



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شیوه نامه ۱۹۴۰
CAD 1940

Passenger Rights on International Flights

حقوق مسافر در پروازهای بین المللی

ویرایش ۰۱: شهریورماه - ۱۳۹۸
First Edition – Aug.2019

اصلاحیه ها

اصلاحیه های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

سوابق اصلاحیه ها

شماره اصلاحیه	تاریخ اصلاحیه	موضوع اصلاحات

فهرست مندرجات

۱	کلیات.....	۱-۱
۱	هدف.....	۱-۱-۱
۱	حدود.....	۱-۲
۱	مسئولیت اجرا.....	۱-۳
۱	انتشار، کنترل و توزیع سند.....	۱-۴
۱	تعاریف.....	۱-۵
۳	اصطلاحات.....	۱-۶
۴	حقوق مسافر:	۲
۴	عدم تبعیض (NON-DISCRIMINATION).....	۲-۱
۴	ممانعت از سفر (DENIED BOARDING).....	۲-۲
۵	ابطال پرواز توسط شرکت حملکننده (CANCELLATION).....	۲-۳
۶	تأخیر پرواز (FLIGHT DELAY).....	۲-۴
۸	تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز.....	۲-۵
۸	فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان (LOST OR DAMAGED BAGGAGE).....	۲-۶
۸	مسافری توانخواه (DISABLED PASSENGER).....	۲-۷
۹	شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوائی (FARE TRANSPARENCY).....	۲-۸
۹	تغییر کلاس پروازی (UPGRADE/ DOWNGRADE).....	۲-۹
۹	سایر موارد.....	۲-۱۰

۱- کلیات

حقوق مسافر مجموعه‌ای از سیاست‌ها، رویه‌ها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دست‌اندرکاران امور پروازی را تعیین می‌کند. رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده ۵ قانون هواپیمایی کشوری و مفاد کنوانسیون ورشو مصوب ۱۳۵۴/۳/۳۱ مجلس شورای ملی برای کلیه شرکت‌های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران، لازم الاجرا می‌باشد.

۱-۱- هدف

هدف از تدوین این شیوه‌نامه، تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرآیند مسافرت‌های هوایی است.

۲-۱- حدود

محدوده اثر این شیوه‌نامه شامل کلیه شرکت‌های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران می‌باشد.

۳-۱- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این شیوه‌نامه به عهده شرکت‌های هواپیمایی ایرانی که پروازهای بین‌المللی دارند، می‌باشد و مسئولیت نظارت بر حسن انجام این شیوه‌نامه به عهده دفتر نظارت بر فرودگاه‌ها، شرکت‌ها و موسسات هوانوردی می‌باشد.

۴-۱- انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار، کنترل و توزیع این شیوه‌نامه بر عهده دفتر ارزیابی عملکرد و تضمین کیفیت بوده و از طریق "سامانه قوانین و مقررات" موجود در سایت سازمان به صورت طبقه‌بندی شده در اختیار ذینفعان سازمان قرار می‌گیرد.

۵-۱- تعاریف

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

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

شرکت هواپیمایی ایرانی (خط هوایی): اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هوایمائی 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.

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 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.

اقامت: اقامت در هتل مناسب در نزدیک ترین موقعیت به فرودگاه ذریط می‌باشد.

پیمان ورشو: کنوانسیون تعیین حدود مسئولیت‌های شرکت‌های هواپیمایی ایران

میزان خسارات: میزان خسارت تعیین شده مبنای اهدای حواله اعتباری (MCO,MPD,EMD) و یا بلیت بین المللی به مسافر خواهد بود.

مسافر توانخواه: با توجه به تعاریف استاندارد ایکائو و یاتا، مسافر توانخواه فردی است که به دلیل نقص عضو حسی و فیزیکی، کند ذهنی، کهولت، بیماری و یا دلایل دیگر، نیازمند توجه ویژه در انجام امور مربوطه است.

شرایط اجتناب ناپذیر (فورس ماژور): حوادث قهری غیرقابل پیش‌بینی که وقوع آن‌ها خارج از قلمرو کنترل و مسئولیت متعهد (شرکت هواپیمایی) باشد.

۱-۶- اصطلاحات

Over booking	فروش بلیط بیش از ظرفیت صندلی هواپیما
Over loading	پذیرش مازاد بر ظرفیت هواپیما (عملیاتی، فنی و بازرگانی)
Upgrade	ارتقاء سطح کلاس بلیت مسافربدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف
Downgrade	کاهش سطح کلاس بلیت مسافربدون درخواست وی بنا به دلایل مختلف
Miscellaneous Charges Order Document (MCO)	حواله پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Electronic Miscellaneous Document (EMD)	حواله الکترونیك پرداخت های متفرقه خطوط هوایی
Industrial Discount Ticket: ID	بلیت تخفیف دار کارکنان
Airline Discount Ticket: AD	بلیت تخفیف دار شرکت هواپیمایی

۲- حقوق مسافر:

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

۲-۱- عدم تبعیض (Non-Discrimination)

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

تبصره ۱: بلیت های مشمول تخفیف کارکنان صنعت هوانوردی (ID,AD) برابر ضوابط مقرر خواهد بود.

