

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۹/۲۳

شماره: ۲۲۰/۶۲۹۵

پیوست: ندارد

**Commercial Policies &
Procedures** Passenger & Cargo

شرکت هواپیمایی کیش
رویه ها و مقررات بازرگانی
مسافر و بار



شماره بخشنامه: ۴۲۸/۲۶۸/ب

تاریخ اجرا: ۱۴۰۱/۰۹/۲۶

به: رؤسای محترم ایستگاه‌ها و دفاتر فروش / مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی
موضوع: استرداد بلیت پروازهای شرکت هواپیمایی کیش به دلیل تغییرات زمانی در برنامه پروازی

با سلام و احترام

به اطلاع می‌رساند هرگونه تغییرات پیش‌بینی شده در برنامه پروازی که از طریق ارسال پیامک به مسافرین و ارسال PNR به QUEUE دفاتر خدمات مسافرتی اعلام می‌گردد، می‌بایست حداکثر طی ۳ ساعت پس از اعلام توسط شرکت هواپیمایی کیش به نحو مقتضی به مسافران اعلام و نسبت به کسب نظر قطعی ایشان در خصوص برنامه جدید به شرح ذیل اقدام گردد.

- ۱- در صورت تأیید زمان جدید توسط مسافر، می‌بایست تغییرات در PNR تأیید (HK) شود.
- ۱-۱ پس از تأیید PNR، انصراف مسافر از سفر مشمول جریمه بر اساس قوانین تغییرات و کنسلی بلیط (CRCN) خواهد بود.
- ۲-۱ در صورت انصراف مسافر از پرواز، دفتر صادر کننده بلیت موظف به حذف خط پروازی TK می‌باشد. در صورت حذف خط پروازی UN توسط دفتر صادر کننده بلیت، مبنا پذیرش تغییرات ساعت پرواز توسط مسافر می‌باشد.
- ۲- هرگونه تغییر برنامه پروازی که موجب تاخیر دو ساعت یا بیشتر در پروازهای داخلی و ۳ ساعت یا بیشتر در پروازهای بین‌المللی شود در صورت اعلام انصراف مسافر از انجام سفر در زمان جدید، عطف به دستورالعمل حقوق مسافر سازمان هواپیمایی کشوری، دفاتر خدمات مسافرتی می‌بایست ضمن ابطال فوری PNR اقدام به استرداد کل وجه بلیت نمایند. در غیر این صورت مشمول قوانین تغییرات و کنسلی بلیط (CRCN) می‌گردد.
- ۲-۱ پروازهای با تغییر زمان کمتر از ۲ ساعت در صورت عدم تمایل مسافر به انجام سفر، مشمول جریمه بر اساس قوانین تغییرات و کنسلی بلیط (CRCN) خواهد بود.
- ۳- در صورتی که تغییرات برنامه پروازی منجر به تعجیل در پرواز گردد، چنانچه مدت آن بیش از ۳۰ دقیقه در پروازهای داخلی و بیش از ۶۰ دقیقه در پروازهای بین‌المللی باشد، چنانچه مسافر درخواست انصراف از پرواز داشته باشد، استرداد وجه بدون جریمه انجام خواهد شد. در غیر این صورت مشمول جریمه مطابق با قوانین استرداد این شرکت خواهد بود.
- ۴- چنانچه تا ۳ ساعت پس از اعلام تغییر زمان برنامه پروازی توسط هواپیمایی کیش هیچ یک از اقدامات فوق در بندهای ۱، ۲ و ۳ انجام نگردد، تغییرات از نظر این شرکت تأیید تلقی شده و در نتیجه استرداد بلیت بر اساس قوانین تغییرات و کنسلی بلیط (CRCN) خواهد بود.

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۹/۲۳

شماره: ۲۲۰/۶۲۹۵

پیوست: ندارد

**Commercial Policies &
Procedures** Passenger & Cargo

شرکت هواپیمائی کیش
رویه ها و مقررات بازرگانی
مسافر و بار



۵- در صورتیکه بلیت مسافر دارای دو یا چند خط پروازی در شبکه پروازهای این شرکت هواپیمایی بوده و در نتیجه تغییرات زمانی ذکر شده مسافر تمایلی به استفاده از سایر خطوط پروازی نداشته باشد (صرف نظر از رفرنس مشترک یا جداگانه) به منظور استرداد بدون جریمه بلیت، می‌بایست دفتر خدمات مسافرتی صادر کننده تا ۳ ساعت بعد از اعلام تغییرات اقدامات مقتضی را اعمال نماید. در غیر این صورت ابطال سایر خطوط مشمول جریمه مطابق با قوانین شرکت میگردد.

۱-۵ رعایت حداقل زمان اتصال بین دو پرواز (MCT) به منظور اجرایی شدن بند فوق الزامی است.

چنانچه به دلیل عدم ثبت اطلاعات درست مسافر امکان اطلاع رسانی موثر به مسافر وجود نداشته باشد تمام خسارت ناشی از آن متوجه دفتر خدمات مسافرتی صادر کننده بلیت می‌باشد.


شراره رضوانی
مدیر بازاریابی و توسعه فروش