CAA
هيئة الطيران المدني
CIVIL AVIATION AUTHORITY

سرکاری گزٹ نمبر

قرارداد نمبر 2024/757
مسافروں کے حقوق کے تحفظ سے متعلق ضوابط کا اجراء

شاہی فرمان نمبر 2006/65 کے ذریعے جاری کردہ بین الاقوامی ہوائی نقل وحمل کے کچھ اصولوں کو یکجا کرنے سے متعلق کنونشن پر سلطنت عمان کے اتفاق کی منظوری کی بنیاد پر، اور شاہی فرمان نمبر 2019/76 کے ذریعے جاری کردہ شہری ہوابازی قانون کی بنیاد پر، اور قرارداد نمبر 2023/116 کے ذریعے جاری کردہ شہری ہوابازی قانون کے انتظامی ضوابط کی بنیاد پر، اور سول ایوی ایشن اتھارٹی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کی بنیاد پر،

اور مفاد عامہ کے تقاضوں کی بنیاد پر۔

آرٹیکل ایک
یہ مسافروں کے حقوق کے تحفظ سے متعلق منسلک ضوابط کی دفعات کے مطابق کام کرتا ہے۔

آرٹیکل دو
منسلک ضوابط کے مخالف یا اس سے متصادم شے کو منسوخ کر دیا جائے گا۔

آرٹیکل تین
یہ فیصلہ سرکاری گزٹ میں شائع کیا جائے گا اور تاریخ اشاعت کے اگلے دن سے نافذ العمل ہوگا۔

تاریخ اجراء: 20 صفر 1446ھ
بمطابق: 25 اگست 2024ء

م. سعید بن حمود بن سعید المعولی
وزیر برائے نقل وحمل، مواصلات اور انفارمیشن ٹیکنالوجیچیئرمین،
بورڈ آف ڈائریکٹرز، سول ایوی ایشن اتھارٹی

المحتوى

باب اول: تعریفات اور عمومی دفعات 03
باب دوم: حقوق وفرائض 08
باب سوم: معذور اور خصوصی ضروریات کے حامل مسافرین 22
باب چہارم: سامان 25
باب پنجم: انتظامی جرمانے 28
ضمیمہ نمبر (1): اضطراری حالات 30

پہلا باب

تعریفات اور عمومی دفعات

آرٹیکل (1)

ان ضوابط کی دفعات کو لاگو کرنے میں، ان میں شامل الفاظ اور فقرات کے وہی معنی ہوں گے جو شہری ہوا بازی قانون اور اس کے انتظامی ضوابط میں بیان کیے گئے ہیں، نیز مندرجہ ذیل الفاظ اور فقرات اپنے بالمقابل ظاہر ہونے والے معنی کے حامل ہوں گے، الا یہ کہ متن کا سیاق و سباق کسی اور معنی کا متقاضی ہو:

1. **مجاز اتھارٹی:** سول ایوی ایشن اتھارٹی۔

2. **کنونشن:** بین الاقوامی ہوائی نقل وحمل کے کچھ اصولوں کو یکجا کرنے سے متعلق کنونشن (مونٹریال 1999)، جس پر سلطنت عمان نے شاہی فرمان نمبر 2006/65 کے ذریعے اتفاق کیا۔

3. **ایئر کیریئر:** قانونی شخص جو بذریعہ مجاز اتھارٹی مسافروں یا سامان، سروس کے عملے اور زمینی خدمات کے لیے ہوائی نقل وحمل کی خدمات کو چلانے کے لیے لائسنس یافتہ ہے۔

4. **مسافر:** وہ شخص جو ایئر کیریئر کے ساتھ ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کے تحت معاہدہ کرتا ہے۔

5. **خصوصی ضروریات کے حامل مسافر:** ہر وہ مسافر جسے نقل وحرکت میں دشواری کا سامنا کرنا پڑتا ہے، جیسے بزرگ، یا کسی تسلیم شدہ صحت کے ادارے کی طرف سے جاری کردہ میڈیکل سرٹیفکیٹ کے مطابق صحت کی وجوہات کی بنا پر، یا حاملہ خواتین۔

6. **رضاکار:** مسافر جو معاوضے کے بدلے ایئر کیریئر کی درخواست پر اپنی تصدیق شدہ سیٹ چھوڑ دیتا ہے۔

7. **نگہداشت:** ان ضوابط کے آرٹیکل (38) کے مطابق مسافر کو ایئر کیریئر کی

طرف سے فراہم کردہ خدمات۔

8. سپورٹ: جب مسافر ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کے تحت اپنی ذمہ داریاں پوری کرنے سے قاصر ہو تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر کے ذریعے مسافر کو فراہم کردہ ہدایات، رہنما اصول اور معلومات۔

9. تصدیق شدہ بکنگ: ٹکٹ پر مخصوص نشان کے ذریعہ یا کسی اور طریقے سے کسی مخصوص تاریخ پر اور مخصوص کلاس میں کسی مخصوص پرواز کے مسافر کے لئے ایئر کیریئر کی طرف سے کی گئی بکنگ۔

10. اضافی بکنگ: ہوائی جہاز کی وسعت سے زیادہ ٹکٹ فروخت کرنے کا کاروباری عمل۔

11. رکنے کے مقامات: وہ ایئرپورٹ اور مقامات جہاں ایئر کیریئر پرواز کے دوران رکتا ہے، خواہ ایک ہی ہوائی جہاز پر ہو یا دوسرے ہوائی جہاز پر۔

12. مشترکہ کوڈ آپریشن: کاروباری عمل جس کے تحت دو یا زیادہ ایئر کیریئر ایک ہی پرواز کو آپریٹنگ ایئر کیریئر کے نام سے مارکیٹ کرتی ہیں، جسے کوڈ شیئرنگ کہا جاتا ہے۔

13. مارکیٹنگ ایئر کیریئر: ایئر کیریئر جو سفری ٹکٹ فروخت کرتا ہے۔

14. ا ضطراری حالت: کوئی بھی چیز جو ایئر کیریئر کے کنٹرول سے باہر ہے اور اس کی توقع یا روک تھام نہیں کی جاسکتی ہے۔

15. ڈرائنگ کے خصوصی حقوق: مقامی کرنسی کے لحاظ سے معاوضے کی قدروں کا تعین کرنے کے لیے معاہدے میں اختیار کردہ اکاؤنٹ کی اکائی۔

آرٹیکل (2)

ان ضوابط کی دفعات درج ذیل پر لاگو ہوتی ہیں:

1. سلطنت عمان کے ہوائی اڈوں سے روانہ ہونے والی پروازیں، خواہ ایئر کیریئر ملکی ہو یا غیر ملکی۔