۲-۲- ممانعت از سفر (Denied Boarding)

در صورتیکه علیرغم داشتن بلیت تأیید شده و حضور به موقع برای انجام خدمات پذیرش (Check-in) و به همراه داشتن اسناد مسافرتی لازم، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر در آن پرواز به لحاظ محدودیت ظرفیت (Over loading, Over Booking) امتناع نماید و مسافر به طور داوطلبانه به این امر رضایت ندهد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد وجه و همچنین اهدای یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد.

تبصره ۲: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی (با توجه به محدودیت های بازرگانی، فنی و یا عملیاتی شرکت حمل کننده) انجام گردد.

تبصره ۳: در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکت های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

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

۲-۳-۱- لغو یا ابطال پرواز

۲-۳-۱-۱- برنامه اصلی پرواز حذف و پرواز دیگری جایگزین گردد.

۲-۳-۱-۲- بنابر دلایل فنی و یا عملیاتی هواپیما مجبور به بازگشت به فرودگاه مبدا گردد.

۳-۱-۳-۲- در صورت ابطال پرواز، مسافر حق استرداد کامل وجه بلیت، انتخاب مسیر جایگزین یا بازگشت و جبران

خسارت را دارد و اقدامات ذیل می‌بایست توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت حمل کننده انجام شود:

۲-۳-۲- انتقال مسافری

۱-۲-۳-۲- قدر مسلم در فرض بوجود آمدن شرایط اجتناب ناپذیر و ابطال پرواز توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت

حمل کننده، موظف به انتقال مسافری به مقصد پروازی خواهد بود؛ براین اساس در صورت هماهنگی و اقدام آن

در انتقال مسافری توسط سایر خطوط هوایی (در کلاس مشابه)، این امر بدون تأدیه هزینه و یا پرداخت مابه التفاوت

توسط مسافر و یا خسارات توسط شرکت‌های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

۳-۲-۳- پرداخت خسارت

۱-۳-۳-۲- اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا ۱۴ روز قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل کننده

فقط موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

۲-۳-۳-۲- اگر ابطال پرواز از ۱۴ روز تا ۴۸ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل کننده موظف

به استرداد کامل وجه بلیت و جبران خسارت بمیزان ۲۰ درصد نرخ بلیت می باشد.

۳-۳-۳-۲- اگر ابطال از ۴۸ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز پذیرد، در این صورت شرکت حمل کننده موظف به

استرداد کامل وجه و جبران خسارت بمیزان ۳۰ درصد نرخ بلیت می باشد.

۴-۳-۳-۲- شرکت هواپیمایی میبایست زمان اطلاع رسانی به مسافری را جهت پیگیری و یا بررسی شکایات ثبت نماید.

۴-۲- تأخیر پرواز (Flight Delay)

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز در مبداء، بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، و در صورتی که بر اساس شرایط فوق العاده نباشد، اقدامات ذیل می‌بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

۴-۲-۱- اقدامات عمومی

۴-۲-۱-۱- نماینده شرکت هواپیمایی می‌بایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح در خصوص تأخیر پرواز اقدام نماید.

۴-۲-۱-۲- شرکت هواپیمایی نسبت به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز بصورت مستمر اقدام نماید.

۴-۲-۲- اقدامات اختصاصی

۴-۲-۲-۱- تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۳ ساعت:

- در صورت تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۳ ساعت، از مسافران پذیرائی مناسب (نوع اول) بعمل خواهد آمد.
- ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر می‌باشد.

۴-۲-۲-۲- تأخیر بیش از ۳ ساعت و تا ۵ ساعت:

- انجام پذیرائی مناسب با توجه به ساعت پرواز (نوع دوم) با توجه به امکانات فرودگاهی
- فراهم نمودن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع رسانی
- 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

۴-۲-۲-۳- تأخیر بیش از ۵ ساعت:

در این صورت شرکت حمل کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بندهای ۴-۲-۱-۱ و ۴-۲-۲-۱ و ۴-۲-۲-۲، نسبت به جبران خسارت بمیزان ۲۰ درصد نرخ بلیت مسافر اقدام نماید.

تبصره ۴: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی ویا فورس مازور فرودگاه مبداء، مقصد ویا مسیر دچار تأخیر بیش از ۳ ساعت ویا ابطال می گردند، شرکت های هواپیمائی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافرین صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافرین می باشند.

