

شماره: ۱۳۵۱/م ب

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵ 06OCT2024

رؤسای محترم شعب "هما" و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی  
موضوع: ضرورت درج شماره تلفن ثابت/همراه مسافر در مبدأ و مقصد در PNR

احتراماً به استحضار می‌رساند در راستای ارائه خدمات شایسته به مسافران محترم و به منظور ارج نهادن به حقوق مسافران و پیشگیری از بروز مشکلات احتمالی برای آنان و عطف به بخشنامه‌های صادره، مجدداً تأکید می‌گردد درج شماره تلفن و ایمیل آژانس صادرکننده بلیت به تنهایی کافی نبوده و دفتر صادرکننده بلیت (به صورت حضوری، تلفنی، اینترنتی) می‌بایست نسبت به درج ایمیل و شماره تلفن ثابت/همراه مسافر در مبدأ و مقصد در قسمت Contact Detail اقدام نماید.

تغییرات و یا ابطال پروازها در Queue مربوطه قرار گرفته و دفاتر صادرکننده بلیت موظف به مدیریت روزانه Queue ها و اطلاع‌رسانی به موقع تغییرات به مسافران خود هستند (رعایت بخشنامه ۱۳۲۱ م ب). لازم به ذکر است پس از اطلاع‌رسانی به مسافران، درج عبارت "ADV PAX ABT SC" در قسمت Note بلیت الزامی است. بدیهی است مسئولیت حسن اجرای این امر با دفتر صادرکننده بلیت است و کلیه عواقب و خسارت ناشی از عدم اطلاع‌رسانی به مسافر در مبدأ و یا مقصد بر عهده دفتر صادرکننده بلیت (به صورت حضوری، تلفنی، اینترنتی) خواهد بود. همچنین در صورت عدم رعایت این رویه، دفتر/شرکت خدمات مسافرت هوایی موظف به پاسخگویی و جلب رضایت مسافر خواهد بود و شرکت هواپیمایی می‌تواند مطابق ماده ۷ قرارداد با دفتر/شرکت خدمات مسافرت هوایی رفتار نماید.

محمدهادی صانعی

رئیس رویه‌ها و مقررات فروش مسافر