2. ملکی ایئر کیریئر کے ذریعہ سلطنت عمان کے ہوائی اڈوں پر آنے والی پروازیں، اگر مسافر کو روانگی کے ملک کے ضوابط کے مطابق معاوضہ یا مدد نہیں دی جاتی ہے۔

3. سلطنت عمان میں ہوائی اڈوں کے ما بین اندرون ملک پروازیں۔

4. 4 - فریکوئنٹ فلائر پروگرام یا ایئر کیریئر یا اس کے نمائندے کی طرف سے پیش کردہ کسی دوسرے تجارتی پروگرام کے تحت جاری کردہ سفری ٹکٹ رکھنے والا مسافر۔

اس ضابطے کی دفعات ان مسافروں پر لاگو نہیں ہوتی ہیں جو مفت سفر کرتے ہیں یا کم قیمتوں پر سفر کرتے ہیں جو عوام کے لیے دستیاب نہیں ہیں۔

آرٹیکل (3)

سلطنت عمان کے ہوائی اڈوں پر غیر ملکی ایئر کیریئر کے ذریعے آنے والی پروازیں روانگی کے ملک کے قوانین یا روانگی کے ملک کے ذریعے منظور شدہ مسافروں کے حقوق سے متعلق بین الاقوامی معاہدوں کے تابع ہیں۔

آرٹیکل (4)

ایئر کیریئر اور مسافر کے درمیان معاہدہ پر مبنی تعلقات ایئر کیریئر یا اس کے نمائندے

آرٹیکل (5)

آپریٹنگ ایئر کیریئر اور مارکیٹنگ ایئر کیریئر کے درمیان کوڈ شیئرنگ کے معاہدے طے پانے کی صورت میں، مسافر کو ان ضوابط کے تحت نقصانات کے لیے آپریٹنگ یا مارکیٹنگ ایئر کیریئر سے معاوضہ طلب کرنے کا حق حاصل ہے اور دونوں ایئر کیریئر مشترکہ طور پر مسافر کو معاوضہ ادا کرنے کے ذمہ دار ہوں گے۔ دونوں ایئر کیریئرز کے درمیان تنازعہ کی صورت میں، مارکیٹنگ ایئر کیریئر مجاز اتھارٹی کے سامنے اس طرح کے معاوضے کے لیے ذمہ دار ہوگا۔

آرٹیکل (6)

اگر ہوائی نقل وحمل کی خدمات تجارتی یا مارکیٹنگ کے معاہدوں جیسے کوڈ شیئرنگ آپریشنز کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں، تو ایئر کیریئر مسافر کو واضح طور پر اس سے آگاہ کرنے کا پابند ہے۔

باب دوم

حقوق وفرائض

آرٹیکل (7)

ایئر کیریئر کو اپنی ویب سائٹ پر ان ضوابط میں بیان کردہ مسافروں کے حقوق کی تشہیر کرنی چاہیے۔

آرٹیکل (8)

مسافر درج ذیل امور پر عمل کرنے کا پابند ہے:

1. ایئر کیریئر یا اس کے نمائندے کو ہوائی نقل وحمل سے متعلق اقرارنامے کے وقت اپنی ذاتی اور رابطے کی معلومات فراہم کرنا۔

2. ہوائی جہاز میں سوار پرواز کے عملے کی طرف سے جاری کردہ حفاظت وسلامتی اور نظم وضبط سے متعلق ہدایات۔

3. تصدیق شدہ بکنگ مکمل کرنے سے پہلے ہوائی نقل وحمل سے متعلق اقرارنامے کی شرائط وضوابط کا جائزہ لینا۔

4. تصدیق شدہ بکنگ کے عمل کو مکمل کرنے سے پہلے اگر کوئی خاص ضروریات ہو تو اس کا انکشاف کرنا۔

5. ایئر کیریئر کے طرف سے مقرر کردہ وقت پر سفری طریقہ کار کو مکمل کرنا اور اس کی ہدایات پر عمل کرنا۔

6. منزل مقصود تک پہنچنے اور رکنے کے مقامات کے لیے درکار سفری کاغذات اور دستاویزات کی درستگی کو یقینی بنانا۔

آرٹیکل (9)

اگر مسافر ان ضوابط کے آرٹیکل (8) میں طے شدہ فرائض کی خلاف ورزی کرتا ہے تو ایئر کیریئر اسے کوئی معاوضہ ادا کرنے کا پابند نہیں ہوگا۔

آرٹیکل (10)

ایئر کیریئر درج ذیل امور پر عمل کرنے کا پابند ہے:

1. کنگ کے عمل کو مکمل کرنے سے پہلے مسافر کو ہوائی نقل وحمل کے معاہدے کی تمام شرائط وضوابط فراہم کرنا۔

2. ضرورت پڑنے پر مجاز اتھارٹی کو دستاویزات، ریکارڈ اور معلومات فراہم کرنا۔

3. ایسے مسافروں کو قبول نہ کرنا جن کے پاس سفری دستاویزات اور کاغذات نہیں ہیں۔

4. فراہم کردہ سفری ٹکٹوں اور خدمات کی قیمتوں کے اعلان میں شفافیت کو یقینی بنانا۔

5. سفری ٹکٹوں اور خدمات کی قیمتوں میں کوئی غیر اعلانیہ فیس شامل نہ کرنا۔

آرٹیکل (11)

ان ضوابط کے آرٹیکل)10(کی شق)3(میں طے شدہ ذمہ داریوں کی ایئر کیریئر کی طرف سے خلاف ورزی کی صورت میں، ایئر کیریئر مسافر کی قبولیت کے نتیجے میں کسی بھی قسم کے مکافات کا حامل ہوگا اور ٹکٹ کی پوری قیمت واپس کرنے اور مسافر کو ضروری نگہداشت اور مدد فراہم کرنے کا پابند ہوگا۔

آرٹیکل (12)

ایئر کیریئر ضرورت سے زیادہ بکنگ کو محدود کرنے کا پابند ہے اور اگر ہوائی جہاز کی سیٹیں بھری ہوئی ہیں اور کوئی رضاکار دستیاب نہیں ہے، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر کی طرف سے مقرر کردہ معیار کے مطابق وہ کچھ مسافروں کو سفر کرنے سے روک سکتا ہے۔

معذور یا خصوصی ضروریات کے حامل مسافر، انتہائی قریبی رشتہ دار، غیر ساتھی نابالغ اور گھریلو ملازمین سفری پابندی سے مستثنیٰ ہیں۔

آرٹیکل (13)

اگر کسی مسافر کو ان ضوابط کے آرٹیکل (12)کے مطابق سفر کرنے سے روکا گیا ہو، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر درج ذیل امور کا پابند ہوگا:

