

به نام خدا

به : کلیه روسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرتی
موضوع : اعلام رویه ها و مقررات نرخی در پروازهای بین المللی "هما"

احتراما رویه ها و مقررات نرخی در پروازهای بین المللی "هما" با شروع مسافرت از تاریخ 01JAN2016 لغایت 31DEC2016 به شرح ذیل اعلام می گردد:

۱. منظور از **Infant**، مسافر از بدو تولد تا ۲ سال و **Child**، مسافر از ۲ تا ۱۲ سال (۱۱ سال و ۳۶۴ روز) می باشد. صدور بلیت **Infant** و **Child** در شبکه پروازی "هما" بدین ترتیب است که سن مسافر در زمان شروع مسافرت، ملاک تعیین نرخ بلیت در رفت و برگشت است و در پروازهای نماد مشترک **IR/JZ,SU,OS,TK** بدین ترتیب است که اگر مسافر قبل از اتمام سفر از **INF** به **CHD** تبدیل شود در زمان صدور بلیت، مبنای **CHD** برای تمامی مسافرت با تخصیص صندلی برای کلیه مسیرهای پروازی خواهد بود.
۲. در بلیت های صادره با دو کلاس نرخ متفاوت، اعتبار بلیت براساس کلاس پروازی محدودتر در نظر گرفته می شود.
۳. تایید مجدد جای مسافر (تبدیل وضعیت **HK** به **RR**) بر روی کلیه پروازهای "هما"، پروازهای نماد مشترک (**Code Share**) و پروازهای **SPA** ممنوع میباشد.
۴. صدور بلیت **Open** با استفاده از کلاس های پروازی **L,N,M** و یا ترکیب آنها با دیگر کلاس های پروازی مجاز نمی باشد.
۵. **Blackout dates** محدوده ای است که در آن امکان صدور بلیت با کلاس نرخ خاص در مسیر پروازی رفت امکان پذیر نمی باشد. برای شروع مسافرت از ایران استفاده از کلاسهای پروازی **N,L** در کوبین رفت در بازه زمانی **15MAR16-31MAR16** و بازه زمانی **15JUN16-30SEP16** امکان پذیر نمی باشد.
۶. در صورت تغییر تاریخ همزمان مسیر رفت و برگشت بلیت با کلاس پروازی یکسان قبل از شروع مسافرت در پروازهای "هما"، تنها هزینه مربوط به کوبین اول (تغییر تاریخ یا **No-Show**) دریافت می گردد. در صورتیکه کلاسهای پروازی یکسان نباشد، هزینه بیشتر دریافت میگردد.
۷. در بلیتهای ترکیبی با دو کلاس نرخ متفاوت قبل از شروع مسافرت در مسیر رفت و برگشت، مقررات نرخ کلاس رفت (**Outbound**) جهت تغییر، استرداد و هزینه **No-Show** و مقررات نرخ کلاس برگشت (**Inbound**) جهت تغییر و هزینه **No-Show** بصورت جداگانه اعمال می گردد.
۸. انجام رزرو مجدد پس از **No-Show** در همان کلاس پروازی فقط با دریافت هزینه **No-Show** و تعویض بلیت انجام می پذیرد.
۹. هرگونه تغییر در بلیت قبل از شروع مسافرت که منجر به **Exchange** میگردد، نرخ بلیت (**Fare + TFC**) براساس شرایط نرخ روز مجددا محاسبه و در صورت افزایش از مسافر دریافت خواهد شد. پس از شروع مسافرت هرگونه تغییر در بلیت های صادره در مسیرهای بین المللی، براساس شرایط بخشنامه زمان صدور بلیت اولیه محاسبه و دریافت می گردد.
۱۰. بعد از صدور بلیت در صورت تغییر کلاس پروازی مسافر به کلاس نرخ گرانتر در همان پرواز، با دریافت فقط ما به التفاوت (بدون هزینه تغییر یا **No-Show**) تعویض می گردد.
۱۱. پس از شروع مسافرت (استفاده از اولین کوبین پروازی بین المللی "هما") در صورت تغییر کلاس پروازی (در صورت نبودن جا در همان کلاس پروازی)، تمدید، **Upgrade** و تغییر مسیر، محاسبه براساس بخشنامه **Past Date** (اختلاف نرخ از سیستم نرخ گیری) انجام میگردد. لازم به ذکر است علاوه بر دریافت مابه التفاوت، هزینه های تغییر تاریخ یا **No-Show** جداگانه دریافت خواهد شد. لازم به یادآوری است تغییر مسیر می باید با رعایت مقررات چک **OJ** انجام پذیرد.
۱۲. چک **OJ** : چنانچه **TPM Gap** زمینی بزرگتر از **TPM** مسیر اول "هما" باشد، می باید دو بلیت بصورت **OW** صادر شود. در صورت عدم رعایت چک **OJ**، تغییر مسیر پس از شروع مسافرت مجاز نبوده و بلیت یکطرفه جدیدی صادر می گردد.
۱۳. **Void** بلیت در پرواز های بین المللی "هما" بدون دریافت هیچگونه هزینه ای امکان پذیر می باشد.
۱۴. در **PTF16** در پرواز های بین المللی از مبدا شهرستان کلیه هزینه های تغییر، استرداد و **No-show**، ۵۰٪ مبالغ تعیین شده از تهران می باشد.
۱۵. هرگونه تغییر برنامه پروازی در پروازهای "هما" که منجر به تغییر اعتبار بلیت نگردد، مجاز به **Revalid** کردن می باشد و در صورتیکه تغییر برنامه منجر به تغییر اعتبار بلیت گردد، می باید بلیت را بر روی همان کلاس پروازی **Reissue** کرده و کپی **History** تغییر برنامه را به همراه گزارش به واحد مالی ارسال نمایند.

