام خدا

به : روسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی  
موضوع : اعلام شرایط و مقررات نرخي در شبکه پروازي "هما"

احتراماً شرایط و مقررات نرخي در پروازهای داخلی و بین المللی "هما" با شروع مسافرت از تاریخ 01JAN22 تا 31DEC22 به شرح ذیل اعلام می گردد:

۱. کلیه فرآیند های صدور، تعویض و استرداد بلیت و EMD در سیستم بصورت خودکار و بر اساس شرایط و مقررات جاری بوده و تمامی نرخ ها و شرایط نرخي در سیستم نرخ گیری در زمان صدور بلیت گارانتی می باشد.
۲. سن مسافر در زمان آخرین مسیر پروازي در یک بلیت، تعیین کننده نوع مسافر (Adult, Child, Infant) جهت محاسبه نرخ آن می باشد. مسافر از بدو تولد تا ۲ سال (۱ سال و ۳۶۴ روز) نوزاد (INF)، از ۲ سال تا ۱۲ سال (۱۱ سال و ۳۶۴ روز) کودک (CHD) محسوب می شود. همچنین تغییر نوع مسافر پس از صدور بلیت (قبل یا بعد از شروع مسافرت) امکانپذیر نبوده و می بایست بلیت استرداد و بلیت جدید صادر گردد.
۳. افراد بالای ۶۰ سال مجاز به استفاده از نرخهای شهروندان ارشد (Senior Citizen) موجود در سیستم می باشند. درج تاریخ تولد مسافر به عنوان شهروند ارشد (D O B Date Of Birth) در قسمت Special Passenger Info در زمان صدور بلیت الزامی می باشد.
۴. 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 UniversityEmployee موجود در سیستم با شروع مسافرت از ایران می باشند که صرفاً قابل صدور در دفاتر فروش "هما" در ایران می باشد. درج شماره نامه و نام دانشگاه در قسمت Special Passenger Info در زمان صدور بلیت و ارسال اصل معرفینامه به اداره درآمد "هما" الزامی است.
۵. هر مسافر بزرگسال (Adult) مجاز به همراهی یک مسافر نوزاد (Infant) می باشد و در صورت همراه داشتن دو مسافر نوزاد، یکی از مسافران نوزاد باید بصورت مسافر کودک (مسافر بین ۲ تا ۱۲ سال و دارای صندلی) در Booking (رزرو) وارد شده و بلیت آن با نرخ و شرایط نرخي مسافر کودک (Child) صادر گردد.
۶. در صورت اضافه شدن مسافر نوزاد به رزرو مسافر بزرگسال پس از شروع مسافرت و در نقطه میانی، مبنای محاسبه نرخ بلیت نوزاد، بر اساس 1/2RT نرخ مسیر استفاده نشده بلیت بزرگسال در تاریخ صدور بلیت می باشد.
۷. جهت صدور بلیت در مسیرهای بین المللی "هما" اعتبار کلاس های پروازي U,L,X,N,D,I سه ماه و اعتبار کلاس های پروازي M,K,Q,V,S,Y,C,J یک سال می باشد. همچنین کلیه کلاس های پروازي در کابین اکونومی و بیزینس قابل ترکیب با یکدیگر می باشند.
۸. در بلیت های صادره با دو کلاس نرخي متفاوت، اعتبار بلیت براساس کلاس پروازي محدودتر در نظر گرفته می شود. لازم به ذکر است در سیستم Homares مبنای محاسبه اعتبار بلیت بر اساس Arrival Time (تاریخ و ساعت ورود) آخرین مسیر پروازي بین المللی می باشد.
۹. جهت تمدید اعتبار اولیه بلیت قبل از شروع مسافرت، بلیت بر اساس شرایط و مقررات جاری بر آن و با دریافت مابه التفاوت نرخ روز تعویض می گردد. لازم به ذکر است تمدید اعتبار اولیه بلیت بعد از شروع مسافرت امکان پذیر نبوده و در صورت درخواست مسافر، بلیت اولیه براساس شرایط نرخي زمان صدور و محاسبه هزینه های مربوطه استرداد و بلیت جدید بر اساس نرخ روز صادر می گردد.

