

به نام خدا

به : روسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی
موضوع : اعلام شرایط و مقررات نرخي در شبکه پروازی "هما"

احتراماً شرایط و مقررات نرخي در پروازهای داخلی و بین المللی "هما" با شروع مسافرت از تاریخ 22DEC20 تا 31DEC21 به شرح ذیل اعلام می گردد:

۱. کلیه فرآیندهای صدور، تعویض و استرداد بلیت و EMD در سیستم بصورت خودکار و بر اساس شرایط و مقررات جاری بوده و تمامی نرخ ها و شرایط نرخي در سیستم نرخ گیری در زمان صدور بلیت گارانتی می باشد.
۲. سن مسافر در زمان آخرین مسیر پروازی در یک بلیت، تعیین کننده نوع مسافر (Adult, Child, Infant, CD) جهت محاسبه نرخ آن می باشد. مسافر از بدو تولد تا ۲ سال (۱ سال و ۳۶۴ روز) نوزاد (INF)، از ۲ سال تا ۱۲ سال (۱۱ سال و ۳۶۴ روز) کودک (CHD) محسوب می شود. همچنین تغییر نوع مسافر پس از صدور بلیت امکانپذیر نبوده و می بایست بلیت استرداد و بلیت جدید صادر گردد. بطور مثال اگر مسافر بزرگسال (Adult) قبل یا بعد از شروع مسافرت، به مسافر شهروند ارشد (Senior Citizen) تبدیل گردد، بلیت با شرایط و مقررات جاری استرداد و بلیت جدید با نرخ روز Senior Citizen صادر می گردد.
۳. افراد بالای ۶۰ سال مجاز به استفاده از نرخهای شهروندان ارشد (Senior Citizen) موجود در سیستم می باشند. درج تاریخ تولد مسافر به عنوان شهروند ارشد (D.O.B Date Of Birth) در قسمت Special Passenger Info در زمان صدور بلیت الزامی است.
۴. اعضای هیات علمی دانشگاههای ایران (University Professor) به همراه همسر و فرزندان بالای ۱۲ سال با ارائه معرفینامه از مراکز علمی کشور جهت فرصت های مطالعاتی و شرکت در کنفرانسها و سمینارها مجاز به استفاده از نرخهای UniversityEmployee موجود در سیستم با شروع مسافرت از ایران می باشند که صرفاً قابل صدور در دفاتر فروش "هما" در ایران می باشد. درج شماره نامه و نام دانشگاه در قسمت Special Passenger Info در زمان صدور بلیت و ارسال اصل معرفینامه به واحد مالی "هما" الزامی است.
۵. هر مسافر بزرگسال (Adult) مجاز به همراهی یک مسافر نوزاد (Infant) می باشد و در صورت همراه داشتن دو مسافر نوزاد، یکی از مسافران نوزاد باید بصورت مسافر کودک (Child) صادر گردد. بلیت آن با نرخ و شرایط نرخي مسافر کودک (Child) صادر گردد.
۶. در صورت اضافه شدن مسافر نوزاد به رزرو مسافر بزرگسال پس از شروع مسافرت و در نقطه میانی، مبنای محاسبه نرخ بلیت نوزاد، بر اساس 1/2RT نرخ مسیر استفاده نشده بلیت بزرگسال در تاریخ صدور بلیت می باشد.
۷. جهت صدور بلیت در مسیرهای بین المللی "هما" اعتبار کلاس های پروازی L, X, N, I سه ماه و اعتبار کلاس های پروازی M, K, Q, V, S, Y, C, J یکسال می باشد. همچنین کلیه کلاس های پروازی در کابین اکونومی و بیزینس قابل ترکیب با یکدیگر می باشند.
۸. در بلیت های صادره با دو کلاس نرخي متفاوت، اعتبار بلیت براساس کلاس پروازی محدودتر در نظر گرفته می شود.
۹. ابطال رزرو و استرداد بلیت مسافر قبل از شروع مسافرت در مسیرهای بین المللی "هما" تا ۲۴ ساعت قبل از پرواز با دریافت هزینه استرداد و در محدوده ۲۴ ساعت به پرواز و بعد از آن صرفاً با دریافت هزینه Noshow بابت هر کوپن پروازی انجام می گردد. از آنجایی که فرآیند ابطال رزرو و استرداد بلیت در سیستم همزمان انجام می گردد، ابطال رزرو مسافر بدون استرداد بلیت آن امکان پذیر نمی باشد.

