



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شيوه نامه 2340
CAD 2340

Electronic Ticketing Agencies Requirements

نظارت بر تاسیس و فعالیت دفاتر الکترونیک خدمات مسافرت هوایی

سوابق تغييرات

تغييرات اين سند، بر روي سايت سازمان منتشر مي شود. دارندگان اين سند موظف هستند، از انطباق نسخه مورد استفاده خود با آخرين نسخه موجود بر روي سامانه قوانين و مقررات سازمان هواپيمايي كشوري اطمينان حاصل نمايند.

سوابق تغييرات

نوع تغيير	تاريخ تغيير	موضوع اصلاحات
پيش نويس ۰۱	شهريور ۱۳۹۵	ايجاد سند
بازنگري ۰۱	دی ۱۳۹۶	مشخص نمودن ضمانت اجرائی در بند ۵

فهرست مندرجات

۱- کلیات	۱
۱-۱- اهداف	۱
۲-۱- حوزه اثر	۱
۳-۱- مدیریت تغییرات در شیوه نامه	۱
۴-۱- تعاریف	۱
۲- شرایط صدور مجوز	۴
۱-۲- ضوابط کلی	۴
۲-۲- شرایط اشخاص حقیقی:	۴
۳-۲- روش صدور مجوز	۵
۳- الزامات و تکالیف	۷
۱-۳- تکالیف دفاتر دارنده مجوز	۷
۲-۳- تکالیف شرکت های هواپیمایی	۸
۴- نظارت بر اجرا و فعالیت	۱۰
۱-۴- تدابیر و سازوکارهای سازمان	۱۰

۱- کلیات

این دستورالعمل بر مبنای قانون هواپیمایی کشوری مصوب ۱۳۲۸/۰۵/۰۱، قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۱۷ و قانون جرایم رایانه ای الحاقی به قانون مجازات اسلامی و آیین نامه نحوه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی هوایی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۰۳/۲۷ هیئت وزیران به شرح ذیل تهیه و تصویب گردید.

۱-۱- اهداف

۱-۱-۱- به منظور بهبود شرایط کسب و کار در حوزه مسافرت های هوایی، انطباق رویکرد توسعه و ترویج ارائه خدمات الکترونیک با الزامات و شاخص های تخصصی صنعت حمل و نقل هوایی و شفاف سازی فرایند کار و نحوه برخورد با متخلفین واحدهای متقاضی فعالیت در امر ارائه خدمات مسافرتی با بهره برداری از بسترهای ارتباطات الکترونیک و براساس شرایط مندرج در این دستورالعمل مجاز اعلام می گردند.

۱-۲- حوزه اثر

۱-۲-۱- کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی که اقدام به ارائه خدمات الکترونیک مسافرت هوایی می نمایند، موظفند مجوز لازم را مطابق مواد این دستورالعمل از سازمان اخذ نمایند.

۱-۲-۲- واحدهای ارائه دهنده خدمات مسافرت هوایی با استفاده از بسترهای ارتباطات الکترونیک موظف به رعایت مفاد این سند می باشند.

۱-۳- مدیریت تغییرات در شیوه نامه

۱-۳-۱- مقام مسئول در اتخاذ تصمیم در مورد تغییر در محتویات شیوه نامه و تایید تغییرات اعمال شده رئیس سازمان هواپیمایی کشوری است.

۱-۳-۲- تغییرات جزئی (نگارشی) در این شیوه نامه بعنوان اصلاحیه بر روی همان ویرایش اعمال می شوند. تغییرات کلی (ماهوی) به عنوان یک بازنگری ویرایش جدید منتشر خواهد شد.

۱-۳-۳- تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی مرتبط و یا ذینفع در این شیوه نامه، جهت حفظ روزآمدی، رفع نواقص و ایرادات و انطباق با الزامات ملی و بین المللی مربوطه، می توانند درخواست تغییر در محتویات این شیوه نامه را به همراه موارد اصلاحی پیشنهادی به دفتر حقوقی سازمان ارائه دهند.

۱-۴- تعاریف

اصطلاحات زیر در معانی تعریف شده بکار می روند:

در این شیوه نامه عناوین و اصطلاحات بشرح ذیل تعریف گردیده‌اند.

