



Date : ۱۴۰۲/۰۱/۳۰ تاریخ :

No.: ۱۱۰۱۶ شماره :

Ref. : ندارد پیوست :

به کلیه همکاران محترم و آژانس های طرف قرارداد

موضوع: ارتقای سطح کیفیت خدمات و رضایت مندی مسافران

با سلام

احتراماً در خصوص شرایط پذیرش مسافران و ارتقای کیفیت خدمات در پروازهای داخلی و بین المللی این شرکت هواپیمایی، روبه و مقررات ذیل جهت هرگونه اجرا به حضور ایفاد می گردد:

- به منظور جلب رضایت مندی مسافران در پروازهای داخلی، در شرایط تاخیر در بازه ۱:۵۰ الی ۲:۰۰ ساعت و در پروازهای بین المللی در بازه ۲:۵۰ الی ۳:۰۰، با تشخیص و تایید رئیس محترم ایستگاه و ثبت توضیحات در بلیت مسافر و ممه‌ور به مهر استرداد بدون جریمه و همچنین ثبت اسامی در صورت جلسه ایستگاه، استرداد وجه بدون جریمه بلامانع است.
- در خصوص پروازهای ابطالی که از قبل توسط شرکت هواپیمایی و آژانس خدمات مسافرتی صادر کننده بلیت اطلاع رسانی شده است؛ (به غیر از مسافران دارای ادامه مسیر پروازی با سایر ایرلاین ها و پروازهای رفت و برگشت) (با رعایت حد فاصله بین پرواز با سایر ایرلاین ها در بازه ۲ الی ۷۲ ساعت))، بدون نیاز به الصاق مهر در بلیت مسافرین محترم، استرداد وجه بلامانع می باشد.
- در خصوص مسافرانی که کارت پرواز خود را دریافت کرده و بار خود را به مسئول پذیرش در فرودگاه تحویل داده اند، در صورت عدم استفاده یا جاماندن از پرواز (Noshow)، با توجه به اینکه فرصت فروش مجدد از شرکت هواپیمایی سلب شده است، برابر با جریمه ۱۰۰٪ نسبت به بلیت مسافر اقدام لازم صورت می پذیرد.

لیلا شیری
سرپرست مدیریت بازرگانی