

رویه مقررات فروش مسافر

شماره: ۶۶۹/۳۰۰-۴۱	رؤسای کلیه دفاتر / مدیران نمایندگی های فروش	به :
تاریخ: ۸۴/۰۵/۲۰	اداره کل فروش مسافر	از :
	استرداد بهای بلیت های مفقودی داخلی	موضوع :

سلام علیکم

بدینوسیله دستور العمل چگونگی استرداد بهای بلیت های مفقودی داخلی بشرح ذیل اعلام می گردد.

فصل اول - شرایط استرداد بهای بلیت های مفقودی در تهران و پایگاهها

ماده ۱- گزارش مراتب مفقود شدن بلیت قبل از زمان تعیین شده پرواز توسط مسافر به دفتر یا نمایندگی فروش بلیت (محل صدور بلیت) اعلام می گردد .

ماده ۲- در صورت مفقود شدن بلیت در محلی به غیر از شهر محل صدور لازم است مراتب قبل از زمان تعیین شده پرواز به نمایندگی «آسمان» در آن شهر و یا شهر محل انجام مسافرت اعلام شود .

ماده ۳- چنانچه مسافر برای پرواز درج شده در بلیت مفقودی اقدام به تهیه بلیت جدید نموده و با استفاده از صندلی ذخیره شده قبلی مسافرت نماید، بعد از یک ماه با ارائه جلد بلیت جدید، معادل هفتاد و پنج درصد ارزش مسیر مفقودی بلیت به وی مسترد خواهد شد .

ماده ۴- در صورتی که مسافر تا ۳۰ دقیقه قبل از پرواز اقدام به ابطال جای ذخیره شده بلیت مفقودی نماید بعد از شش ماه و با ارائه مدرک ابطال ذخیره جا ، معادل پنجاه درصد ارزش مسیر مفقودی بلیت به وی پرداخت خواهد گردید .

ماده ۵- در صورتی که گزارش مفقود شدن بلیت پس از تاریخ پرواز اعلام گردد حداکثر معادل بیست درصد ارزش مسیر مفقودی پس از شش ماه قابل پرداخت خواهد بود .

ماده ۶- در صورت مفقود شدن بلیت مسافر و ابطال پرواز توسط آسمان بعد از شش ماه و با ارائه مدرک ابطال پرواز معادل پنجاه درصد ارزش مسیر مفقودی بلیت به وی مسترد خواهد شد .

ماده ۷- در صورت مفقود شدن بلیت هایی که بصورت OPEN صادر شده اند ، بعد از شش ماه و با ارائه تصویر برگ محاسباتی بلیت معادل پنجاه درصد ارزش مسیر مفقودی به مسافر مسترد خواهد شد .

ماده ۸- در صورت پیدا شدن بلیت مفقودی ، ضمن ابطال فرم « درخواست استرداد بهای بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت» و اطلاع به مبادی ذیربط ، استرداد بلیت مسافران مطروحه در مواد ۴ و ۵ بر اساس رویه های جاری C.R.C.N انجام خواهد شد و جهت مسافران مطروحه در مواد ۷ و ۶ و ۳ بجای هفتاد و پنج درصد و پنجاه درصد، کل ارزش مسیر مفقودی (صد در صد) قابل استرداد می باشد .

ماده ۹- باز پرداخت بهای بلیت مفقودی به شرط اعلام اداره کنترل فروش مبنی بر عدم استفاده از بلیت مفقودی و تکمیل فرم ضمانت نامه امکانپذیر می باشد .

ماده ۱۰- اعلام گزارش مراتب مفقودی بلیت و تکمیل فرم « درخواست استرداد بهای بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت» حداکثر تا یکسال بعد از تاریخ صدور بلیت قابل انجام می باشد .

فصل دوم - نحوه استرداد بلیت های داخلی مفقودی

ماده ۱۱- مسافر قبل از زمان تعیین شده پرواز به دفتر یا نمایندگی فروش مراجعه و ضمن اعلام مفقود شدن بلیت ، فرم «درخواست استرداد بهای بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت» را تکمیل و به مسئول دفتر یا نمایندگی فروش تسلیم می نماید .

ماده ۱۲- مراتب مفقود شدن بلیت توسط دفتر فروش در P.N.R پرواز مربوطه ثبت و یک نسخه آن به مهر دفتر فروش ممهور و به مسافر تحویل می گردد .

ماده ۱۳- مسئولین فروش به محض اطلاع از مفقود شدن بلیت و انصراف مسافر از پرواز موظف به ابطال جای ذخیره شده قبلی می باشند .

ماده ۱۴- پس از تأیید فرم اعلام مفقودی توسط مسئول دفتر یا نمایندگی فروش ، نسخه اول جهت اخذ تعهدنامه ها به مسافر تحویل داده می شود. نسخه دوم در دفتر بایگانی و نسخه سوم به اداره کنترل فروش ارسال خواهد شد.

ماده ۱۵- اداره کنترل فروش مراتب عدم استفاده از بلیت مفقودی را بررسی و پس از طی زمان های اعلام شده و ارائه نسخه اول فرم ، وجه تعیین شده در صورت عدم استفاده از بلیط مفقودی به مسافر قابل پرداخت می باشد.

