



**بسمه تعالی**

**بخشنامه فروش شماره: ۱۴۰۱/۰۰۱**

**به: کلیه دفاتر فروش و آژانسهای طرف قرارداد با هواپیمایی تابان**

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

احتراماً به اطلاع میرساند مقررات محاسبه درصد جریمه ابطال بلیط در مسیرهای داخلی با توجه به کلاس نرخي در جدول ذیل جهت آگاهی و اقدام لازم اعلام میگردد. لازم بذکراست قوانین جدید شامل بلیطهایی میشود که از تاریخ ۱۴۰۱/۰۴/۰۷ در سیستم رزرویشن ثبت گردیده است و این قوانین لازم الاجرا می باشد.

**جدول شماره ۱**

درصد جریمه				شناسه نرخي
از ۳ ساعت قبل از پرواز تا بعد از پرواز (No Show)	از ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز تا ۳ ساعت قبل از پرواز	از ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز تا ۱۲ ظهر ۱ روز قبل از پرواز	از زمان صدور بلیط تا ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز	
٪۶۰	٪۵۰	٪۳۰	٪۲۰	N-D-K-F-P-I-A M-L-Z-V-R-Y
٪۷۰	٪۶۰	٪۳۰	٪۲۰	O-S-W-B
٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	٪۱۰۰	E-Q

\*در کلاس های نرخي دو حرفي مبنای محاسبه درصد جریمه، شناسه نرخي 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 ٪۱۰۰ 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

۱- حضور مسافر در فرودگاه در پروازهای داخلی ۲ ساعت قبل از پرواز و در پروازهای خارجی ۳ ساعت قبل از پرواز الزامی می‌باشد.

توجه فرمائید حداقل زمان مورد نیاز جهت اتصال پروازهای هواپیمایی تابان در تهران به شرح ذیل می‌باشد. 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

۲- کلیه پروازهای داخلی، خروج از ترمینال ۴ فرودگاه مهرآباد انجام می‌شود.

۳- شرکت هواپیمایی حق دارد بنابر محدودیت‌های 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 می‌باشد.

۴- گذرنامه مسافری در پروازهای بین‌المللی می‌بایست از شروع سفر دارای حداقل ۶ ماه اعتبار باشد. بدیهی است مسئولیت ناشی از عدم توجه به اعتبار گذرنامه بر عهده مسافر خواهد بود.

۵- مسئولیت صحت اطلاعات و اعتبار مدرک شناسایی (روادید- گذرنامه- کارت ملی) بلیط به عهده مسافر می‌باشد.

۶- 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 سایر مجوزهای لازم جهت سفر و غیره می‌باشد. پرداخت هرگونه هزینه و خسارت احتمالی وارد بر متصدی حمل و نقل بر عهده مسافر می‌باشد.

۷- تطابق نام، نام خانوادگی و شماره ملی با کارت شناسایی مسافر جهت پذیرش مسافر الزامی می‌باشد. 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 می‌پذیرد.

ثبت هرگونه اطلاعات نادرست مخصوصاً شماره ملی بر عهده مسافر می‌باشد

۸- همراه داشتن کارت ملی برای احراز هویت در پروازهای داخلی و گذرنامه در پروازهای خارجی جهت صدور کارت پرواز الزامی می‌باشد.

۹- مسافر نوزاد کمتر از ۲ سال، مسافر خردسال بین ۲ تا ۱۲ سال و مسافر بزرگسال بیش از ۱۲ سال می‌باشد. در صورت عدم دقت و اشتباه وارد نمودن رده سنی تا دریافت مابه‌التفاوت قیمت بلیط مسافر پذیرش نخواهد شد

۱۰- هزینه بلیط کودک بدون همراه برابر نرخ بزرگسال می‌باشد و پذیرش طبق قوانین تابان امکان پذیر می‌باشد. جهت اطلاع از شرایط پذیرش به سایت تابان (بخش خدمات فرودگاهی) مراجعه فرمائید.



۱۱- 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 پزشک 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- کانتر 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 G,T و X برای آژانس های طرف قرارداد مجاز نمی باشد و در صورت رزرو شامل NIF خواهد بود.

۲۵- آدرس سایت شرکت هواپیمایی تابان [taban.aero](http://taban.aero) می باشد.



