



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری  
**Civil Aviation Directives (CAD)**

شیوه نامه ۱۹۴۰  
CAD 1940

# Passenger Rights in International Flights

---

حقوق مسافر در پروازهای بین المللی

ویرایش ۰۱: تیرماه - ۱۳۹۸  
First Edition – Jun.2019

### اصلاحیه ها

اصلاحیه های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

#### سوابق اصلاحیه ها

موضوع اصلاحات	تاریخ اصلاحیه	شماره اصلاحیه

## فهرست مندرجات

۱	کلیات	۱-۱
۱	هدف	۱-۱-۱
۱	حدود	۱-۲-۱
۱	مسئولیت اجرا	۱-۳-۱
۱	انتشار، کنترل و توزیع سند	۱-۴-۱
۱	تعاریف	۱-۵-۱
۳	اصطلاحات	۱-۶-۱
۴	حقوق مسافر	۲-۱
۴	عدم تبعیض: NON-DISCRIMINATION	۲-۱-۱
۴	ممانعت از سفر: DENIED BOARDING	۲-۲-۱
۴	ابطال پرواز توسط شرکت حملکننده: CANCELLATION	۲-۳-۱
۵	تأخیر پرواز FLIGHT DELAY	۲-۴-۱
۷	تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز	۲-۵-۱
۸	فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: LOST OR DAMAGED BAGGAGE	۲-۶-۱
۸	مسافریں توانخواه: DISABLED PASSENGER	۲-۷-۱
۹	شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوائی: FARE TRANSPARENCY	۲-۸-۱
۹	سایر موارد	۲-۹-۱

## ۱- کلیات

حقوق مسافر مجموعه‌ای از سیاست‌ها، رویه‌ها، استانداردها، ضوابط و مقرراتی است که الگوی رفتاری شرکت هواپیمایی و دست‌اندرکاران امور پروازی را تعیین می‌کند رعایت این مجموعه حمایتی بر اساس مفاد ماده ۵ قانون هواپیمایی کشوری و مفاد کنوانسیون ورشو مصوب ۱۳۵۴/۳/۳۱ مجلس شورای ملی برای کلیه شرکت‌های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران، لازم الاجرا می‌باشد.

### ۱-۱- هدف

هدف از تدوین این شیوه‌نامه، تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در فرآیند مسافرت‌های هوایی است.

### ۱-۲- حدود

محدوده اثر این شیوه‌نامه شامل کلیه شرکت‌های هواپیمایی ایرانی از مبادی و مقاصد فرودگاهی و مرز هوایی کشور ایران می‌باشد.

### ۱-۳- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این شیوه‌نامه به عهده شرکت‌های هواپیمایی که پروازهای بین‌المللی دارند، می‌باشد و مسئولیت حسن انجام این شیوه‌نامه بر عهده دفتر نظارت بر فرودگاهها، شرکت‌ها و موسسات هوانوردی می‌باشد.

### ۱-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند

کنترل، انتشار و توزیع این شیوه‌نامه بر عهده دفتر ارزیابی عملکرد و تضمین کیفیت بوده و از طریق "سامانه قوانین و مقررات" موجود در سایت سازمان به صورت طبقه‌بندی شده در اختیار ذینفعان سازمان قرار می‌گیرد.

### ۱-۵- تعاریف

در این شیوه‌نامه، واژه‌های زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می‌روند:

**سازمان:** سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

**شرکت هواپیمایی ایرانی (خط هوایی):** اشخاص حقوقی که مطابق قوانین هواپیمائی کشوری تأسیس و پس از تصویب شورای عالی هواپیمایی، براساس شرایط مندرج در پروانه بهره‌برداری شرکت در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل مسافر و بار و پست در پروازهای بازرگانی (تجاری) فعالیت نمایند.

**شرکت حمل کننده:** کلیه شرکت‌های هواپیمایی که اقدام به حمل مسافر یا توشه همراه می‌نمایند.

**پرواز بازرگانی (تجاری):** پروازی است که توسط شرکت‌های هواپیمایی مجاز به حمل مسافر، بار و محمولات پستی و با قصد انتفاع انجام می‌گردد.

**بلیت:** بلیت مسافر مدرکی است معتبر دال بر انعقاد قرارداد حمل و نقل و شرایط آن، اعم از بلیت تمام بها، تخفیف دار و رایگان که به صورت الکترونیکی و یا بصورت کاغذی صادر می‌گردد.

