

भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा

लिखित प्रश्न संख्या : 3083

दिनांक 11 जुलाई, 2019 / 20 आषाढ़, 1941 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्री सेवा का चार्टर

3083. डॉ. एम॰के॰ विष्णु प्रसाद:

क्या नागर विमानन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार ने यात्री सुरक्षा और त्रुटिपूर्ण सेवाओं हेतु मुआवजे की राशि बढ़ाने के लिए विमान यात्रियों के यात्री-अधिकारों का चार्टर अधिसूचित किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसे कब तक अधिसूचित किए जाने की संभावना है; और

(ख) उन यात्रियों के हितों की रक्षा के लिए क्या उपाय प्रस्तावित किए गए हैं जिनसे निजी एयरलाइनों द्वारा अधिक रद्दीकरण शुल्क वसूलकर तथा यात्रा की तिथि में बदलाव आदि करके धोखाधड़ी की जा रही है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) (श्री हरदीप सिंह पुरी)

(क): जी हां। इस मंत्रालय द्वारा दिनांक 27.02.2019 को यात्री अधिकार चार्टर जारी किया गया है। ये चार्टर भारत के लिए/भारत से प्रचालन करने वाले सभी अनुसूचित / गैर-अनुसूचित अंतरदेशीय प्रचालकों और विदेशी प्रचालकों पर लागू हैं। इस चार्ट में, उड़ानों के विलंब से प्रचालित होने, उड़ानों के रद्द होने, ओवर-बुकिंग के कारण बोर्डिंग से इनकार किए जाने, रद्दकरण प्रभारों, निःशक्त यात्रियों को सुविधाएं, सामान के खो-जाने/विलंब से प्राप्त होने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में अधिकार प्रदान किए गए हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित बातें शामिल हैं:

1. उड़ानों के विलंब से प्रचालित होने के मामले में सुविधाएं:

(i) दो घंटे या अधिक समय तक विलंब के मामले में, यात्रियों को भोजन तथा जलपान उपलब्ध कराया जाएगा।

(ii) यदि संभावित विलंब 24 घंटे से अधिक समय के लिए होता है, तो होटल में भिजवाने सहित होटल आवासन की सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी।

2. उड़ानों के रद्द होने के संबंध में मुआवजा सुविधाएं:

यदि एयरलाइन निर्धारित प्रस्थान से दो घंटे के भीतर वैकल्पिक उड़ान उपलब्ध कराने में विफल रहती है तो विमान किरायों की प्रतिपूर्ति के अतिरिक्त निम्नानुसार क्षतिपूर्ति भी प्रदान की जाएगी:

उड़ान ब्लॉक समय के अनुसार 5000/- रूपए से 10000/- रूपए तक (1 घंटे तक 5000 रूपए, एक घंटे से अधिक व 2 घंटे तक 7500/- रूपए तथा दो घंटे से अधिक के लिए 10000/- रूपए)।

3. विलंबित बोर्डिंग के मामले में क्षतिपूर्ति: यदि एयरलाइन मूल अनुसूचित प्रस्थान के 1 घंटे के भीतर वैकल्पिक उड़ान

उपलब्ध कराने में विफल रहती है तो निम्नानुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा: (i) यदि एयरलाइन वैकल्पित उड़ान की व्यवस्था करती है तो 10000 रूपए से 20000 रूपए तक की राशि। (ii) यदि यात्री वैकल्पिक उड़ान के विकल्प का चयन नहीं करता है तो टिकट को पूर्ण मूल्य की वापसी और यह राशि अधिकतम 20000 रूपए होगी। 4. निःशक्त व्यक्तियों हेतु-

एयरलाइन निःशक्त व्यक्तियों को उनके लिए निर्धारित पर्याप्त लैग स्पेस सहित सुविधाजनक सीटें उपलब्ध कराएगा। ये सीटें उन्हें निःशुल्क प्रदान की जाएंगी। ये सीटें ब्लॉक रहेंगी और सामान्य जनसाधारण के लिए ये सीटें प्रस्थान के समय से कुछ देर पहले ही खोली जाएंगी।

5. गुम हो गए /विलंब से प्राप्त /क्षतिग्रस्त सामान के मामले में क्षतिपूर्ति:-

(i) गुम हो गए/विलंब से प्राप्त/क्षतिग्रस्त सामान के मामले में एयरलाइन द्वारा प्रति यात्री अधिकतम 20000/- रूपए की क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा।

(ii) कार्गो में गुम हो गए/विलंब से प्राप्त/क्षतिग्रस्त सामान के मामले में एयरलाइन की अधिकतम देयता 350 रूपये प्रति किग्रा है।

(ख): टिकट रद्द किए जाने या यात्रा समय में परिवर्तन के मामले में यात्री चार्टर के माध्यम से यात्रियों को निम्नलिखित सुविधाएं प्राप्त हैं:-

1. प्रतिपूर्ति (रीफंड) प्रावधान:-

(i) यात्री द्वारा नकद संव्यवहार के मामले में एयरलाइन द्वारा तत्काल प्रतिपूर्ति की प्रक्रिया की जाएगी।

(ii) यदि टिकट यात्रा एजेंट/पोर्टल से खरीदी गई है तो टिकटों की प्रतिपूर्ति एयरलाइंस द्वारा 30 कार्य दिवसों के भीतर की जाएगी।

(iii) सभी सांविधिक करों तथा शुल्कों (यूडीएफ/एडीएफ/पीएसएफ) की वापसी एयरलाइंस द्वारा की जाएगी।

(iv) एयरलाइंस द्वारा यात्री को टिकट बुक कराने के पश्चात 24 घंटे की लॉक-इन अवधि प्रदान की जाएगी, जिसमें एयरलाइन द्वारा किसी प्रकार का प्रभार वसूले बिना, यात्री द्वारा टिकट रद्द कराई जा सकेगी या उसमें नाम परिवर्तन किया जा सकेगा।

2. एयरलाइनें मूल किराया जमा ईंधन उपकर से अधिक रद्दकरण प्रभार नहीं वसूलेगी। रिफंड की प्रक्रिया के लिए एयरलाइंस द्वारा कोई अतिरिक्त प्रभार वसूला नहीं जाएगा।