## جدول شماره ۲

 <b>Quick Reference</b>		Cabin Crew Department REV: 01 Date: Jan 2021 DCN: TB-CCM-21
<p>از هفته 36 بارداری به بعد پرواز برای مسافر باردار ممنوع میباشد</p> <p>بیماران قلبی عروقی، هرگونه وضعیت بحرانی و نارسایی احتقانی قلب، درد قفسه سینه (آنژین صدری)، سگته قلبی در دو هفته گذشته، آنژیوپلاستی قلبی در هفته گذشته،</p> <p>بیماریهای عفونی در مرحله حاد که سایر مسافران را در معرض خطر قرار می دهد.</p> <p>سوخستگی های شدید</p> <p>آنمی (کم خونی شدید) هموگلوبین کمتر از ۷ گرم در دسی لیتر</p> <p>بیماری های واگیردار و قابل انتقال مانند سل، دیفتیری و سیاه سرفه</p> <p>بیماریهای ریوی: ذات الریه، نارسایی تنفسی، آسم شدید، عمل جراحی اخیر قفسه سینه کمتر از دو هفته</p> <p>بیماریهای چشمی: اعمال جراحی اخیر چشم، آسیب های نافذ چشمی</p> <p>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</p> <p>بیماری های عصبی: تشنجات درمان نشده یا غیرقابل کنترل سگته مغزی اخیر، خونریزی داخل جمجمه، ضربه مغزی و شکستگی جمجمه، جراحی های اخیر مغز و اعصاب</p> <p>بیماران روانی غیر قابل کنترل</p> <p>بیماری های گوارشی: اعمال جراحی شکمی در دو هفته اخیر، افتق های بزرگ شکم، انسداد روده، جراحی آپاندیس و جراحی از طریق لاپاراسکوپی در هفته گذشته</p> <p>گچ گیری بلند یا در دو روز گذشته</p> <p>مسافری که بعد از انجام غواصی دچار علائم بیماری دکامبرشن هستند</p> <p>مسافران ناتوانی که به علت کهولت سن و ضعف شدید نیاز به مراقبت داشته باشند</p> <p>حمل نوزاد ناررس یا دستگاه Incubator</p> <p>حمل مسافر برانگاردی در هواپیمایی تابان ممنوع میباشد.</p>		
<p>جراحی ناباروری از ۲۴ ساعت بعد از جراحی بلامانع است</p> <p>جراحی پوست و مو (کاشت مو جراحی زیبایی لیزر پوست.....) بدون نیاز به خدمات پزشکی بلامانع است</p> <p>جراحی عیوب انکساری دید (لیزر قرنیه لازیگ لازک) با سن زیر ۴۰ سال فاقد محدودیت پرواز میباشد</p> <p>آتل بندی و گچ گیری اندام فوقانی (بازو و ساعد) زیر زانو (ساق یا) با نداشتن خونریزی فعال درد و عدم نیاز به دریافت خدمات پزشکی پس از ۲۴ ساعت بلامانع است</p> <p>جراحی بینی بدون انسداد مجاری تنفسی و تامپون بلامانع می باشد فرد بایستی توانایی تنفس از بینی را داشته باشد.</p> <p>سوند اندراری بدون عمل جراحی شکمی در دو هفته اخیر بلامانع می باشد (باید داخل پلاستیک باشد)</p> <p>ضایعه نخاعی زیر ۶۰ سال بدون نیاز به اکسیژن بلامانع میباشد.</p> <p>سوخستگی سطحی بدون نیاز به خدمات ویژه و بدون ظاهر و بوی نامناسب بلامانع می باشد.</p> <p>جراحی بعد از گذشت دو هفته و عدم نیاز به خدمات پزشکی و عدم وجود ظاهر و بوی نامناسب بلامانع می باشد.</p> <p>آسیب کف دست و انگشتان دست ها و پاها بدون خونریزی فعال و درد بلامانع می باشد.</p> <p>جراحی ستون فقرات که فرد قادر به نشستن در صندلی به حالت معمولی باشد با گذشت ۷۲ ساعت از جراحی بلامانع میباشد.</p> <p>جراحی های دو هفته اخیر بغیر از موارد مذکور در ممنوعت پروازی، افراد نیازمند اکسیژن، بیماری عفونی در مراحل غیر حاد</p> <p>بیماران تصادفی قلبی-عروقی مغزی و موارد مشابه.... جراحی بینی یا انسداد یک طرفه یا دوطرفه، افرادی دارای IV Line (آنژیوتک و کانتر CVP کانتر شالون ....) نیازمند تأییدیه از پزشک معتمد میباشد.</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 کیلو گرم و برای پروازهای خارجی ۷ کیلوگرم میباشد.</p> <p>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 3 عدد و حداکثر وزن بسته ها روی صندلی ۷۵ کیلوگرم می باشد.</p> <p>ورود مواد چسبنده و یا رطوبت زا (روغن، شیر، خرما، عسل، ترشی، سرکه، آبلیمو، مربا.....) ممنوع می باشد.</p> <p>ورود بسته های فاسد شدنی و یخ زده، گوشت، سبزیجات، ماهی ممنوع است.</p> <p>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 جویبی و فلزی نوکتیز ممنوع میباشد.</p> <p>آوردن حیوانات به داخل کابین اکیداً ممنوع میباشد.</p>		

مسافری دارای ممنوعیت پروازی

مسافری فاقد ممنوعیت پروازی / با تأیید پزشک

دستورالعمل بسته های همراه مسافر در کابین هواپیما



## 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. با توجه 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 صندلی 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 راتکمیل و امضا و به نمایندگی شرکت هواپیمایی تحویل نماید و متعاقباً باید در مهلت قانونی به شرح مقرر در کنوانسیون ورشو و پروتکل الحاقی (لاسه 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 واسپری، 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.



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**

**معاون بازرگانی**

**نادر افشار**

