

## مسافران هواپیما چه حقوقی دارند

حقوق مسافر در واقع 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 ۵ قانون هواپیمایی کشوری و ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو مصوب ۱۳۵۴/۳/۳۱ مجلس شورای اسلامی برای همه شرکت‌های هواپیمایی الزامی است:

- ❖ همه مسافران به صورت یکسان از خدمات شرکت‌های هواپیمایی بهره‌مند هستند و در صورتی که به رغم داشتن بلیت تاییدشده شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر به لحاظ محدودیت‌های شرکت حمل‌کننده اعم از بازرگانی، فنی یا حقیقی امتناع کنند، شرکت حمل‌کننده موظف به استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی است.
- ❖ اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت است.
- ❖ اگر ابطال پرواز از شش روز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت و ارائه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر است.
- ❖ اگر ابطال از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز انجام پذیرد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه و ارائه یک فقره بلیت نیم‌بهای مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی است. البته این تبصره هم وجود دارد که ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پرواز) در اولین فرصت زمانی انجام می‌گیرد. همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی این امر بدون پرداخت هزینه یا مابه‌التفاوت توسط مسافر یا خسارت توسط شرکت‌های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

**همچنین شرکت‌های هواپیمایی در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس زمان درج‌شده در**

**بلیت مسافر نیز مسئولیت‌هایی بر عهده دارند:**

- ❖ در صورت بروز تاخیر در پرواز نماینده شرکت هواپیمایی باید با حضور در میان مسافران با متانت و احترام نسبت به اطلاع‌رسانی صحیح در خصوص تاخیر پرواز اقدام کند.
- ❖ شرکت هواپیمایی باید نسبت به اطلاع‌رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز به صورت مستمر اقدام کند.
- ❖ در صورتی که تاخیر پرواز بیش از یک ساعت تا دو ساعت باشد باید از مسافران پذیرایی نوع اول شود. پذیرایی نوع اول شامل میان‌وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) است. البته ارائه این پذیرایی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم ایجاد تاخیر بیشتر در پرواز است.
- ❖ در صورتی که تاخیر بیش از دو ساعت تا ۴ ساعت باشد، انجام پذیرایی مناسب حداقل نوع اول با توجه به امکانات فرودگاهی، فراهم کردن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع‌رسانی، 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 از همان مسیر یا انتقال به مقصد نهایی از طریق مسیرهای جایگزین (به غیر از مسیر درج‌شده در بلیت) و پرداخت کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز از وظایف شرکت هواپیمایی محسوب می‌شود.
- ❖ در صورتی که تاخیر در پرواز بیش از ۴ ساعت باشد، شرکت حمل‌کننده موظف به ارائه یک فقره بلیت مشابه با تخفیف ۳۰ درصد از لحاظ مسیر و کلاس پروازی است اما در مورد پروازهایی که به دلیل شرایط جوی یا امنیتی فرودگاه مبداء، مقصد و در مسیر دچار تاخیر یا ابطال می‌شود، شرکت‌های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرایی از مسافری صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافری هستند.
- ❖ در صورتی که هواپیما در مکانی به غیر از مقصد مسافر یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت) توقف کند، شرکت هواپیمایی موظف است انتقال مسافر به مبداء توسط شرکت هواپیمایی حامل را پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم به مسافر پرداخت شود یا اینکه در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد با هر وسیله

نقلیه عمومی زمینی (اتوبوس، قطار، ...) این انتقال ضمن فراهم کردن شرایط لازم و پرداخت هزینه‌های آن توسط شرکت حامل صورت گیرد.

گم‌شدن یا آسیب‌دیدن چمدان مسافر یکی دیگر از مسائلی است که شرکت هواپیمایی نسبت به آن مسئول است. در صورت گم‌شدن یا آسیب‌دیدگی چمدان و بار همراه، شرکت حمل‌کننده بر اساس دستورالعمل پیگیری، جست‌وجو یا جبران خسارت خود، موظف به تامین رضایت مسافران است:

❖ مسافر می‌تواند در صورت گم‌شدن یا آسیب‌دیدگی چمدان و بار همراه بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) فهرست آن را به شرکت حمل‌کننده ارائه کند.

❖ در صورت تاخیر در تحویل چمدان و بار همراه نیز ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت به ارائه اعلام موضوع خود به شرکت حمل‌کننده اقدام کند. به منظور تامین تسهیلات، رفاه و ایمنی مسافر توانخواه (معلول) نیز شرکت‌های حمل‌کننده در چارچوب دستورالعمل‌های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب و رایگان انجام خواهند داد:

❖ شرایط خاص مسافر توانخواه باید در زمان خرید بلیت و حداکثر تا ۴۸ ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل‌کننده اعلام شود و ضروری است مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حمل‌کننده تماس بگیرد.

❖ مسافر بیمار در دوره پس از عمل جراحی یا دوره نقاهت از قاعده مسافران توانخواه مستثنی است و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل‌کننده خواهند بود.

❖ در نهایت اینکه شرکت هواپیمایی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظفند بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادرشده، قیمت نهایی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه‌های اضافی) نام شرکت حمل‌کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه کند.