۱۰. ابطال رزرو و استرداد بلیت مسافر قبل از شروع مسافرت در مسیرهای بین المللی "هما" تا ۲۴ ساعت قبل از پرواز با دریافت هزینه استرداد و در محدوده ۲۴ ساعت به پرواز و بعد از آن صرفاً با دریافت هزینه **No-Show** بابت هر کوپن پروازی انجام می‌گردد. از آنجایی که فرآیند ابطال رزرو و استرداد بلیت در سیستم همزمان انجام می‌گردد، ابطال رزرو مسافر بدون استرداد بلیت آن امکان پذیر نمی باشد.
۱۱. مبنای محاسبه استرداد بلیت در مسیرهای بین المللی پس از شروع مسافرت براساس کسر نرخ یکطرفه در کلاس پروازی مسیر استفاده شده و مالیاتهای مربوطه می‌باشد. در صورت عدم وجود نرخ یکطرفه در کلاس پروازی مسیر استفاده شده، اولین نرخ یکطرفه موجود در کلاس پروازی بالاتر از آن در زمان صدور بلیت مبنای محاسبه استرداد بلیت می‌باشد. در صورت ابطال رزرو مسافر و استرداد بلیت آن در محدوده ۲۴ ساعت به پرواز علاوه بر کسر نرخ یکطرفه و مالیاتهای مربوطه، استرداد بلیت شامل هزینه **No-Show** نیز می‌گردد.
۱۲. با توجه به اینکه در سیستم **Homares** کنسل کردن رزرواسیون به معنای استرداد خط پروازی مربوطه در بلیت می‌باشد، در رزروهای دارای چند خط پروازی کنسل کردن هر خط پروازی به معنای استرداد آن خط پروازی و محاسبه مجدد مسیرهای باقیمانده در رزرو خواهد بود.
۱۳. مبنای محاسبه هزینه های تغییر، استرداد و **No-Show** در کلیه بلیت های داخلی و بین المللی بر اساس هر کوپن پروازی می‌باشد. به این صورت که در بلیت های با بیش از یک کوپن پروازی، به ازای تعویض یا استرداد هر کوپن یک هزینه جداگانه بر اساس شرایط و مقررات نرخ آن کوپن، محاسبه و دریافت می‌گردد.
۱۴. صدور بلیت بصورت **Open** در کلیه کلاسهای پروازی در مسیرهای داخلی و بین المللی "هما" امکان پذیر نمی‌باشد.
۱۵. تعویض بلیت مسافر قبل و بعد از شروع مسافرت در مسیرهای بین المللی "هما" تا ۲۴ ساعت قبل از پرواز با دریافت هزینه تغییر و در محدوده ۲۴ ساعت به پرواز و بعد از آن صرفاً با دریافت هزینه **No-Show** بابت هر کوپن پروازی انجام می‌گردد.
۱۶. در صورت هرگونه تغییر در بلیت قبل از شروع مسافرت (**Upgrade, Change RBD, Reroute,...**) که منجر به افزایش نرخ گردد، بلیت بر اساس شرایط و مقررات جاری بر آن و با دریافت مابه‌التفاوت نرخ روز تعویض می‌گردد. همچنین در صورت هرگونه تغییر در بلیت پس از شروع مسافرت (**Upgrade, Change RBD, Reroute,...**)، بلیت جدید براساس نرخ استفاده شده در بلیت اولیه (**Office Fare, Agent Fare, Senior Citizen Fare, Diplomatic Fare, Child, Infant,...**) و شرایط نرخ بختنامه زمان صدور بلیت اولیه تعویض و در صورت افزایش، مابه‌التفاوت نرخ دریافت می‌گردد. لازم به ذکر است در صورت کاهش نرخ (**Downgrade**) قبل یا بعد از شروع مسافرت بلیت مجاز به تعویض نمی‌باشد و صرفاً بر اساس شرایط و مقررات جاری استرداد و بلیت جدید با نرخ روز صادر می‌گردد.
۱۷. در صورت تغییر مسیر پس از شروع مسافرت، نرخ و مالیات های مسیر جدید محاسبه و دریافت می‌گردد. همچنین مبلغ مالیات‌های استفاده نشده مسیر اولیه، به هنگام تغییر مسیر با مالیات های جدید جایگزین می‌گردند. در صورتی که بهای بلیت جدید (**FARE+TFC**) بیشتر از بهای بلیت اولیه (**FARE+TFC**) باشد، کل مبلغ پرداختی برای بلیت اولیه، مبنای محاسبه قرار گرفته و مابه‌التفاوت دریافت می‌گردد. لذا در زمان وجود اختلاف نرخ و مالیات بصورت همزمان، سیستم به صورت خودکار از مبلغ مالیات ها جهت اختلاف نرخ مسیر استفاده می‌نماید. همچنین در صورت تغییر مسیر به مسیرهای دارای نرخ یکسان (پس از شروع مسافرت) و کاهش مبلغ مالیات ها، مابه‌التفاوت مالیات ها استرداد می‌گردد.
۱۸. در شبکه پروازی "هما" پس از صدور بلیت تغییر کابین پروازی از اکونومی به بیزینس و یا تغییر کلاس پروازی مسافر به کلاس پروازی گرانتر در همان پرواز صرفاً با دریافت مابه‌التفاوت نرخ (بدون هزینه تغییر و **No-show**) امکان پذیر می‌باشد.
۱۹. **Void** بلیت در مسیرهای بین المللی تا پایان روز صدور بلیت بدون دریافت هزینه مجاز بوده و در صورت **Void** بلیت، **Booking** (رزرو) مسافر نیز ابطال می‌گردد. لازم به ذکر است **Void** بلیت در محدوده ۲۴ ساعت مانده به زمان پرواز امکان پذیر نمی‌باشد، همچنین امکان **Void** بلیت در مسیرهای داخلی وجود ندارد.

