

شماره بخشنامه: MEH-COM-906 تاریخ صدور: ۱۴۰۴/۰۷/۰۱ تاریخ اجرا: ۱۴۰۴/۰۸/۰۱	رویه و بخشنامه های بازرگانی	
	موضوع: بخشنامه تعجیل و تاخیر	
	به: دفاتر فروش، روسای محترم ایستگاهها و مدیران محترم دفاتر خدمات مسافرت هوایی	

به اطلاع می رساند :

بدینوسیله دستورالعمل استرداد پروازهای دارای تعجیل و یا تاخیر به شرح ذیل جهت بهره برداری ایفاد می گردد :

پروازهای تعجیلی :

چنانچه تعجیل پرواز بیش از ۳۰ دقیقه در مسیرهای داخلی و ۶۰ دقیقه در مسیرهای بین المللی باشد، در صورت انصراف مسافر از پرواز کل بهای بلیت بدون دریافت جریمه استرداد می شود.

پروازهای تاخیری :

چنانچه تاخیر پرواز بیش از ۲ ساعت در مسیرهای داخلی و ۳ ساعت در مسیرهای بین المللی باشد، در صورت انصراف مسافر از پرواز کل بهای بلیت بدون دریافت جریمه استرداد خواهد شد.

لازم به ذکر است :

- در صورت اعلام انصراف مسافر از پرواز، دفتر صادر کننده بلیت موظف است خط پروازی TK را حذف نماید. عدم ابطال خط پروازی TK و ایجاد وضعیت NOSHOW برای مسافر، استرداد مطابق با قوانین مربوط به کلاس پروازی انجام خواهد شد.
- در مواردی که بلیت مسافر دارای ادامه مسیر در شبکه پروازی هواپیمایی مهر باشد (صرف نظر از ثبت در یک یا چند PNR) برای استرداد کامل بهای بلیت بدون جریمه، مسافر می بایست پیش از زمان پرواز (Stop Book) نسبت به ابطال و استرداد بلیت ادامه مسیر خود اقدام نماید. در غیر این صورت، بهای بلیت مشمول قوانین استرداد مربوط به کلاس پروازی همان بلیت خواهد بود.
- درج شماره تماس صحیح مسافر در بلیت جهت اعلام هر نوع تغییرات الزامی است .
- همچنین با توجه به انجام اطلاع رسانی به دفاتر خدمات مسافرتی از طریق QUEUE، مسئولیت اعلام تغییر زمان پرواز به مسافران بر عهده دفاتر خدمات مسافرتی نیز خواهد بود. بدیهی است تبعات ناشی از قصور یا عدم اطلاع رسانی به موقع متوجه همان دفاتر می باشد.

معاون بازرگانی

سارا دهقان