

## به نام خدا

به : کلیه روسای محترم شعب " هما " داخل ، خارج و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی  
موضوع : اعلام رویه دریافت هزینه های استرداد، تغییر تاریخ پرواز و **No-Show** در پروازهای بین المللی "هما"

احتراما به منظور یکسان سازی روش های استرداد، تغییر تاریخ و **No-Show** موارد ذیل جهت اجرا تا تاریخ 31DEC2013 در کلیه بخشنامه های PTF به شرح ذیل اعلام می گردد:

۱. رویه یکبار تعویض رایگان در کلاسهای پروازی K, L, N, M در شبکه پروازی بین المللی "هما" حذف گردیده است.
۲. هزینه **No-Show** شامل کسانی می شود که ابطال یا تغییر تاریخ پرواز آنها در محدوده ۲۴ ساعت به زمان پرواز انجام شود.
۳. هزینه های ابطال، تغییر تاریخ و **No-Show** در شبکه پروازی "هما" برای مسافران **Adult** و **Child** برابر میباشد. **Infant** (بدون جا) شامل هیچگونه هزینه ای نمیگردد.
۴. تمامی بلیت هایی که با استفاده از نرخهای "IATA" و یا نرخهای PTF موجود در سیستم های نرخیه بر روی اوراق بهادار "هما" صادر شده باشند، شامل مقررات استرداد و یا **No-Show** اعلام شده در مسیر رفت یا برگشت (بر اساس کلاس نرخیه مورد استفاده) میباشد.
۵. در بلیتهای ترکیبی با دو کلاس متفاوت در رفت و برگشت :
  - تغییر تاریخ ، هزینه **No-show** کوپن رفت براساس مقررات مسیروفت ( **Outbound** )
  - تغییر تاریخ ، هزینه **No-show** کوپن برگشت براساس مقررات مسیروبرگشت ( **Inbound** )
  - قبل از شروع مسافرت هزینه استرداد براساس شرایط کوپن رفت مسیروفت ( **Outbound** ) اعمال خواهد شد .
  - اعتبار بلیت براساس اعتبار **RBD** محدودتر در نظر گرفته میشود .
۶. در صورت تغییر تاریخ همزمان رفت و برگشت بلیت با کلاس پروازی یکسان در پروازهای "هما"، تنها یک هزینه تغییر تاریخ دریافت میگردد. در صورتیکه کلاسهای پروازی یکسان نباشند، هزینه تغییر تاریخ بیشتر دریافت میگردد.
۷. انجام رزرو مجدد پس از **No-Show** با دریافت فقط هزینه **No-Show** و تعویض بلیت ( **REISSUE** ) انجام می پذیرد.
۸. **REVALID** نمودن بلیتهای ترکیبی هما با سایر شرکتها ( **IR+CODESHARE TK/IR+IATA/IR+SPA** ) مجاز نمی باشد.
۹. صدور بلیت **Open** در صورت ترکیب کلاسهای **K, L, N, M** با هریک از کلاسهای پروازی دیگر در شبکه پروازی هما و همچنین ترکیب با سایر قراردادهای نرخیه ( **SPA** ) مجاز نمیشود.

۱۰. پس از شروع مسافرت بین المللی در صورت درخواست تمدید، تغییر مسیر و تغییر کلاس نرخی مسیر برگشت طبق مقررات اعلام شده در بخشنامه UPGRADING شماره ۱۳۲-۴-۱۳ علاوه بر دریافت مابه التفاوت طبق بخشنامه فوق ، هزینه مربوط به تغییر تاریخ یا No-Show نیز دریافت میگردد.

۱۱. هرگونه تغییر در بلیت قبل از شروع مسافرت که منجر به Exchange می گردد ( NS , CHNG, Add Domestic or Railway.. ) نرخ بلیت (Fare+TFC) بر اساس نرخ روز دوباره محاسبه و در صورت افزایش از مسافر دریافت خواهد شد.

۱۲. هرگونه Schedule Change در پروازهای "هما" در تمامی کلاسهای نرخی که نیاز به تغییر اعتبار بلیت (NVA BOX) بلیت مسافر نباشد می توان بلیت مسافر را Revalid نمود. ولی در صورت تغییر تاریخ که منجر به تغییر اعتبار بلیت (NVA BOX) شود در تمامی کلاسهای نرخی می بایست بلیت مسافر را Reissue نمایند .

۱۳. موارد استرداد بدون کسر جریمه ( CRCN ) قبل از شروع مسافرت ( اطلاعات کامل PNR و مدارک لازم ضمیمه گزارش استرداد گردد):

- \* مهر تاخیر بیش از ۲ ساعت در فرودگاه
- \* مهر خدمات مشتریان ویژه در فرودگاه (جلوگیری از پرواز بعلت موارد پزشکی )
- \* تغییر ساعت پروازی هما توسط ایرلاین بیش از ۲ ساعت ( اعلام از قبل توسط هما بابت تغییر برنامه پروازی )
- \* ابطال مسیر پروازی هما (UN شدن پرواز)
- \* ابطال مسیر سایر خطوط در ادامه پرواز هما

عباس جمشیدی  
مدیرکل فروش مسافر