۲۰. کلیه هزینه های استرداد، تغییر تاریخ و No-Show برای مسافران Adult و Child یکسان بوده و براساس BSR روز محاسبه می گردد. Infant بدون جا از پرداخت هرگونه هزینه معاف می باشد. چنانچه بلیت بر اساس شرایط و مقررات مندرج در آن غیر قابل استرداد باشد، بلیت Infant صادر شده بر اساس آن نرخ نیز غیرقابل استرداد خواهد بود.
۲۱. بلیتهای مسافران متوفی (در صورت فوت ایشان قبل از تاریخ پرواز) و بستگان درجه یک متوفی (پدر، مادر، همسر و فرزندان) در شبکه پروازی داخلی و بین المللی "هما" قبل از شروع مسافرت بدون کسر هیچگونه هزینه ای استرداد می شود. پس از شروع مسافرت بلیت براساس 1/2 RT نرخ و مالیاتهای مسیر پروازی استفاده نشده (Fare+TFC) و بدون کسر هیچگونه هزینه ای (No-show/Refund Fee) استرداد می گردد و همچنین تغییر تاریخ در محدوده اعتبار اولیه بلیت، در همان مسیر پروازی بدون دریافت هزینه No-Show و یا هزینه تغییر تاریخ بر روی همان کلاس پروازی امکان پذیر می باشد.
- در صورت تغییر تاریخ و تغییر مسیر پروازی در محدوده اعتبار اولیه بلیت در کلاس پروازی بالاتر مابه التفاوت نرخ و مالیات های مسیر جدید دریافت می گردد. استفاده از این تسهیلات پس از بررسی مدارک مربوطه و انجام Alert توسط اداره درآمد "هما" در رزرو مسافران امکان پذیر می باشد.
۲۲. جهت صدور بلیت با شروع مسافرت از شعب شهرستان به مقاصد بین المللی از طریق تهران و شروع مسافرت خارج از ایران به شعب شهرستان از طریق تهران (بصورت Transit یا Stopover)، استفاده از نرخ Add-On در مسیرهای داخلی "هما" بر روی کلاس پروازی "Y" با مبلغ (USD30.00) به ازای هر مسافر بزرگسال و با شرایط ذیل امکان پذیر می باشد.
- مسیرهای (BEY/BGW/DOH/DXB/KWI/MCT/NJF) مشمول استفاده از نرخ Add-On نمی باشند.
  - نرخ CHD برابر ۷۵٪ و نرخ INF برابر ۱۰٪ نرخ بزرگسال از کل مسیر می باشد.
  - صدور بلیت داخلی در ادامه مسیرهای بین المللی "هما" با نرخ Add-on بصورت OW و RT امکان پذیر می باشد.
  - اضافه کردن کوپن پروازی داخلی در ادامه مسیر بین المللی (Add-on Segment) پس از صدور بلیت (قبل و بعد از شروع مسافرت) امکان پذیر نمی باشد.
  - صرفاً در صورت استفاده از نرخ Add-on، بار مجاز همراه مسافر در پروازهای اتصالی داخلی به بین المللی "هما" تابع شرایط کوپن بین المللی "هما" می باشد.
  - استرداد کوپن پروازی داخلی صادر شده با نرخ Add-on قبل از پایان مسافرت منجر به محاسبه مجدد مسیرهای باقی مانده در بلیت می گردد. لذا توصیه می گردد در صورت عدم استفاده از کوپن پروازی داخلی، بعد از پایان مسافرت نسبت به استرداد مسیرهای پروازی داخلی باقی مانده در بلیت اقدام گردد.
۲۳. با توجه به متغیر بودن میزان بار مجاز همراه مسافران در بازه های زمانی مختلف و امکان به روز رسانی لحظه ای شرایط نرخی در سیستم Homares مبنای محاسبه، میزان بار درج شده در سیستم به هنگام صدور بلیت می باشد. همچنین در زمان هر گونه تغییر، میزان بار مجاز همراه مسافران طی بخشنامه های جداگانه اعلام خواهد گردید.
۲۴. وزن هر بسته (جامدان) در تمامی کلاس های پروازی نباید بیشتر از ۲۳ کیلوگرم باشد.
۲۵. کلیه مسافران دارای کارت طلایی باشگاه مسافران وفادار "هما" (Sky Gift) و مسافرانی که بلیت خود را در کابین "هما" کلاس (D,I,C,J) خریداری نموده اند، می توانند از سرویس رایگان سالن CIP واقع در فرودگاه امام خمینی (ره) در پروازهای خروجی از تهران بهره مند گردند. لازم به ذکر است استفاده از این تسهیلات شامل دارندگان بلیت های تخفیف دار (AD, ID) TD و چارتر نمی گردد.
۲۶. کلیه نرخها و شرایط نرخی در سیستم نرخ گیری به روز رسانی شده است. شماره واحد محاسبه نرخ "هما" ۴۶۶۲۵۳۳۳ آماده پاسخگویی به سوالات شما می باشد.

حمیدرضا کشاورز

مدیر کل فروش مسافر