

سرمایه‌گذاری برای تولید

آنی

به: مدیران عامل محترم کلیه شرکتهای هواپیمایی داخلی و خارجی فعال در کشور

موضوع: الزام به نظارت فعال بر عملکرد چارترکنندگان و تضمین استرداد وجه بلیت مسافران در پروازهای ابطال شده در ایام تعطیلی فرودگاهها
با سلام و احترام؛

به استحضار می‌رساند در پی ابطال پروازها در هفته‌های گذشته به دلیل بسته بودن فرودگاهها، شواهدی حاکی از عدم استرداد کامل وجه بلیت‌های چارتری به مسافران توسط برخی چارترکنندگان مشاهده شده است. این امر علاوه بر ایجاد تنش اجتماعی و بی‌اعتمادی به صنعت حمل و نقل هوایی، مغایر با اطلاعیه‌های وزارتخانه متبوع و دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های این سازمان می‌باشد.

نظر به اینکه بطور معمول مطابق قراردادهای چارتری فی‌مابین، چارترکنندگان موظفند وجه کامل پرواز چارتر را چند روز قبل از پرواز به حساب آن شرکت واریز و تا ساعاتی قبل از پرواز، لیست نهایی مسافران را به شرکت هواپیمایی ارائه نمایند لذا چنانچه فروش بلیت در ایامی قبل از تعطیلی فرودگاهها صورت گرفته باشد اما هیچیک از مراحل مالی و بازرگانی فوق الذکر صورت نگرفته باشد، آن شرکت هیچ اطلاعی از میزان تعهدات ایجاد شده برای هر یک از پروازهای چارتری ندارد. بدین ترتیب در موارد متعدد، چارترکنندگان نه تنها وجه بلیت را به مسافران مسترد نکرده‌اند، بلکه بدلیل عدم پرداخت وجه و ارسال لیست مسافران به شرکت هواپیمایی، هیچ بلیتی در سامانه رزرواسیون آن شرکت صادر نشده است.

با عنایت به موارد فوق و عدم وجود اطلاعات شفاف، شرکت هواپیمایی به عنوان مجری نهایی پرواز و دارنده مجوز، مسئولیت نظارت کامل بر کل زنجیره خدمت‌رسانی به مسافر(از جمله عملکرد چارترکنندگان) را بر عهده دارد. لذا به موجب این بخشنامه انجام موارد ذیل الزامی بوده و ابلاغ رسمی می‌گردد:

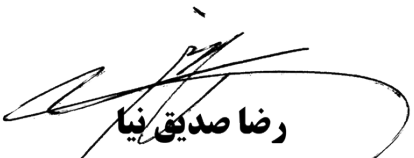
- نسبت به پیگیری فوری و تسویه حساب چارترکنندگان با مسافرین دارای واجر بلیت در پروازهای ابطال شده اخیر اقدام گردد.

- در صورت عدم همکاری چارترکننده، شرکت هواپیمایی موظف است در صورت دریافت شکایت از مسافران از طریق هر یک از کانالهای موجود (سامانه حقوق مسافر، سامانه امور مشتریان آن شرکت و گزارش

سرمایه‌گذاری برای تولید

دستگاههای نظارتی) و دریافت مستندات لازم نسبت به استرداد وجه کامل بلیت به مسافران اقدام و سپس از چارترکننده بنحو مقتضی وجه پرداختی به مسافران را مطالبه نماید.

در راستای تعیین ضمانت اجرایی این بخشنامه بدین وسیله اعلام می نماید تا پایان روز پنجشنبه مورخ ۱۴۰۴/۰۴/۲۶ زمان تعیین می شود تا وجه کلیه بلیت های پروازهای چارتری که پرواز آن ها بصورت غیر داوطلبانه (Involuntary Cancellation) طبق شرایط فورس ماژور باطل شده است به مسافران مسترد و گزارش عملکرد آن تا مورخ ۱۴۰۴/۰۴/۲۹ جهت اقدامات بعدی به این دفتر ارسال گردد. پس از پایان مهلت تعیین شده و دریافت شکایت از مسافران مبنی بر عدم استرداد وجه بلیت حسب مورد نسبت به لغو یک یا چند مجوز پرواز مربوطه تا پایان فصل جاری پروازی یا تا با توجه به تعداد شکایت وارده اقدام و همزمان شکایت مسافر به همراه مستندات به مراجع قضایی جهت رسیدگی و تعیین خسارت ارجاع داده می شود. در خاتمه خواهشمند است دستور فرمایید لیست چارترکنندگان (فول چارتر/ سیت چارتر)، مسیرهای پروازی، شماره پرواز، تعداد صندلی و تاریخ اعتبار قرارداد چارتر در قالب یک جدول تهیه و در اسرع وقت به این دفتر ارسال گردد.


رضا صدیقی نیا
مدیر کل دفتر نظارت بر فرودگاه ها،
شرکت ها و مؤسسات هوانوردی