

## شرایط و مقررات فروش شرکت هواپیمایی زاگرس

۱. کلیه عملیات خرید بلیت در این سایت مشمول قوانین جاری تجارت الکترونیک بوده و هر گونه تخلف تحت پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت. خریدار بدینوسیله اظهار می نماید که از کلیه قوانین و مقررات خرید بلیت آگاهی کامل دارد.
۲. خرید بلیت در وب سایت فروش اینترنتی هواپیمایی زاگرس تنها با کارت های بانکی عضو شبکه شتاب امکان پذیر است.
۳. تمام زمان های مندرج در بلیت، به وقت محلی می باشد.
۴. بلیت قابل انتقال به غیر نبوده و شرایط مندرج در بلیت، به منزله مفاد قرارداد بین شرکت هواپیمایی و مسافر می باشد و صدور بلیت توسط شرکت هواپیمایی برای مسافر، به منزله قبولی تمام شرایط مندرج در بلیت و قوانین و مقررات و رویه های جاری شرکت هواپیمایی، از سوی مسافر می باشد.

### **\*\*\* امکان اضافه نمودن مسافر جدید به PNR از قبل تشکیل شده وجود ندارد.**

۵. گذرنامه مسافری در پروازهای بین المللی می بایست از شروع سفر دارای حداقل ۶ ماه اعتبار باشد. بدیهی است مسئولیت ناشی از عدم توجه به اعتبار گذرنامه بر عهده مسافر خواهد بود.
۶. مسئولیت صحت اطلاعات و اعتبار مدرک شناسایی (روادید، گذرنامه و کارت ملی) بلیت به عهده مسافر می باشد.
۷. لطفا در زمان وارد نمودن شماره گذرنامه یا کد ملی، حروف و اعداد به صورت کامل ثبت شود.
۸. مسافر بر طبق قوانین و مقررات جاری کشور مبدا و کشور یا کشورهای مقصد موظف به رعایت الزامات قانونی برای سفر از جمله اعتبار گذرنامه و اعتبار و صحت روادید و یا سایر مجوزهای لازم جهت سفر و غیره، میباشد. پرداخت هر گونه هزینه و خسارت احتمالی وارد بر متصدی حمل و نقل، به عهده مسافر می باشد.
۹. تطابق نام و نام خانوادگی و کد ملی با کارت شناسایی مسافر جهت پذیرش مسافر الزامی می باشد. بدیهی است از پذیرش مسافری که **هر یک** از موارد فوق مغایر با کارت شناسایی وی باشد ممانعت به عمل خواهد آمد و استرداد بر مبنای قوانین مسافر NOSHOW انجام میگردد. مسئولیت ثبت هر گونه اطلاعات نادرست مخصوصاً **کد ملی به عهده مسافر** می باشد.
۱۰. در خرید پرواز داخلی برای مسافر اتباع خارجی، شماره گذرنامه مسافر را در کادر مربوطه وارد نمایند.
۱۱. همراه داشتن کارت ملی برای احراز هویت در پروازهای داخلی و گذرنامه جهت پرواز های خارجی جهت صدور کارت پرواز الزامی است. مسافر بر طبق قوانین و مقررات جاری، موظف به رعایت الزامات قانونی برای سفر می باشد.
۱۲. مسافر نوزاد کمتر از دو سال، مسافر خردسال بین دو تا دوازده سال و مسافر بزرگسال بیشتر از دوازده سال می باشد در صورت عدم دقت و اشتباه وارد نمودن رده سنی، تا دریافت مابه تفاوت قیمت بلیط مسافر پذیرش نخواهد شد.
۱۳. هزینه بلیط کودک بدون همراه برابر نرخ بزرگسال می باشد.

### **\*\*\* SSR CHD الزاماً قبل از دستور ETK (صدور بلیط) درج گردد.**

۱۴. مبنای محاسبه نرخ بلیت کودک (۲ تا ۱۲ سال) :

- برای کلاس های D,I,Z معادل ۶۵ درصد پایه بزرگسال
- برای کلاس های L,M,N,Q,X,R,U,S,V,W,Y معادل ۷۰ درصد نرخ پایه بزرگسال
- برای کلاس های H,K معادل ۸۰ درصد نرخ پایه بزرگسال
- برای کلاس های O,E,B معادل ۹۰ درصد نرخ پایه بزرگسال

- بهای بلیت نوزاد در تمامی کلاس نرخی ۱,۰۰۰,۰۰۰ اریال به روز رسانی گردید .