**ساعت پرواز:** منظور ساعت حرکت (Departure Time) اعلام شده در بلیت می‌باشد.

**پذیرائی نوع اول:** شامل میان وعده (اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب) می‌باشد.

**پذیرائی نوع دوم:** شامل وعده غذای اصلی اعم از صبحانه، نهار و شام می‌باشد.

**اقامت:** اقامت در هتل مناسب در نزدیک ترین موقعیت به فرودگاه ذریط می‌باشد.

**پیمان ورشو:** کنوانسیون تعیین حدود مسئولیت های شرکت های هواپیمائی ایران

**میزان خسارات:** میزان خسارت تعیین شده مبنای اهدای حواله اعتباری (MCO,MPD,EMD) و یا بلیت بین المللی به مسافر خواهد بود.

**مسافر معلول و توانخواه:** با توجه به تعاریف استاندارد ایکائو و یاتا مسافر معلول و یا توانخواه مسافری است که به دلیل نقص عضو حسی و فیزیکی، کند ذهنی، کهولت، بیماری و یا دلایل دیگر، نیازمند توجه ویژه در انجام امور مربوطه است.

**شرایط فورس ماژور:** حوادث قهری غیرقابل پیش‌بینی که وقوع آنها خارج از قلمرو کنترل و مسئولیت متعهد (شرکت هواپیمایی) باشد.

**Over booking:** فروش بلیط بیش از ظرفیت هواپیما

**Over load:** کاهش ظرفیت هواپیما بدلائل ایمنی (شرایط جوی ، دما و...)

### ۱-۶- اصطلاحات

**MCO:** Miscellaneous charges order Document (حواله پرداخت های متفرقه خطوط هوایی)

**MPD:** Multiple Purpose Document (حواله پرداخت چندمنظوره خطوط هوایی)

**EMD:** Electronic Miscellaneous Document (حواله الکترونیک پرداخت های متفرقه خطوط هوایی)

## ۲- حقوق مسافر بطور کلی ناظر بر موارد مشروحه ذیل می باشد:

### ۱-۲- عدم تبعیض: Non-Discrimination

کلیه مسافری بصورت یکسان از خدمات شرکت های هواپیمایی بهره مند می باشند.

تبصره ۱: بلیت های مشمول تخفیف کارکنان صنعت هوانوردی (ID,AD TKT) برابر ضوابط مقرر خواهد بود.

### ۲-۲- ممانعت از سفر: Denied Boarding

در صورتیکه علیرغم داشتن بلیت تأیید شده، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر به لحاظ محدودیت ظرفیت (Over load, Over Booking) شرکت حمل کننده امتناع نماید، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد وجه و همچنین اهدای یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد.

تبصره ۲: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی (با توجه به محدودیت های بازرگانی، فنی و یا عملیاتی شرکت حمل کننده) انجام می گیرد.

تبصره ۳: در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوائی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکت های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

### ۳-۲- ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده: Cancellation

در صورت ابطال پرواز، اقدامات ذیل می بایست توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت حمل کننده، انجام شود:

#### ۲-۳-۱- انتقال مسافری

۲-۳-۱-۱- قدر مسلم در فرض بوجود آمدن شرایط اجتناب ناپذیر و ابطال پرواز توسط شرکت هواپیمایی و یا شرکت حمل کننده، آن شرکت موظف به انتقال مسافری به مقصد پروازی خواهد بود؛ براین اساس در صورت هماهنگی و اقدام آن شرکت در انتقال مسافری توسط سایر خطوط هوائی (در کلاس مشابه)، این امر بدون تأدیه هزینه و یا پرداخت مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارات توسط شرکت های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

#### ۲-۳-۲- پرداخت خسارت

۲-۳-۱- اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا ۱۴ روز قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده فقط موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

۲-۳-۲- اگر ابطال پرواز از ۱۴ روز تا ۴۸ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت و جبران خسارت بمیزان ۲۰ درصد نرخ بلیت می باشد.

۲-۳-۳- اگر ابطال از ۴۸ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز انجام پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه و موظف به جبران خسارت بمیزان ۳۰ درصد نرخ بلیت می باشد.

