

احتمالاً پیش آمده که بارها هوای شما را برای سفر خود انتخاب و خود را برای یک سفر خوب و سریع و هیجان انگیز آماده کرده باشید. ولی همه چیز را با یک اتفاق ساده در دماغه‌های شما در فرودگاه‌ها و یا مقصد سرگردان شده باشید. در این مواقع بهتر است بدانید که شما به عنوان مسافر جوق حقوقی دارید. بدخل و خرج امروز سعی در دانستن شما از حقوق هوایی‌تان آگاه کنید.

حقوق
مصرف کننده

تجربیات شما

سوالا ت وا ید ه ای خود را برای ما ارسال کنید

۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰ ۲۰۰۹۹۹

* باسلام من وهمسرم مسافر پرواز هجدهم تیر نهم جولای از بمبئی به تهران بودیم. این پرواز هفت ساعت تاخیر داشت و آن طور که گفتند هواپیما به مسیر دیگری فرستاده شده بود. ما به پرواز داخلی دیگر خود هم نرسیدیم و همچنان پیگیر جبران خسارت هستیم.

✱ چند ماه پیش پروازمان از اهواز به تهران لغو شد. نه معذرت خواهی از طرف شرکت شنیدیم و نه حتی یک جرعه آب به مردم دادن که بخورن! همه مسافران درمانده تا روز بعد در فرودگاه آواره بودند. به نظر من تا وقتی یکی از این شرکت های هواپیمایی جریمه سنگین نشود، این مشکلات حل نخواهد شد.

✱ با سلام، شاید باورتون نشه، در فروردین سال ۱۳۸۷ یک پرواز از استانبول به تهران ۳۳ ساعت تاخیر به دلیل نقص فنی هواپیما صورت گرفت، من به همراه چهار نفر از اعضای خانواده در این پرواز و بار سید به تهران و با استناد به اصول کنوانسیون بین المللی حمل و نقل و با شکایت از این شرکت هواپیمایی به راز سی سازمان هواپیمایی خسارتی تقریباً معادل سه میلیون تومان به صورت مسافرت جایگزین از شرکت دریافت کردم. ما به خود باید به حقوق خودمان واقف باشیم و از آن دفاع کنیم.

* پرواز که قرار بود ساعت ۱۵:۱۹ از کیش حرکت کند ساعت ۲۰:۱۰ با امداد حرکت کرد تصور کنید کودکان و بزرگسالانی که از دو ساعت قبل از پرواز در فرودگاه بوده اند چه حالی داشتند. جالب این که هواپیمای مسیری که نیم ساعت را دو ساعت طی کرد. فقط می‌تونم بگویم متاسفم ما که تکریمی برای مسافر ندیدیم اول باید کادر رو آموزش بدن که چه جور ی با مسافر برخورد کنه.

در مسیر شکایت هدر نمی دهند. اما بهتر است این را بدانیم که همین موضوع باعث شده تا شرکت های هواپیمایی نگران خسارات مادی و معنوی وارد شده به مسافران نباشند و به ادامه تاخیرها دامن زده شود.

موارد قابل شکایت از آژانس هواپیمایی:

تحويل بليت نا معتبر، تحويل بليت ناخوانا و محدوش، تحويل اندودان بليت و تحويل اديت و جمله مسكلائي است كه ممكن است بين مسافر و اژانس ها هويپامي هاي به وجود بيايد. در اين شرايط با توجه به اين كه اژانس ها هويپامي براساس مجوزي كه از شركت هاي هويپامي مي گيرند براي فروش بليت مربوط به آن شركت ها اقدام مي كنند، پس بهتر است در صورت مشاهده تخلف در ارائه خدمات از سوي آن ها، ابتدا شكايات خود را به شركت هويپامي مربوط بريد. اگر به نتيجۀ مطلوب خود نرسيدي، مي تواني از طريق سامانه مسافر شكايات خود را براي پيگيري ثبت كنيد.