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری

دفتر نظارت: دفتر نظارت بر فرودگاه‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات هوانوردی

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

بستر ارتباطات الکترونیک: کلیه روش‌های ارتباطی شامل استفاده از بسترهای اینترنت، اینترنت و شبکه‌های موبایل بمنظور ارائه خدمات و کسب و کار

دفتر الکترونیک خدمات مسافرت هوایی: اشخاص حقیقی و حقوقی که در زمینه ارائه خدمات مسافرت هوایی، فروش بلیت، ذخیره جا و هرگونه اقدام دیگر مربوط به خدمات ترابری هوایی مسافر به صورت الکترونیک با رعایت قوانین و مقررات سازمان فعالیت می‌نماید.

میراث فرهنگی: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

مرکز: مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

پلیس فتا: پلیس فضای تولید و تبادل اطلاعات نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

آیین نامه: آیین نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷

بلیت: سند، توافق و قراردادی است مابین مسافر و شرکت هواپیمایی صادر کننده (ویا حمل کننده) که مبین حدود و مسئولیت‌های طرفین قرارداد می‌باشد. این سند بعنوان مجوز پذیرش مسافر و توشه همراه وی تلقی گردیده و می‌تواند به اشکال کاغذی و یا الکترونیک توسط شرکت هواپیمایی صادر کننده (ویا حمل کننده) و یا نمایندگی فروش آن صادر گردد. این سند مشتمل بر شرایط قرارداد و کوپن‌های پرواز می‌باشد.

فناوا: فناوری اطلاعات و ارتباطات

ارتباط برخط (On Line): منظور ارتباط لحظه‌ای با سایر سیستم‌ها در بسترهای ارتباطات الکترونیک

دیدارگاه : مجموعه‌ای از صفحات وب است که دارای یک دامنه اینترنتی یا زیردامنه اینترنتی مشترک‌اند و به صورت مجموعه‌ای از صفحات مرتبط که داده‌هایی نظیر متن، صدا، تصویر و فیلم، روی آن‌ها ارائه می‌شود، روی تار جهان‌گستر شبکه اینترنت قرار می‌گیرد.

۲- شرایط صدور مجوز

۲-۱- ضوابط کلی

۲-۱-۱- ارائه محل مناسب برای دفتر کار برابر ضوابط دفاتر ارائه دهنده خدمات الکترونیک مسافرت هوایی

۲-۱-۲- برخورداری از مدیر فنی واجد شرایط بند ۲-۳-۴-

۲-۱-۳- برخورداری از کارشناس فناوا واجد شرایط

۲-۱-۴- ارائه نام، نشان دفتر، آدرس وب سایت (تارنما)

۲-۱-۵- سپردن تضمین مقرر

۲-۲- شرایط اشخاص حقیقی:

۲-۲-۱- تابعیت ایران

۲-۲-۲- متدین به دین اسلام یا سایر ادیان به رسمیت شناخته شده در قانون اساسی .

۲-۲-۳- عدم اعتیاد به مواد مخدر بنا به تائید مراجع ذیصلاح

۲-۲-۴- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه کیفری .

۲-۲-۵- داشتن کارت پایان خدمت نظام وظیفه یا معافیت از آن برای متقاضیان مرد .

۲-۲-۶- داشتن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی .

۲-۲-۷- نداشتن اشتغال دیگر که مانع فعالیت مورد نظر باشد .

۲-۲-۸- داشتن حداقل ۳۰ سال سن

۲-۲-۹- داشتن حداقل ۵ سال سابقه کار مفید مرتبط با فعالیت مسافرت هوایی و صلاحیت شغلی .

تبصره ۱: مجوز تاسیس و فعالیت دفتر برای اتباع بیگانه فقط در قالب اشخاص حقوقی و با رعایت قوانین و

مقررات مربوط صادر می شود

۳-۲- روش صدور مجوز

۳-۲-۱- سازمان در خصوص صلاحیت متقاضیان تأسیس دفاتر و مدیران عامل و فنی ذیربط از دفتر مرکزی حراست سازمان استعلام بعمل خواهد آورد.