## ۲-۴- تأخیر پرواز Flight Delay

در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز بر اساس ساعت پرواز مندرج در بلیت مسافر، اقدامات ذیل می بایست توسط شرکت هواپیمایی انجام شود.

### ۲-۴-۱- اقدامات عمومی

- نماینده شرکت هواپیمایی می بایست با حضور در میان مسافران، با متانت و احترام نسبت به اطلاع رسانی صحیح درخصوص تأخیر پرواز اقدام نماید.
- شرکت هواپیمایی نسبت به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز بصورت مستمر اقدام نماید.

### ۲-۴-۲- اقدامات اختصاصی

۲-۴-۱- تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۳ ساعت:

- در صورت تأخیر بیش از ۲ ساعت و تا ۳ ساعت، از مسافران پذیرائی مناسب (نوع اول) بعمل خواهد آمد.
- ارائه این پذیرائی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر می باشد.

۲-۴-۲- تأخیر بیش از ۳ ساعت و تا ۵ ساعت:

- انجام پذیرائی مناسب با توجه به ساعت پرواز (نوع دوّم) با توجه به امکانات فرودگاهی
- فراهم نمودن امکان برقراری ارتباط تلفنی جهت اطلاع رسانی
- انجام اقدامات لازم جهت اعزام با سایر شرکت های هواپیمایی (در صورت درخواست مسافر) و در صورت وجود پرواز در همان مسیر و یا انتقال به مقصد نهائی از طریق مسیرهای جایگزین (بجز مسیر درج شده در بلیت)



- استرداد کامل وجه بلیت مسافر در صورت انصراف مسافر از ادامه پرواز

۲-۴-۲- تأخیر بیش از ۵ ساعت:

در این صورت شرکت حمل کننده موظف است، علاوه بر رعایت مفاد بندهای ۲-۴-۲-۱ و ۲-۴-۲-۲، نسبت به جبران خسارت بمیزان ۲۰ درصد نرخ بلیت مسافر اقدام نماید.

تبصره ۴: در مورد پروازهایی که بدلیل شرایط جوی و یا فورس مازور فرودگاه مبداء، مقصد و یا مسیر دچار تأخیر بیش از ۳ ساعت و یا ابطال می گردند، شرکت های هواپیمائی با رعایت مقررات پذیرائی (نوع اول) از مسافرین صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافرین می باشند.

تبصره ۵: در صورتی که پرواز بر اساس ساعت مندرج در بلیت مسافر حرکت (Taxi) نماید و بدلیل فنی و یا عملیاتی به رومپ بازگردد، در این حال میزان تأخیر تا پرواز مجدد، از زمان بازگشت به ترمینال محاسبه خواهد گردید.

تبصره ۶: در صورتی که پرواز تأخیری و یا ابطالی بصورت پیوسته با پرواز دیگری (Connection Flight) و در یک بلیت مشترک (Conjunction Ticket) باشد، ضروری است، کلیه ضوابط مقرر در مورد پرواز اول در مورد پرواز دوم نیز بنحو مقتضی انجام گردد. بدیهی است در صورتی که بلیت های مسافر بصورت جداگانه و از دو شرکت متفاوت اتباع شده باشد، مشمول این امر نخواهد بود.

۲-۴-۳- ملاحظات

۲-۴-۳-۱- در صورتی که شرکت های هواپیمائی در زمان حرکت تعیین شده در بلیت، مسافرین را از طریق سایر خطوط هوائی به مقصد منتقل نمایند، مشمول پرداخت خسارت و یا جریمه تأخیر و یا ابطال نخواهند گردید.

۲-۴-۳-۲- تأخیر انعکاسی (تأخیر متصل به پرواز)، صرفاً اولین پرواز متصل، تا ۱۸۰ دقیقه مشمول تأخیر و پرداخت خسارت آن نخواهد بود.

۲-۳-۳-۴- در صورتی که مراتب تأخیر پرواز تا ۷۲ ساعت قبل از پرواز به مسافری محترم اطلاع رسانی گردد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان جدید اعلام شده خواهد بود؛ لکن چنانچه اطلاع رسانی مزبور بعد از موعد مقرر (۷۲ ساعت قبل از پرواز) باشد، مبنای محاسبه و تعیین میزان تأخیر پرواز، زمان درج شده در بلیت می باشد. لازم است، مفاد مندرج در این بند بعنوان شرایط تکمیلی بلیت مسافر درج و اطلاع رسانی گردد.