1. مسافر کو اس کے حقوق کے بارے میں تحریری معلومات فراہم کرنا۔
2. مسافر کو اسی ایئر کیرئیر یا کسی دوسرے ایئر کیریئر کے ساتھ دوسری پرواز میں سفر کرنے کے ما بین انتخاب کی اجازت دینا، اور اگر ٹکٹ کی قیمت میں فرق ہو تو اس کا ذمہ دار ایئر کیریئر ہوگا۔
3. مسافر کو اس وقت سفر کرنے کے قابل بنانا جب ایک ہی فلائٹ میں مسافر کے ساتھ طے شدہ کلاس کے مقابلے اعلیٰ کلاس میں متبادل نشستیں دستیاب ہوں، اور یہ متبادل نشست مفت ہوگی۔

آرٹیکل (14)

مسافر درج ذیل صورتوں میں سفر سے منع کیے جانے کی حالت میں معاوضے کا حقدار نہیں ہے:

1. ن ضوابط کے آرٹیکل (8)میں بیان کردہ ذمہ داریوں کی تعمیل کرنے میں ناکامی۔
2. اگر ایئر کیریئر ان ضوابط کی دفعات کے مطابق ضروری نگہداشت اور معاونت کے لیے مسافر کے حق کو متاثر کیے بغیر، اصل طے شدہ روانگی کے وقت سے (2) دو گھنٹے سے بھی کم وقت میں اسی طرح کی پرواز فراہم کرتا ہے۔

آرٹیکل (15)

اگر ہوائی جہاز کسی مسافر کو سفر کرنے سے روکتا ہے، اور اسی طرح کی پرواز اصل طے شدہ روانگی کے وقت کے (2)دو سے (6) چھ گھنٹے کے اندر فراہم کی جاتی ہے، تو ایئر کیریئر مسافر کو غیر استعمال شدہ راستے کے لیے ٹکٹ کی قیمت کا (50%) پچاس فیصد   معاوضہ دینے کا پابند ہو گا، اور وہ بھی ان ضوابط میں بیان کردہ ضروری نگہداشت اور معاونت کے لیے مسافر کے حق کو متاثر کیے بغیر ۔

آرٹیکل (16)

اگر ایئر کیریئر کسی مسافر کو سفر کرنے سے روکتا ہے، اور اسی طرح کی پرواز اصل طے شدہ روانگی کے وقت سے (6) چھ گھنٹے سے زیادہ کی مدت کے لیے فراہم کی جاتی ہے، تو مسافر کو ان ضوابط میں طے شدہ پرواز کی منسوخی کی دفعات کے مطابق بورڈنگ سے انکار پر ایئر کیریئر سے معاوضے کا دعویٰ کرنے کا حق حاصل ہے۔

آرٹیکل (17)

اگر ایئر کیریئر کسی مسافر کو سفر کرنے سے روکنے اور اس کے ساتھ ہوائی نقل وحمل کا معاہدہ ختم کرنا چاہتا ہے، تو ایسی صورت میں وہ درج ذیل امور کا پابند ہوگا:

1. اگر سفری ٹکٹ استعمال نہیں کیا گیا ہے تو اس کی قیمت واپس کرنا اور مسافر کو اس قیمت کے(100٪) سو فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا۔

2. غیر استعمال شدہ راستے کے سفری ٹکٹ کی قیمت واپس کرنا، اور مسافر کو سفری ٹکٹ کی کل قیمت کے (50%) پچاس فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا۔

آرٹیکل (18)

ائیر کیریئر پروازوں میں تاخیر یا طے شدہ پروازوں کو منسوخ نہیں کر سکتا، الا یہ کہ کوئی اضطراری حالت ہو یا حفاظت اور سلامتی کا تقاضا ہو۔

آرٹیکل (19)

اگر پرواز میں تاخیر ہوتی ہے اور مسافر فیس کے عوض اپنے قیام میں توسیع کرتا ہے، تو ائیر کیریئر متبادل روانگی کے وقت تک قیام میں توسیع کے اخراجات کا حامل ہوگا۔

آرٹیکل (20)

اگر کسی پرواز میں (6)چھ گھنٹے سے کم تاخیر ہوتی ہے، تو معاہدے کی دفعات کے مطابق ائیر کیریئر اس طرح کی تاخیر کی وجہ سے مسافر کے کسی بھی مالی اخراجات کا ذمہ دار ہو گا، اور اس کو نگہداشت اور معاونت فراہم کرے گا۔

آرٹیکل (21)

اگر پرواز میں (6)چھ گھنٹے سے زیادہ تاخیر ہوتی ہے، تو مسافر کو ان ضوابط میں طے شدہ پرواز کی منسوخی کی دفعات کے مطابق پرواز میں تاخیر کے لیے ائیر کیریئر سے معاوضے کا دعویٰ کرنے کا حق حاصل ہے۔

آرٹیکل (22)

اگر ایئر کیریئر طے شدہ روانگی کی تاریخ سے (14) چودہ دن پہلے کی مدت میں کسی بین الاقوامی پرواز کی منسوخی کے بارے میں مسافر کو مطلع کرتا ہے، تو وہ درج ذیل امور کا پابند ہوگا:

1. مسافر کو اس کی نگہداشت اور معاونت کے حقوق بتانا۔

2. مسافر کو دستیاب متبادل پروازوں کی پیشکش کرنا اور اسے حسب ذیل معاوضہ دینا:

أ. (1500) ایک ہزار پانچ سو سے کم کلومیٹر والی پروازوں کے لیے تمام مسافروں کو (108) ایک سو آٹھ عمانی ریال۔
ب. (1500) ایک ہزار پانچ سو سے (3500)تین ہزار پانچ سو کلومیٹر تک کی پروازوں کے لیے (173) ایک سو تہتر عمانی ریال۔
ج. (3500) تین ہزاپانچ سو سے زیادہ کلومیٹر والی پروازوں کے لیے (260) دو سو ساٹھ عمانی ریال۔

تمام صورتوں میں، فاصلے کا حساب لگاتے وقت روانگی کے ہوائی اڈے اور منزل مقصود کے ہوائی اڈے کے درمیان فضائی فاصلے کو مدنظر رکھا جاتا ہے۔

آرٹیکل (23)

اگر کوئی پرواز منسوخ ہو جاتی ہے اور مسافر متبادل پرواز کو قبول نہیں کرتا ہے، تو ان ضوابط کے آرٹیکل(22) کے مطابق مسافر کے معاوضے کے حق کو متاثر کیے بغیر مسافر کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم کر دے اور غیر استعمال شدہ راستے کے لیے رقم کی واپسی حاصل کرے، جس میں کسی بھی اضافی فیس کی ادائیگی بھی شامل ہے۔ تمام صورتوں میں، ایئر کیریئر مسافر کو نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے سے مستثنی ہے۔

آرٹیکل (24)

