



هواپیمایی سپهران

رویه ها و بخشنامه های بازرگانی

واحد: فروش	تاریخ : 1404-05-14	شماره: SA-322
موضوع: تعیین مسئولیت دفاتر فروش و صادر کنندگان بلیت در خصوص اطلاع رسانی تغییرات پروازی به مسافری		

بسمه تعالی

به مدیران محترم دفاتر فروش و شرکت های خدمات مسافرتی طرف قرارداد

با سلام و احترام

در راستای بهبود فرآیند اطلاع رسانی و پیشگیری از مشکلات ناشی از تغییرات احتمالی در پروازها، لطفاً به موارد زیر توجه فرمایید:

- ۱- **ابلاغ تغییرات پروازی:** با استناد به بخشنامه شماره SA-0303 مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۰۶، کلیه تغییرات احتمالی در پروازها (اعم از کنسلی پرواز، تأخیر، تغییر زمان و ...) از طریق پیامک رسمی شرکت برای مسافران (شماره تماس ثبت شده برای مسافر) و شماره تماس رزرو گیرنده (صادر کننده بلیت) اطلاع رسانی خواهد شد.
 - ۲- **بررسی روزانه تغییرات:** دفاتر محترم فروش و صادر کنندگان بلیت موظف میباشند روزانه بخش تغییرات رزرواسیون-queue طراحی شده در نرم افزار فروش هواپیمایی سپهران را بررسی کنند.
 - ۳- **اطلاع رسانی مؤثر:** اطلاع رسانی دقیق و کامل از طرق مختلف به مسافر در صورت بروز هرگونه تغییرات احتمالی در پروازها (اطعم از کنسلی پرواز، تأخیر، تغییر زمان و ...) در مسیرهای داخلی و خارجی، بر عهده دفاتر فروش و صادر کنندگان بلیت میباشد.
 - ۴- **پاسخگویی و مسئولیت:** ایجاد بستر مناسب جهت اطلاع رسانی و پاسخگویی به مسافران و همچنین جبران خسارات احتمالی در صورت عدم اطلاع رسانی، بر عهده دفاتر فروش و صادر کننده بلیت خواهد بود.
- مجدداً تأکید می گردد مسئولیت هرگونه نارضایتی و یا شکایت متاثر از عدم آگاهی مسافر از تغییرات پروازی، مستقیماً متوجه دفاتر فروش و صادر کنندگان بلیت مربوطه میباشد، لذا خواهشمند است در این خصوص دقت نظر لازم به عمل آید.

