تاریخ : ۱۴۰۵/۰۸/۲۴
شماره : ۲۴۱۲۰۵۳۳۲۹۲
پیوست : ندارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت راه و شهرسازی
بسمه تعالی

سازمان هواپیمایی کشوری
CAA.IRI

اقتصاد مقاومتی در سایه وحدت ملی و امنیت ملی

بخشـــنامه

به : مدیران عامل محترم کلیه دفاتر خدمات مسافرت هوایی اعم از ارائه‌دهندگان خدمات حضوری و فروش الکترونیکی بلیت هواپیما

موضوع: الزام به حفظ اصالت و تمامیت اطلاعات بلیت هواپیما و ممنوعیت حذف، کتمان یا تغییر غیرمجاز مشخصات محاسبات نرخی بلیت

با سلام و احترام؛

با توجه به گزارشها و شکایتهای دریافتی مبنی بر حذف، تغییر ، تجمیع یا عدم نمایش مشخصات محاسبات نرخی و مقررات ابطال CRCN بلیت شرکت‌های هواپیمایی در نسخه تحویلی به مسافران از سوی برخی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و با عنایت به اینکه بلیت هواپیما سند مرتبط با قرارداد حمل و مبنای احراز مشخصات سفر، شرایط خرید و حقوق و تعهدات هر یک از طرفین قرارداد(مسافر، صادرکننده بلیت، شرکت هواپیمایی) می باشد لذا هرگونه دخل و تصرف غیرمجاز در مندرجات آن یا ارائه نسخه ناقص و مغایر با اطلاعات معتبر شرکت هواپیمایی که باعث عدم شفافیت معامله، عدم قابلیت استناد به اطلاعات بلیت و یا امکان پیگیری حقوق مسافر و هر یک از دستگاههای ذیربط مانند وزارت امور اقتصادی و دارایی، فرودگاههای کشور ، هلال احمر و سازمان هواپیمایی کشوری شود ممنوع است .

بر این اساس، در اجرای مواد ۳۰ و ۳۱ آیین‌نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی ـ جهانگردی و زیارتی، رعایت الزامات زیر ابلاغ می‌شود:

۱ـ حفظ اصالت و تمامیت اطلاعات بلیت

کلیه دفاتر موظف‌اند نسخه بلیت و اطلاعات همراه آن را به‌صورت کامل، خوانا، قابل دریافت و نگهداری و منطبق با اطلاعات معتبر ثبت‌شده در سامانه نگهداری جا و فروش بلیت شرکت هواپیمایی در اختیار مسافر قرار دهند.

هرگونه حذف، کتمان، تجمیع ، تغییر غیرمجاز، جایگزینی یا درج اطلاعات خلاف واقع در مشخصات بلیت، تحت هر عنوان یا با هر هدف، از جمله ساده‌سازی نمایش، ملاحظات تجاری، درخواست تامین کننده، محدودیت نرم‌افزاری، ممنوع است. اصلاحات مجاز صرفاً در چارچوب بند ۴ این بخشنامه انجام می‌شود.

۲ـ اطلاعات الزامی نسخه تحویلی

نسخه تحویلی بلیت و اطلاعات همراه آن باید، حسب نوع بلیت و خدمت خریداری‌شده، شامل موارد زیر باشد:

الف) نام کامل مسافر ،کد ملی / شماره گذرنامه ، شماره بلیت، شناسه رزرو، تاریخ صدور و مشخصات دفتر فروش و صادرکننده؛

آدرس: تهران، فرودگاه مهرآباد، خیابان پرواز، سازمان هواپیمایی کشوری
کد پستی: ۱۳۸۷۸۸۳۱۳۱ صندوق پستی: ۱۳۴۴۵-۱۷۹۸ تلفن گویا: ۱۰-۶۶۰۷۸۷۰۰ نمابر: ۶۶۰۲۵۴۰۵
E-Mail: office@caa.gov.ir

ب) نام شرکت هواپیمایی و، در صورت تفاوت، نام شرکت انجام‌دهنده پرواز، شماره پرواز، مبدأ و مقصد، تاریخ و ساعت سفر و سایر مشخصات ضروری؛