اگر ایئر کیریئر مسافر کو مقررہ روانگی کی تاریخ سے کم از کم (14) چودہ دن پہلے بین الاقوامی پرواز کی منسوخی کے بارے میں مطلع کرتا ہے تو وہ کسی بھی معاوضے کا حقدار نہیں ہے اور اسے متبادل پرواز کی درخواست کرنے یا ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم کرنے کا حق حاصل ہے، اور ایئر کیریئر نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے سے مستثنیٰ ہے۔ ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم ہونے کی صورت میں، مسافر کو غیر استعمال شدہ راستے کے ٹکٹ کی قیمت واپس کر دی جائے گی، جس میں بکنگ مکمل ہونے پر ادا کی جانے والی اضافی فیس، جیسے سیٹ کے انتخاب اور سامان کی فیس، بھی شامل ہے۔

آرٹیکل (25)

اگر ایئر کیریئر تصدیق شدہ بکنگ کے تحت لگاتار پرواز کے راستے میں بیان کردہ منزل مقصود کو منسوخ کرتا ہے، تو اسے مسافر کو اس بارے میں بتانا ہوگا اور مسافر پرواز کو دوبارہ شیڈول کرنے یا ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامہ کو ختم کرنے کی درخواست کر سکتا ہے، اور اسے ان ضوابط میں طے شدہ پرواز کی منسوخی کی دفعات کے مطابق معاوضہ ادا کیا جائے گا۔

آرٹیکل (26)

اگر کوئی بین الاقوامی پرواز منسوخ ہو جاتی ہے اور مسافر متبادل پرواز کو قبول کرتا ہے، یا اگر اصل پرواز کو منزل مقصود تک پہنچا دیا جاتا ہے، تو مسافر کسی بھی معاوضے کا حقدار نہیں ہے، بشرطیکہ منزل مقصود پر پہنچنے کا وقت ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے میں طے شدہ وقت سے (2) دو گھنٹے سے زیادہ نہ ہو۔

آرٹیکل (27)

معاہدے کی شرائط و ضوابط کے مطابق، ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے میں طے شدہ منزل مقصود کے علاوہ کسی متبادل ہوائی اڈے پر بین الاقوامی پرواز کو دوبارہ روٹ کرنے کے نتیجے میں ہونے والے نقصان کے لیے ایئر کیریئر ذمہ دار ہو گا۔

آرٹیکل (28)

اگر متبادل پرواز فراہم کی جاتی ہے یا بین الاقوامی پرواز کا راستہ تبدیل کیا جاتا ہے، تو ایسی صورت میں ان ضوابط کے آرٹیکل(22) میں طے شدہ معاوضے میں(50%)کی کمی کی جائے گی، بشرطیکہ آمد کا وقت درج ذیل کے لیے مقررہ وقت سے زیادہ نہ ہو:

1. (1500) ایک ہزار پانچ سو کلومیٹر کی دوری تک تمام بین الاقوامی پروازوں کے لیے (3)تین گھنٹے۔

2. (1500) ایک ہزار پانچ سو اور (3500) تین ہزار پانچ سو کلومیٹر کے درمیان تمام بین الاقوامی پروازوں کے لیے (4)چار گھنٹے۔

3. (3500) تین ہزار پانچ سو کلومیٹر سے زیادہ کی تمام بین الاقوامی پروازوں کے لیے (5)پانچ گھنٹے۔

آرٹیکل (29)

ایئر کیریئر اصل طے شدہ روانگی کے وقت سے (14) چودہ دن سے زیادہ نہ ہونے کی مدت کے اندر بین الاقوامی پروازوں کی منسوخی یا راستہ بدلنے کے نتیجے میں ہونے والے نقصانات کا ذمہ دار ہوگا اور مسافر کو معاہدے کی شرائط و ضوابط کے مطابق معاوضہ دیا جائے گا۔

آرٹیکل (30)

اگر ایئر کیریئر اصل طے شدہ روانگی کے وقت کے) 24(چوبیس گھنٹوں کے اندر کسی مقامی پرواز کی منسوخی کی اطلاع دیتا ہے، اور وہ اصل طے شدہ روانگی کے وقت کے (4)چار گھنٹے کے اندر ایک متبادل پرواز فراہم کرنے سے قاصر ہے، تو ایئر کیریئر نگہداشت اور معاونت کے لیے مسافر کے حق کو متاثر کیے بغیر اسے غیر استعمال شدہ راستے کے ٹکٹ کی قیمت کا معاوضہ ادا کرے گا، اس کے علاوہ اس قیمت کے (100٪) سو فیصد کے برابر معاوضہ بھی دے گا.

آرٹیکل (31)

اگر ایئر کیریئر مسافر کو مقامی پرواز کی منسوخی کی اطلاع اصل روانگی کے وقت سے) 24(چوبیس گھنٹے اور(7) سات دن کے درمیان دیتا ہے، تو اسے مسافر کو متبادل پرواز فراہم کرنی ہوگی اور ٹکٹ کی کل قیمت کے (50%) پچاس فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا ہوگا۔ اگر مسافر ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم کرنے کا انتخاب کرتا ہے، تو ایئر کیریئر کو غیر استعمال شدہ راستے کے لیے ٹکٹ کی قیمت واپس کرنی ہوگی اور اسے ٹکٹ کی کل قیمت کے(50%) پچاس فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا ہوگا۔ ایسی صورت میں ایئر کیریئر نہگداشت اور معاونت فراہم کرنے سے مستثنیٰ ہے۔

آرٹیکل (32)

اگر ایئر کیریئر مسافر کو مقامی پرواز کی منسوخی کی اطلاع اصل روانگی کے وقت سے) 24(چوبیس گھنٹے اور(7) سات دن کے درمیان دیتا ہے، تو اسے مسافر کو متبادل پرواز فراہم کرنی ہوگی اور ٹکٹ کی کل قیمت کے (50%) پچاس فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا ہوگا۔ اگر مسافر ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم کرنے کا انتخاب کرتا ہے، تو ایئر کیریئر کو غیر استعمال شدہ راستے کے لیے ٹکٹ کی قیمت واپس کرنی ہوگی اور اسے ٹکٹ کی کل قیمت کے(50%) پچاس فیصد کے برابر رقم کے ساتھ معاوضہ دینا ہوگا۔ ایسی صورت میں ایئر کیریئر نہگداشت اور معاونت فراہم کرنے سے مستثنیٰ ہے۔

آرٹیکل (33)

مقامی پرواز کی منسوخی کی صورت میں ہوائی اڈے پر مسافروں کے ساتھ ایئر کیریئر کا سلوک درج ذیل ہو گا:

1. اگر متبادل پرواز اسی ایئر لائن پر اعلیٰ کلاس میں ہے، تو ایئر کیریئر غیر استعمال شدہ راستے کے ٹکٹ کی قیمت میں فرق کو برداشت کرے گا۔