موارد قابل شکایت از فرودگاه:

تمام امکانات رفاهی که فردوگاه برای مسافران ارائه می دهد می تواند مانند تند دو لبه عمل کند. از طرفی رفاه به واسطه مسافران را به همراه با بیایور دو طرف دیگر با وجود نارسایی هایی در این امر کنونی موجب اتزان حسندی و حتی ضرر رساندن به مسافران را به وجود می آورد. در این زمینه امکاناتی چون: بهره پرفی و آسانسور ها، پارکینگ، فرودگاه ها، هتل های چندگانه، نماز خانه ها، مسیریابی دسترسی به فرودگاه، کنترل و بازرسی مسافران و ساک ها، فروشگاه های داخل فرودگاه، شعب بانکی و سرویس های خودروی داخل فرودگاه، سرویس های بهداشتی فرودگاه ها، سالن های انتظار، رستوران ها و بوفه ها، خدمات چرخ دستی، حمل بار، خدمات درمانی و مرکز پزشکی داخل فرودگاه، تاکسی های فرودگاه، تانسانس و ایمنی و اطفا حریق، تابلوهای راهنما و علائم هشدار دهنده، اطلاعات پرواز و راهنمای مسافران در زمین پرواز گرفته اند. برای طرح هر گونه شکایت از فرودگاه، ابتدا باید به مدیریت فرودگاه مربوط مراجعه کنید و اگر پاسخ و پیگیری به موقع نباشد، می توانید به مدیریت خود را در پیگیری به مانیسری و به روش مناسب رفت کنید.



زمانی کہ متوجہ

می‌شوید خبری

از چمدان‌های تان

نیست حیلی

دکتران پیاسید

کتابخانه ملی افغانستان

نہالہ جنت

ساعت آینده آن

هزار احتمالاً بددا

خواهید کرد

سامانه حقوق مسافر

سازمان هواپیمایی کشوری سامانه ای برای ثبت شکایات مسافران در نظر گرفته با عنوان سامانه حقوق مسافر که در آدرس زیر به آن دست خواهید یافت.
www.cao.ir/fa/web/suggestions/submit
توجه: کیفیت رسیدگی بهتر و سریع تر هنگام ثبت شکایات اطلاعات کامل کار پرواز؛ آژانس هواپیمایی یا فرودگاه مربوط را ارائه دهید.

ندارد و کم کم می فهمیم که خبری از چمدان های مان نیست و راقع بار ما مفقود شده است. خیلی ترکان ناشیبد تجربه نشان داده است که به احتمال زیاد در چند ساعت آینده آن ها حتما پیدا خواهد شد. اما گاهی مسئله دوری چند ساعت از وسایل مان نیست. بلکه آن ها صدمه خورده و آسیب دیده به دست ما نمی رسد. در مواقع مفقودی یا آسیب دیدگی بار، شما باید طبق آیین نامه قبل از ترک فرودگاه این مطلب را به شرکت هواپیمایی اطلاع دهید. همچنین اگر به تیرگی چمدان یا بار شما تاخیر به وجود آمده حتماً ظرف ۲۴ روزه موضوع را

به‌ش‌رت‌ه‌و‌ای‌م‌ای‌خ‌بر‌د‌ه‌ی‌د.

