



مروری بر حقوق مسافران هوایی

پیش از پرواز بخوانیم

حقوق خود مطلع نیستند در حالی که در سازمان های متبوع نظیر هواپیمایی کشوری دستوالعمل های مشخصی وجود دارد که آنها با مطالعه آن می توانند از حقوق خود مطلع شود. ذکر برخی از آنها در این یادداشت کوتاه خالی از لطف نیست.

عوامل ایجادکننده تاخیر در پرواز به چهاربخش تقسیم می شوند:

الف) تاخیرات ناشی از عملکرد شرکت های هواپیمایی نظیر نقص فنی و متعاقب آن تعویض هواپیما به منظور حفظ ایمنی پروازها اجتناب ناپذیر است.

ب) تاخیر ناشی از عملکرد سایر ارگان های مرتبط در امر پرواز از قبیل بازرسی های امنیتی، خدمات فرودگاهی و ناوبری که برای آماده سازی پرواز است.

ج) تاخیر پرواز به دلیل بروز تاخیر در وزود هواپیما از مسیر قبلی.

د) تغییرات جوی و حوادث غیرمترقبه (شرایط نامناسب آب و هوایی، بسته شدن فرودگاه ها به دلایل مختلف نظیر جنگ، زلزله و غیره).

از آن جایی که درخصوص عوامل گروه "ب"

و به واسطه حمایت سفت و سخت قوانین و دستگاههای نظارتی حمایت شد و دل نگرانی های سفر به میزان قابل توجهی کاهش یافت. حمل و نقل هوایی اروپا برای وقوع رویدادهای ناگوار همواره دستورالعمل هایی در چنته دارد که حاصل مطالعات و تجربیات در احترام به کرامت انسان هاست. خطوط هواپیمایی موظفند برای مسافرانی که می بایستی در طول شب در فرودگاه به دلیل لغو پرواز یا تأخیر آن منتظر بمانند، محل سکونت و غذا تهیه کند. در عین حال اگر مسافران تحت پوشش گشت های مسافرتی هستند، نخست باید با پروازی جانشین انتقال داده شوند و اگر این عملی نبود، پروازی دیگر را طی روزهای آینده ذخیره کنند و در صورت عدم امکان هیچ کدام، تمامی هزینه های دریافتی از مسافران عودت دهند.

در کشورمان نیز بسیار شنیده ایم که تاخیرات پروازی موجب شده است تا مسافران آزرده خاطر باشند. در رسانه ها گلایه ها بازتاب می یابد که معمولاً چهره خوشایندی از وضعیت خدمات رسانی در حمل و نقل هوایی محسوب نمی شود. بخشی از این نارضایتی به این سبب است که مسافران از

در آستانه تعطیلات کریسمس امسال، مسافرانی که هرکدام مقصد گرمسیری را برای گذران تعطیلات برگزیده بودند با چمدان های بسته و بلیت های رزرو شده هاج و واج و در کمال ناباوری یکی پس از دیگری لغو پروازها را در تابلوی اعلانات فرودگاه هیثرو به نظاره نشستند. ۷۵۰ پرواز در یک روز به یکباره لغو شد. آن هم به دلیل برف و بوران! صف های طولانی، سرما، کمبود فضای ایستادن در پایانه ها، کمبود مواد غذایی، کمبود خدمات بهداشتی، عدم پاسخ گویی مسئولین فرودگاه، عدم اطلاع رسانی خطوط هواپیمایی و ... وضعیتی که در فرودگاه هیثرو لندن هیچ کس انتظارش را نداشت. فقط در یک روز، صد هزار مسافر تحت تأثیر قرار گرفته بودند و اعتبار مدیریتی فرودگاه هیثرو لندن، شلوغ ترین فرودگاه بین المللی جهان زیر سوال رفت.