2. اگر متبادل فلائٹ ادنی کلاس میں ہے، تو ایئر کیریئر ادا شدہ ٹکٹ کی قیمت اور جس کلاس میں سفر کیا گیا تھا اس کی سب سے ادنی کلاس والی بکنگ کے درمیان قیمت کے فرق کو واپس کرے گا، اس کے علاوہ مسافر کو اصل ٹکٹ کی کل قیمت کے (50٪)پچاس فیصد کے مساوی رقم کے ساتھ معاوضہ ادا کرنا ہوگا۔

تمام صورتوں میں، ایئر کیریئر متبادل پرواز پر روانگی کے وقت تک مسافر کو نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے کا پابند ہے۔

آرٹیکل (34)

ایئر کیریئر مسافر کو اس وقت سفر کرنے کے قابل بناتا ہے جب ایک ہی فلائٹ میں متفقہ کلاس سے کم کلاس میں متبادل نشستیں دستیاب ہوں، جیسا کہ ذیل میں مذکور ہے:

1. اگر مسافر ادنی کلاس پر راضی ہوتا ہے، تو ایئر کیریئر مسافر کو ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے میں طے شدہ کلاس کیٹیگری کی قیمت اور اس کلاس کیٹیگری کی سب سے ادنی قیمت کے درمیان قیمت کے فرق کی تلافی کرنی ہوگی جس میں اس حصے کے لیے سفر کیا گیا تھا جس میں کلاس کو گھٹا دیا گیا تھا، اس کے علاوہ اس قیمت کے (50٪)پچاس فیصد کے برابر معاوضہ بھی دینا ہوگا۔

2. اگر مسافر ہوائی نقل وحمل کا اقرار نامہ ختم کرنے کا فیصلہ کرتا ہے، تو نگہداشت اور معاونت کے لیے مسافر کے حق کو متاثر کیے بغیر ایئر کیریئر کو سفری ٹکٹ کی کل قیمت کے (50٪)پچاس فیصد کے مساوی معاوضے کے علاوہ، غیر استعمال شدہ راستے کے سفری ٹکٹ کی قیمت واپس کرنی ہوگی۔

تمام صورتوں میں، ایک ہی فلائٹ میں کلاس کو گھٹانے سے سفری پابندی عائد نہیں ہوتی۔

آرٹیکل (35)

ایئر کیریئر کو چاہیے کہ وہ مسافر کے لیے فلائٹ کے راستے میں شامل تمام سٹاپنگ پوائنٹس کو واضح کرے، خواہ وہ معاہدہ شدہ ایئر کیریئر پر ہوں یا کسی اور ایئر کیریئر پر۔

آرٹیکل (36)

مسافر کو ہر اضافی سٹاپنگ پوائنٹ کے لیے(100)سو خصوصی ڈرائنگ رائٹس کی بنیاد پر معاوضے کا دعوی کرنے کا حق حاصل ہے جس کا اعلان ایئر کیریئر نے ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کو ختم کرتے وقت نہیں کیا تھا، اور تمام صورتوں میں، ایئر کیریئر پرواز میں تاخیر کے معاوضے کی ادائیگی سے مستثنی نہیں ہوگا جیسا کہ ان ضوابط میں بیان کیا گیا ہے۔

سیکورٹی اور حفاظتی مقاصد کے لیے یا ہوائی جہاز میں کسی ہنگامی صورت حال سے نمٹنے کے لیے شامل کیے گئے اسٹاپنگ پوائنٹس اس سے مستثنی ہیں، بشرطیکہ وہ اسٹاپنگ پوائنٹ والے ملک میں مجاز اتھارٹی کے ذریعے منظور شدہ رپورٹس میں درج ہوں۔

آرٹیکل (37)

اگر مسافر کو سفری ٹکٹ کے اجراء کے بعد اضافی اسٹاپنگ پوائنٹ کے بارے میں بتایا جاتا ہے، تو مسافر کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ ہوائی نقل وحمل کا اقرارنامہ ختم کردے

اور فیس میں کٹوتی کیے بغیر ٹکٹ کی قیمت واپس لے سکتا ہے۔

آرٹیکل (38)

پرواز کی منسوخی یا تاخیر کی صورت میں، ایئر کیریئر درج ذیل طور پر مسافر کو نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے کا پابند ہے:

1. تاخیر کا (2)دوسرا گھنٹہ شروع ہوتے ہی ناشتے اور مشروبات۔
2. اگر تاخیر اصل طے شدہ روانگی کے وقت سے (3)تین گھنٹے سے زیادہ ہو تو مناسب کھانا۔
3. اگر تاخیر اصل طے شدہ روانگی کے وقت سے (6)چھ گھنٹے سے زیادہ ہو تو مناسب رہائش اور ہوائی اڈے پر آنے اور جانے کے لیے وسائل نقل وحمل۔

آرٹیکل (39)

اگر ایئر کیریئر ان ضوابط کے آرٹیکل (38) کے مطابق مسافر کو ضروری نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے میں ناکام رہتا ہے، تو اسے مسافر کو درج ذیل طور پر معاوضہ دینا چاہیے:

1. یفریشمنٹ اور مشروبات فراہم کرنے میں ناکامی پر (10) دس خصوصی ڈرائنگ حقوق۔

2. مناسب کھانا فراہم کرنے میں ناکامی پر (30)تیس خصوصی ڈرائنگ حقوق۔

3. مناسب رہائش اور ہوائی اڈے پر آنے اور جانے کے لیے وسائل نقل وحمل فراہم کرنے میں ناکامی پر (100)سو خصوصی ڈرائنگ حقوق۔

تمام صورتوں میں، ایئر کیریئر ان ضوابط میں بیان کردہ دیگر معاوضوں کی ادائیگی سے مستثنی نہیں ہوگا۔

آرٹیکل (40)

سفری ٹکٹ کی قیمت کی واپسی یا ان ضوابط میں طے شدہ معاوضوں کی ادائیگی نقد میں، بینک ٹرانسفر کے ذریعے، کسی منظور شدہ بینک سے تصدیق شدہ چیک کے ذریعے، یا مسافر کی درخواست کی بنیاد پر مسافر کے حقوق کو ثابت کرنے والی دستاویز کے ذریعے کی جائے گی۔
ایئر کیریئر کو سفری ٹکٹ کی قیمت واپس کرنی ہوگی اور مسافر کے سفری ٹکٹوں یا معاوضے کی قیمت کا حقدار ہونے کی تاریخ سے چودہ (14) کاروباری دنوں کے اندر معاوضہ ادا کرنا ہوگا۔

آرٹیکل (41)