تبصره ۵: در صورتی که پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت (Taxi) نماید و بدلیل فنی ویا عملیاتی به رمپ بازگردد، در این حالت میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تبصره ۶: در صورتی که پرواز تأخیری و یا ابطالی بصورت پیوسته با پرواز دیگری (Connection Flight) و در یک بلیت مشترک (Conjunction Ticket) باشد، ضروری است، کلیه ضوابط مقرر در مورد پرواز اول در مورد پرواز دوم نیز بنحو مقتضی اعمال گردد. بدیهی است در صورتی که بلیت های مسافر بصورت جداگانه و از دو شرکت متفاوت اتباع شده باشد، مشمول این امر نخواهد بود.

۳-۴-۲- ملاحظات

۳-۴-۱- در صورتی که شرکت های هواپیمائی در زمان حرکت تعیین شده در بلیت، مسافرین را از طریق سایر خطوط هوائی به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر ویا ابطال نخواهند گردید.

۳-۴-۲- تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز)، صرفاً اولین پرواز متصل، تا ۱۸۰ دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

۳-۴-۳- در صورتی که مراتب تأخیر پرواز تا ۷۲ ساعت قبل از پرواز به مسافرین محترم اطلاع رسانی گردد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان جدید اعلام شده خواهد بود؛ لکن چنانچه اطلاع رسانی مزبور بعد از موعد مقرر (۷۲ ساعت قبل از پرواز) باشد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان درج شده در بلیت می باشد.

۳-۴-۴- با امعان نظر به شرایط پرداخت میزان جبران خسارت مندرج در شیوه نامه، در صورتی که مسافرین از دریافت خسارت انصراف حاصل و یا مراجعه ای نداشته باشند، بالطبع مسئولیت پیگیری و تأدیه مراتب از خط هوایی ساقط می گردد.

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 مبدا توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر میزان خسارت به مسافر پرداخت گردد.

۲-۵-۱-۲- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد بوسیله سایر شرکت های هواپیمایی انجام پذیرد، پرداخت هزینه های این انتقال برعهده شرکت حامل صورت می گیرد.

۲-۶- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان (Lost or Damaged Baggage)

۲-۶-۱- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان مسافر، شرکت حمل کننده براساس شیوه نامه موظف به پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت، وفق پیمان ورشو که عیناً در تاریخ ۱۳۶۴/۸/۱۹ به تفیذ مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است، 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 نماید.

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 نماید.

۲-۷- مسافرین توانخواه (Disabled Passenger)

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

۲-۷-۲- شرایط خاص مسافر توانخواه می بایست در زمان خرید بلیت و حداقل 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 نمایند.

تبصره ۷: مسافران بیمار در دوره پس از عمل جراحی و یا دوران نقاهت از قاعده مسافریین توانخواه مستثنی می‌باشند و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل کننده خواهند بود.

۸-۲- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی (Fare Transparency)

۸-۲-۱- 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.

تبصره ۸: در مورد قراردادهای خاص مابین خطوط هوایی و یا گروه‌های گردشگری (IT Fares, Inclusive Tours) مراتب تابع مقررات و قرارداد ذیربط می‌باشد.

۲-۹- تغییر کلاس پروازی (Upgrade/ downgrade)

۲-۹-۱- در صورتیکه بنا بر مقتضیات شرکت حمل کننده، کلاس بلیت مسافر ارتقاء (upgrade) داده شود، مسافر متضمن پرداخت مابه التفاوت نخواهد بود.

۲-۹-۲- اگر کلاس بلیت مسافر تنزل (downgrade) گردد، می‌بایست عیناً مابه التفاوت به مسافر مسترد گردد.

۱۰-۲- سایر موارد

۱۰-۲-۱- هرگونه اقدامات اهانت آمیز، توهین، رفتار غیرمسئولانه و غیرمعارف 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.

۱۰-۲-۲- شرکت های هواپیمائی موظف هستند، میزان خسارت مقرر در این شیوه‌نامه را براساس امکانات موجود در قالب حواله اعتباری (MCO, MPD, EMD) و یا بلیت الکترونیک بنحوی که از سوی مسافرین قابل بهره برداری جهت اتباع بلیت در مسیر دلخواه بین المللی موجود (در شبکه پروازی شرکت هواپیمایی ذیربط) باشد، با ذکر مبلغ تحویل مسافرین نمایند.

۱۰-۲-۳- اگر بعد از ۲ ماه از زمان شکایت پاسخی از شرکت هواپیمایی به مسافر داده نشود و یا اینکه رضایت مسافر اخذ نگردد، شکایت مسافر از طریق سازمان پیگیری خواهد شد.

۴-۱۰-۲- عندالاقضاء سازمان باید به مسافر نظر حقوقی غیر الزامی خود را در خصوص روند انجام پیگیری شکایت اعلام نماید.