



بسمه تعالی

قابل توجه کلیه دفاتر فروش و شرکتهای خدمات مسافرت هوایی طرف قرارداد

بخشنامه فروش شماره: ۱۴۰۳/۰۰۲

موضوع: به روز رسانی بخشنامه و مقررات CRCN و کلاسهای نرخی در مسیرهای داخلی شبکه پروازی هواپیمایی تابان
 باسلام

احتراماً به اطلاع میرساند مقررات محاسبه درصد جریمه ابطال بلیط در مسیرهای داخلی با توجه به کلاس نرخی در جدول ذیل جهت آگاهی و اقدام لازم اعلام میگردد.

لازم بذکراست قوانین جدید شامل بلیطهایی میشود که از تاریخ ۱۴۰۳/۰۹/۰۸ در سیستم رزرویشن ثبت گردیده است و این قوانین لازم الاجرا می باشد.

جدول شماره ۱

درصد جریمه				شناسه نرخی
از زمان صدور بلیط	از ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز	از ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز تا ۳ ساعت قبل از پرواز	از ۳ ساعت قبل از پرواز	
از ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز	از ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز	از ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز تا ۳ ساعت قبل از پرواز	بعد از پرواز (No Show)	F-H-I K-L-M
۲۰٪	۳۰٪	۵۰٪	۷۰٪	B-D-E
۲۰٪	۳۰٪	۶۰٪	۸۰٪	A
۵۰٪	۵۰٪	۹۰٪	۹۰٪	

*در کلاس های نرخی دو حرفی مبنای محاسبه درصد جریمه، شناسه نرخی اول می باشد.

در صورت استرداد و عدم ابطال رزرو توسط آژانس بر روی سیستم رزرویشن جریمه برابر جدول فوق اعمال خواهد شد.

در صورت استرداد و عدم ابطال جا یک برابر نرخ بلیط NIF صادر میگردد.

در صورت اعمال جریمه، کلاسهای پروازی بر مبنای نرخ پایه بوده و عوارض استرداد میگردد.

تغییر نام تنها اصلاح حداکثر ۲ کرکتر توسط واحد رزرواسیون مرکزی (پس از VOID بلیط) امکانپذیر است تعداد VOID در هر ۱۵ روز ۱ فقره امکان پذیر است.

استرداد در مسیرهای قشم- کیش- چابهار و سایر مسیرهای چارتر که مورد تایید سازمان هواپیمایی کشوری می باشد

(از جمله مناطق نفتی) در محدوده زمان ۲۴ ساعت قبل از پرواز با جریمه ۹۰٪ محاسبه میگردد.

**آژانسهای هواپیمایی موظف هستند قبل از خرید بلیط توسط مسافر، چه بصورت حضوری یا از طریق وب

سایت و وب سرویسهای موجود، قوانین و مقررات ابطال بلیط را به مسافر اطلاع رسانی نمایند. **



