



شماره: ۴۱-۳۰۰/۱۵۶۸

تاریخ صدور: ۱۴۰۰/۱۱/۱۳

تاریخ اجرا: ۱۴۰۰/۱۱/۱۸

به: رؤسای محترم کلیه دفاتر / مدیران محترم نمایندگی های فروش
موضوع: استرداد بلیت پروازهای داخلی آسمان به دلیل تغییرات زمانی

بدین وسیله به آگاهی می‌رساند، به منظور تکریم و ارتقاء رضایتمندی مسافران محترم شرکت هواپیمایی آسمان، هرگونه تغییر پیش‌بینی شده در برنامه زمانی پروازهای این شرکت از طریق ارسال **PNR** به **Queue** دفاتر خدمات مسافرتی اعلام می‌گردد. لذا ضروری است همکاران محترم در دفاتر **آژانس‌ها**، **Queue** دفتر خود را به طور مرتب بررسی و تغییرات اعلام شده در **Queue** را حداکثر تا دو ساعت پس از اعلام توسط آسمان به نحو مقتضی به مسافران گرامی اعلام و نسبت به کسب نظر قطعی مسافر در خصوص برنامه جدید به شرح زیر اقدام نمایند:

- ۱- در صورت تأیید زمان جدید توسط مسافر، می‌بایست تغییرات در **PNR (HK)** تأیید شود.
 - ۱-۱ پس از تأیید **PNR (HK)**، انصراف از سفر مشمول جریمه بر اساس مقررات **CRCN** خواهد بود.
 - ۲- در صورتیکه پرواز تاخیر دو ساعت و بیشتر داشته و مسافر تمایلی به انجام سفر در ساعت/زمان جدید نداشته باشد، دفاتر خدمات مسافرتی می‌بایست ضمن ابطال فوری **PNR (XE)**، کل وجه بلیت استفاده نشده و عوارض مربوط به آن را بدون دریافت جریمه مسترد (**RF**) نمایند.
 - ۲-۱ پروازهای زیر دو ساعت تاخیر در صورت عدم تمایل مسافر به انجام سفر مشمول جریمه بر اساس مقررات **CRCN** خواهد بود.
- ۳- در صورت انجام پرواز زودتر از زمان درج شده در بلیت (تعجیل پرواز) و اعلام مسافر مبنی بر عدم تأیید ساعت جدید (پیش از زمان **No-Show**) بلیت بدون دریافت جریمه مسترد می‌گردد.
- ۴- نتیجه اطلاع رسانی تغییرات به مسافر می‌بایست در غالب **RMK** در **PNR** مسافر وارد شود.
- ۵- در صورتیکه تا سه ساعت پس از اعلام تغییر برنامه زمانی توسط هواپیمایی آسمان، هیچ یک از اقدامات مشروح در بند ۱، ۲ و ۳ بالا انجام نگردد، تغییرات از نظر آسمان تأیید شده محسوب می‌گردد و در نتیجه استرداد بلیت بر اساس مقررات **CRCN** جاری می‌باشد.
- ۶- در مواردی که بلیت مسافر دارای دو یا چند **Segment** در شبکه پروازهای داخلی هواپیمایی آسمان بوده و در نتیجه تغییرات زمانی، مسافر تمایلی به استفاده از سایر **Segment** ها نداشته باشد (صرف نظر از اینکه دو یا چند **Segment** در یک **PNR** بوده و یا در دو یا چند **PNR** جداگانه ایجاد و بلیت مجزا صادر شده باشد)، به منظور استرداد بدون جریمه بلیت، **PNR** و بلیت مسافر می‌بایست (پیش از زمان پرواز **No-Show**) باطل و مسترد گردد؛ در غیر این صورت بلیت‌های مربوط، مشمول جریمه **No-Show** خواهند بود.

رویه ها و مقررات فروش مسافر

باسمه تعالی



شماره: ۴۱-۳۰۰/۱۵۶۸

تاریخ صدور: ۱۴۰۰/۱۱/۱۳

تاریخ اجرا: ۱۴۰۰/۱۱/۱۸

به: رؤسای محترم کلیه دفاتر / مدیران محترم نمایندگی های فروش
موضوع: استرداد بلیت پروازهای داخلی آسمان به دلیل تغییرات زمانی

۶-۱ ادامه مسیر با شرکت های هواپیمایی مندرج در توافقنامه چند جانبه (بخشنامه ۱۵۴۸)، نیز

مشمول مقررات بند ۶ می شوند.

تبصره: رعایت حداقل زمان اتصال بین دو پرواز MCT (بخشنامه شماره ۴۱-۳۰۰/۱۱۷۳) بمنظور اجرایی شدن

بند ۶ الزامی است.

۷- بخشنامه پیش رو ناقض اجرای هیچ یک از مفاد شیوه نامه ۲۰۴۰ (حقوق مسافر در پروازهای داخلی سازمان

هواپیمایی کشوری اسفند ۱۳۹۹) نمی باشد.

بدیهی است مسئولیت اعلام تغییرات زمانی به مسافران بر عهده دفاتر خدمات مسافرتی می باشد و در صورت بی توجهی

به هر یک از موارد یادشده در بالا، طبق ضوابط و مقررات داخلی آسمان (از طریق اعمال جریمه نقدی، قطع Sign و...)

اقدام خواهد گردید.

خاطر نشان می شود متعاقب اجرای بخشنامه حاضر، بخشنامه شماره ۴۱-۳۰۰/۱۳۹۸ کان لم یکن می گردد.

بابک محمدی

سرپرست اداره کل فروش مسافر

رونوشت:

معاون محترم مدیرعامل - بازرگانی و خدمات فرودگاهی

مدیرکل محترم خدمات فرودگاهی

مدیرکل محترم امور مالی

مدیرکل محترم پایگاه مشهد

مدیرکل محترم پایگاه شیراز

رؤسای محترم ادارات تابعه فروش مسافر

رؤسای محترم ایستگاهها

نمایندگان محترم فروش شهرستان ها

۲ از صفحه ۲

شماره: ۳۴۲۹۷