۳-۲-۲- جانبازان بیش از ۲۵٪ با داشتن توانایی جسمی و آزادگان و رزمندگان جنگ تحمیلی با بیش از دو سال سابقه حضور داوطلبانه در جبهه و خانواده های معظم شاهد با معرفی مرجع ذیربط، با داشتن شرایط کامل این آیین نامه از نظر نوبت اعطای مجوز تأسیس دفتر اولویت دارند .

۳-۲-۳- متقاضیان تأسیس دفتر باید دارای محلی با شرایط زیر جهت انجام فعالیت خود به تشخیص سازمان باشند :

۳-۲-۳-۱- برخورداری از مکان لازم با کاربری اداری و یا تجاری متناسب برای کسب و کار الکترونیک (به تشخیص سازمان)

۳-۲-۳-۲- ارائه مدرک معتبر رسمی مبنی بر احراز مالکیت یا استیجاری محل دفتر

۳-۲-۴- متقاضیان تأسیس دفتر باید یک نفر را به عنوان مدیر فنی معرفی نمایند، مدیر فنی با دارا بودن ضوابط مندرج در بند ۲-۱-۲- این شیوه نامه باید دارای شرایط زیر باشد:

۳-۲-۵- متقاضیان تأسیس دفتر باید یک نفر را به عنوان کارشناس فناوا معرفی نمایند، کارشناس فناوا می بایست دارای مدرک کارشناسی مرتبط در حوزه فناوا و ۳ سال سابقه کار مفید باشند.

۳-۲-۶- متقاضیان مجوز تأسیس دفتر مکلف است تضمین معتبر به میزان حداقل پانصد میلیون ریال به سازمان به عنوان حسن انجام کار و تضمین تعهد تسلیم نماید .

تبصره ۲: مبلغ تضمین هر دو سال یک بار با توجه به شاخص تورم اعلام شده از سوی بانک مرکزی ایران توسط سازمان قابل افزایش است .

۳-۲-۷- تضمین سپرده شده در صورت عدم ایفای تعهدات به تشخیص سازمان قابل استیفاء می باشد، در صورتی که تمام یا قسمتی از تضمین مورد استفاده قرار گیرد، سازمان مراتب رابه وسیله نامه به نشانی دارنده مجوز ارسال و دارنده مجوز مکلف است حداکثر تا یک ماه از تاریخ اعلام، تضمین را به میزان مقرر تکمیل نماید .

تبصره ۳: عدم تکمیل تضمین مقرر، منجر به تعلیق مجوز فعالیت دفتر می‌گردد.

۲-۳-۸- در صورتی که صاحب مجوز انصراف خود را از ادامه فعالیت به وسیله نامه سفارشی، ثبت در دبیرخانه سازمان و یا اظهارنامه رسمی اعلام نماید؛ در صورتیکه تسویه حساب های لازم انجام پذیرد و فعالیت یاد شده متوقف شده باشد، تضمین سپرده شده پس از لغو مجوز آزاد خواهد گردید.

۲-۳-۹- متقاضی باید نام و نشان تجاری دفتر خود را به سازمان اعلان نماید تا پس از تأیید مورد استفاده قرار گیرد. تغییر نام و نشان تجاری بدون تأیید سازمان ممنوع است .

تبصره ۴: نام و نشان تجاری باید دارای مفهوم متناسب با موضوع فعالیت دفتر بوده و از نام های غیر فارسی و غیر متعارف نباشد .

۲-۳-۱۰- پس از احراز شرایط و ابلاغ موافقت اصولی از سوی سازمان، متقاضی موظف است طی سه ماه نسبت به معرفی مکان، نام و نشان تجاری، مدیر فنی دارای شرایط و ارائه تضمین به سازمان اقدام نماید، در غیر این صورت موافقت اصولی ابلاغی کان لم یکن تلقی می‌گردد .

۲-۳-۱۱- سازمان پس از دریافت مدارک مندرج در بند ۲-۳-۲- نتیجه بررسی خود را به متقاضی اعلام خواهد نمود .