الف- شرایط و مقررات خرید بلیط شرکت هواپیمایی تابان

- حضور مسافر در فرودگاه در پروازهای داخلی ۲ ساعت قبل از پرواز و در پروازهای خارجی ۳ ساعت قبل از پرواز الزامی می باشد.
- توجه فرمائید حداقل زمان مورد نیاز جهت اتصال پروازهای هواپیمایی تابان در تهران به شرح ذیل می باشد. بدیهی است در صورت عدم رعایت زمان مورد نیاز مسئولیت هرگونه خسارت به عهده مسافر خواهد بود:
 - ❖ پروازهای خارجی به پرواز خارجی (IKA-IKA) از زمان فرود تا خروج ۳ ساعت
 - ❖ پروازهای خارجی به پروازهای داخلی (IKA-THR) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم
 - ❖ پروازهای داخلی به پروازهای خارجی (THR-IKA) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم
 - ❖ پروازهای داخلی به پرواز داخلی (THR-THR) از زمان فرود تا خروج ۳ ساعت
- کلیه پروازهای داخلی، خروج از ترمینال ۴ فرودگاه مهرآباد انجام می شود.
- شرکت هواپیمایی حق دارد بنابر محدودیت های فنی یا عملیاتی نسبت به تغییر زمان انجام پرواز، نوع هواپیما و کابین و کلاس پروازی اقدام نماید. لذا درج شماره تلفن همراه مسافر جهت اطلاع رسانی الزامی می باشد.
- گذرنامه مسافری در پروازهای بین المللی می بایست از شروع سفر دارای حداقل ۶ ماه اعتبار باشد. بدیهی است مسئولیت ناشی از عدم توجه به اعتبار گذرنامه بر عهده مسافر خواهد بود.
- مسئولیت صحت اطلاعات و اعتبار مدرک شناسایی (روادید- گذرنامه- کارت ملی) بلیط به عهده مسافر می باشد.
- مسافر بر طبق قوانین و مقررات جاری کشور مبدأ و کشورهای مقصد موظف به رعایت الزامات قانونی برای سفر از جمله اعتبار گذرنامه و اعتبار جهت روادید و یا سایر مجوزهای لازم جهت سفر و غیره می باشد. پرداخت هرگونه هزینه و خسارت احتمالی وارد بر متصدی حمل و نقل بر عهده مسافر می باشد.
- تطابق نام، نام خانوادگی، شماره ملی، رده سنی و تاریخ تولد با کارت شناسایی مسافر جهت پذیرش مسافر الزامی می باشد. بدیهی است از پذیرش مسافری که هر یک از موارد فوق مغایر با کارت شناسایی وی باشد ممانعت بعمل خواهد آمد و استرداد بر مبنای قوانین مسافر جامانده از پرواز صورت می پذیرد.
- ثبت هرگونه اطلاعات نادرست مخصوصاً شماره ملی بر عهده مسافر می باشد.
- همراه داشتن کارت ملی برای احراز هویت در پروازهای داخلی و گذرنامه در پروازهای خارجی جهت صدور کارت پرواز الزامی می باشد.
- مسافر نوزاد کمتر از ۲ سال، مسافر خردسال بین ۲ تا ۱۲ سال و مسافر بزرگسال بیش از ۱۲ سال می باشد.
- هزینه بلیط کودک بدون همراه برابر نرخ بزرگسال می باشد و پذیرش طبق قوانین تابان امکان پذیر می باشد. جهت اطلاع از شرایط پذیرش به سایت تابان (بخش سفر با تابان) مراجعه فرمائید.
- جهت مشاهده دستورالعمل پذیرش مسافری بیمار و دریافت فرم اطلاعات پزشکی به سایت تابان مراجعه فرمائید.



۱۲- در مواردی که مسافر بیمار، بیماری خود را پنهان و اعلام ننماید و همچنین گواهی پزشکی در مواردی که ضروری میباشد، به همراه نداشته باشد، هرگونه مسئولیت و هزینه عدم پذیرش به عهده خود مسافر میباشد. همچنین میبایست داروهای مورد نیاز خود را در طول سفر و داخل کیف دستی به همراه داشته باشد.

۱۳- مسافر متعهد میباشد به اعلان های فرودگاه و شرکت هواپیمایی و زمان مندرج در کارت پرواز جهت سوار شدن و زمان بسته شدن گیت خروجی در هر پرواز توجه نموده و در زمان اعلام شده در محل مربوطه جهت انجام تشریفات پروازی حضور یابد. مسافر شخصاً مسئول هرگونه عدم حضور در زمان اعلام شده بوده و پرواز بدلیل تأخیر یا عدم حضور مسافر به تعویق نخواهد افتاد.

۱۴- شرکت هواپیمایی حق دارد در صورتیکه بنا به تشخیص مقامات فرودگاهی یا خدمه پرواز یا نمایندگان شرکت هواپیمایی مستقر در فرودگاه یا مراجع قانونی و قضایی، آغاز یا ادامه سفر مسافری که ایجاد اختلال در ایمنی یا امنیت پرواز گردد یا نسبت به سایر مسافرین تهدید محسوب شود و یا در فهرست ممنوع پرواز باشد، از آغاز و یا ادامه سفر مسافر مربوطه جلوگیری نماید.