پ) کابین پروازی ، کلاس نرخی، وضعیت رزرو، میزان بار مجاز و محدودیت‌های مؤثر بر اعتبار زمان استفاده از بلیت؛

ت) در مسیرهای داخلی بهای پایه بلیت Fare، ۱۰٪ مالیات بر ارزش افزوده (V0)، عوارض فرودگاهی(LP) عوارض هلال احمر (KU) و تعرفه نظارت بر ایمنی (I6) و سایر اقلام هزینه‌ای مجاز (SERVICE FEE)قابل اعلام به مسافر، با تفکیک و عنوان صحیح، مبلغ کل (TOTAL)و واحد پول؛ در مسیرهای بین المللی مطابق استانداردهای شرکتهای هواپیمایی خارجی و ایرانی

ث) شرایط نرخی و محدودیت‌های مربوط به تغییر، استرداد، عدم مراجعه و غیبت از پرواز ، اعتبار بلیت مطابق شرایط معتبر همان بلیت.

اطلاعات تکمیلی و شرایط تفصیلی باید هم‌زمان با تحویل بلیت، به‌صورت پیوست یا از طریق دسترسی مستقیم، پایدار و قابل ذخیره‌سازی توسط مسافر ارائه شود.

ارجاع کلی به صفحه اصلی وب‌سایت شرکت هواپیمایی یا تامین کننده پرواز یا ارائه توضیحات شفاهی و غیره، جایگزین ارائه این اطلاعات نیست و ممنوع است.

۳ـ ممنوعیت جایگزینی بلیت با رسید ناقص

ارائه صرفِ رسید پرداخت، تأییدیه رزرو، واچر یا خلاصه مسیر پروازی که فاقد اطلاعات الزامی باشد، تکلیف دفتر به تحویل نسخه کامل بلیت را ساقط نمی‌کند. این مدارک می‌توانند به‌عنوان اسناد تکمیلی ارائه شوند، لیکن نباید جایگزین نسخه کامل و معتبر بلیت هواپیما گردند.

استفاده از نام، نشان و قالب اختصاصی دفتر صرفاً با حفظ کامل اطلاعات و بدون ایجاد ابهام درباره هویت شرکت هواپیمایی حمل‌کننده،دفتر صادرکننده بلیت و مسئولیت هر یک مجاز است. تغییر قالب نباید به حذف اطلاعات یا تقلیل بلیت به رسیدی صرفاً حاوی مشخصات مسیرItinerary منجر شود.

۴ـ ضابطه اصلاح و صدور مجدد

اصلاح مشخصات، تغییر برنامه سفر یا صدور مجدد بلیت صرفاً از طریق فرایند مجاز شرکت هواپیمایی و با ثبت تغییرات در سامانه نگهداری جا و فروش بلیت امکان‌پذیر است. تغییر محتوای فایل، تصویر یا نسخه چاپی بلیت بدون اعمال تغییر معتبر در سامانه نگهداری جا و فروش بلیت هواپیما ممنوع است.

پس از هر تغییر مجاز، نسخه به‌روز باید بدون تأخیر در اختیار مسافر قرار گیرد.

۵ـ شفافیت وجوه دریافتی

هرگونه وجه مجاز دریافتی بابت خدمات مستقل دفتر باید با عنوان واقعی و به‌صورت جداگانه در صورتحساب مشخص شود. انتساب هزینه خدمات دفتر به بهای پایه، مالیات، عوارض یا سایر اقلام شرکت هواپیمایی و نیز تغییر مشخصات مالی بلیت به‌منظور پوشاندن اختلاف مبلغ دریافتی با مبلغ رسمی اعلامی شرکت هواپیمایی، ممنوع است.

صورتحساب دفتر، مکمل اطلاعات مالی بلیت است و صدور آن، مجوز حذف یا تغییر مندرجات مالی بلیت محسوب نمی‌شود.

۶ـ مسئولیت اجرا و اصلاح رویه‌ها

مسئولیت اجرای این بخشنامه بر عهده دارنده مجوز دفتر و مدیرعامل شرکت است و مدیر فنی موظف به کنترل انطباق فرایند صدور و تحویل بلیت با مفاد آن خواهد بود. استفاده از پیمانکار نرم‌افزاری، تأمین‌کننده خدمات یا واسطه فروش، رافع مسئولیت دفتر در حدود وظایف قانونی و قراردادی آن نیست.