- شایان ذکر است نرخ فوق برای تمامی کلاس های نرخی تمامی مسیرها ثابت می باشد.

**\*\*\* مسافر نوزاد بصورت NO SEAT پذیرش می گردد. در صورت نیاز به صندلی اضافه ( EXTRA SEAT ) با شماره ۰۲۱-۴۷۴۶-۰۲۱ تماس حاصل فرمائید.**

۱۵. به همراه داشتن مجوز پزشک برای خانم های باردار و نوزادان کمتر از ۷ روز ، افراد با بیماری های قلبی - عروقی ، بیماری های تنفسی ، صرع ، آنمی شدید و دیابت ملیتوس کنترل نشده و کسانی که دیالیز می شوند یا از داروهای تضعیف کننده سیستم ایمنی استفاده می نمایند و یا هرگونه بیماری که سبب منع سفر هوایی باشد، هنگام سوار شدن به هواپیما ضروری می باشد. همچنین دارو های مورد نیاز خود را در طول سفر و در داخل کیف دستی خود به همراه داشته باشند. برای مشاهده **دستورالعمل پذیرش** و حمل مسافر بیمار و **فرم اطلاعات پزشکی** کلیک نمایید. جهت کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن ۰۹۱۹۰۰۳۸۳۸۸ تماس حاصل فرمایید.

۱۶. در مواردی که مسافر بیمار، بیماری خود را پنهان و اعلام ننموده باشد هر گونه مسئولیت و هزینه عدم پذیرش مسافر به عهده مسافر می باشد.

۱۷. مسافر متعهد می باشد به اعلان های فرودگاه و شرکت هواپیمایی و زمان مندرج در کارت پرواز جهت سوار شدن و زمان بسته شدن گیت خروجی در هر پرواز، توجه نموده و در زمان های اعلام شده در محل مربوطه جهت انجام تشریفات پروازی حضور یابد. مسافر شخصاً مسئول هرگونه عدم حضور در زمان های اعلام شده بوده و پرواز به دلیل تأخیر یا عدم حضور مسافر، به تعویق نخواهد افتاد.

۱۸. شرکت هواپیمایی حق دارد در صورتیکه بنا به تشخیص مقامات فرودگاهی یا خدمه پروازی یا نمایندگان شرکت هواپیمایی مستقر در فرودگاه و یا مراجع قانونی و قضایی، آغاز یا ادامه سفر مسافری موجب احتمال ایجاد اختلال در ایمنی یا امنیت پرواز گردد یا نسبت به سایر مسافرین تهدید محسوب شود یا مسافر در فهرست ممنوع پرواز باشد، از آغاز یا ادامه سفر مسافر مربوطه جلوگیری نماید.

۱۹. حضور مسافر در فرودگاه، دو (۲) ساعت قبل از پرواز در پروازهای داخلی و سه (۳) ساعت قبل از پرواز در پروازهای خارجی، الزامی است.

۲۰. کانتر پرواز ۳۰ دقیقه قبل از پرواز بسته می شود و از پذیرش مسافران بعد از ساعت اعلام شده جلوگیری به عمل خواهد آمد .

گیت خروج ۱۵ دقیقه قبل از پرواز بسته خواهد شد .

**هزینه بلیط مسافری که کارت پرواز خود را دریافت و به گیت خروجی مراجعه نکرده غیر قابل استرداد می باشد .**

مسافرین محترم توانخواه و ویلچری حداقل یک ساعت قبل از پرواز به کانتر مراجعه نمایند.

۲۱. توجه فرمایید، حداقل زمان مورد نیاز جهت اتصال پرواز هواپیمایی زاگرس در تهران بشرح زیر می باشد. بدیهی است در صورت عدم رعایت

زمان مورد نیاز در هنگام خرید آنلاین، مسئولیت هر گونه خسارت به عهده مسافر خواهد بود.