خانواده های اروپایی که معمولاً در ایام تعطیلات برای دیدار و سفر از هواپیما استفاده می کنند، حالا بر روی صندلی های سرد و سنگ های سردتر پایانه های فرودگاه هیثرو لندن که دو سوم خود را از دست داده بود گرفتار شدند.

اما از حقوق مسافران در این بحران عظیم

مسافر نسبت به اعزام وی با استفاده از خطوط پروازی سایر شرکت های هواپیمایی اقدام کند. در فرودگاه هایی که از ترافیک پروازی بالا و امکان جایگزینی پروازها برخوردارند، باید نسبت به جایگزینی پرواز با استفاده از امکانات سایر شرکت های هواپیمایی اقدام شود و به مسافران اطلاع دهند که این اقدام به دلیل ارج نهادن به آنان و انجام پرواز برنامه ریزی شده، صورت گرفته است. بدیهی است سازمان هواپیمایی کشوری در این خصوص نسبت به صدور مجوزهای لازم به رعایت فوریت موضوع اقدام خواهد کرد.

۷. در صورت بروز تاخیر بیشتر از ۴ ساعت لازم است شرکت هواپیمایی علاوه بر التزام به انجام کلیه موارد مذکور در خصوص بروز تاخیر بین ۲ تا ۴ ساعت با احتساب گذشت زمان بر طبق موارد ذیل اقدام کند:

با ذکر دلایل قانع کننده و با جلب رضایت مسافران اقدام به ابطال پرواز کند و امور لازم برای بازگرداندن کل وجه بلیط به مسافران توسط واحد فروش شرکت یا دفاتر فروش بلیط را معمول دارد.

نسبت به فراهم کردن تسهیلات رفاهی لازم (اعزام به هتل و یا مهمانسرا، تردد و غیره) برای مسافران توانخواه (معلول، مسن، دارای فرم پزشکی مخصوصی پرواز و غیره) و صدور دستورات لازم در خصوص نحوه ی پذیرایی از آنان اقدام کند.

مسافران می توانند در صورت عدم اجرای هریک از بندهای این منشور توسط شرکت های هواپیمایی، مراتب را از طریق مدیریت پایانه یا شماره تلفن ۱۸۷۰ به سازمان هواپیمایی کشوری منعکس کنند تا برخورد لازم صورت پذیرد.

آیا از حقوق خود در خصوص نرخ بلیت و یا شرایط ابطال آن مطلع هستید؟

۱- متصدی حمل و نقل (شرکت هواپیمایی) می بایست به موجب قوانین نسبت به صدور بلیت مسافران اقدام کند.

۲- بلیت مسافرت می بایست حاوی مشخصات لازم از قبیل نام و نشانی متصدی حمل و نقل، تاریخ و محل صدور باشد.

۳- درج بهای بلیت در مسیرهای داخلی و مطابقت آن با نرخ منصوب در مسیر مربوط الزامی است.

۴- کلیه بلیت های مسافرت های هوایی از مقررات ابطال بلیت ها تبعیت می کنند و درج عنوان "چارتر و غیرقابل استرداد" تخلف محسوب می شود. بدیهی است پروازی "چارتر" محسوب



همه‌انگهی با مدیر فرودگاه به عمل آورد.

۵- در صورت بروز تاخیر کمتر از ۲ ساعت: حضور مستمر رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی در ایستگاه مربوطه و در میز پاسخگو (واقع در دفتر مدیر پایانه) برای پاسخگویی به وسالات میافران الزامی است.

۶- در صورت بروز تاخیر بین ۲ تا ۴ ساعت: برای رفاه حال این گروه از مسافران لازم است شرکت هواپیمایی علاوه بر التزام به انجام اقدامات مذکور در خصوص بروز تاخیر کمتر از ۲ ساعت موارد ذیل اعمال کند:

رئیس ایستگاه موظف است با همه‌انگهی مدیر فرودگاه حتی امکان نسبت به تامین وسایل مسافران در محوطه عمومی و ترانزیت در فرودگاه ها اقدام کند.