دفاترخدمات مسافرت هوایی دارنده مجوز فعالیت از این سازمان موظف‌اند از تاریخ ابلاغ **وحداکثر تا تاریخ ۷آذرماه ۱۴۰۵**، قالب‌ها و فرایندهای خود را بررسی و اصلاح کنند و در پایان مهلت مذکور از تحویل بلیت ناقص یا مغایر خودداری نمایند. دفاتر خدمات گردشگری و زیارتی فاقد مجوز فعالیت از این سازمان در صورت استفاده از نام و نشان خود بعنوان صادر کننده بلیت ضمن معرفی به مرجع صدور مجوز خود جهت رسیدگی به تخلف صورت داده از طریق مجاری قانونی نسبت به مسدود سازی سایتهای فروش بلیت آنان اقدام خواهد شد.

۷ـ رسیدگی و ضمانت اجرا

رسیدگی به تخلف با ثبت مستندات، تطبیق نسخه تحویلی با اطلاعات معتبر سامانه مبنا، ابلاغ موارد انتسابی و فراهم کردن فرصت ارائه توضیح و دفاع انجام می‌شود. تصمیم مقتضی توسط کمیته فنی سازمان ، با رعایت مقررات و تناسب اقدام با نوع، آثار و سابقه تخلف اتخاذ خواهد شد:

الف) احراز اولیه تخلف: اعمال تذکر یا اخطار کتبی حسب مورد، تعیین مهلت مشخص برای رفع نقص، الزام به تحویل نسخه صحیح به مسافران متأثر و ارائه مستندات اصلاح؛

ب) عدم رفع نقص در مهلت مقرر یا تکرار تخلف پس از ابلاغ تصمیم قبلی: ارجاع برای اتخاذ تصمیم درباره تعلیق موقت مجوز از یک تا سه ماه در چارچوب ماده ۳۱ آیین‌نامه؛

پ) نقض تکالیف دوران تعلیق: در صورت قبول تعهد جدید یا عدم ایفای تعهدات پیشین در دوران تعلیق، اتخاذ تصمیم درباره لغو مجوز مطابق ماده ۱۹ آیین‌نامه. سایر موارد لغو نیز صرفاً با احراز سبب قانونی مربوط رسیدگی خواهد شد.

در فعالیت‌های فروش بلیت الکترونیکی، اجرای تصمیم تعلیق یا لغو، حسب مورد با اعلام به شرکت‌های هواپیمایی و تأمین‌کنندگان مجاز (OTA)برای توقف فروش جدید پیگیری می‌شود. چنانچه دفتر برخلاف تصمیم ابلاغی به فروش ادامه دهد، موضوع برای جلوگیری از ادامه فعالیت و عنداللزوم درخواست مسدودسازی دامنه یا ابزار فروش مرتبط، به مراجع قانونی ذی‌صلاح منعکس خواهد شد.

تعلیق یا لغو مجوز، رافع تعهدات پیشین دفتر در قبال مسافران نیست و باید ترتیبی اتخاذ شود که دسترسی آنان به بلیت، خدمات پشتیبانی و پیگیری استرداد مختل نشود.

چنانچه رفتار ارتکابی واجد وصف مجرمانه تشخیص داده شود، موضوع مطابق تبصره ۳ ماده ۳۱ آیین‌نامه، برای رسیدگی به مرجع قضایی صالح ارسال خواهد شد. اصلاح نقص نیز مانع رسیدگی به تخلف واقع‌شده و مطالبه حقوق مسافر نخواهد بود.

۸ـ پایش و پاسخگویی

کارشناسان این دفتردر یک طرح ضربتی سه ماهه با حضور روزانه در پایانه‌های مسافری فرودگاه‌ها، نسبت به رؤیت و بررسی نمونه بلیت‌های تحویلی به مسافران و تطبیق مندرجات آنها با اطلاعات اصلی بلیت ثبت‌شده در سامانه شرکت هواپیمایی یا سامانه مجاز صدور اقدام خواهند کرد. در صورت مشاهده مغایرت یا قرائن حذف، کتمان یا تغییر غیرمجاز اطلاعات، کارشناسان ضمن تنظیم گزارش مستند، نسبت به دریافت تصویر بلیت، رسید پرداخت و سایر مدارک مرتبط از مسافران، با رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی و بدون اخلال در فرایند سفر آنان، و اخذ تأییدیه اطلاعات مبنا از شرکت هواپیمایی اقدام خواهند نمود.

