



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شیوه نامه ۲۰۴۰
CAD 2040

Passenger Rights in Domestic Flights

حقوق مسافر در پروازهای داخلی

اصلاحیه‌ها

اصلاحیه‌های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می‌شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه‌ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

سوابق اصلاحیه‌ها

شماره اصلاحیه	تاریخ اصلاحیه	اعمال شده توسط
ویرایش ۰۱	فروردین ماه ۱۳۹۴	ایجاد
ویرایش ۰۲	مرداد ماه ۱۳۹۵	
ویرایش ۰۳	اردیبهشت ۱۳۹۶	
ویرایش ۰۳، بازنگری ۰۱	اسفند ۱۳۹۶	اصلاح تعریف پیمان ورشو و بند ۲-۶-۱ و تکمیل عناوین هدف، مسئولیت
ویرایش ۰۳، بازنگری ۰۲	اسفند ۱۳۹۹	اصلاح مبلغ خسارات و تعیین میزان آن براساس درصدی از نرخ پایه بلیت

فهرست مندرجات

۱- کلیات	۱
۱-۱- هدف	۱
۲-۱- حدود	۱
۳-۱- مسئولیت اجرا	۱
۴-۱- انتشار، کنترل و توزیع سند	۱
۵-۱- تعاریف	۱
۲- رویه ها	۳
۱-۲- عدم تبعیض: NON-DISCRIMINATION	۳
۲-۲- ممانعت از سفر: DENIED BOARDING	۳
۳-۲- ابطال پرواز (توسط شرکت حمل کننده): CANCELLATION	۳
۴-۲- تأخیر پرواز FLIGHT DELAY	۴
۵-۲- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز	۵
۶-۲- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: LOST BAGGAGE	۵
۷-۲- مسافرین توانخواه: DISABLED PERSONS	۶
۸-۲- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی: PRICE TRANSPARENCY	۶
۹-۲- سایر موارد	۶

۱- کلیات

حقوق مسافر مجموعه‌ای از سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دست‌اندرکاران امور پروازی را تدوین می‌کند و هدف آن تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرآیند مسافرت‌های هوایی است. رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده ۵ قانون هواپیمایی کشوری و ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو مصوب ۱۳۵۴/۳/۳۱ مجلس شورای اسلامی برای کلیه شرکت‌های هواپیمایی لازم الاجرا می‌باشد.

۱-۱- هدف

هدف از تدوین این شیوه نامه، شفاف سازی در خصوص حقوق مسافری و اطلاع رسانی به آنها جهت آگاهی از حداقل حقوقشان و شیوه رسیدگی به آن می‌باشد.

۱-۲- حدود

فقط شامل کلیه پروازهای داخلی (شرکت هواپیمایی، آژانس هواپیمایی و فرودگاه) می‌باشد.

۱-۳- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرا با شرکتها و موسسات هواپیمایی و مسئولیت حسن اجرای این شیوه نامه با دفتر نظارت بفرودگاهها، شرکتها و موسسات هوانوردی می‌باشد.

۱-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار و کنترل این سند مطابق مفاد شیوه نامه CAD4000 می‌باشد. توزیع آن از طریق سامانه قوانین و مقررات صورت می‌گیرد.

۱-۵- تعاریف

در این شیوه‌نامه، واژه‌های زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می‌روند:

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری

شرکت هواپیمایی: اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمایی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی، براساس شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نمایند.

شرکت حمل کننده: کلیه شرکت‌های هواپیمایی که اقدام به حمل مسافر یا توشه همراه می‌نمایند.

ابطال پرواز: عدم اجرای پروازی که از قبل برنامه ریزی شده و حداقل یک صندلی برای آن رزرو شده باشد.

پرواز بازرگانی (تجاری): پروازی است که توسط شرکت‌های هواپیمایی مجاز به حمل مسافر، بار و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می‌گردد.

بلیت: بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت تمام بها، تخفیف دار و رایگان که به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی توسط یک آژانس مجاز یا یک شرکت حمل کننده مورد تایید صادر می‌گردد.

ساعت پرواز: منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می‌باشد.

پذیرائی نوع اول: شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) می‌باشد.