ارایه خدمات نوشیدنی و اغذیه ساده (نیم چاشت) به مسافران. در صورتی که پرواز این دسته از مسافران با احتساب مدت تاخیر، مقارن با صرف وعده های اصلی غذا (ناهار و شام) باشد، نسبت به ارایه وعده های غذای مناسب در فرودگاه و یا در هواپیمایی اقدام کند. در صورت امکان به درخواست

تا "د" شرکت های هواپیمایی از قدرت تصمیم گیری و عمل لازم برخوردار نیستند و بیشترین حوزه پاسخگویی آنان مربوط به تاخیرات ناشی از دسته "الف" است اما در سایر موارد شرکت های هواپیمایی ملزم به انجام خدمات ذیل هستند.

۱- در هنگام بروز تاخیر می بایست اطلاعات دقیق، صحیح و به موقع توسط رئیس ایستگاه خطوط هوایی در اختیار مسافران قرار گیرد.

۲- در صورتی که تاخیر از قبل قابل پیش بینی باشد (به عنوان مثال تاخیرات ناشی از دیر رسیدن پرواز از مسیر قبل) رئیس ایستگاه خطوط هوایی مربوطه باید مراتب را به اطلاع سایر ایستگاه ها رسانده و آنان نیز جهت اطلاع رسانی به مسافران و سایر ارگان های مرتبط اقدام نمایند.

۳- بخش نگهداری جا (رزرواسیون) در شرکت های هواپیمایی موظفند در مواقع بروز تاخیر میزان آن را به مسافران دارای شماره تماس اطلاع دهند تا مسافران در زمان مناسب به فرودگاه مراجعه کنند.

۴- رئیس ایستگاه خط هوایی موظف است، همه‌انگهی های لازم برای جابجایی مناسب مسافران و امکان ارایه خدمات رفاهی به آنان را ضمن انجام



آیا تاکنون این اتفاق افتاده است که خلبان هواپیمایی که در آن نشسته‌اید از پشت میکروفون اعلام کند که آیا پزشکی در میان مسافران پرواز وجود دارد؟ و به دنبال آن اضافه کند که اگر پزشکی در میان مسافران نشسته است خود را به مهمانداران هواپیما معرفی کند. اگر تاکنون با چنین پدیده‌ای روبه‌رو شده باشید احتمالاً به‌عنوان پزشک از خود این سؤال را کرده‌اید که آیا بهتر است خود را معرفی کنید یا پاسخی به درخواست خلبان ندهید. شاید به‌علت مسافرت آن‌قدر خسته باشید که احساس کنید توان پاسخگویی به درخواست خلبان را ندارید و یا با خود فکر کنید که در هواپیما امکانات پزشکی وجود ندارد و در صورت معرفی خود نیز نمی‌توانید کار خاصی برای بیماری که احتمالاً نیاز به کمک پیدا کرده است انجام دهید یا ممکن است که با خود فکر کنید که اگر برای بیماری که به او کمک کرده‌اید اتفاقی بیفتد و فرضاً فوت کند، شما مسئول خواهید بود و از طرف خانواده مسافر تحت پیگرد قرار خواهید گرفت؛ پس بهتر است که خود را معرفی نکنید. همه این سئوالات و بسیار سئوالات دیگر، ممکن است در برابر درخواست کمک خلبان از ذهن شما بگذرد ولی به‌راستی پاسخ این سئوالات چیست و در برابر درخواست کمک یک خلبان در طول یک مسافرت هوایی، پزشک و یا یک عضو خانواده پزشکی چه واکنشی باید داشته باشد و در صورت بروز قصور پزشکی در طول یک مسافرت هوایی بین‌المللی، رسیدگی حقوقی به چنین مواردی به چه شکل انجام می‌شود. هدف از این مقاله بررسی حقوق مسافران و خدمه پزشکی و شرکت‌های هواپیمایی در هنگام ارائه خدمات فوریتی است.