و من التوفیق
محمود زاده رضائی
مدیر کل فروش مسافر

شماره :

تاریخ :

درخواست استرداد بهای بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت

نام و نام خانوادگی	شماره و محل صدور شناسنامه
شغل	مسیر بلیت
مسیر بلیت مفقودی	مبلغ کل بلیت و نحوه پرداخت
نام دفتر یا نمایندگی فروش	تاریخ پرواز مطابق بلیت مفقودی
تعداد و شماره بلیت های مفقودی	
آدرس محل سکونت	
شماره تلفن	
آدرس محل کار	
شماره تلفن	
با توجه به مراتب فوق خواهشمند است دستور فرمایند طبق مقررات نسبت به استرداد وجه بلیت مذکور اقدام مقتضی معمول نمایند	
تاریخ: امضاء متقاضی	

درخواست مسافر

این فرم در تاریخ .../.../... ساعت..... و در حضور اینجانبمسئول دفتر / نمایندگی فروش تکمیل و جای ذخیره شده قبلی باطل گردید/برای جای ذخیره شده قبلی بلیت / بلیت های جدید به شماره صادر گردید.	تایید دفتر/نمایندگی فروش
امضاء مسئول و مهر دفتر یا نمایندگی فروش	

اینجانب..... فرزند..... به شماره شناسنامه..... صادره از..... که تقاضای استرداد بهای طغری بلیت مفقودی به مشخصات فوق الذکر را داشته ام تعهد می نمایم چنانچه بلیت های مذکور به نحوی مورد استفاده قرار گیرد کلیه خسارت وارده به شرکت هواپیمائی آسمان را جبران نمایم.	تعهد نامه مسافر
نام و نام خانوادگی امضاء	

اینجانب..... فرزند..... به شماره شناسنامه..... شاغل در..... باسمت..... به شماره استخدامی / شماره جواز..... ساکن در شماره تلفن..... ضمن تأیید مراتب اعلام شده توسط خانم / آقای بدینوسیله تعهد نموده ام که ضمانت نموده و متعهد می گردم در صورت عدم پرداخت خسارت توسط ایشان کلیه زیان وارده به شرکت هواپیمائی آسمان را پرداخت نمایم.	تعهد نامه ضامن
نام و نام خانوادگی امضاء	

شماره:

تاریخ:

درخواست استرداد بهای بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت

نام و نام خانوادگی	شماره و محل صدور شناسنامه	درخواست مسافر
شغل	مسیر بلیت	
مسیر بلیت مفقودی	مبلغ کل بلیت و نحوه پرداخت	
نام دفتر یا نمایندگی فروش	تاریخ پرواز مطابق بلیت مفقودی	
تعداد و شماره بلیت های مفقودی		
آدرس محل سکونت		
شماره تلفن		
آدرس محل کار		
شماره تلفن		
با توجه به مراتب فوق خواهشمند است دستور فرمایند طبق مقررات نسبت به استرداد وجه بلیت مذکور اقدام مقتضی معمول نمایند		
تاریخ: امضاء متقاضی		

این فرم در تاریخ / / ساعت و در حضور اینجانب..... مسئول فروش / نمایندگی فروش تکمیل و جای ذخیره شده قبلی باطل گردید. / برای جای ذخیره شده قبلی بلیت / بلیت های جدید به شماره صادر گردید.	تایید دفتر / نمایندگی فروش
امضاء مسئول و مهر دفتر یا نمایندگی فروش	

نسخه دوم

شماره :

تاریخ :

درخواست استرداد بلیت مفقودی داخلی و ضمانت نامه جبران خسارت

نام و نام خانوادگی	شماره و محل صدور شناسنامه
شغل	مسیر بلیت
مسیر بلیت مفقودی	مبلغ کل بلیت و نحوه پرداخت
نام دفتر یا نمایندگی فروش	تاریخ پرواز مطابق بلیت مفقودی
تعداد و شماره بلیت های مفقودی	
آدرس محل سکونت	
شماره تلفن	
آدرس محل کار	
شماره تلفن	
با توجه به مراتب فوق خواهشمند است دستور فرمایند طبق مقررات نسبت به استرداد وجه بلیت مذکور اقدام مقتضی معمول نمایند	
تاریخ: امضاء متقاضی	

درخواست مسافر

این فرم در تاریخ/...../..... ساعت و در حضور اینجانب..... مسئول دفتر / نمایندگی فروش تکمیل و جای ذخیره شده قبلی باطل گردید. / برای جای ذخیره شده قبلی بلیت / بلیت های جدید به شماره صادر گردید.	تایید دفتر / نمایندگی فروش
امضاء مسئول و مهر دفتر یا نمایندگی فروش	

مشخصات بلیت / بلیت های مذکور با شماره در تاریخ ثبت شد و اقدامات لازم جهت پیشگیری از استفاده مجدد از بلیت های مفقودی بعمل آمد.	تایید اداره کنترل فروش
تاریخ: امضاء:	

بنابر دستور العمل شماره مورخ و طبق مدارک موجود استرداد بلیت / بلیت ها به شماره در مسیر طبق مقررات از نظر این واحد بلامانع است.	تایید اداره کنترل فروش
مبلغ ریال بابت بازپرداخت بهای طغری بلیت مفقودی داخلی طی چک / فرم شماره به اینجانب پرداخت گردید.	
نام و نام خانوادگی: امضاء:	