۱۵- کانتینر پرواز ۳۰ دقیقه قبل از پروازهای داخلی و ۱ ساعت قبل از پروازهای خارجی بسته میگردد و از پذیرش مسافران بعد از ساعت اعلام شده جلوگیری بعمل خواهد آمد.

گیت خروج ۱۵ دقیقه قبل از پرواز بسته می شود.

۱۶- هزینه بلیط مسافری که کارت پرواز خود را دریافت و به گیت خروجی مراجعه ننموده غیر قابل استرداد میباشد.

۱۷- استرداد بلیط از زمان صدور تا یکسال قابل پیگیری و امکان پذیر میباشد و بعد از آن بدلیل حذف شدن اطلاعات و جزئیات از سیستم غیرقابل استرداد بوده و سوخت میگردد.

۱۸- بلیط قابل انتقال نمی باشد

۱۹- آخرین زمان برای تغییر تاریخ و کنسل نمودن بلیط پروازهای داخلی و جریمه عدم حضور مسافر (No Show) با توجه به کلاس نرخی به شرح جدول ۱ میباشد.

۲۰- هرگونه تغییر در پرواز داخلی شامل جریمه بوده و درصد جرایم مشابه شرایط کنسلی می باشد

۲۱- در زمان تعجیل بیش از ۱:۳۰ دقیقه در صورت درخواست و انصراف مسافر از پرواز کل بهای بلیط مسترد میگردد.

۲۲- در زمان تاخیر بیش از ۲ ساعت در مسیرهای داخلی و تاخیر بیش از ۴ ساعت در مسیرهای خارجی و یا ابطال پرواز توسط هواپیمایی تابان، در صورت عدم استفاده از بلیط، طبق درخواست و انصراف مسافر از پرواز، پس از تماس با پشتیبانی آژانسی که بلیط از آن خریداری شده، کل بهای بلیط مسترد می گردد.

۲۳- در صورت تاخیر بیش از ۲ ساعت و یا ابطال پرواز، در صورت رزرو بلیط این شرکت در مسیرهای بعدی و عدم نیاز مسافر به استفاده از پرواز دوم، میبایست بلافاصله پس از مشخص شدن وضعیت پرواز اول نسبت به ابطال جا جهت استرداد کامل پرواز دوم اقدام فوری معمول گردد. در صورت عدم ابطال جا و No Show شدن مسافر، طبق جدول شماره ۱ استرداد بلیط انجام میگردد.

۲۴- رزرو بر روی کلاسهای R-S-Q-T-G برای آژانس های طرف قرارداد مجاز نمی باشد و در صورت رزرو شامل NIF خواهد بود.

دفتر مرکزی: بلوار ناصر حجازی، سازمان برنامه مرکزی، کوچه هفدهم مرکزی، چهاردهم غربی، پلاک ۵۰۵
تلفن: ۴۸۵۴-۰۲۱ | کدپستی: ۱۴۸۳۷۱۳۵۱۹
۲۵- آدرس سایت شرکت هواپیمایی تابان taban.aero می باشد.
دفتر شماره ۱: مشهد، پنج راه سناباد، خیابان تجار، پلاک ۱۲
تلفن: ۴۰-۳۸۲۵۱۶۳۶ | فکس: ۰۵۱-۳۸۴۱۱۷۵۰ | کدپستی: ۹۱۸۳۹۵۲۵۶۳
دفتر اصفهان: فرودگاه شهید بهشتی، ترمینال داخلی
تلفن: ۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۵ | فکس: ۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۶