پذیرائی نوع دوم: شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، ناهار و شام می‌باشد.

پیمان ورشو: کنوانسیون مربوط به یکسان‌سازی برخی از مقررات حمل و نقل هوایی بین‌المللی ورشو ۱۹۲۹ به همراه اصلاحات بعدی آن.

داوطلب: شخص دارای بلیت تایید شده، که آماده است داوطلبانه از پرواز خود صرف نظر کند، یا شرایط مزایای ارائه شده توسط شرکت حمل کننده را بپذیرد و به اطلاع رسانی شرکت حمل کننده برای انصراف از پرواز پاسخ مثبت دهد.

مسافرین توانخواه: هر شخصی که دارای تحرک محدود است و نیاز به مواظبت خاص به هنگام ارائه خدمات به همه مسافرین (به علت احتیاجات شخصی) دارد. این محدودیت ممکن است ناشی از معلولیت جسمی، ذهنی، سنی و یا دیگر معلولیت‌ها باشد.

ممانعت از سفر: مانع سوار شدن مسافری که بلیت معتبر و رزرف شده دارد. به استثنای شرایطی که دلایل منطقی برای منع سوار شدن از جمله بهداشتی، ایمنی، امنیتی و یا اسناد مسافرتی نامناسب وجود دارد.

نرخ پایه بلیت: نرخ بلیت قبل از اعمال عوارض می‌باشد.

۲- رویه ها

حقوق مسافر بطور کلی ناظر بر موارد مشروحه ذیل می باشد:

۲-۱- عدم تبعیض: Non-Discrimination

کلیه مسافری بصورت یکسان از خدمات شرکت های هواپیمایی بهره مند می باشند.

۲-۲- ممانعت از سفر: Denied Boarding

در صورتیکه به رغم داشتن بلیت تأیید شده، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر به لحاظ محدودیت های شرکت حمل کننده اعم از بازرگانی، فنی و یا عملیاتی امتناع نماید، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به اطلاع رسانی کافی "جهت یافتن داوطلبانی در ازای گرفتن مزایای مورد پذیرش طرفین برای انصراف از پرواز" نماید. حداقل این مزایا استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به آن مسافر می باشد.

در صورتیکه تعداد داوطلبان به مقدار کافی نباشد شرکت حمل کننده می تواند به جهت رعایت الزامات عملیاتی و فنی از سوار نمودن تعدادی از مسافری (به تشخیص خود) ممانعت نماید.

تبصره ۱: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام می گیرد.

تبصره ۲: همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا بدون پرداخت خسارت توسط شرکت های هواپیمایی به مسافر انجام خواهد پذیرفت.

تبصره ۳: مسافر در صورت امکان زمانی به هتل منتقل شود (هزینه حمل و نقل و هتل به عهده شرکت حمل کننده است).

۲-۳- ابطال پرواز (توسط شرکت حمل کننده): Cancellation

۲-۳-۱- اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

۲-۳-۲- اگر ابطال پرواز از شش روز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت بعلاوه جبران خسارت بمیزان ۳۰ درصد نرخ پایه بلیت می باشد.

۲-۳-۳- اگر ابطال از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بعلاوه جبران خسارت بمیزان ۵۰ درصد نرخ پایه بلیت می باشد.

۲-۴- تأخیر پرواز: Flight Delay

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، اقدامات ذیل می‌بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

۲-۴-۱- اقدامات عمومی

نماینده شرکت هواپیمایی می‌بایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح در خصوص تأخیر پرواز اقدام نماید.

شرکت هواپیمایی نسبت به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز بصورت مستمر اقدام نماید.

۲-۴-۲- اقدامات اختصاصی

۲-۴-۲-۱- تأخیر بیش از یکساعت و تا دوساعت:

- در صورت تأخیر بیش از یکساعت و کمتر از دو ساعت، از مسافران پذیرائی نوع اول بعمل خواهد آمد.
- ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر بیشتر می‌باشد.