همچنین، نمونه بلیت‌ها و مدارک مرتبط که توسط مسافران شاکی در سامانه حقوق مسافر بارگذاری می‌شود، هم‌زمان با رسیدگی به موضوع اصلی شکایت، از حیث رعایت الزامات این بخشنامه بررسی خواهد شد. در صورت مشاهده مغایرت یا قرائن تخلف، مدارک مذکور پس از بررسی اصالت و تطبیق با اطلاعات معتبر سامانه مبنای صدور، به‌عنوان مستندات رسیدگی به تخلف موضوع این بخشنامه مورد استفاده قرار خواهد گرفت؛ هرچند موضوع اصلی شکایت مسافر ناظر بر تخلف دیگری باشد این بررسی موجب تأخیر یا توقف رسیدگی به خواسته اصلی مسافر نخواهد شد.

مستندات گردآوری‌شده از هر یک از روش‌های فوق، با رعایت محرمانگی اطلاعات مسافران، برای رسیدگی و اتخاذ تصمیم مطابق بند ۷ این بخشنامه به کمیته فنی سازمان هواپیمایی کشور و هر یک از مرجع صلاحیت‌دار ارجاع خواهد شد.

دفاتر خدمات مسافرت هوایی مکلف‌اند بنا به درخواست سازمان، اطلاعات مبنای صدور، سوابق تغییرات، صورتحساب و مستندات تحویل بلیت به مسافر را در مهلت تعیین‌شده ارائه کنند.

آدرس: تهران، فرودگاه مهرآباد، خیابان پرواز، سازمان هواپیمایی کشوری

کد پستی: ۱۳۸۷۸۸۳۱۳۱ صندوق پستی: ۱۳۴۴۵–۱۷۹۸ تلفن گویا: ۱۰–۶۶۰۷۸۷۰۰ نمابر: ۶۶۰۲۵۴۰۵ E-Mail: office@caa.gov.ir

اجرای این بخشنامه از تاریخ ابلاغ الزامی است. مدیران عامل موظف‌اند مفاد آن را به مدیران فنی، کارکنان فروش، مسئولان سامانه‌ها و عوامل ارائه خدمت ابلاغ کرده و بر رعایت مستمر آن نظارت کنند.

محمدحسین مصحفی
مدیرکل دفتر نظارت بر فرودگاه ها، شرکت ها و مؤسسات هوانوردی

رونوشت:

ـ معاونین محترم بازرگانی کلیه شرکت‌های هواپیمایی، جهت اطلاع و همکاری در احراز اصالت اطلاعات بلیت و اجرای تصمیمات ابلاغی.

ـ مدیران محترم کلیه فرودگاه‌های کشور و شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)، جهت همکاری و هماهنگی لازم برای اجرای پایش میدانی موضوع بند ۸ ازطریق مدیران ترمینال خود.

ـ انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی ایران، جهت اطلاع‌رسانی به اعضا.

- جناب آقای شعیبی مشاور محترم ریاست سازمان و مدیرکل حراست جهت استحضار
- نماینده محترم سازمان بازرسی کل کشور – مستقر در سازمان جهت استحضار
- نماینده محترم دیوان محاسبات – مستقر در سازمان

اقتصاد مقاومتی در سایه وحدت ملی و امنیت ملی

آدرس: تهران، فرودگاه مهرآباد، خیابان پرواز، سازمان هواپیمایی کشوری

کد پستی: ۱۳۸۷۸۸۳۱۳۱ صندوق پستی: ۱۳۴۴۵-۱۷۹۸ تلفن گویا: ۱۰-۶۶۰۷۸۷۰۰ نمابر: ۶۶۰۲۵۴۰۵ E-Mail: office@caa.gov.ir