

به نام خدا

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

احتراماً شرایط و مقررات نرخي در پروازهای داخلی و بین المللی "هما" با شروع مسافرت در سال ۲۰۲۴ میلادی 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 انجام می گردد. با توجه به امکان تغییر نرخ ها، مالیات ها و سایر هزینه ها (PT SOTO Charge, Q Charge,...) به صورت لحظه ای، تمامی نرخ ها و شرایط نرخي در سیستم نرخ گیری صرفاً در زمان صدور بلیت گارانتی می باشد.
۲. سن مسافر در زمان آخرین مسیر پروازی 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 با هر ملیتی 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. لازم به ذکر است مبنای محاسبه نرخ بلیت، سن مسافر در زمان شروع مسافرت می باشد.
۴. اعضای هیات علمی دانشگاههای ایران 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 موجود در سیستم با شروع مسافرت از ایران می باشند. صدور بلیت صرفاً در دفاتر فروش "هما" در ایران امکان پذیر می باشد. صدور بلیت برای این دسته از مسافران با انتخاب گزینه (University Employee) در قسمت (Others) به هنگام انجام رزرو امکان پذیر می باشد. درج شماره نامه و نام دانشگاه در قسمت Endorsement Box بلیت و ارسال اصل معرفینامه به اداره درآمد "هما" الزامی است.
۵. دانشجویان شاغل به تحصیل در دانشگاه های خارج از ایران به همراه همسر و فرزندان بالای ۱۲ سال (به همراه دانشجو) با ارائه کارت دانشجویی مجاز به استفاده از نرخهای دانشجویی موجود در سیستم می باشند. صدور بلیت صرفاً در دفاتر فروش "هما" در داخل و خارج امکان پذیر می باشد. صدور بلیت برای این دسته از مسافران با انتخاب گزینه (Student) در قسمت (Others) به هنگام انجام رزرو امکان پذیر می باشد. درج نام دانشگاه و شماره دانشجویی در قسمت Endorsement Box بلیت الزامی می باشد.
۶. مسافران خروجی از کشور انگستان در بازه سنی ۱۲ تا ۱۶ سال (۱۵ سال و ۳۶۴ روز) در کلیه کلاسهای پروازی کابین اکونومی از پرداخت مالیات GB معاف می باشند (سایر مسافران در کلاس های پروازی کابین بیزنس می بایست مالیات GB را بر اساس مبلغ درج شده در سیستم پرداخت نمایند). صدور بلیت برای این دسته از مسافران با انتخاب گزینه (Youth) در قسمت (Others) به هنگام انجام رزرو امکان پذیر می باشد. درج تاریخ تولد صحیح مسافران الزامی می باشد.
۷. 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.
۸. جهت صدور بلیت در مسیرهای بین المللی "هما" اعتبار کلاس های پروازی E,U,L,X,N,D,I سه ماه و اعتبار کلاس های پروازی M,K,Q,V,S,Y,C,I یک سال می باشد. همچنین کلیه کلاس های پروازی در کابین اکونومی و بیزنس قابل ترکیب با یکدیگر می باشند.



۹. در بلیت های صادره با دو کلاس نرخى متفاوت، اعتبار بلیت براساس کلاس پروازى محدودتر در نظر گرفته می شود. در سیستم Homares مبنای محاسبه اعتبار بلیت بر اساس **Departure Time** (تاریخ و ساعت خروج) اولین کوپن پروازى در بلیت (بین المللی یا Add-on داخلی) می باشد. لازم به ذکر است **Arrival Time** (تاریخ و ساعت ورود) آخرین مسیر پروازى بلیت (بین المللی یا Add-on داخلی) می بایست در محدوده اعتبار بلیت باشد.
۱۰. 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.
۱۱. در صورت تمدید اعتبار بلیت پس از شروع مسافرت، بلیت جدید براساس نرخ و شرایط نرخى بخشنامه زمان صدور بلیت اولیه تعویض و مابه التفاوت نرخ و مالیاتها دریافت می گردد. لازم به ذکر است در صورت تغییر نوع مسافر (از **Infant** به **Child** و از **Child** به **Adult**) به هنگام تمدید اعتبار، بلیت مسافر بر اساس شرایط و مقررات جاری بر آن استرداد می گردد و بلیت جدید به صورت یکطرفه و بر اساس نرخ روز و سن مسافر در زمان انجام مسافرت صادر می گردد. تمدید اعتبار بلیت های یکساله مجاز نمی باشد.
۱۲. 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 پروازى انجام می گردد. از آنجایی که فرآیند ابطال رزرو و استرداد بلیت در سیستم همزمان انجام می گردد، ابطال رزرو مسافر بدون استرداد بلیت آن امکان پذیر نمی باشد.
۱۳. مبنای محاسبه استرداد بلیت در مسیرهای بین المللی پس از شروع مسافرت براساس کسر نرخ یکطرفه در کلاس پروازى مسیر استفاده شده و مالیاتهای مربوطه می باشد. در صورت عدم وجود نرخ یکطرفه در کلاس پروازى مسیر استفاده شده، اولین نرخ یکطرفه موجود در کلاس پروازى بالاتر از آن در زمان صدور بلیت مبنای محاسبه استرداد بلیت می باشد. 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 می گردد.
۱۴. با توجه به اینکه در سیستم Homares کنسل کردن رزرواسیون به معنای استرداد خط پروازى مربوطه در بلیت می باشد، در رزروهای دارای چند خط پروازى کنسل کردن هر خط پروازى به معنای استرداد آن خط پروازى و محاسبه مجدد مسیرهای باقیمانده در رزرو خواهد بود.
۱۵. مبنای محاسبه هزینه های تغییر، استرداد و **No-Show** در کلیه بلیت های داخلی و بین المللی بر اساس هر کوپن پروازى می باشد. به این صورت که در بلیت های با بیش از یک کوپن پروازى، به ازای تعویض یا استرداد هر کوپن یک هزینه جداگانه بر اساس شرایط و مقررات نرخى آن کوپن، محاسبه و دریافت می گردد.
۱۶. صدور بلیت بصورت **Open** در کلیه کلاسهای پروازى در مسیرهای داخلی و بین المللی "هما" امکان پذیر نمی باشد.
۱۷. 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 پروازى انجام می گردد.
۱۸. 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 مابه التفاوت نرخ روز تعویض می گردد. 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, Agent, Senior Citizen, Diplomatic, Youth, Child, Infant, ...**) و شرایط نرخى بخشنامه زمان صدور بلیت اولیه تعویض و در صورت افزایش، مابه التفاوت نرخ دریافت می گردد. لازم به ذکر است در صورت کاهش نرخ (**Downgrade**) قبل یا بعد از شروع مسافرت بلیت مجاز به تعویض نمی باشد و صرفاً بر اساس شرایط و مقررات جاری استرداد و بلیت جدید با نرخ روز صادر می گردد.



