

مسافران پروازهای خروجی از مشهد، در صورت بروز هر گونه مشکلی در زمینه تاخیر های طولانی مدت و همچنین عمل نکردن هریک از شرکت های هواپیمایی به تعهدات خود مبنی بر رعایت حقوق مسافران و ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل مذکور، می‌توانند به دوروش مراجعه حضوری وپیامکی برای ثبت شکایت خود اقدام کنند.

راهکارهایی برای پیگیری حقوق مسافران که در برخی سفرهای هوایی پایمال می‌شود

۷روش شکایت از شرکت‌های هواپیمایی

باتخفیف ۳۰درصد از لحاظ مسیر و کلاس پروازی است.

■ حقوق مسافران در صورت ابطال بلیت

در این دستورالعمل در باره پروازهایی که به دلیل شرایط جوی یا امنیتی پروادگاه‌مبدا،مقصدو مسیر دچار تاخیر یا ابطال می‌شود، گفته شده که شرکت‌های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرایی از مسافران صرفا موظف به استرداد کامل وجهه مسافران هستند.

همچنین براساس دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی، اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت است و اگر ابطال پرواز از شش روز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه و ارائه یک فقره بلیت مشابه با ۳۰درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی مشابه به مسافر است. اگر ابطال از ۲۴ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز، صورت پذیرد در این حالت شرکت مربوط، موظف به پرداخت کامل وجه و ارائه یک فقره بلیت نیم‌بهای مشابه همان مسیر و کلاس پروازی است. ارائه این بلیت مشابه در اولین فرصت زمانی انجام می‌گیرد. در صورت انتقال مسافر توسط دیگر خطوط هوایی این امر بدون پرداخت هزینه یا ماه به التفاوت توسط مسافر، یا با پرداخت خسارت توسط شرکت های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

بر اساس دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی، نماینده شرکت هواپیمایی با حضور در میان مسافران با متانت واحترام به اطلاع رسانی صحیح در باره تاخیر پرواز می‌پردازد و شرکت هواپیمایی به اطلاع رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز به صورت مستمر اقدام می‌کند.

■ حقوق مسافران در صورت تاخیر پرواز

بنابر این گزارش در صورت تاخیر بیش از یک ساعت و کمتر از دو ساعت، از مسافران پذیرایی نوع اول شامل میان وعده اعم از نوشیدنی گرم یا سرد و شیرینی مناسب به عمل خواهد آمد البته ارائه این پذیرایی مشروط به وجود زمان کافی برای پذیرایی و ایجاد نشدن تاخیر بیشتر در پرواز است. همچنین در تاخیر بیش از دو ساعت و تا چهار ساعت، انجام پذیرایی مناسب حداقل نوع اول با توجه به امکانات فرودگاهی، فراهم کردن امکان برقراری ارتباط تلفنی برای اطلاع رسانی،

تغییر پرواز در صورت درخواست مسافر و امکان انجام آن، انجام اقدامات لازم برای اعزام با دیگر شرکت های هواپیمایی در صورت درخواست مسافر و جود پرواز از همان مسیر، با انتقال به مقصد نهایی از طریق مسیرهای جایگزین به غیر از مسیر درج شده در بلیت و نیز پرداخت

به تعهدات خود مبنی بر رعایت حقوق مسافران و ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل مذکور، می‌توانند به دوروش مراجعه حضوری و همچنین از سال پیامک به سامانه پیامکی ارتباط با باز پرس ویژه رسیدگی به جرایم فرودگاه شهید هاشمی نژاد به شماره ۰۱۵۷۵۷۳۰۰ به ثبت شکایت خود اقدام کنند. مسافران در پیامک ارسالی خود باید به مواردی از جمله شماره و شرکت هواپیمایی پرواز و همچنین مقصد پرواز، مشخصات خود و شرح اجمالی واقعه اشاره کنند.

۲پیگیری از طریق رابط شرکت هواپیمایی در سازمان هواپیمایی کشوری

از طریق دستگاه قضا که با توجه به محدودیت های موجود تنها در باره پرواز های خروجی از دو شهر تهران و مشهد به صورت ویژه وجود دارد به ثبت شکایت خود اقدام کنند. مسافران در پیامک ارسالی خود باید به مواردی از جمله شماره و شرکت هواپیمایی پرواز و همچنین مقصد پرواز، مشخصات خود و شرح اجمالی واقعه اشاره کنند.

به تعهدات خود مبنی بر رعایت حقوق مسافران و ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل مذکور، می‌توانند به دوروش مراجعه حضوری و همچنین از سال پیامک به سامانه پیامکی ارتباط با باز پرس ویژه رسیدگی به جرایم فرودگاه شهید هاشمی نژاد به شماره ۰۱۵۷۵۷۳۰۰ به ثبت شکایت خود اقدام کنند. مسافران در پیامک ارسالی خود باید به مواردی از جمله شماره و شرکت هواپیمایی پرواز و همچنین مقصد پرواز، مشخصات خود و شرح اجمالی واقعه اشاره کنند.

