



دانستنی‌های حقوق مسافر در پرواز

این صفحه شامل اطلاعاتی است که مسافرین برای دانستن حقوق خود، باید مطالعه نمایند.

www.caa.gov.ir



برای ورود به سامانه حقوق مسافر، اسکن کنید

تغییر مسیر اجباری



در صورتی که پرواز در مکانی به غیر از مقصد مسافرو یا نقطه میانی، توقف نماید شرکت هواپیمایی ملزم به حمل مسافر به مبدأ یا مقصد پرواز مطابق قانون خواهد بود

ضوابط مربوط به صدور بلیت



شرکت هواپیمایی پس از دریافت وجه بلیت، بلافاصله نسبت به صدور بلیت و تسلیم آن اقدام و پیامکی حاوی اطلاعات مربوط به پرواز، به شماره موبایل مسافر ارسال و مسئولیت نهایی در خصوص نظارت بر بازاریابی و صدور بلیت در بازار با شرکت است.

تأخیر پرواز



در صورت بروز تأخیر در انجام پرواز در مبدأ، بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، در صورتی که براساس شرایط فوق العاده نباشد، اقدامات قانونی توسط شرکت هواپیمایی باید انجام شود.

عدم تبعیض



کلیه مسافرین بصورت یکسان از خدمات شرکتهای هواپیمایی بهره‌مند می‌باشند.

شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی



شرکت های هواپیمایی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت ملزم هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهایی، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

ممانعت از سفر



در صورتیکه مسافر علیرغم داشتن بلیت تأیید شده و حضور به موقع برای انجام خدمات پذیروبه همراه داشتن اسناد مسافرتی لازم، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر در آن پرواز به لحاظ محدودیت ظرفیت امتناع نماید و مسافر به طور داوطلبانه به این امر رضایت ندهد، در این صورت شرکت حمل کننده ملزم به اعزام مسافر به مقصد مندرج در بلیت در کوتاه ترین فاصله زمانی ممکن بر روی سرویس هوایی خود یا سایر شرکتهای هواپیمایی با پرواز مستقیم یا توقف دار در کابین پروازی یکسان یا بالاتر از آن با رعایت مدارک و شرایط مسافر می‌باشد.

لغو یا ابطال پرواز



شرکت هواپیمایی می‌بایست بررسی‌های لازم از حیث میزان تقاضا، زمان و ایام پرواز مناسب در هفته، بهای بلیت قابل رقابت در کلاسهای نرخ متفاوت و بطور کلی صلاح و صرفه اقتصادی انجام پرواز در هر یک از مسیرهای پروازی را انجام داده و پس از اطمینان از صلاح و صرفه خود در انجام پرواز، آغاز به فروش بلیت با مشخصات مندرج در آن بعنوان شرایط قرارداد خود با مسافر نماید.

تغییر کابین پرواز



در صورتیکه بنابر مقتضیات شرکت هواپیمایی، کلاس بلیت مسافر ارتقاء داده شود، مسافر متضمن پرداخت مابه التفاوت نخواهد بود. اگر کابین بلیت مسافر تنزل پیدا کند، می‌بایست شرکت هواپیمایی تفاوت نرخ را ظرف مدت یک هفته به مسافر مسترد نماید.

همراه داشتن حیوان خانگی



شرکت‌های هواپیمایی برای حمل حیوان خانگی بسته به مقررات کشورهای مبدأ و مقصد، ترانزیت و نوع هواپیماهای خود قوانین متفاوتی دارند، بهتر است قبل از سفر قوانین و مقررات هواپیمایی که با آن پرواز دارید را مطالعه کنید.

فقدان، آسیب دیدگی و تأخیر در تحویل جامه دان



در صورت فقدان، آسیب دیدگی و تأخیر در تحویل جامه دان مسافر، شرکت هواپیمایی براساس شیوه نامه ملزم به پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت، می‌باشد.