۱۹. در صورت تغییر مسیر پس از شروع مسافرت، نرخ و مالیات های مسیر جدید محاسبه و دریافت می گردد. همچنین مبلغ مالیات های استفاده نشده مسیر اولیه، به هنگام تغییر مسیر با مالیات های جدید جایگزین می گردند. 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 ما به التفاوت دریافت می گردد. لذا در زمان وجود اختلاف نرخ و مالیات بصورت همزمان، سیستم به صورت خودکار از مبلغ مالیات ها جهت اختلاف نرخ مسیر استفاده می نماید.

۲۰. در شبکه پروازی داخلی و بین المللی "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 ما به التفاوت نرخ و مالیاتها (بدون هزینه تغییر و No-show) امکان پذیر می باشد.

۲۱. 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 می گردد. لازم به ذکر است Void بلیت در محدوده ۲۴ ساعت مانده به زمان پرواز امکان پذیر نمی باشد، همچنین امکان Void بلیت در مسیرهای داخلی وجود ندارد.

۲۲. 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.

۲۳. 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.

۲۴. 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 Add-On در مسیرهای داخلی "هما" بر روی کلاس پروازی "Y" به صورت رایگان برای کلیه مسافران و با شرایط ذیل امکان پذیر می باشد.

• مسیرهای (BAK/BEY/BGW/DAM/DOH/DXB/EVN/KWI/NAJ/NJF) مشمول استفاده از Add-On نمی باشند.

• صدور بلیت داخلی در ادامه مسیرهای بین المللی "هما" با استفاده از 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 Add-on، بار مجاز همراه مسافر در پروازهای اتصالی داخلی به بین المللی "هما" تابع شرایط کوپن بین المللی "هما" می باشد.

۲۵. با توجه به متغیر بودن میزان بار مجاز همراه مسافران در بازه های زمانی مختلف و امکان به روز رسانی لحظه ای شرایط نرخ 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.

۲۶. با حفظ میزان بار مجاز همراه مسافران (درج شده در بلیت) وزن هر بسته (جامدان) در تمامی کلاس های پروازی نباید بیشتر از ۲۳ کیلوگرم باشد. بدیهی است در صورت عدم رعایت میزان اعلام شده، مسئولیت بروز هر گونه مشکل به هنگام پذیرش یا صدمه دیدن جامدان به عهده مسافر خواهد بود.

۲۷. هر گونه تغییر و یا استرداد بلیت در مسیرهای داخلی "هما" از زمان صدور بلیت تا ۲۴ ساعت قبل از پرواز با کسر ۳۰ درصد از بهای کوپن پروازی مربوطه (Fare) و از ۲۴ ساعت مانده به پرواز به بعد با کسر ۶۰ درصد از بهای کوپن پروازی مربوطه (Fare) امکان پذیر خواهد بود. 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 .

۲۸. 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، می‌توانند 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 TD (AD,ID) و چارتر نمی‌گردد.

۲۹. کلیه نرخها و شرایط نرخي در سیستم نرخ گیری به روز رسانی شده است. شماره واحد محاسبه نرخ "هما" ۴۶۶۲۵۳۳۳ آماده پاسخگویی به سوالات شما می‌باشد.

شیرین مددی

مدیرکل فروش مسافر