به تعهدات خود مبنی بر رعایت حقوق مسافران و ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل مذکور، می‌توانند به دوروش مراجعه حضوری و همچنین از سال پیامک به سامانه پیامکی ارتباط با باز پرس ویژه رسیدگی به جرایم فرودگاه شهید هاشمی نژاد به شماره ۰۱۵۷۵۷۳۰۰ به ثبت شکایت خود اقدام کنند. مسافران در پیامک ارسالی خود باید به مواردی از جمله شماره و شرکت هواپیمایی پرواز و همچنین مقصد پرواز، مشخصات خود و شرح اجمالی واقعه اشاره کنند.

به تعهدات خود مبنی بر رعایت حقوق مسافران و ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل مذکور، می‌توانند به دوروش مراجعه حضوری و همچنین از سال پیامک به سامانه پیامکی ارتباط با باز پرس ویژه رسیدگی به جرایم فرودگاه شهید هاشمی نژاد به شماره ۰۱۵۷۵۷۳۰۰ به ثبت شکایت خود اقدام کنند. مسافران در پیامک ارسالی خود باید به مواردی از جمله شماره و شرکت هواپیمایی پرواز و همچنین مقصد پرواز، مشخصات خود و شرح اجمالی واقعه اشاره کنند.

۱-مماشات-پایان ۲-پیاله -حاکم ۳-آراستن -سقف منزل -از حروف الفبا ۴-مسایو عامیانه -خبرچین-بند دست ۵-درخت انگور-نیرو ۶-تورم گرهای با-چرخ چاه ۷-دخمه -برقرار ۸-خاطر -زادگاه نیما-۹-شد زمینه -پلید -لحظه ۱۰-تکیه بر پشتی -اسب سرکش ۱۱-یادشاهان-واحد سطح ۱۲-دوبار هم قد -از مراکز گلاب گیری کاشان -برج داستانی ۱۳-از القاب اشرافی اروپا -رنج -یاد مشرق ۱۴-سبله ای برای حفاظت مدار های الکتریکی -آونگ ۱۵-وقار و سنگینی -اکسیر



روش ثبت شکایت

در نزد باز پرس ویژه فرودگاه هاشمی نژاد

موظف هستند بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیت صادره، قیمت نهایی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه های اضافی)، نام شرکت حمل‌کننده و دیگر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه کنند.

■ شکایت، راهی برای دست یابی به حقوقمان در مسافرت‌های هوایی

تمامی موارد و نکاتی که در بالا گفته شد، حقوقی است که مسافران در زمان بروز ابطال بلیت و تاخیر در زمان انجام پرواز خود از آن‌ها برخوردار هستند و در صورت بروز هریک از اتفاق‌های ذکر شده، می‌توانند این حقوق را از شرکت‌های هواپیمایی مطالبه کنند. حال در برخی موارد حتی با وجود مطالبه این حقوق نیز شرکت های هواپیمایی از انجام این تعهدات سر باز می‌زنند. در این صورت، هیچ راهی برای مسافران غیر از شکایت و پیگیری موضوع از مراجع ذی صلاح باقی نمی‌ماند. البته شاید خیلی از ما بگوییم کسی حال و حوصله وقت انجام شکایت و پیگیری آن را دارد، اما واقعیت این است که بیشتر این شکایات را می‌توان به صورت اینترنتی ثبت کرد، پس نیازی به صرف زمان زیاد و مراجعه حضوری و طی کردن بروراسی‌های مرسوم اداری نیست و دیگران می‌شاید برای ما تنها یک بار چنین اتفاقی رخ دهد، ولی اگر آن را پیگیری نکنیم، این موضوع می‌تواند به برویه‌ای مرسوم تبدیل شود و باعث بیشتر شدن بی‌تعهدی شرکت های هواپیمایی در قبال حقوق مسافران شود، چیزی که امروز شاهد آن هستیم، پس با اعلام شکایت، می‌توانیم در حدیک تذکر هم که شده، شرکت هواپیمایی را از کار غیرمتعهدانه‌اش آگاه کنیم.