۱۰. مبنای محاسبه استرداد بلیت در مسیرهای بین المللی پس از شروع مسافرت براساس کسر نرخ یکطرفه در کلاس پروازی مسیر استفاده شده و مالیاتهای مربوطه می باشد. در صورت عدم وجود نرخ یکطرفه در کلاس پروازی مسیر استفاده شده، اولین نرخ یکطرفه موجود در کلاس پروازی بالاتر از آن در زمان صدور بلیت مبنای محاسبه استرداد بلیت می باشد. در صورت ابطال رزرو مسافر و استرداد بلیت آن در محدوده ۲۴ ساعت به پرواز علاوه بر کسر نرخ یکطرفه و مالیاتهای مربوطه، استرداد بلیت شامل هزینه **Noshow** نیز می گردد.
۱۱. مبنای محاسبه هزینه های تغییر، استرداد و **Noshow** در کلیه بلیت های داخلی و بین المللی بر اساس هر کوپن پروازی می باشد. به این صورت که در بلیت های با بیش از یک کوپن پروازی، به ازای تعویض یا استرداد هر کوپن، یک هزینه جداگانه بر اساس شرایط و مقررات نرخي آن کوپن، محاسبه و دریافت می گردد.
۱۲. جهت تمدید اعتبار اولیه بلیت قبل از شروع مسافرت، بلیت بر اساس شرایط و مقررات جاری بر آن و با دریافت مابه التفاوت نرخ روز تعویض می گردد. لازم به ذکر است تمدید اعتبار اولیه بلیت بعد از شروع مسافرت امکان پذیر نبوده و در صورت درخواست مسافر، بلیت اولیه براساس شرایط نرخي زمان صدور و محاسبه هزینه های مربوطه استرداد و بلیت جدید بر اساس نرخ روز صادر می گردد.
۱۳. صدور بلیت بصورت **Open** در کلیه کلاسهای پروازی در مسیرهای داخلی و بین المللی "هما" امکان پذیر نمی باشد.
۱۴. در صورت هرگونه تغییر در بلیت قبل از شروع مسافرت (**Upgrade, Change RBD, Reroute,...**) که منجر به افزایش نرخ گردد، بلیت بر اساس شرایط و مقررات جاری بر آن و با دریافت مابه التفاوت نرخ روز تعویض می گردد. همچنین در صورت هرگونه تغییر در بلیت پس از شروع مسافرت، بلیت جدید براساس نرخ استفاده شده در بلیت اولیه (**Office Fare, Agent Fare, Senior Citizen Fare, Diplomatic Fare,...**) و شرایط نرخي بخشنامه زمان صدور بلیت اولیه تعویض و در صورت افزایش، مابه التفاوت نرخ دریافت می گردد. لازم به ذکر است در صورت کاهش نرخ (**Downgrade**) قبل یا بعد از شروع مسافرت بلیت مجاز به تعویض نمی باشد و صرفاً بر اساس شرایط و مقررات جاری استرداد و بلیت جدید با نرخ روز صادر می گردد.
۱۵. در صورت تغییر مسیر پس از شروع مسافرت، نرخ و مالیات های مسیر جدید محاسبه و دریافت می گردد. همچنین مبلغ مالیات های استفاده نشده مسیر اولیه، به هنگام تغییر مسیر با مالیات های جدید جایگزین می گردند. در صورتی که بهای بلیت جدید (**FARE+TFC**) بیشتر از بهای بلیت اولیه (**FARE+TFC**) باشد، کل مبلغ پرداختی برای بلیت اولیه، مبنای محاسبه قرار گرفته و ما به التفاوت دریافت می گردد. لذا در زمان وجود اختلاف نرخ و مالیات بصورت همزمان، سیستم به صورت خودکار از مبلغ مالیات ها جهت اختلاف نرخ مسیر استفاده می نماید. همچنین در صورت تغییر مسیر به مسیرهای دارای نرخ یکسان (پس از شروع مسافرت) و کاهش مبلغ مالیات ها، ما به التفاوت مالیات ها استرداد می گردد.
۱۶. در شبکه پروازی "هما" پس از صدور بلیت تغییر کابین پروازی از اکونومی به بیزینس و یا تغییر کلاس پروازی مسافر به کلاس پروازی گرانتر در همان پرواز صرفاً با دریافت ما به التفاوت نرخ (بدون هزینه تغییر و **No-show**) امکان پذیر می باشد.
۱۷. **Void** بلیت در مسیرهای بین المللی تا پایان روز صدور بلیت بدون دریافت هزینه مجاز بوده و در صورت **Void** بلیت، **Booking** (رزرو) مسافر نیز ابطال می گردد. لازم به ذکر است **Void** بلیت در محدوده ۲۴ ساعت به زمان پرواز امکان پذیر نمی باشد، همچنین امکان **Void** بلیت در مسیرهای داخلی وجود ندارد.
۱۸. کلیه هزینه های استرداد، تغییر تاریخ و **No-Show** برای مسافران **Adult** و **Child** یکسان بوده و براساس **BSR** روز محاسبه می گردد. **Infant** بدون جا از پرداخت هرگونه هزینه معاف می باشد. چنانچه بلیت بر اساس شرایط و مقررات مندرج در آن غیر قابل استرداد باشد، بلیت **Infant** صادر شده بر اساس آن نرخ نیز غیر قابل استرداد خواهد بود.