ا‌م‌ی‌د‌ا‌و‌ا‌ر‌ی‌م‌ه‌ر‌ر‌و‌ز‌ب‌ی‌ش‌ت‌ر‌ا‌ف‌ز‌ی‌ش‌د‌ر‌ی‌ز‌ش‌ا‌ه‌د‌ا‌ف‌ز‌ی‌ش‌ک‌ی‌ف‌ت‌خ‌د‌م‌ا‌ت‌ش‌رت‌ک‌ه‌ای‌ه‌و‌ای‌م‌ای‌ب‌ا‌ش‌ی‌م‌و‌ا‌ز‌ا‌ک‌س‌ت‌ن‌ی‌ه‌ای‌ا‌ی‌ن‌و‌ع‌س‌ف‌ر‌ک‌ه‌ب‌ا‌ز‌ت‌ر‌ی‌ن‌و‌ا‌ز‌ا‌ر‌ا‌د‌ه‌ن‌ده‌ت‌ر‌ی‌ن‌ا‌ه‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌ه‌ای‌ک‌ل‌ا‌ف‌ه‌ک‌ن‌ن‌ده‌ا‌س‌ت‌م‌ت‌ض‌ر‌ن‌ش‌و‌ی‌م‌.‌م‌ت‌س‌ا‌ف‌ن‌ا‌ه‌ه‌م‌ا‌ک‌ت‌و‌ن‌م‌ی‌ا‌ن‌گ‌ی‌ن‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌پ‌ر‌و‌ا‌ز‌ا‌ف‌ز‌ی‌ش‌ک‌ش‌و‌ر‌ا‌م‌ی‌ا‌ن‌گ‌ی‌ن‌ج‌ه‌ا‌ن‌ی‌خ‌ی‌ل‌ی‌ب‌ی‌ش‌ت‌ر‌ا‌س‌ت‌و‌د‌ر‌ب‌ع‌ض‌ی‌ا‌م‌ا‌ر‌ه‌ا‌ت‌ا‌س‌ه‌ب‌ر‌ا‌ب‌ر‌م‌ی‌ا‌ن‌گ‌ی‌ن‌ج‌ه‌ا‌ن‌ی‌ا‌ع‌ل‌ا‌م‌ا‌ش‌د‌ه‌ا‌س‌ت‌.‌ش‌ای‌د‌ب‌ت‌و‌ا‌ن‌ا‌ل‌ی‌ل‌ی‌ب‌ر‌ای‌ا‌ف‌ز‌ی‌ش‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌د‌ر‌پ‌ر‌و‌ا‌ز‌ب‌ر‌ش‌م‌ر‌د‌.‌ی‌ک‌ی‌ا‌ز‌م‌ه‌م‌ت‌ر‌ی‌ن‌ا‌ه‌ا‌ه‌د‌ر‌ا‌ب‌ر‌ه‌م‌ق‌ا‌ی‌ا‌ی‌ن‌ن‌ا‌م‌ه‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌پ‌ر‌و‌ا‌ز‌و‌ا‌ن‌ت‌خ‌ا‌ب‌ب‌ا‌ز‌ه‌ز‌م‌ا‌ن‌ی‌ط‌و‌ل‌ا‌ن‌ی‌م‌د‌ت‌ب‌ر‌ای‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌ه‌ا‌س‌ت‌.‌م‌ث‌ل‌ا‌د‌ر‌ا‌ی‌ا‌ی‌ن‌ن‌ا‌م‌ه‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌ت‌ا‌۴‌س‌ا‌ع‌ت‌و‌ب‌ی‌ش‌ت‌ر‌ذ‌ک‌ر‌ش‌ده‌ک‌ه‌ب‌ای‌د‌ا‌ز‌ت‌ص‌و‌ی‌ق‌ک‌ن‌ن‌د‌ا‌گ‌ا‌ن‌س‌و‌ا‌ل‌ک‌رد‌؟‌ا‌یا‌م‌ی‌ز‌ا‌ن‌خ‌س‌ا‌ر‌ت‌ا‌ز‌ش‌ده‌ب‌ه‌م‌س‌ا‌ف‌ر‌ا‌ز‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌۴‌س‌ا‌ع‌ت‌ه‌ب‌ر‌ا‌ب‌ر‌ا‌س‌ت‌ب‌ا‌۸‌یا‌۱۶‌س‌ا‌ع‌ت‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌؟

ن‌ک‌ت‌ه‌د‌ی‌گ‌ر‌د‌ر‌ا‌ف‌ز‌ی‌ش‌ی‌ب‌ه‌ج‌ا‌ی‌ا‌ت‌خ‌ای‌ر‌ا‌ت‌پ‌ر‌و‌ا‌ز‌ی‌ب‌ه‌خ‌ود‌م‌س‌ا‌ف‌ر‌ا‌ن‌ی‌م‌ی‌گ‌ر‌د‌.‌م‌ت‌س‌ا‌ف‌ن‌ا‌ه‌خ‌ی‌ل‌ا‌ز‌ب‌ه‌خ‌ود‌م‌س‌ا‌ف‌ر‌ا‌ن‌ی‌ک‌ه‌ب‌ا‌ت‌ا‌خ‌ی‌ر‌ه‌ای‌ط‌و‌ل‌ا‌ن‌ی‌م‌د‌ت‌م‌و‌ا‌ج‌ه‌

بودن یا نبودن!