■ راهکارهای ثبت شکایت

احتمالا اکثر مسافرانی که در پرواز های خود با تاخیر های طولانی مدت یا ارائه نشدن خدمات مناسب مواجه می‌شوند، بهترین راه‌آماندن در هواپیمایا پیاده نشدن، تا زمانی که به حق و حقوق خود برسند، می‌دانند ولی باید گفت که این کار تنها بهترین راه‌انست، بلکه بدترین تصمیم ممکن در زمینه رسیدن به حقوقشان است، چرا که بر اساس قانون، مسافر در این صورت مرتکب جرم می‌شود و همین موضوع باعث ایجاد مشکل برای وی می‌شود. مسافران در این حالت بهترین کاری که می‌توانند انجام دهند، دوری از هر گونه تنش و برخورد با مسئولان و کادر پروازی شرکت هواپیمایی و پیگیری موضوع از طریق مراجع قانونی است. این افراد می‌توانند ضمن شکایت حقوقی در دادگاه صالحه، حقوق خود را از طریق ثبت شکایت الکترونیک در یکی با تمامی پایگاه های معرفی شده در ادامه متن پیگیری کنند. البته بیان این موارد، صرفا یک پیشنهاد برای تسریع در دسترسی به حقوق مسافران است و به هیچ وجه جنبه تخریبی در زمینه خدماتی که توسط شرکت های هواپیمایی ارائه می‌شود ندارد.

ثبت شکایت در سایت سازمان هواپیمایی کشوری ابتدای می‌توانید فرم شکایت از شرکت هواپیمایی را در سایت سازمان هواپیمایی کشوری تکمیل کنید، البته توصیه می‌شود قبل از تکمیل آن، شروط و الزامات شکایت را در این سامانه مطالعه کنید.

ثبت شکایت در سامانه «شهرآه» در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، روند پیگیری را از مرجع ذی صلاح دیگری پیگیری کنید که آن مرجع وزارت راه و شهرسازی است. شما می‌توانید فرم سامانه «شهرآه» وزارت راه و شهرسازی (گزارش های شهروندی) را در این خصوص تکمیل کنید تا موضوع توسط کارشناسان و بازرسان این وزارت خانه نیز پیگیری شود.

ثبت شکایت در سایت سازمان بازرسی بازرسی اگر جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، با امید نشوید و راه را ادامه دهید و به سایت سازمان بازرسی کل کشور مراجعه و فرم شکایتی هم در این

ثبت شکایت در سایت سازمان بازرسی بازرسی اگر جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، با امید نشوید و راه را ادامه دهید و به سایت سازمان بازرسی کل کشور مراجعه و فرم شکایتی هم در این

پرونده روز

+ برای ثبت و پیگیری شکایت به این نکات نیز توجه داشته باشید:

۱. در کشور حدود ۴۰ مرجع ثبت شکایت (نهادهای نظارتی و قانونی در موضوعات مختلف) وجود دارد که می‌توان از طریق هر کدام از آن‌ها (در صورت مرتبط بودن موضوع به آن نهاد) موضوع را پیگیری کرد و مواردی که ذکر شد، تنها نهادهای اصلی در این زمینه بودند.
۲. در صورت تمایل به ثبت شکایت، توصیه می‌شود، ثبت شکایات را به صورت مرحله‌ای پیگیری و از ثبت یک باره شکایات در سامانه‌های مختلف پرهیز کنید.

۳. حتماً پیش از ثبت شکایت، نکات و باید و نبایدهای آن را در هریک از سامانه‌های ثبت شکایت مطالعه کنید تا مسئولان، سیدگی به شکایات، بتوانند به بهترین وجه برای پیگیری شکایت شما اقدام کنند.

۴. پیشنهاد می‌شود در صورت ثبت شکایت، کار خود را در نیمه راه، رها نکنید و تا حصول نتیجه آن را دنبال کنید.
۵. روند ذکر شده برای کلیه شرکت های هواپیمایی، قابل پیگیری بوده و قانونی است.

شماره تماس مستقیم مسئولان رسیدگی به شکایات شرکت های هواپیمایی

<div><div><div><div><div></div><div>ایران‌ایران</div></div><div><div></div><div>Mahan Air</div></div></div></div></div> <div>جواد غفاری</div> <div>۰۲۱-۴۶۶۲۴۴۹۱</div>	<div><div><div><div></div><div>هواپیمایی ایران‌ایران</div></div><div><div></div><div>مرضیه جعفرزاده</div></div></div></div>
---	---

۰۲۱-۸۹۳۱۷۸۱۲-۱۴

منبع: www.cao.ir

سایت تکمیل کنید، ناگفته نماند که در جریان ثبت شکایت در این حوزه، مصداق شکایت باید با حوزه فعالیتی سازمان بازرسی تطابق داشته باشد که در این زمینه نیز توصیه می‌شود باید ها و نبایدهای شکایت را در این سایت پیش از تکمیل فرم مطالعه کنید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.

ثبت شکایت در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

در صورتی که از این پیگیری جواب قانع کننده ای دریافت نکردید، لطفاً خسته نشوید و روند پیگیری را با تکمیل فرم شکایت مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ادامه دهید.