۱۶. کلیه هزینه های استرداد، تغییر تاریخ و **No-Show** برای مسافران **CHD** و **ADT** یکسان می باشد. **INF** بدون جا از پرداخت هرگونه هزینه تغییر، **No-Show** و استرداد معاف میباشد.
۱۷. هزینه استرداد بلیتهای بین المللی "هما" قبل از شروع مسافرت بر اساس شرایط کلاس نرخی کوپن رفت (**Outbound**) تعیین میگردد. استرداد بلیتهای بین المللی "هما" پس از شروع مسافرت در کلاسهای اکونومی "V,Y" براساس **Y/OW**، در کلاسهای "Q,M,N,L" براساس **V/OW**، در مسیرهای ترکیبی **S/OW** و در کلاسهای بیزینس **J/OW** می باشد.
۱۸. استرداد بلیتهای ترکیبی در صورت استفاده از کوپن های "هما" و عدم استفاده از کوپن های **SPA**، در صورت استفاده از کلاس پروازی **X** و **K** استرداد بر مبنای کلاس پروازی **QPTF/RT**، در صورت استفاده از کلاس پروازی **S** استرداد آن بر مبنای **YPTF/RT** و چنانچه بلیت به صورت ترکیب کلاس های **(K+S)** یا **(X+S)** باشد استرداد بر مبنای $\frac{1}{2}RT (Q+Y)$ خواهد بود. در بلیتهای ادامه مسیر، در صورت استفاده از کوپن های "هما" و یک کوپن **SPA**، استرداد بر مبنای مقررات زمان صدور بلیت امکان پذیر می باشد. در صورت استفاده فقط از کوپن های **SPA** بلیت غیر قابل استرداد می باشد.
۱۹. در شبکه پروازی "هما" (مسیر های بین المللی و داخلی) در صورتیکه برای یک مسافر دو طغری بلیت در یک پرواز و در یک **PNR** صادر گردد (**Duplicate**)، استرداد یکی از بلیتها بدون دریافت هزینه بلامانع میباشد. ارسال کپی از بلیت **Duplicate** به همراه گزارش به واحد مالی الزامیست.
۲۰. بلیتهای مسافران متوفی و بستگان نزدیک متوفی (پدر، مادر، همسر و فرزندان) در مسیر های بین المللی و داخلی قبل از شروع مسافرت بدون کسر هیچگونه هزینه ای استرداد میشود. بعد از شروع مسافرت $\frac{1}{2}RT$ کلاس پروازی استفاده شده کسر و مابقی بدون کسر هزینه **No-Show** استرداد میگردد. ارسال کپی گواهی فوت مسافر و شناسنامه همراهان به همراه گزارش به واحد مالی "هما" الزامیست.
۲۱. مسافران عازم به/از آلمان میتوانند از قطار در محدوده ۲۴ ساعت به/ از پرواز به نقاط داخلی آلمان (**QYG**) با بلیت الکترونیک روی شرکت **9B** و دریافت **Pick up Number** مسیر قطار، با توجه به نوع مسافرت (**OW/RT/OJ**) استفاده نمایند.
۲۲. پس از شروع مسافرت در صورت درخواست مسافر مبنی بر افزودن کوپن قطار داخل آلمان برای هر مسیر اکونومی **EUR45** و در هر مسیر قطار بیزینس **EUR80** می باشد.
