

## بسمه تعالی

## مهارتورم، رشد تولید

**کلیه دفاتر خدمات مسافرتی دارای قرارداد فروش سیستمی، چارتر کننده ها و سایت های فروش اینترنتی**  
**موضوع: تاخیر بیش از ۲ ساعت پرواز**

## با سلام

نظر به این که شرکت هواپیمایی فلای پرسیا در راستای تکریم و رعایت حقوق مسافرین همواره تغییر برنامه پرواز را علاوه بر ارسال PNR اصلاح شده به Que دفتر صادر کننده بلیت از طریق ارسال پیامک به شماره تماس مندرج در PNR نیز اطلاع رسانی می نماید، لازم است در تکمیل روند مزبور موارد زیر بطور جد لحاظ و اجرا گردد:

۱- علاوه بر شماره تماس دفتر/سایت صادر کننده بلیت بایستی نسبت به درج شماره تماس مسافر در PNR (خصوصا بلیت های سیستمی و غیر چارتر) اقدام گردد. عدم ثبت شماره تماس مسافر علاوه بر جریمه بمبلغ ۱/۵۰۰/۰۰۰ ریال موجب مسئولیت صادر کننده بلیت برای جلب رضایت مسافر و همچنین تامین هزینه های مترتب و جبران خسارات ناشی از عدم آگاهی مسافر از تغییر ساعت پرواز خواهد بود.

۲- با توجه به این که مسافر در صورت تاخیر بیش از دو ساعت قادر به ابطال پرواز و استرداد کامل می باشد، لذا در پیامک های ارسالی درخواست می گردد تا در صورت انصراف از مسافرت سریعاً نسبت به تماس و ابطال رزرو از طریق دفتر/سایت صادر کننده بلیت اقدام گردد.

تذکر: چارتر کننده اصلی و فرعی (پروازهای چارتر) و دفتر/سایت صادر کننده بلیت سیستمی نیز در متن پیامک ارسالی خود به مسافر / زیر مجموعه ها باید در مورد لزوم ابطال رزرو در صورت انصراف تصریح نماید.

۳- دفتر/سایت صادر کننده بلیت ضمن ابطال رزرو مسافر باید عبارت "انصراف بدلیل تاخیر بیش از ۲ ساعت" و یا XLD DUE TO TWO HOURS DELAY را در PNR قید نماید تا رزرو و فروش بلیت به مسافر جدید نیز برای فلای پرسیا و یا چارتر کننده اصلی امکان پذیر باشد.

۴- عدم ابطال رزرو یا عدم درج دلیل ابطال به ترتیب ذکر شده در بالا منجر به موقعیت NO SHOW بلیت و در نتیجه استرداد با کسر هزینه مربوطه خواهد شد.



**بسمه تعالی****مه‌ار تورم، رشد تولید**

**تذکر مهم:** در صورت عدم ابطال جا توسط دفتر/ سایت صادرکننده بلیت که منجر به NO SHOW رزرو و بلیت گردد و در شرایطی که مسافر مدارک، شواهد و ادله مبنی بر تماس و ارسال درخواست ابطال به دفتر/ سایت صادرکننده بلیت ارائه نماید، دفتر/ سایت مزبور موظف به استرداد کامل بلیت با هزینه خود خواهد بود. شایان ذکر است در پروازهای چارتر مسئولیت نهایی بعهده چارتر کننده اصلی است (صرفنظر از نحوه تعامل با زیر مجموعه ها) و اساساً پس از درخواست ابطال رزرو از طرف مسافر و یا زیر مجموعه ها، نام مسافر در لیست نهایی مسافرین (PNL) درج نمی گردد و چارتر کننده ضمن استرداد کامل بلیت به مسافر دارای فرصت کافی برای فروش صندلی باطل شده به مسافر جدید را خواهد داشت.

**استثنا:** ارسال پیام "تاخیر بیش از دو ساعت" توسط فلای پرشیا در بازه زمانی "پنج ساعت به پرواز" و عدم فروش صندلی باطل شده به مسافر جدید توسط چارتر کننده و یا صدور بلیت لیست انتظار در فرودگاه

**سعید نصیری**

معاون بازرگانی و عملیات زمینی