اگر سفری ٹکٹ کی قیمت واپس کر دی جائے یا ان ضوابط کے آرٹیکل(40) میں درج دستاویز کے تحت معاوضہ ادا کر دیا جائے، تو ایسی صورت میں مسافر کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ ایئر کیریئر کے کسی بھی دفتر میں نقد رقم میں اس کا تبادلہ کرے، یا اس کی مصنوعات اور خدمات کی خریداری کے لیے اسے استعمال کرے۔

آرٹیکل (42)

اضطراری حالت میں پرواز کی منسوخی یا تاخیر سے متعلق کسی بھی پیش رفت کے بارے میں ایئر کیریئر مسافر کو مطلع کرنے کا پابند ہے۔
اس صورت میں، ایئر کیریئر مسافر کو(3) تین راتوں تک نگہداشت اور معاونت فراہم کرے گا، اور اگر ثابت ہو جائے کہ پرواز کی منسوخی یا تاخیر ان ضوابط کے ساتھ منسلک ضمیمہ نمبر(1) میں بیان کردہ شرائط کے مطابق اضطراری حالت کی وجہ سے ہوئی تھی تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر ان ضوابط کی دفعات کے مطابق کوئی معاوضہ ادا کرنے کا پابند نہیں ہوگا۔

آرٹیکل (43)

ایئر کیریئر کے لیے ضروری ہے کہ وہ شکایات موصول کرنے کے لیے ایک طریقہ کار قائم کرے، اسے مجاز اتھارٹی سے منظور کرائے اور اس طریقہ کار کو اپنی ویب سائٹ پر شائع کرے۔

آرٹیکل (44)

ان ضوابط کی دفعات کے مطابق کسی مسافر کو ہونے والے نقصان کی صورت میں، اسے ایئر کیریئر کو شکایت جمع کرانی ہوگی اور ایئر کیریئر کو جمع کرانے کی تاریخ سے (15) پندرہ کاروباری دنوں کے اندر شکایت پر فیصلہ کرنا ہوگا، اور اگر یہ مدت شکایت پر فیصلہ کیے بغیر گزر جاتی ہے، تو شکایت کو مسترد سمجھا جائے گا۔ مسافر اس کی شکایت مجاز اتھارٹی کے پاس درج کرا سکتا ہے اور مجاز اتھارٹی کو جمع کرانے کی تاریخ سے(60) ساٹھ کاروباری دنوں کے اندر شکایت پر فیصلہ کرنا ہوگا، اور اگر یہ مدت بھی گزر جائے تو شکایت کو مسترد سمجھا جائے گا۔

آرٹیکل (45)

اگر ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے میں طے شدہ آمد کی تاریخ سے (2)دو سال گزر چکے ہوں تو مسافر ان ضوابط کی دفعات کے تحت نقصان کے معاوضے کا دعوی کرنے کا حقدار نہیں ہوگا۔

آرٹیکل (46)

فوجداری یا دیوانی ذمہ داری کے اصولوں میں بغیر کسی خلل کے، ایئر کیریئر مسافر کی موت یا جسمانی چوٹ کے لیے ذمہ دار ہو گا، چاہے موت یا چوٹ ہوائی جہاز میں روانگی کے دروازے سے مسافر کے بورڈنگ کے عمل کے دوران ہوئی ہو، یا ہوائی جہاز پر ہوئی ہو، یا مسافر کے جہاز سے اترنے اور روانگی کے دوران اور ہوائی اڈے کے لاؤنج میں پہنچنے کے دوران ہوئی ہو۔

باب سوم

معذور اور خصوصی ضروریات کے حامل مسافر

آرٹیکل (47)

ایئر کیریئر کو اپنی ویب سائٹ پر معذور اور خصوصی ضروریات کے حامل مسافروں کی نقل و حمل سے متعلق اپنی پالیسیاں اور طریقہ کار شائع کرنا ہوگا۔

آرٹیکل (48)

معذوری یا خصوصی ضروریات کے حامل مسافر کو تصدیق شدہ بکنگ کے وقت ایئر کیریئر کو اپنی حالت اور ضروری آلات اور وسائل واضح طور پر بتانا ہوگا۔

آرٹیکل (49)

ایئر کیریئر کو ان ضوابط کی دفعات کے تحت کسی معذور یا خصوصی ضروریات کے حامل مسافر سے اس بات کا مطالبہ کرنے سے منع کیا گیا ہے کہ وہ اپنے حقوق یا مستحق خدمات سے دستبرداری پر دستخط کرے۔

آرٹیکل (50)

ایئر کیریئر معذور یا خصوصی ضروریات کے حامل مسافروں کو ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کے تحت ضروری نقل وحرکت کے آلات اور سامان لے جانے کی اجازت دینے کا پابند ہے۔ اگر مسافر کے پاس معاون جانور ہے، تو مسافر کو جانور لانے کے لیے ایئر کیریئر سے پیشگی منظوری لینا ہوگا۔

آرٹیکل (51)

ایئر کیریئر اس بات کو یقینی بنانے کا پابند ہے کہ معذور یا خصوصی ضروریات والے مسافروں کو نقل وحرکت میں معاون آلات اور سامان فراہم کرے، اورنقصان یا ضائع ہونے کی صورت میں، اسے اس کے مساوی قیمت پر معاوضہ دیا جائے گا.

المادة (52)

اگر اسی پرواز میں معذور یا خصوصی ضروریات کے حامل مسافر کے لیے وہیل چیئر دستیاب نہیں ہے، تو ایئر کیریئر متبادل وہیل چیئر کی فراہمی کو یقینی بنانے اور ان ضوابط کے باب چہارم کی دفعات کے مطابق مسافر کو معاوضہ دینے کا پابند ہے۔

المادة (53)

اگر ایئر کیریئر کسی معذور یا خصوصی ضروریات والے مسافر کے لیے متبادل پرواز فراہم کرنے، یا اس باب میں بیان کردہ ضروری خدمات فراہم کرنے میں ناکام ہو جاتا ہے، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر مسافر کو اس کی تصدیق شدہ بکنگ کے لیے ٹکٹ کی کل قیمت کے (200٪)دو سو فیصد کے مساوی رقم کے ساتھ معاوضہ ادا کرے گا۔

باب چهارم

سامان

آرٹیکل (54)

مسافر کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کے مطابق اجازت شدہ تعداد، طول وعرض اور وزن کے ساتھ اپنا سامان لے جائے۔

آرٹیکل (55)

مسافر اپنے قیمتی سامان کو ایئر کیریئر کے حوالے کرنے سے پہلے اسے بتانے کا پابند ہے، اور اگر ایئر کیریئر اس سامان کو لے جانے کی اجازت دے دیتا ہے اور پھر ایسا سامان گم ہو جاتا ہے یا خراب ہو جاتا ہے، تو مسافر کو ڈیکلریشن فارم پر بیان کردہ قیمت کے مطابق معاوضہ دیا جائے گا۔