جدول شماره ۲

<p>مسافریین دارای ممنوعیت پروازی</p>	<p>از هفته ۳۶ بارداری به بعد پرواز برای مسافر باردار ممنوع میباشد. بیماران قلبی عروقی، هرگونه وضعیت بحرانی و نارسایی احتقانی قلبی، درد قفسه سینه (آنژین صدری)، سکته قلبی در دو هفته گذشته، بیماران عفونی در مرحله حاد که سایر مسافرین را در معرض خطر قرار می دهد. سوختگی های شدید. آنمی (کم خونی شدید) هموگلوبین کمتر از ۷ گرم در دسی لیتر بیماری های واگیردار و قابل انتقال مانند سل، دیفتری و سیاه سرفه بیماری های ریوی: ذات الریه، نارسایی تنفسی، آسم شدید، عمل جراحی اخیر قفسه ی سینه کمتر از دو هفته بیماری های چشمی: اعمال جراحی اخیر چشم، آسیب های نافذ چشمی بیماریهای گوش حلق و بینی: عمل جراحی اخیر گوش و سینوسها، التهاب گوش میانی که موجب انسداد لوله استاش شده باشد، ثابت شدن فکها توسط سیم کشی بیماری های عصبی: تشنجات درمان نشده یا غیر قابل کنترل سکته مغزی اخیر، خونریزی داخل جمجمه، ضربه مغزی و شکستگی جمجمه، جراحی های اخیر مغز و اعصاب بیماران روانی غیرقابل کنترل بیماری های گوارشی: اعمال جراحی شکمی در دو هفته اخیر، فتق های بزرگ شکم، انسداد روده، جراحی آپاندیس و یا جراحی از طریق لاپاراسکوپی در دو هفته گذشته مسافرینی که بعد از انجام غواصی دچار علائم بیماری دکامپرشن هستند مسافرین ناتوانی که به علت کهولت سن ضعف شدید نیاز به مراقب داشته باشند حمل نوزاد ناررس با دستگاه Incubator حمل مسافر برانکاردی در هواپیمایی تابان ممنوع میباشد.</p>
<p>مسافریین فاقد ممنوعیت پروازی/ها تایید پزشک</p>	<p>جراحی ناباوروری از ۲۴ ساعت بعد از جراحی پلامانع است جراحی پوست و مو (کاشت مو جراحی زیبایی لیزر پوست و ...) بدون نیاز به خدمات پزشکی پلامانع است. جراحی عیوب انکساری دید (لیزر قرنیه لازیک لازک) با سن زیر ۴۰ سال فاقد محدودیت پرواز میباشد آتل بندی و گچ گیری اندام فوقانی (بازو و ساعد) زیر زانو (ساق پا) با نداشتن خونریزی فعال درد و عدم نیاز به دریافت خدمات پزشکی پس از ۲۴ ساعت پلامانع است جراحی بینی بدون انسداد مجاری تنفسی و تامپون پلامانع میباشد فرد بایستی توانایی تنفس از بینی را داشته باشد. بوند اداری بدون عمل جراحی شکمی در دو هفته اخیر پلامانع می باشد (باید داخل پلاستیک باشد) ضایعه نخاعی زیر ۶۰ سال بدون نیاز به اکسیژن پلامانع میباشد. سوختگی سطحی بدون نیاز به خدمات ویژه و بدون ظاهر و بوی نامناسب پلامانع میباشد. جراحی بعد از گذشت دو هفته و عدم نیاز به خدمات پزشکی و عدم وجود ظاهر و بوی نامناسب پلامانع میباشد. آسیب کف دست و انگشتان دست ها و پاها بدون خونریزی فعال و درد پلامانع میباشد. جراحی ستون فقرات که فرد قادر به نشستن در صندلی به حالت معمول میباشد با گذشت ۷۲ ساعت از جراحی پلامانع میباشد. جراحی های دو هفته اخیر به غیر از موارد مذکور در ممنوعیت پروازی افراد نیارمند اکسیژن، بیماری عفونی در مراحل غیر حاد، بیماری های تصادفی، قلبی، عروقی و موارد مشابه، جراحی بینی با انسداد یک طرفه یا دو طرفه، آنژیو پلاستیکی قلب، عمل لیپوساکشن، نیازمند تاییدیه از پزشک معتمد میباشد.</p>
<p>دستور العمل بسته های همراه مسافر در کابین هوایی</p>	<p>ابعاد بسته همراه مسافر جهت ورود در کابین نباید بیشتر از ۱۱۵ سانتیمتر باشد. وزن بسته همراه مسافر حداکثر برای پروازهای داخلی ۵ کیلوگرم و برای پروازهای خارجی ۷ کیلوگرم میباشد. حمل کیسول اکسیژن برای بیمارهای تنفسی و قلبی تا ۵ کیلوگرم مجاز میباشد. مسافر به شرط پرداخت هزینه صندلی مجاز به قرار دادن بار روی صندلی می باشد. حداکثر سه صندلی قابل خرید بوده و ابعاد بار نباید از گوشه های صندلی بیرون باشد. حداکثر تعداد بسته ها ۳ عدد و حداکثر وزن بسته ها روی صندلی ۷۵ کیلوگرم می باشد. ورود مواد چسبنده و یا رطوبت زا (زرغن، شیر، خرما، عسل، ترشی، سرکه، آبجو، مربا و ...) ممنوع می باشد. ورود بسته های فاسد شنی و بیخ زدگی گوشت، سبزیجات، ماهی ممنوع میباشد. ورود بسته های شکستی و دارای بسته بندی نامناسب (قاب شیشه ای، قطعات کامپیوتری، شیشه اتومبیل، کریستال و چینی، لوازم صوتی و تصویری، ورود وسایل چوبی و فلزی نوک تیز ممنوع میباشد. آوردن حیوانات به داخل کابین اکیدا ممنوع میباشد.</p>