می‌گردد که تایید سازمان هواپیمایی کشوری را داشته باشد.
 ۵- تخفیف‌های مربوط به بلیت خردسالان (۲ تا ۱۲ سال) در مسیرهایی داخلی ۵۰ درصد و بلیط کودک تا ۲ سال و فاقد صندلی پرواز معادل ۹۰ درصد بلیت بزرگسالان است. بهای بلیت کودک در صورت استفاده از صندلی پرواز معادل بهای بلیت خردسالان است و دریافت هرگونه وجهی مازاد بر آن تخلف محسوب می‌شود. در صورت استفاده از خدمات تور، بهای بلیت در بهای کل خدمات درخواستی لحاظ می‌شود و امکان تفکیک آن از سوی سازمان هواپیمایی کشوری میسر نیست لذا مرجع رسیدگی به بهای خدمات تور، سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری است.

۶- میزان جرایم ابطال بلیت در مسیرهای داخلی برحسب زمان ابطال به شرح ذیل است:

الف) چنانچه به مسافر تا ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از تاریخ پرواز به هر دلیلی از انجام پرواز منصرف شود و درخواست ابطال بلیت را کند، ۵ درصد از نرخ خالص بلیت بدون احتساب عوارض از بهای پرداختی توسط مسافر کسر مابقی به مسافر مسترد گردد.

ب) چنانچه مسافر از ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از پرواز تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از تاریخ پرواز به هر دلیلی از انجام پرواز منصرف شود و درخواست ابطال بلیت را نماید، ۱۰ درصد از نرخ خالص بلیت بدون احتساب عوارض از بهای پرداختی توسط مسافر کسر و مابقی به مسافر مسترد می‌شود.

ج) چنانچه مسافر از ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از تاریخ پرواز تا ۳۰ دقیقه قبل از پرواز به هر دلیلی از انجام پرواز منصرف شود و درخواست ابطال بلیت را نماید، ۳۰ درصد از نرخ خالص بلیت بدون احتساب عوارض از بهای پرداختی توسط مسافر کسر و با بقی به مسافر مسترد می‌شود.

د) چنانچه مسافر در فاصله‌ی زمانی کمتر از ۳۰ دقیقه مانده به ساعت پرواز مندرج در بلیت به کانتینر پذیرش مسافر مراجعه کند و یا درخواست ابطال صندلی رزرو شده خود را داشته باشد، غایب از پرواز محسوب شده و ۵۰ درصد از نرخ خالص بلیت بدون احتساب عوارض از بهای پرداختی توسط مسافر کسر و مابقی به مسافر مسترد می‌شود.

۷- بهای بلیت در مسیرهای داخلی به صورت مصوب بوده و توسط دولت تعیین شده است و در مسیرهای بین‌المللی میزان بهای بلیت از نرخ منتشره توسط "یاتا" (انجمن شرکت‌های حمل و نقل هوایی) نمی‌بایست بیشتر باشد. در مسیرهای بین‌المللی قیمت بلیت با توجه به شرکت هواپیمایی، مدت اعتبار بلیت، تاریخ خرید بلیت، تاریخ پرواز و کلاس پروازی و سایر شرایط تعیین شده می‌تواند متفاوت باشد و این تفاوت حمل بر گران فروشی و یا ارزان فروشی نیست. معهداً تشخیص این امر توسط افراد متخصص امکان پذیر بوده و دفاتر فروش بلیت ملزم به ارایه اطلاعات کافی به مسافران در این خصوص است.

مسافران می‌توانند در صورت عدم اجرای هریک از بندهای این منشور توسط شرکت‌های هواپیمایی با دفاتر خدمات مسافرت هوایی و گردشگری، مراتب را از طریق مدیریت پایانه اطلاع دهند. 