



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری  
Civil Aviation Directives (CAD)

دستورالعمل ۲۰۴۰  
CAD 2040

# Passenger Rights In Domestic Flights

---

## حقوق مسافر در پروازهای داخلی

## اصلاحیه‌ها

اصلاحات 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	صفحات موثر	وارد کننده

صفحه ذخیره

## مقدمه:

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 شان و منزلت مسافران در فرایند 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 الزامی است.

## فصل اول: تعاریف

**ماده ۱:** در این دستورالعمل اصطلاحات در معانی مشروح زیر تعریف شده است.

۱-۱- **سازمان:** سازمان هواپیمایی کشوری

۲-۱- **شرکت هواپیمایی:** اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمایی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی کشوری حسب شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت (AOC) در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نماید.

۳-۱- **شرکت حمل‌کننده:** کلیه شرکتهای هواپیمایی که عهده‌دار حمل مسافر یا توشه وی بوده و طبق این شرایط و یا هرگونه خدمات دیگر مربوط به چنین حمل و نقل هوایی اقدام به حمل مسافر یا توشه وی می‌نمایند.

۴-۱- **پرواز بازرگانی (تجاری):** پروازی است که توسط شرکتهای هواپیمایی مجاز به حمل بار، مسافر و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می‌گردد.

۵-۱- **بلیت:** بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت رایگان و تخفیف دار که در ازای دریافت وجه به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی صادر شده باشد.

- ۱-۶- **ساعت پرواز:** منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می باشد.
- ۱-۷- **پذیرائی نوع اول:** شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) می باشد.
- ۱-۸- **پذیرائی نوع دوم:** شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، ناهار و شام می باشد.
- ۱-۹- **پیمان ورشو:** منظور پیمان ۱۲ اکتبر ۱۹۲۹ ورشو در خصوص یکسان سازی برخی از مقررات حمل و نقل هوایی بین المللی مصوب ۱۳۵۴/۲/۳۱ و اصلاحات بعدی مجلس شورای اسلامی می باشد.

## فصل دوم: رویه ها

**ماده ۲:** 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 استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی می باشد.

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 و ارائه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر 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 و ارائه یک فقره بلیت نیم بها مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی می باشد.

تبصره ۱: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام می‌گیرد. همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه‌التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکتهای هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

## ۲-۴- تأخیرات پرواز Flight Delay

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس زمان درج شده در بلیت مسافر، اقدامات ذیل می‌بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

### ۲-۴-۱- اقدامات عمومی

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

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

### ۲-۴-۲- اقدامات اختصاصی

#### الف- تأخیر بیش از یکساعت و تا دوساعت:

در صورت تأخیر بیش از یکساعت و تا 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.

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

انجام پذیرائی 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 سایر شرکتهای هواپیمائی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز از همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بغیر از مسیر درج شده در بلیت)

استرداد کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

### ج- تأخیر بیش از ۴ ساعت:

در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به ارائه یک فقره بلیت با تخفیف ۳۰ درصد مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی می باشد. ابطال پرواز در این حالت مشمول بند ۲-۳-۳ خواهد بود.

تبصره: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی یا امنیتی فرودگاه مبدا، مقصد و مسیر دچار تأخیر و یا ابطال می گردند، شرکت های هواپیمائی با رعایت مقررات پذیرائی از مسافرین صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافرین می باشند.

### ۲-۵- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمائی 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 هواپیمائی حامل موظف است مسافر را به مبدا یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر برگرداند.

الف- انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمائی حامل یا هر یک از وسائط حمل و نقل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم پرداخت گردد.



ب- 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.

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

۶-۲-۱- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، شرکت حامل کننده براساس دستورالعمل پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت خود (وفق پیمان ورشو که عیناً در تاریخ ۱۳۶۴/۸/۱۹ به تصویب مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است) موظف به تأمین رضایت مسافران می باشد.

۶-۲-۲- مسافر در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه را بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) به شرکت حامل کننده ارائه فرمایند.

۶-۲-۳- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت به ارائه اعلام موضوع خود به شرکت حامل کننده اقدام فرمایند.

## ۷-۲- مسافریں توانخواه: Disabled Persons

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

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

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

۲-۷-۴- مسافر 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.

## 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.

**مؤخر:** این دستورالعمل در ۲ فصل، ۳ ماده، ۸ بند، ۱۴ زیر بند و ۲ تبصره تدوین شده و در شورایعالی هواپیمائی تصویب و به تایید مقام عالی وزارت راه و شهرسازی رسیده است و از تاریخ ابلاغ توسط سازمان قابل اجرا می باشد.