- پرواز خارجی به پرواز خارجی (IKA-IKA) از زمان فرود تا خروج سه ساعت
- پرواز خارجی به پرواز داخلی (IKA-THR) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم
- پرواز داخلی به پرواز خارجی (THR-IKA) از زمان فرود تا خروج شش ساعت و نیم

○ پرواز داخلی به پرواز داخلی (THR-THR) از زمان فرود تا خروج سه ساعت

- قوانین کانکشن در خصوص پروازهای زاگرس صادق می باشد.

۲۲. کلیه پروازهای داخلی - خروج و ورود به تهران از **ترمینال ۱ فرودگاه مهر آباد** انجام می شود.

۲۳. شرکت هواپیمایی حق دارد بنابر محدودیت های فنی یا عملیاتی، نسبت به تغییر زمان انجام پرواز، نوع هواپیما و کابین و کلاس پروازی، اقدام

نماید. لذا **درج شماره تلفن همراه جهت اطلاع رسانی الزامی می باشد**

۲۴. آخرین زمان برای تغییر تاریخ و کنسل نمودن بلیت پروازهای داخلی و جریمه عدم حضور مسافر (NO SHOW) با توجه به کلاس نرخی به شرح جدول ۱ می باشد.

۲۵. در کلیه پرواز های هواپیمایی زاگرس (داخلی و خارجی)، قوانین تغییر تاریخ، کنسلی بلیت و حداکثر بار مجاز با توجه به کلاس نرخی متغیر می باشد. برای اطلاع از قوانین مذکور بعد از انتخاب پرواز به قسمت "قوانین تغییر و کنسلی بلیت" در جدول تفکیک قیمت توجه فرمایید.

۲۶. هرگونه تغییر در پرواز داخلی شامل جریمه بوده و درصد جرایم مشابه شرایط کنسلی می باشد.

کلاس های نرخی **O,E,B**: از زمان صدور تا ۱۵ دقیقه پس از آن بدون جریمه، تا ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از پرواز با کسر ۵۰ درصد، تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از پرواز ۶۰ درصد، تا سه ساعت قبل از پرواز ۸۰ درصد، از ۳ ساعت قبل از پرواز به بعد ۹۰ درصد، الباقی قابل استرداد است. بار مجاز همراه مسافر ۲۰ کیلوگرم برای مسافر بزرگسال و کودک می باشد.

کلاس های نرخی **H,K,L**: از زمان صدور تا ۱۵ دقیقه پس از آن بدون جریمه، تا ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از پرواز با کسر ۴۰ درصد، تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از پرواز ۵۰ درصد، تا سه ساعت قبل از پرواز ۶۰ درصد و از ۳ ساعت قبل از پرواز به بعد ۷۰ درصد، الباقی قابل استرداد است. بار مجاز همراه مسافر ۲۰ کیلوگرم برای مسافر بزرگسال و کودک می باشد

کلاس نرخی **M,N,Q,X,R,U,S,V,W,Y**: از زمان صدور تا ۱۵ دقیقه پس از آن بدون جریمه، تا ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از پرواز با کسر ۳۰ درصد، تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از پرواز ۴۰ درصد، تا سه ساعت قبل از پرواز ۵۰ درصد و از ۳ ساعت قبل از پرواز به بعد ۶۰ درصد، الباقی قابل استرداد است. بار مجاز همراه مسافر ۲۰ کیلوگرم برای مسافر بزرگسال و کودک می باشد.

کلاس نرخی **D,I,Z**: از زمان صدور تا ۱۵ دقیقه پس از آن بدون جریمه، تا ساعت ۱۲ ظهر سه روز قبل از پرواز با کسر ۲۰ درصد، تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از پرواز ۳۰ درصد، تا سه ساعت قبل از پرواز ۵۰ درصد و از ۳ ساعت قبل از پرواز به بعد ۵۰ درصد، الباقی قابل استرداد است. بار مجاز همراه مسافر ۲۰ کیلوگرم برای مسافر بزرگسال و کودک می باشد.