آرٹیکل (56)

اگر مسافر کا سامان اجازت شدہ تعداد کے مطابق ہو اور اس سے زیادہ نہ ہو، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر اسے چیک کرنے کا پابند ہے، اور اضافی سامان کی ترسیل کی لاگت الگ سے شمار کی جائے گی۔
اگر مسافر کے سامان کی غیر معمولی ہینڈلنگ کی ضرورت ہو، جیسے بڑے سائز کا سامان، تو ایئر کیریئر مسافر کو رجسٹریشن اور افشاء کرنے کا طریقہ کار فراہم کرے گا۔

آرٹیکل (57)

اگر چیک شدہ سامان آمد کی مقررہ تاریخ سے (21)اکیس دنوں کے اندر مسافر کو نہیں ملتا ہے، تو ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے کے مطابق وہ سامان گمشدہ سمجھا جائے گا۔
اگر سامان کو نقصان پہنچتا ہے، تو ایسی صورت میں مسافر کو چاہیے کہ وہ ہوائی نقل وحمل کے اقرارنامے میں بیان کردہ آمد کے وقت کے (24) چوبیس گھنٹے کے اندر ایئر کیریئر کو مطلع کرے۔

تمام صورتوں میں، ایئر کیریئر ان ضوابط کے آرٹیکل(60)اور(61)کے مطابق سبھی چیک شدہ سامان کے لیے مسافر کو معاوضہ دینے کا پابند ہے۔

آرٹیکل (58)

اگر مسافر سامان کے رجسٹریشن کے بعد سفر کرنے سے قاصر ہے، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر مسافر کا سامان اس کے حوالے کرنے کا پابند ہے۔ ایسے سامان کے گم ہونے، نقصان پہنچنے یا آمد میں تاخیر کی صورت میں، ایئر کیریئر کو ان ضوابط کے آرٹیکل (60)اور(61) کے مطابق مسافر کو معاوضہ دینا ہوگا۔

آرٹیکل (59)

اگر مسافر کا سامان منزل مقصود تک پہنچنے میں تصدیق شدہ بکنگ میں بیان کردہ وقت سے زیادہ تاخیر سے پہنچتا ہے، تو ایئر کیریئر پہلے دن کے لیے (148) ایک سو اڑتالیس خصوصی ڈرائنگ رائٹس کے مساوی مسافر کو معاوضہ دینے کا پابند ہے۔

ایر کیریئر مسافر کو اس کے سامان میں تاخیر کی وجہ سے ہونے والے کسی بھی مالی اخراجات، زیادہ سے زیادہ(1,288) ایک ہزار دو سو اٹھاسی خصوصی ڈرائنگ حقوق تک، کی تلافی کرنے کا بھی پابند ہے۔

آرٹیکل (60)

مسافر اپنے سامان کے نقصان یا گم ہونے کی صورت میں ایئر کیریئر سے(20) بیس خصوصی ڈرائنگ حقوق فی کلوگرام کے مساوی، اور زیادہ سے زیادہ (1,288) ایک ہزار دو سو اٹھاسی خصوصی ڈرائنگ حقوق فی سامان کے مساوی، معاوضہ حاصل کرنے کا حقدار ہے۔

آرٹیکل (61)

اگر مسافر کا سامان طبعی طور پر خراب ہو جائے یا اسے خصوصی طور پر رکھنے کی ضرورت تھی اور مسافر نے اس کا انکشاف نہیں کیا، تو ایسی صورت میں ایئر کیریئر معاوضے کی ادائیگی سے مستثنیٰ ہے۔

اور اگر ہوائی جہاز میں سوار مسافر کے ساتھ لے جانے والے سامان کو نقصان پہنچتا ہے یا گم ہو جاتا ہے، تو ایسی صورت میں بھی ایئر کیریئر معاوضے کی ادائیگی سے مستثنیٰ ہے، الّا یہ کہ نقصان ایئر کیریئر کی غلطی سے ہوا ہو۔

باب پنجم

انتظامی جرمانے

آرٹیکل (62)

مذکورہ بالا سول ایوی ایشن قانون میں متعین جرمانے میں بغیر کسی خلل کے، جو کوئی بھی ان ضوابط کی دفعات کی خلاف ورزی کرے گا وہ انہی جرمانوں کا مستحق ہوگا جو مذکورہ سول ایوی ایشن قانون کے آرٹیکل(62) میں متعین ہیں۔

ضمیمه نمبر (1)

اضطراری حالات

م.	زمرہ	حالات
1	جنگ/سیاسی بدامنی	جنگ یا کسی بھی قسم کے سیاسی عدم استحکام کی وجہ سے غیر متوقع خلل جس میں سفر کا مشورہ نہیں دیا جاتا ہے
2	ایندھن فراہم کنندہ	جب ہوائی جہاز کے ایندھن کی فراہمی محدود ہو یا مختصر نوٹس پر یا پیشگی اطلاع کے بغیر دستیاب نہ ہو
3	غیر قانونی سرگرمیاں	غیر قانونی سرگرمیاں جو افراد و املاک کی حفاظت اور سلامتی کو خطرے میں ڈالتی ہیں، اور ہوائی خدمات، ہوائی اڈوں اور فضائی نیویگیشن کے عمل کو شدید طور پر متاثر کرتی ہیں
4	تخریب کاری	تخریبی کارروائیاں جو پرواز کے لیے طے شدہ طیارے کو متاثر کرتی ہیں
5	حفاظتی وجوہات	▪ - حفاظتی وجوہات کی بنا پر پیشگی اطلاع کے بغیر روانگی یا آمد کے ہوائی اڈے کو بند کرنا ▪ ہوائی جہاز میں سوار ہونے یا روانگی یا آمد کے ہوائی اڈے پر بم یا بم الرٹ کا پتہ چلنا ▪ ہوائی جہاز کو اغوا کرنا ▪ سنگین حفاظتی وجوہات کی بنا پر لاوارث سامان کو ہٹانا ▪ حفاظتی وجوہات کی بنا پر ہوائی جہاز سے ہنگامہ خیز مسافر کو اتارنا
6	موسمی عوامل	▪ روانگی کے ہوائی اڈے یا آمد کے ہوائی اڈے پر محفوظ پرواز کے لیے موسمی حالات کا ناسازگار ہونا ▪ روانگی یا آمد کا ہوائی اڈہ شدید موسمی حالات کی وجہ سے بند ہونا ▪ موسمی حالات جن کے نتیجے میں آمد یا روانگی کے ہوائی اڈے پر صلاحیتی پابندیاں عائد ہو سکتی ہیں ▪ ہوائی جہاز کو پہنچنے والا نقصان جس سے پرواز یا ہوائی جہاز کی حفاظت متاثر ہو، اور جس کے لیے موسمی مظاہر جیسے آسمانی بجلی، اولے، گرج چمک، موسم کی شدید خرابی

