

شماره: ۱۲۰۷ / م ب

تاریخ: ۱۳۹۹/۱۰/۰۲

به: رؤسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر / شرکتهای خدمات مسافرت هوایی  
موضوع: رویه تعویض و استرداد بلیت های Ticketless صادر شده در شبکه پروازی "هما"

احتراماً به اطلاع می رساند از تاریخ 22DEC20 سامانه رزرواسیون و فروش بلیت "هما" از طریق سایت booking.homares.ir قابل بهره برداری می باشد. لذا از تاریخ 22DEC20 رزرو، صدور و استرداد بلیت بر روی سامانه SITA مجاز نمی باشد. رویه تعویض و استرداد بلیت های صادر شده در شبکه پروازی "هما" که به صورت Ticketless تا تاریخ 21DEC20 صادر شده است، به شرح ذیل اعلام می گردد.

۱. وضعیت کوپن پروازی مسافر را با استفاده از سامانه [travelportal.iranair.com](http://travelportal.iranair.com) استعلام نمایید.
۲. مبلغ استرداد بلیت با استفاده از سامانه فوق محاسبه و فرم پیوست تکمیل گردد. واحد Helpdesk پس از بررسی فایل ارسالی، نسبت به استرداد اقدام خواهد نمود.
۳. جهت استعلام از No-show و یا UN شدن پرواز مربوطه درخواست خود را به آدرس [History@iranair.com](mailto:History@iranair.com) ارسال نمایید.
۴. فرم استرداد پس از تکمیل توسط دفتر متقاضی مهر شده و سپس جهت انجام استرداد به آدرس [Homares.helpdesk@iranair.com](mailto:Homares.helpdesk@iranair.com) ارسال گردد. ارسال تصویر و اجر مهر شده و فایل Excel مربوطه الزامی است. فایل Excel جهت استرداد بصورت ریالی و فایل PDF جهت استرداد بصورت ارزی می باشد.
۵. پس از انجام استرداد، مبلغ استرداد به اعتبار دفتر خدمات مسافرت هوایی اضافه خواهد شد.
۶. جهت هرگونه سوال پیرامون موضوع استرداد با شماره ۰۲۱۴۶۶۲۷۷۱۱ تماس حاصل فرمایید.

نکته: استرداد بلیتهای صادره Ticketless در مسیرهای داخلی که تاریخ مسافرت آنان از 22DEC20 به بعد میباشد، توسط دفتر صادرکننده بلیت و بر روی سیستم جدید امکان پذیر می باشد.

شایان ذکر است صرفاً دفاتر فروش مرکزی "هما" جهت تغییر تاریخ بلیت، میتوانند پس از ارسال فرم فوق، مبلغ مابه التفاوت را از مسافر دریافت نموده و فرم مربوطه را به همراه فیش واریزی مابه التفاوت، ضمیمه گزارش نمایند. درج شماره بلیت اولیه در قسمت Endorsement بلیت جدید الزامی می باشد.

محمد هادی صانعی

رئیس رویه ها و مقررات بازرگانی