## جدول شماره ۱.

شناسه نرخی (کلاس)		از زمان صدور تا ۱۵ دقیقه پس از آن	از ۱۵ دقیقه پس از صدور تا ۱۲ ظهر ۳ روز قبل از پرواز	تا ۱۲ ظهر یک روز قبل از پرواز	تا سه ساعت قبل از پرواز	از سه ساعت قبل از پرواز به بعد
		۱	۲	۳	۴	۵
بیزینس	D,I,Z	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۵۰
اکونومی	M,N,Q,X,R,U,V,W,Y	۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰
	H,K,L	۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰
	O,E,B	۰	۵۰	۶۰	۸۰	۹۰

### **\*\* جرایم کلاس های نرخی دو حرفی تابع اولین حرف کد نرخ می باشد.**

\*\*\* در صورت استرداد و عدم ابطال رزرو ، جریمه برابر ستون (۴) جدول فوق اعمال خواهد شد.

\*\*\* در صورت استرداد و عدم ابطال جا یک برابر نرخ بلیط NIF صادر میگردد.

\*\*\* درصد جرایم کلاس های پروازی بر مبنای نرخ پایه بوده و عوارض استرداد می گردد.

\*\*\* تغییر روز منوط به موجود بود کلاس نرخی بلیط فعلی بر روی پرواز جدید می باشد.

\*\*\* تغییر نام تنها اصلاح حداکثر دو کاراکتر توسط واحد رزرواسیون مرکزی شرکت مجاز می باشد .

۲۷. جهت استرداد و یا تغییر بلیت هایی که از سایت این شرکت تهیه گردیده به حساب کاربری ، قسمت استرداد بلیط مراجعه نمایید و در صورت

هر گونه سؤال با شماره ۰۲۱-۴۷۴۶ تماس حاصل فرمائید.

۲۸. در زمان تعجیل بیش از یک ساعت پرواز توسط زاگرس، در صورت درخواست و انصراف مسافر از پرواز پس از تماس با واحد خرید اینترنتی

کل بهای بلیت مسترد می گردد.

۲۹. در زمان تاخیر بیش از دو ساعت و یا ابطال پرواز توسط زاگرس، در صورت درخواست و انصراف مسافر از پرواز پس از تماس با واحد خرید

اینترنتی کل بهای بلیت مسترد می گردد.

۳۰. اعلام تغییر تایم بیش از دو ساعت ، ۲۴ ساعت قبل از پرواز تغییر تایم محسوب می شود و در صورت ابطال جا کل هزینه مسترد میگردد .

۳۱. در صورت تاخیر بیش از دو ساعت و یا ابطال پرواز ، در صورت رزرو بلیط این شرکت در مسیر های بعدی و عدم نیاز مسافر به استفاده ، می

بایست بلافاصله پس از مشخص شدن وضعیت پرواز اول؛نسبت به ابطال جا جهت استرداد کامل اقدام فوری معمول گردد.