دفتر مرکزی: بلوار ناصر حجازی، سازمان برنامه مرکزی، کوچه هفدهم مرکزی، چهاردهم غربی، پلاک ۵۰۵ تلفن: ۴۸۵۴-۰۲۱ کدپستی: ۱۴۸۳۷۱۳۵۱۹
دفتر شماره ۱: مشهد، پنج راه سناباد، خیابان مجد، پلاک ۱۲ تلفن: ۴۰-۳۸۴۵۱۶۳۶-۰۵۱ فکس: ۰۵۱-۳۸۴۱۱۷۵۰ کدپستی: ۹۱۸۳۹۵۴۵۶۳
دفتر اصفهان: فرودگاه شهید بهشتی، ترمینال داخلی تلفن: ۰۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۵ فکس: ۰۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۶



ب- قوانین مربوط به بار

۱- مسافر مجاز به حمل بار همراه و به میزان مندرج در بلیط بوده و حمل هرگونه بار با وزن مازاد، در صورت امکان حمل به تشخیص شرکت هواپیمایی، با پرداخت هزینه اضافه بار و بر طبق شرایط و رویه های جاری شرکت هواپیمایی صورت می گیرد.

۲- مسافری که با تحویل بار، برچسب الصاقی (تگ) به نام او صادر شده است، از نظر این شرکت مالک بار شناخته می شود و شرکت هواپیمایی تنها در برابر فرد مذکور، با رعایت شرایط قانونی و رویه ها و مقررات جاری خود پاسخگو خواهد بود. باتوجه به تبعات مالی و امنیتی، به مسافرین محترم اکیداً توصیه می گردد از پذیرفتن بار سایر افراد و تحویل آن به شرکت هواپیمایی خودداری فرمایند و در غیراینصورت مسئولیتهای حقوقی و کیفری متوجه تحویل دهنده بار خواهد بود.