م.	زمرہ	حالات
		وغیرہ کی وجہ سے ہونے والے نقصان کی فوری تشخیص اور/یا مرمت کی ضرورت پڑے)۔
7	ہوائی اڈے کا بند ہونا	حفاظت یا موسمی حالات کے علاوہ دیگر وجوہات کی بنا پر آمد یا روانگی کے ہوائی اڈے کو بند کرنا
8	طبی وجوہات	ہوائی جہاز میں سوار یا پرواز کے دوران مسافر یا عملے کے کسی رکن کا بیمار ہو جانا یا وفات پا جانا
9	پرندوں کے سبب حادثے	پرواز کے دوران پرندے کے ہوائی جہاز سے ٹکرانے سے ہوائی جہاز کو نقصان پہنچنا، جس کے لیے فوری طور پر لازمی معائنہ اور ممکنہ مرمت کی ضرورت ہو
10	مینوفیکچرنگ کی خرابیاں	ایئر کیریئر کی طرف سے پرواز کے لیے طے شدہ ہوائی جہاز میں مینوفیکچرنگ کی پوشیدہ خرابیوں کا انکشاف
11	**غیر متوقع خرابیاں جس سے پرواز کی حفاظت متاثر ہو**	▪ ہوائی جہاز کے بنیادی یا ثانوی ڈھانچے کو پہنچنے والا نقصان جیسے کہ پرواز کی روانگی سے پہلے زمین پر تھرڈ پارٹیز کی وجہ سے (دھاتی یا کمپوزٹ ڈھانچہ)، جس کے سبب ممکنہ نقصان کی فوری تشخیص اور/یا مرمت کی ضرورت ہو (مثلاً، ہوائی اڈے پر موجود گاڑی اور ہوائی جہاز کے درمیان تصادم)۔ ▪ بیرونی اشیاء کی وجہ سے سابقہ پرواز کے دوران طیارے کو پہنچنے والا نقصان، جس کی وجہ سے فوری تشخیص اور/یا مرمت کی ضرورت ہو۔ ▪ کوئی تکنیکی مسئلہ جو پائلٹ کو ہوائی جہاز واپس کرنے یا اس کا راستہ تبدیل کرنے پر مجبور کر سکتا ہو۔ ▪ ہوائی جہاز پر چلنے والے ہوا/ماحولیاتی کنٹرول سسٹم کی ناکامی جسے یا تو روانگی سے پہلے یا پرواز کے دوران مناسب طریقے سے برقرار رکھا گیا تھا۔ ▪ محدود لائف والے اسپیئر پارٹس کی قبل از وقت خرابی (جس

م.	زمرہ	حالات
		کی نشاندہی قابل اطلاق مینٹیننس کے اعداد و شمار میں کی گئی ہے، اور جسے ہوائی جہاز کے مینٹیننس مینوئل، مینٹیننس پلاننگ دستاویز، یا بورڈ آف ڈائریکٹرز کی رپورٹ کے معائنہ/ہٹانے/تبدیلی کی مقررہ تاریخ سے پہلے مینٹیننس کے جائزے کے بارے میں رپورٹ) کے بعد ان پرزوں کو مطلوبہ مینٹیننس کے پروگرام کے مطابق برقرار رکھا گیا ہے۔ ▪ کارکردگی کے اشارے کی نگرانی سے مشروط پرزوں کی ناکامی، یعنی وہ پرزے جن کی عام طور پر آپریشنل سروس کے دوران غیر طے شدہ مینٹیننس یا تبدیلی کی ضرورت نہیں ہوتی ہے (مثلاً، پنکھے کے تیل کا درجہ حرارت ماپنے کا آلہ)، اور ایسے پرزوں کی قبل از وقت خرابی عام آپریشنل سروس کے دوران مطلوبہ مینٹیننس کے پروگرام کے مطابق برقرار رکھنے کے بعد غیر متوقع ہے۔ ▪ روانگی سے فوراً پہلے یا پرواز کے دوران مطلوبہ مینٹیننس کے پروگرام کے مطابق سسٹمز کی بحالی کے بعد، ہوائی جہاز میں کسی بھی مطلوبہ یا ضروری سسٹم کی خرابی (جیسے کولنگ سسٹم، ایویونکس سسٹم، فلائٹ کنٹرول سسٹم، یا کوئی فلیپ یا سلیٹ، رڈرز، تھرسٹ ریورسرز، یا لینڈنگ گیئرز)۔ ▪ کوئی دوسری تکنیکی خرابی جو روانگی سے فوراً پہلے یا پرواز کے دوران (مطلوبہ مینٹیننس کے پروگرام کے مطابق سسٹم یا اس کے پرزے کی بحالی کے بعد) ظاہر ہوتی ہے، اور جس کی جانچ پڑتال اور/یا مرمت کی ضرورت ہوائی جہاز کے طے شدہ پرواز کے قابل ہو جانے سے پہلے پڑتی ہے۔ ▪ مطلوبہ پروگرام کے مطابق کسی پرزے کے مینٹیننس کو برقرار نہ رکھنے کی وجہ سے یا مناسب آپریٹنگ طریقہ کار پر عمل نہ کرنے کی وجہ سے ہوائی جہاز میں دھواں، آگ یا بھاپ کا پایا جانا۔

م.	زمرہ	حالات
12	ہڑتالیں	ایسی ہڑتالیں جو ہوائی جہاز کے آپریشن کو متاثر کرتی ہیں، جیسے کہ ہوائی ٹریفک کنٹرولرز کی طرف سے کی جانے والی ہڑتالیں
13	ایئر ٹریفک مینجمنٹ	▪ اگر ہوائی ٹریفک کنٹرول روانگی کے ہوائی اڈے سے یا آمد کے ہوائی اڈے تک آپریشن کو معطل یا محدود کر دے ▪ اگر ہوائی ٹریفک کنٹرول کا محکمہ فضائی حدود کے کسی ایسے حصے میں یا اس سے باہر کارروائیوں کو معطل یا محدود کردے جس کے ذریعے ایئر کیریئر کو پرواز چلانے کے لیے سفر کرنا ضروری ہے۔
14	ہوائی جہاز لوڈنگ کے مسائل	آپریشنل یا حفاظتی وجوہات کی بناء پر مجاز حکام کی طرف سے ہوائی جہاز پر وزن یا توازن کی پابندیاں

هيئة الطيران المدني
CIVIL AVIATION AUTHORITY

نرتقي هام السماء

Elevate Beyond the Sky

@CAAOMN
@OmanMeteorology

www.caa.gov.om
www.met.gov.om