

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲

شماره: ۲۲۰/۶۴۱۱۳

پیوست: ندارد

Commercial Policies &  
Procedures Passenger & Cargo

شرکت هواپیمایی کیش  
رویه ها و مقررات بازرگانی  
مسافر و بار



شماره بخشنامه: ۲۶۷/۱۰۱ م ب

به: روسای محترم ایستگاهها / دفاتر فروش و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافر هوایی و جهانگردی

موضوع: رویه استرداد بلیت (بدون جریمه) و اعلام مشکلات، درخواست ها و نیازها از طریق ایمیل

با سلام و احترام

با عنایت به درخواست و سئوالات مکرر همکاران محترم در خصوص نحوه استرداد بلیت بدون جریمه ( هنگام ابطال پرواز و یا تاخیر بیش از دو ساعت..) و همچنین اعلام سئوالات و مشکلات کاری به HELPDESK، رویه های ذیل جهت اقدام اعلام می گردند:

## ۱- روش استرداد بلیت بدون جریمه در پروازهای ابطالی

چنانچه پروازی توسط هواپیمایی کیش باطل اعلام شود PNR های مسافری آن پرواز در QUEUE دفاتر صادر کننده بلیت قرار می گیرند. در این حال وضعیت سگمنت پروازی مورد نظر از HK به QQ تبدیل شده است و لذا دفاتر می توانند در صورت درخواست مسافر با دستور XR (?=) ردیف سگمنت ابطال شده در (PNR) مبادرت به استرداد بلیت بدون جریمه نمایند. بدیهی است بررسی مستمر QUEUE و انجام اقدام لازم از وظایف اولیه و مهم دفاتر صادر کننده بلیت می باشد.

## ۲- روش استرداد بلیت بدون جریمه در خصوص پروازهای با تاخیر بیش از دو ساعت

به منظور استرداد بلیت بدون جریمه در پروازهای با تاخیر بیش از دو ساعت بر اساس درخواست مسافر اقدامات ذیل انجام خواهد شد:

الف- اعلام PNR مورد نظر به دفاتر هواپیمایی کیش توسط دفتر صادر کننده بلیت

ب- حذف سگمنت مورد نظر و درج REMARK مناسب در PNR توسط همکاران دفاتر هواپیمایی کیش

اجرای دستور دستور XR (?=) ردیف سگمنت ابطال شده در (PNR) در PNR توسط دفتر صادر

کننده بلیت و سپس ارسال پیامی از طریق ایمیل به آدرس [VRS@KISHAIRLINE.COM](mailto:VRS@KISHAIRLINE.COM) با اعلام کد

ریفرنس و نام و نام خانوادگی و شماره تلفن (ترجیحا همراه) کارمند در متن پیام و درج کلمه \*RFND در

بخش SUBJECT پیام.



تاریخ: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲

شماره: ۲۲۰/۶۴۱۱۳

پیوست: ندارد

**Commercial Policies &  
Procedures** Passenger & Cargo

**شرکت هواپیمائی کیش**  
رویه ها و مقررات بازرگانی  
مسافر و بار



۳- ارسال درخواست ها ، مشکلات و نیازهای مربوط به VRS از طریق ایمیل به واحد HELPDESK

به منظور پاسخگویی به مشکلات، درخواست ها و نیازهای دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی درخصوص سیستم VRS، سامانه دریافت پیامها از طریق ایمیل به آدرس [VRS@KISHAIRLINE.COM](mailto:VRS@KISHAIRLINE.COM) راه اندازی شده است. لازم است در متن پیام ارسالی مشکلات و درخواست ها همراه با ذکر نام ارسال کننده و شماره تلفن (ترجیحا تلفن همراه) و در بخش SUBJECT موضوع کلی درخواست بر اساس جدول ذیل اعلام گردد.

موضوع مشکل یا درخواست	SUBJECT
استرداد بلیت بدون جریمه (تاخیر بیش از دو ساعت)	RFND*THR999
درخواست ساین جدید	SINE*THR999
درخواست تغییر رمز عبور	PASS*THR999
درخواست های متفرقه و آموزشی	HELP*THR999

(توضیح اینکه : به جای THR999 کد دفتر ارسال کننده پیام درج می گردد.)

فرشاد امامی  
سرپرست معاونت بازرگانی و خدمات فرودگاهی

بخشنامه های هواپیمائی ها  
Airlines' Circulars  
بخشنامه های صنعت حمل و نقل و گردشگری ایران  
www.Airc.ir  
<http://telegram.me/aircir>