۲-۴-۲-۲- تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۴ ساعت:

- انجام پذیرائی مناسب حداقل نوع اول با توجه به امکانات فرودگاهی
- فراهم نمودن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع رسانی
- تغییر پرواز در صورت درخواست مسافر و امکان انجام آن
- انجام اقدامات لازم جهت اعزام با سایر شرکت‌های هواپیمایی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز در همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بجز مسیر درج شده در بلیت)
- استرداد کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

۲-۴-۲-۳- تأخیر بیش از ۴ ساعت:

در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بند ۲-۴-۲-۲، نسبت به جبران خسارت بمیزان ۳۰ درصد نرخ پایه بلیت اقدام نماید.

در صورت ابطال پرواز شرکت حمل‌کننده موظف به استرداد کامل وجه بعلاوه جبران خسارت بمیزان ۵۰ درصد نرخ پایه بلیت می‌باشد.

تبصره ۳: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی و یا فورس ماژور؛ فرودگاه مبدا، مقصد و مسیر دچار تأخیر و یا ابطال بیش از دو ساعت می گردند، شرکت های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافری صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافری می باشند.

تبصره ۴: در صورتی که پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت (Taxi) نماید و بدلیل فنی و یا عملیاتی به رمپ بازگردد، در این حال میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تبصره ۵: شرکت های هواپیمایی در صورتیکه در زمان حرکت تعیین شده در بلیت، مسافری را از طریق سایر خطوط هوایی به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر و یا ابطال نخواهند گردید.

تبصره ۶: تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز بعد) منبث از تأخیرات جوی، صرفاً اولین پرواز متصل، تا ۱۲۰ دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

۲-۵- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز

۲-۵-۱- در صورتی که پرواز در مکانی به غیر از مقصد مسافر و یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت)، توقف نماید شرکت هواپیمایی موظف است مسافر را به مبدا یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر منتقل نماید.

۲-۵-۱-۱- انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم به مسافر پرداخت گردد.

۲-۵-۱-۲- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد با هر وسیله نقلیه عمومی زمینی (اتوبوس، قطار، ...)، این انتقال ضمن فراهم نمودن شرایط لازم و پرداخت هزینه های آن توسط شرکت حامل صورت می گیرد.

۲-۶- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: Lost baggage

۲-۶-۱- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، شرکت حمل کننده براساس دستورالعمل پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت خود (وفق پیمان ورشو) موظف به تأمین رضایت مسافری می باشد.

۲-۶-۲- مسافر در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، لازم است، بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) گزارش و لیست محتویات آن را به شرکت حمل کننده ارائه فرماید.

۲-۶-۳- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت اعلام مراتب بصورت کتبی (برابر فرم ذیربط) به شرکت حمل کننده اقدام فرمایند.

۲-۷- مسافرین توانخواه: Disabled Persons

۲-۷-۱- بمنظور تأمین تسهیلات، رفاهی و ایمنی مسافرین توانخواه، شرکت های حمل کننده در چارچوب دستورالعمل های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب و رایگان معمول خواهند نمود.

۲-۷-۲- شرایط خاص مسافر توانخواه می بایست در زمان خرید بلیت و حداکثر تا ۴۸ ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.

۲-۷-۳- ضروری است، مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حمل کننده تماس حاصل فرمایند.

۲-۷-۴- مسافر بیمار در دوره پس از عمل جراحی و یا دوران نقاهت از قاعده مسافرین توانخواه مستثنی می باشند و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل کننده خواهند بود.

۲-۸- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی: Price Transparency

۲-۸-۱- شرکت هواپیمائی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظف هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهائی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

۲-۹- سایر موارد

۲-۹-۱- هرگونه اقدامات اهانت آمیز، توهین، رفتار غیرمسئولانه و غیرمتعارف توسط کارکنان و یا مسافرین که باعث بروز وضعیت ناهنجار در محیط فرودگاه، هواپیما، ترمینال و سایر اماکن مرتبط گردد، مشمول پیگرد قانونی از سوی مراجع انتظامی و قضائی خواهد بود.

شرکت های هواپیمائی موظف هستند، جرایم مقرر در این دستورالعمل را براساس امکانات موجود در قالب پرداخت های اعم از الکترونیک، اعتباری، حواله و... بنحوی که از سوی مسافرین قابل بهره برداری جهت ابتیاع بلیت در مسیر دلخواه داخلی باشد، با ذکر مبلغ تحویل مسافرین نمایند.