لحظه دلهره آوری است آن زمان که منتظر دریافت چمدان و بار خود هستید و این انتظار نتیجه مطلوبی

بیر داره» جمله آشنا و ناخوشایندی که روزانه جراست. این که چند دقیقه تاخیری که اعلام می‌شود، تان دارد و ممکن است شما چیزی کمتر از آن از تنها یکی از چندین مشکلاتی است که برای آشنایی نداشته باشند مطمئناً زبان‌های بیشترین حقوق‌خواهی‌تان آشنا کنیم تا در مواقع ضرورت

به شما یک بلیت مشابه از نظر مسیر و کلاس پروازی با ۳۰ درصد تخفیف ارائه دهد. اگر بلیت شما در بیست و چهار ساعت مانده به پرواز باطل شود، شرکت هواپیمایی موظف می‌شود تا تمام وجه بلیت را به همراه یک بلیت نیم بها اما مشابه از نظر مسیر و کلاس پروازی به شما تقدیم کند.

تاخیر باطعم پذیرایی نوع اول!

شاید زمانی که عازم سفری طولانی مدت و در
فروگاه با گرمی خداحافظی از عزیزان ما هستیم
درمانعیت مشریم و رد دل آرزو کنیم که ای کاش
زمان کمی کندتر پیش رود تا لحظات بیشتری در
کنار آن ها باشیم. در این مواقع تأخیر چند دقیقه و
کوتاه پرواز ممکن است به کام ما شیرین بیاید.
اما از زمانی که لحظه به لحظه تأخیر در پرواز و انتظار
مقصد برسم. لحظه تأخیر تأخیر در پرواز و انتظار
فروگاه را بر ایمان تلخ و طاقت فرسای می شود. در هر
حال تأخیر در پرواز مسئله ای است که خارج از کنترل
ماست اما احق می شود تا دقیقاً در دست خودمان
است. شرکت های هواپیمایی در شرایط تأخیر خودمان
ها دارای وظایفی هستند که به شرح آن می پردازیم.
اگر پرواز شما تأخیر چند دقیقه ای داشته باشد
شرکت هواپیمایی باید اطلاع رسانی صحیح کنند
و با احترام این مسئله را به مسافران خبر دهد. اما

استقبال گرم یا نپذیرفتن و ابطال بلیت!

یکی از اتفاقاتی که ممکن است برای مسافران هوپیمایایی باید تهنیت‌دهن بلیت آن‌ها هاست. اگر کسی با بلیت تأیید شده به‌دیرش نشود، شرکت هوپیمایایی موظف است علاوه بر این که وجه بلیت را برای مسافر بازگرداند، مشابه از نظر مسیر و کلاس سرپرزی به مسافرش بدهد. تکیه‌گاهی نیست شما توسط شرکت به هوپیمایایی باطل می‌شود. در این مواقع بسته به زمان باقی مانده تا پرواز، وظایف متفاوتی برعهده شرکت هوپیمایایی داشته‌شد است که این اشاره می‌کنیم. در صورت ابطال بلیت که این خرید تا یک هفته قبل از پرواز شرکت هوپیمایایی موظف است وجه بلیت را کامل به شما بازگرداند. اما اگر لحظه پرواز چیزی حدود شش روز تا بیست و چهار ساعت فرصت‌های کامل بلیت هوپیمایایی باقی‌ماند، کارگردانان برای کامل شدن پرواز بلیت را به‌دیرش می‌دهند.

تحقق یک سفر رویایی

در تعطیلات تابستان، با نرخ‌های فوق‌العاده ما و با داشتن حق انتخاب از بین ۱۵۰ نقطه دنیا، سفری فراموش‌نشدنی برای کودکان دلبختان بسازید.

تا *
۴۰٪ تخفیف

بلیط خود را تا تاریخ ۸ مرداد خریداری و تا تاریخ ۱۹ آذر ۹۷ سفر کنید.

خرید آنلاین با کارت شتاب در qatarairways.com/ir

aparat.com/qatarairways

تماس با دفتر هواپیمایی قطر در مشهد:

۰۵۱-۳۷۶۶۴۱۰۱-۶

QATAR
AIRWAYS القطرية

برای اطلاعات بیشتر با آژانس‌های مسافرتی تماس بگیرید.

* تعداد صندلی‌ها محدود است و بستگی به ظرفیت آنها در کابین مربوطه دارد. خواهشمند است هنگام تشکیل رزرو، شرایط و قوانین ترانس و زمان را مرور فرمایید.

051-37664101-6

[illegible]