۱۹. بلیتهای مسافران متوفی (در صورت فوت ایشان قبل از تاریخ پرواز) و بستگان درجه یک متوفی (پدر، مادر، همسر و فرزندان) در شبکه پروازی داخلی و بین المللی "هما" قبل از شروع مسافرت بدون کسر هیچگونه هزینه ای استرداد می شود. پس از شروع مسافرت بلیت براساس $1/2RT$ نرخ و مالیاتهای مسیر پروازی استفاده نشده (Fare+TFC) و بدون کسر هیچگونه هزینه ای (No-show/Refund Fee) استرداد می گردد و همچنین تغییر تاریخ در محدوده اعتبار اولیه بلیت، در همان مسیر پروازی بدون دریافت هزینه No-Show و یا هزینه تغییر تاریخ بر روی همان کلاس پروازی امکان پذیر می باشد. در صورت تغییر تاریخ و تغییر مسیر پروازی در محدوده اعتبار اولیه بلیت در کلاس پروازی بالاتر مابه التفاوت نرخ و مالیات های مسیر جدید دریافت می گردد. استفاده از این تسهیلات پس از بررسی مدارک مربوطه و انجام Alert توسط اداره درآمد "هما" در رزرو مسافران امکان پذیر می باشد.

۲۰. جهت صدور بلیت با شروع مسافرت از شعب شهرستان به مقاصد بین المللی از طریق تهران و شروع مسافرت از خارج ایران به شعب شهرستان از طریق تهران (بصورت Transit یا Stopover به جز BEY/BGW/DOH/DXB/KWI/MCT/NJF) استفاده از نرخ Add-On (USD20.00) در مسیرهای داخلی "هما" بر روی کلاس پروازی "V" به ازای هر مسافر بزرگسال امکان پذیر می باشد. نرخ CHD برابر ۷۵٪ و نرخ INF برابر ۱۰٪ نرخ بزرگسال از کل مسیر می باشد. صدور بلیت داخلی در ادامه مسیرهای بین المللی "هما" با نرخ Add-on بصورت OW و RT امکان پذیر می باشد و اضافه کردن کوپن داخلی در ادامه مسیر بین المللی (Add-on Segment) پس از شروع مسافرت و در نقطه میانی امکان پذیر نمی باشد. لازم به ذکر است در صورت استفاده از نرخ Add-on، بار مجاز همراه مسافر در پروازهای اتصالی داخلی به بین المللی "هما" تابع شرایط کوپن بین المللی "هما" می باشد.

۲۱. میزان بار مجاز همراه مسافر در پروازهای بین المللی با شروع مسافرت از تهران ۳۰ کیلوگرم در کابین اکونومی و ۴۰ کیلوگرم در کابین بیزینس می باشد و در پروازهای بین المللی با شروع مسافرت از شعب شهرستان ۳۰ کیلوگرم در کابین اکونومی و ۴۰ کیلوگرم در کابین بیزینس می باشد. میزان بار مجاز همراه مسافر در پروازهای بین المللی با شروع مسافرت خارج از ایران به تهران ۴۰ کیلوگرم در کابین اکونومی و ۵۰ کیلوگرم در کابین بیزینس کلاس می باشد و در پروازهای بین المللی با شروع مسافرت خارج از ایران به مقاصد شعب شهرستان ۳۰ کیلوگرم در کابین اکونومی و ۴۰ کیلوگرم در کابین بیزینس می باشد.

۲۲. وزن هر بسته (جامدان) در تمامی کلاس های پروازی نباید بیشتر از ۲۳ کیلوگرم باشد.

۲۳. کلیه مسافران دارای کارت طلایی باشگاه مسافران وفادار "هما" (Sky Gift) و مسافرانی که بلیت خود را در کابین "هما" کلاس (I,C,J) خریداری نموده اند، می توانند از سرویس رایگان سالن CIP واقع در فرودگاه امام خمینی (ره) در پروازهای خروجی از تهران بهره مند گردند. لازم به ذکر است استفاده از این تسهیلات شامل دارندگان بلیت های تخفیف دار TD (AD,ID) و چارتر نمی گردد.

۲۴. کلیه نرخها و شرایط نرخ در سیستم نرخ گیری به روز رسانی شده است. شماره واحد محاسبه نرخ "هما" ۴۶۶۲۵۳۳۳ آماده پاسخگویی به سوالات شما می باشد.

حمیدرضا کشاورز

سرپرست فروش مسافر