۳۲. مسافر مجاز به حمل بار همراه و غیر همراه، به میزان مندرج در بلیت بوده و حمل هر گونه بار با وزن مازاد، در صورت امکان حمل به تشخیص شرکت هواپیمایی، با پرداخت هزینه اضافه بار و بر طبق شرایط و رویه های جاری شرکت هواپیمایی صورت می گیرد.
۳۳. مسافری که با تحویل بار، بر حسب الصاقی بار به نام او صادر شده است، از نظر این شرکت مالک بار شناخته می شود و شرکت هواپیمایی تنها در برابر فرد مذکور، با رعایت شرایط قانونی و رویه ها و مقررات جاری خود پاسخگو خواهد بود. با توجه به تبعات مالی و امنیتی، به مسافرین محترم اکیداً توصیه می گردد از پذیرفتن بار سایر مسافرین یا سایر افراد و تحویل آن به شرکت هواپیمایی خودداری فرمایند و در غیر این صورت مسئولیت های حقوقی و کیفری متوجه تحویل دهنده بار خواهد بود.
۳۴. از آنجاییکه شرکت هواپیمایی هیچگونه اطلاع و مسئولیتی نسبت به محتویات و ارزش بار تحویل شده از سوی مسافر را ندارد، در صورتیکه مسافر به تحویل هر گونه بار با ارزش از جمله و نه محدود به وجه نقد، کلیه مدارک حقوقی و حقیقی، جواهرات، فلزات قیمتی و یا هر گونه وسایل الکترونیکی، کلید و سویچ، هر گونه بار فاسد شدنی و شکستی، کالسکه و صندلی چرخدار (در صورت عدم تحویل به کانتر پذیرش)، و هر گونه بار غیر قابل قبول برای حمل در کابین، با مسئولیت مسافر می باشد و ادعای مسافر مبنی بر فقدان یا خسارت بار مذکور قابل پذیرش نبوده و مسئولیت شرکت هواپیمایی در صورت وجود شرایط قانونی بار، بر مبنای وزن بار تحویل شده، بر طبق و با لحاظ محدودیت های مسئولیت به شرح مذکور در قوانین و مقررات جاری و قابل اعمال ملی و بین المللی حمل و نقل هوایی می باشد.
۳۵. در صورت ورود هر گونه خسارت یا مفقودی بار، مسافری که بر حسب الصاقی بار تحویل شده به شرکت هواپیمایی به نام او صادر شده، باید قبل از خروج از سالن تحویل بار فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار را تکمیل و امضاء و به نماینده شرکت هواپیمایی تحویل دهد و متعاقباً باید در مهلت قانونی به شرح مقرر در کنوانسیون ورشو و پروتکل الحاقی لاهه، نسبت به طرح شکایت بطور مکتوب در دبیرخانه شرکت هواپیمایی اقدام نماید. فرم اظهار مفقودی یا خسارت بار، صرفاً بنا به اظهار مسافر برای عملیات پی گیری ادعای مطرح توسط مسافر تنظیم می شود و هیچگونه قابلیت استنادی ندارد و نیز شکایت تلقی نمی شود.
۳۶. مسافر متعهد می گردد از تحویل هر گونه بار حاوی کالای ممنوعه و یا خطرناک (بر طبق قوانین و مقررات ملی و بین المللی هوانوردی و رویه های جاری شرکت هواپیمایی) و هر گونه باری که ایمنی و امنیت پرواز، هواپیما، افراد و یا اموال موجود در هواپیما را به مخاطره می اندازد، اکیداً خودداری نماید.
۳۷. پذیرش حیوان زنده منوط به شرایط هنگام پرواز می باشد در غیر اینصورت از پذیرش حیوان زنده معذور می باشیم.
۳۸. علاوه بر موارد فوق الذکر، شرکت هواپیمایی حق دارد از پذیرش هر گونه بار و کالایی که به تشخیص شرکت هواپیمایی غیر استاندارد بوده و یا مخاطره آمیز باشد، خودداری نماید.
۳۹. شرایط حمل و نقل و سایر خدمات مرتبط و مسئولیت شرکت هواپیمایی و محدودیت های آن، تابع قوانین و مقررات قابل اعمال حمل و نقل هوایی می باشد. بهره مندی مسافر از خدمات شرکت هواپیمایی به موجب این بلیت، به منزله آگاهی کامل و پذیرش کلیه قوانین و مقررات جاری و قابل اعمال حمل و نقل هوایی و مقررات و رویه های جاری شرکت هواپیمایی است.
۴۰. بدیهی است شرکت هواپیمایی هیچگونه مسئولیتی نسبت به حمل و نقلی که توسط سایر متصدیان حمل و نقل اعم از هوایی، دریایی، زمینی یا ریلی، حتی با هماهنگی شرکت هواپیمایی صورت گیرد، برعهده نخواهد داشت.
۴۱. کاربران گرامی در صورت تغییر شماره موبایل و آدرس پست الکترونیک به منظور اصلاح آن به قسمت بروز رسانی اطلاعات پرو قابل سایت مراجعه فرمایید.
۴۲. شماره تماس ۰۲۱-۴۷۴۶ و پست الکترونیکی [CRM@ZAGROSAIRLINES.COM](mailto:CRM@ZAGROSAIRLINES.COM) پاسخگوی سوالات شما می باشد.
۴۳. موارد ستاره دار (\*\*\*) مربوط به شرکت های محترم خدمات مسافرت هوایی طرف قرارداد می باشد