۲-۳-۳-۴- با امعان نظر به شرایط پرداخت میزان جبران خسارت مندرج در شیوه نامه، در صورتیکه مسافرین از دریافت خسارت انصراف حاصل و یا مراجعه ای نداشته باشند، بالطبع مسئولیت پیگیری و تأدیه مراتب از خط هوایی ساقط می گردد.

## ۲-۵- تغییر مسیر اجباری توسط شرکت هواپیمایی در طول پرواز

۲-۵-۱- در صورتی که پرواز در مکانی به غیر از مقصد مسافر و یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت)، توقف نماید شرکت هواپیمایی موظف است مسافر را به مبدا یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش های زیر منتقل نماید.

۲-۵-۱-۱- الف- انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر میزان خسارت به مسافر پرداخت گردد.

۲-۵-۱-۲- ب- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد بوسیله سایر شرکت های هواپیمایی انجام پذیرد، پرداخت هزینه های این انتقال برعهده شرکت حامل صورت می گیرد.

## ۲-۶- فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان: Lost or Damaged Baggage

۲-۶-۱- در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان مسافر، شرکت حمل کننده براساس شیوه نامه موظف به پیگیری، جستجو و یا جبران خسارت، وفق پیمان ورشو که عیناً در تاریخ ۱۳۶۴/۸/۱۹ به تفیذ مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است، می باشد.

۲-۶-۲- مسافر در صورت فقدان و یا آسیب دیدگی جامه دان و بار همراه، لازم است، بلافاصله (قبل از ترک فرودگاه) گزارش و لیست محتویات آن را به شرکت حمل کننده ارائه نماید.

۲-۶-۳- در صورت تأخیر در تحویل جامه دان و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۲۱ روز نسبت اعلام مراتب بصورت کتبی (برابر فرم ذیربط) به شرکت حمل کننده اقدام نماید.

## ۲-۷- مسافری توانخواه: Disabled Passenger

۲-۷-۱- بمنظور تأمین تسهیلات رفاهی و ایمنی مسافری توانخواه، شرکت های حمل کننده در چارچوب شیوه نامه های تخصصی ذیربط اقدامات لازم را در ارائه خدمات مناسب و رایگان معمول خواهند نمود.

۲-۷-۲- شرایط خاص مسافر توانخواه می بایست در زمان خرید بلیت و حداقل تا ۴۸ ساعت قبل از پرواز به شرکت حمل کننده اعلام گردد.

۲-۷-۳- ضروری است، مسافر جهت آگاهی از چگونگی این خدمات با دفتر شرکت حمل کننده تماس حاصل نمایند.

۲-۷-۴- مسافران بیمار در دوره پس از عمل جراحی و یا دوران نقاهت از قاعده مسافری توانخواه مستثنی می باشند و تابع مقررات حمل بیمار شرکت حمل کننده خواهند بود.

## ۲-۸- شفاف سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی: Fare Transparency

۲-۸-۱- شرکت هواپیمائی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظف هستند، بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهائی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه نمایند.

تبصره ۷: در مورد قراردادهای خاص مابین خطوط هوایی و یا گروه های گردشگری (IT Fares, Inclusive Tours) مراتب تابع مقررات و قرارداد ذیربط می باشد.

## ۲-۹- سایر موارد

۲-۹-۱- هرگونه اقدامات اهانت آمیز، توهین، رفتار غیرمسئولانه و غیرمتعارف توسط کارکنان و یا مسافری که باعث بروز وضعیت ناهنجار در محیط فرودگاه، هواپیما، ترمینال و سایر اماکن مرتبط گردد، مشمول پیگرد قانونی از سوی مراجع انتظامی و قضائی خواهد بود.

۲-۹-۲- شرکت های هواپیمائی موظف هستند، میزان خسارت مقرر در این شیوه نامه را براساس امکانات موجود در قالب حواله اعتباری (MCO,MPD,EMD) و یا بلیت الکترونیک بنحوی که از سوی مسافری قابل بهره برداری

جهت اتباع بلیت در مسیر دلخواه بین المللی موجود (در شبکه پروازی شرکت هواپیمایی ذیربط) باشد، با ذکر مبلغ تحویل مسافری نمایند.