۳- الزامات و تکالیف

۳-۱- تکالیف دفاتر دارنده مجوز

۳-۱-۱- برخورداری از زیر ساخت های ارتباطات الکترونیک و فناوا بمنظور ارائه خدمات برخط به مشتریان

۳-۱-۲- رعایت موازین حقوق مسافر براساس شیوه نامه ۲۰۴۰ سازمان (CAD 2040)

۳-۱-۳- حضور مدیر فنی

۳-۱-۴- حضور کارشناس فناوا

۳-۱-۵- اخذ نماد اعتماد الکترونیکی (مجوز کسب و کار اینترنتی) بلافاصله پس از طی مراحل اعطای مجوز فعالیت و براساس معرفی سازمان به مرکز برابر آئین نامه ذیربط

۳-۱-۶- ارائه وب گاه مناسب و منطبق با ضوابط ذیربط جهت عرضه خدمات الکترونیک مسافرت هوایی

۳-۱-۷- برخورداری از کادر مجرب جهت ارائه خدمات پشتیبانی فروش الکترونیک مسافرت هوایی بصورت ۲۴ X ۷ (۲۴ ساعته در تمامی ایام هفته)

۳-۱-۸- نمایش لوگو و کد پویای اعتبار سنجی اجازه ارائه خدمات الکترونیک مسافرت هوایی از سازمان در وب گاه

۳-۱-۹- معرفی نام تجاری و آدرس رسمی (مطابق مجوز فعالیت) بمنظور پاسخگویی و تسلیم ابلاغیه ها و مکاتبات ذیربط

۳-۱-۱۰- انعقاد قرارداد رسمی با شرکت های هواپیمائی فعال در کشور، بمنظور ارائه خدمات نمایندگی فروش الکترونیک

۳-۱-۱۱- برقراری ارتباطات نظام مند (API, Web-Service) با سامانه های ذخیره جای شرکت های هواپیمائی طرف قرارداد از طریق مکانیزم های منطبق بر استانداردهای ذیربط.

۳-۱-۱۲- صدور مستقیم و ارسال برخط بلیت استاندارد شرکت های هواپیمائی طرف قرارداد به مشتریان، بهنگام پرداخت وجه.

۳-۱-۱۳- اعتبار مجوز صادر شده یکسال است و دارنده موظف است، یک ماه قبل از انقضای مدت نسبت به تمدید آن اقدام نماید.

۳-۱-۱۴- پس از لغو و یا انصراف دارنده مجوز، سازمان سریعاً نسبت به لغو نماد الکترونیک با مرکز مکاتبه نموده و مراتب را نیز به پلیس فتا گزارش خواهد نمود.

۳-۱-۱۵- دفاتر خدمات مسافرت هوایی که دارای مجوز معتبر براساس بند الف ماده یک آئین نامه، می باشند و تمایل به توسعه فعالیت و استفاده از بستر الکترونیک دارند، می بایست نسبت به اخذ مجوز موضوع این دستورالعمل از سوی سازمان و رعایت کلیه ضوابط و شرایط خاص دفاتر خدمات الکترونیک اقدام نمایند.

تبصره ۵: اعتبار مجوز فعالیت الکترونیکی منوط به معتبر بودن مجوز بنادالف دفاتر مزبور می باشد. بدیهی است در صورت تعلیق و یا لغو مجوز (بنادالف)، مراتب منجر به توقف فعالیت در حوزه ارائه خدمات الکترونیک نیز خواهد گردید.

۳-۲- تکالیف شرکت های هواپیمایی

۳-۲-۱- اعطای نمایندگی فروش الکترونیک تنها به دفاتری که مجوز فعالیت خود را از سازمان اخذ نموده اند، مجاز می باشد. بدیهی است اعطای نمایندگی فروش به دفاتری که فاقد مجوز معتبر هستند، بکلی ممنوع می باشد.

تبصره ۶: شعب شرکت های هواپیمایی از این قاعده مستثنی می باشند.

۳-۲-۲- ابلاغ دستورالعمل نحوه ارائه خدمات نمایندگی فروش الکترونیک و نظارت بر عملکرد آنها

۳-۲-۳- اخذ تضمین های معتبر در خصوص ارائه اجازه ارائه خدمات نمایندگی فروش

۳-۲-۴- ابلاغ بخشنامه ها و مقررات فروش تخصصی دفاتر نمایندگی فروش

۳-۲-۵- کنترل و نظارت بر نحوه فعالیت و عملکرد دفاتر مذکور

۳-۲-۶- اعلام لیست دفاتر و یا شرکت های خدمات مسافرت هوایی مجاز و دارنده اجازه ارائه خدمات الکترونیک به سازمان.