۳- از آنجاییکه شرکت هواپیمایی هیچگونه مسئولیتی نسبت به محتویات و ارزش بار تحویل شده از سوی مسافر را ندارد. هرگونه بار با ارزش از جمله وجه نقد، کلیه مدارک حقوقی و حقیقی، جواهرات، فلزات قیمتی و یا هرگونه وسایل الکترونیکی، کلید و سوئیچ، هرگونه بار فاسد شدنی و شکستنی، کالسکه و صندوق چرخدار (در صورت عدم تحویل به کانتینر پذیرش) و هرگونه بار غیر قابل قبول برای حمل در کابین، با مسئولیت مسافر میباشد و ادعای مسافر مبنی بر فقدان یا خسارت بار مذکور قابل پذیرش نبوده و مسئولیت به شرح مذکور در قوانین و مقررات جاری و قابل اعمال ملی و بین المللی حمل و نقل هوایی میباشد.

۴- در صورت ورود هرگونه خسارت یا مفقودی بار، مسافری که برچسب الصاقی بار تحویل شده به شرکت هواپیمایی به نام او صادر شده، باید قبل از خروج از سالن تحویل بار فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار را تکمیل و امضا و به نماینده شرکت هواپیمایی تحویل نماید و متعاقباً باید در مهلت قانونی به شرح مقرر در کنوانسیون ورشو و پروتکل الحاقی لاهه (۲۱ روز) نسبت به طرح شکایت بطور مکتوب در دبیرخانه شرکت هواپیمایی اقدام نماید. فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار، صرفاً بنا به اظهار مسافر برای عملیات پیگیری ادعای مطرح توسط مسافر تنظیم میشود و هیچگونه قابلیت استنادی ندارد و نیز شکایت تلقی نمی شود.

۵- مسافر متعهد میگردد از تحویل هرگونه بار حاوی کالای ممنوعه و یا خطرناک طبق قوانین و مقررات بین المللی هوانوردی مانند (حمل مایعات، عطروادکلن و اسپری، مواد منفجره، ترقه، دینامیت، مواد مشتعل، مواد عفونی، انواع سموم، اسیدها، باتریها و مواد رادیواکتیوی) و هرگونه باری که ایمنی و امنیت پرواز هواپیما، افراد و یا اموال موجود در هواپیما را مخاطره می اندازد اکیداً خودداری نماید.

دفتر مرکزی: بلوار ناصر حجازی، سازمان برنامه مرکزی، کوچه هفدهم مرکزی، چهاردهم غربی، پلاک ۵۰۵ تلفن: ۰۲۱-۴۸۵۴ کدپستی: ۱۴۸۳۷۱۳۵۱۹
دفتر شماره ۱: مشهد، پنج راه سناباد، خیابان مجد، پلاک ۱۲ تلفن: ۰۵۱-۳۸۴۵۱۶۳۶-۴۰ فکس: ۰۵۱-۳۸۴۱۱۷۵۰ کدپستی: ۹۱۸۳۹۵۲۵۶۳
دفتر اصفهان: فرودگاه شهید بهشتی، ترمینال داخلی تلفن: ۰۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۵ فکس: ۰۳۱-۳۵۲۷۵۲۵۶



۶- پذیرش حیوان زنده منوط به شرایط هنگام پرواز می باشد درغیراینصورت از پذیرش حیوان زنده معذوریم.

۷- علاوه بر موارد ذکر شده شرکت هواپیمایی حق دارد از پذیرش هرگونه بار و یا کالایی که به تشخیص شرکت هواپیمایی غیراستاندارد بوده و یا مخاطره آمیز باشد، خودداری نماید.

۸- شرایط حمل و نقل و سایر خدمات مرتبط و مسئولیت شرکت هواپیمایی و محدودیت های آن، تابع قوانین و مقررات اعمال حمل و نقل هوایی میباشد.

****بهره مندی مسافر از خدمات شرکت هواپیمایی به موجب بلیط خریداری شده، به منزله آگاهی کامل و پذیرش کلیه قوانین و مقررات جاری و قابل اعمال حمل و نقل هوایی و مقررات و رویه های جاری شرکت هواپیمایی تابان است.****

با تشکر

حسین کلهری
معاونت بازرگانی