۲۳. مسافران عازم به/از آلمان میتوانند از قطار در محدوده ۲۴ ساعت به/ از پرواز به شهر بروکسل و لیژ واقع در کشور بلژیک (**ZWY**) با بلیت الکترونیک روی شرکت **9B** و چاپ بلیت مسیر قطار از سایت **WWW.ACCESTRAIL.COM/CHEKIN**، با توجه به نوع مسافرت (**OW/RT/OJ**) استفاده نمایند.
۲۴. پس از شروع مسافرت در صورت درخواست مسافر مبنی بر افزودن کوپن قطار آلمان به شهر بروکسل و لیژ برای هر مسیر اکونومی **EUR60** و در هر مسیر قطار بیزینس **EUR105** می باشد.
۲۵. هزینه بلیت قطار به **Fare** بلیت اضافه میگردد. نرخ **CHD=75%ADT Fare** و **INF** شامل کوپن قطار نمیکردد.
۲۶. بار مجاز همراه مسافر در پروازهای اتصال داخلی "هما"، تابع شرایط کوپن بین المللی (**SPA,Codeshare**) می باشد، مشروط برآنکه تمامی کوپنهای پروازی در یک بلیت باشد. لازم به ذکر است تغییر تاریخ کلیه بلیتهای داخلی در ادامه مسیرهای بین المللی که در یک بلیت صادر شده باشند، بدون دریافت هزینه مجاز می باشد. با رعایت میزان بار مجاز همراه مسافر درج شده در بلیت، وزن هر بسته (جامدان) در تمامی کلاسهای پروازی نباید بیشتر از **۲۳** کیلوگرم باشد.
۲۷. کلیه بلیت هایی که با استفاده از نرخهای "IATA" و یا "PTF" بر روی اوراق بهادار "هما" صادر شده باشند، شامل مقررات استرداد و یا **No-Show** طبق بخشنامه، براساس کلاس نرخی مورد استفاده می باشند.
۲۸. کلیه شرایط نرخی بجز بار همراه مسافر در پروازهای **IR Code share (IR-TK/SU/OS/J2)** تابع مقررات "هما" می باشد. شایان ذکر است پروازهای نماد مشترک "هما" شامل هیچگونه تخفیفی نمی باشند.
۲۹. **Revalid** نمودن بلیت های ترکیبی "هما" با سایر شرکتها (**IR/TK Code Share/IR+IATA/IR+SPA**) مجاز نمی باشد.
۳۰. براساس شرایط قرارداد نماد مشترک "هما" با هواپیمایی ترکیش دریافت کد تایید پس از تشکیل **PNR** که بصورت اتوماتیک توسط سیستم در انتهای خطوط پروازی درج میشود قبل از صدور بلیت الزامی است. توجه داشته باشید که در پروازهای نماد مشترک **IR/TK** امکان تصحیح نام (**Correct Name**) وجود ندارد و چنانچه بلیت با نام اشتباه صادر شده باشد، بلیت **VOID** و یا با هزینه های مربوطه استرداد گردیده و بلیت با **PNR** جدید صادر می گردد. هرگونه تغییر در **PNR** مسافر (**Split, Reissue**) بعد از دریافت **Record Locator** امکان پذیر می باشد.