۳-۲-۷- کنترل و رسیدگی به وضعیت فعالیت دفاتر مزبور (از قبیل محل فعالیت، مدیران شرکت و اعتبار پروانه فعالیت) مطابق و هماهنگ با تاییدیه های سازمان.

۳-۲-۸- ارسال گزارش در خصوص هرگونه تخلف از سوی دفتر مزبور به سازمان.

۳-۲-۹- انعکاس وضعیت نمایندگی فروش الکترونیک، اعم از اعطاء، تعلیق و یا لغو (نمایندگی) به سازمان.

۳-۲-۱۰- اطلاع رسانی هرگونه تغییر در برنامه پروازی که بر اثر ایجاب شرایطی از قبیل نقص فنی و شرایط جوی و ... از سوی شرکت هواپیمایی به دفاتر نمایندگی جهت اطلاع رسانی به مسافر.

۴- نظارت بر اجرا و فعالیت

۴-۱- تدابیر و سازوکارهای سازمان

۴-۱-۱-۴- نظارت بر جریان اعطای مجوز فعالیت به واحدهای الکترونیک خدمات مسافرت هوایی تحت تدابیر و سازوکارهای ذیل می باشد:

۴-۱-۱-۱-۴- به منظور کنترل و نظارت بر فعالیت دفاتر الکترونیک خدمات مسافرت هوایی و ایجاد فضای سالم در کسب و کار الکترونیک، سازمان مطابق آیین نامه اجرایی تاسیس دفاتر خدمات هوایی اقدام می نماید.

۴-۱-۱-۲-۴- در صورت تعلیق و یا لغو مجوز فعالیت، سازمان نسبت به اطلاع رسانی مراتب امر به کلیه مبادی ذیربط اعم از میراث فرهنگی، مرکز، پلیس فتا و خطوط هوایی اقدام خواهد نمود.

۵- ضمانت اجرا

۵-۱-۱-۵- دفاتر خدمات مسافرتی:

دفاتر خدمات مسافرت هوایی دارای مجوز بند (الف) چنانچه قصد فروش بلیت هوایی از طریق سامانه الکترونیکی را داشته باشند، مکلف هستند مجوز لازم را از این سازمان دریافت نمایند. و در صورت فعالیت در سامانه الکترونیکی بدون اخذ مجوز، علاوه بر اعمال مجازاتهای مقرر در آیین نامه نحوه نظارت بر دفاتر خدمات مسافرت هوایی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷ هیئت وزیران، نسبت به مسدود نمودن سایتهای غیرمجاز و نیز اعمال مجازاتهای مقرر در باب چهارم قانون تجارت الکترونیک از طریق محاکم قضایی و پلیس فتا اقدام خواهد شد.

۵-۲-۲-۵- سایتهای اینترنتی:

کلیه سایتهایی که اقدام به فروش بلیت هوایی می نمایند برابر این دستورالعمل موظف هستند از سازمان هواپیمایی کشوری مجوزهای لازم را دریافت نمایند، در غیر اینصورت نسبت به مسدود نمودن سایتهای مذکور و نیز اعمال مجازاتهای مقرر در باب چهارم قانون تجارت الکترونیک از طریق محاکم قضایی و پلیس فتا اقدام خواهد شد.

۵-۳-۳-۵- شرکتهای هواپیمایی:

کلیه شرکتهای هواپیمایی چنانچه تکالیف مقرر در این دستورالعمل از بابت اعطای نمایندگی فروش الکترونیکی را رعایت نمایند، علاوه بر دارا بودن مسئولیت مدنی و جبران خسارات وارده به اشخاص (اعم از حقیقی و حقوقی) از

بابت مجازاتهای مقرر در باب چهارم قانون تجارت الکترونیک و دیگر قوانین و مقررات کشور راساً مسئول بوده و در مقابل مراجع قانونی و قضایی پاسخگو می‌باشند و هیچگونه مسئولیتی متوجه سازمان نمی‌باشد.