

INDIA



नागर विमानन मंत्रालय  
भारत सरकार

यात्री चार्टर

उड़ान भरते समय के अपने अधिकारों को जाने



फरवरी, 2019

पूरी जानकारी के साथ  
उड़ान भरें और अपने  
गंतव्य तक आराम से  
पहुंचें



## हवाई यात्रा अब रोजमर्रा की जिंदगी का हिस्सा है:

पहली बार उड़ान भरने वाले कई लोग अब उड़ान की सहूलियत और सुविधा का अनुभव कर रहे हैं। नागर विमानन मंत्रालय में, आपको सहज अनुभव प्रदान करने के लिए हम उड़ान प्रणाली को कुशल, निष्पक्ष और सुलभ बनाए रखने का प्रयास करते हैं जिसमें 0.1 प्रतिशत से भी कम यात्रियों को उड़ान में असुविधा का सामना करना पड़ता है। हालाँकि, कभी-कभी सब कुछ योजना के अनुसार नहीं होता है। हमारा मानना है कि यदि आप अपने अधिकारों को जानते हैं, तो एक यात्री के रूप में आप अधिक सुविधापूर्ण और आरामदायक यात्रा का आनंद ले सकते हैं। इस यात्री चार्टर में आपके लिए समझने में आसान प्रारूप में आपकी हवाई यात्रा पर लागू होने वाले नियम और अधिकार दिए गए हैं।

डिस्कलेमर: अधिक विवरण और विशिष्ट नियमों को जानने के लिए, कृपया नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) पोर्टल ([www.dgca.nic.in](http://www.dgca.nic.in)) पर नागर विमानन अपेक्षाएँ (सीएआर) श्रृंखला-एम, खंड-3 और अन्य प्रासंगिक कानून और नियम देखें। यह बुकलेट केवल सामान्य मार्गदर्शन एवं जानकारी के लिए है।





## विषय सूची

उड़ान में देरी

उड़ान रद्द होना

अधिक बुकिंग के कारण बोर्डिंग से रोकना

आपको अपना रिफंड कब तक मिलेगा?

उड़ान का मार्ग परिवर्तन

कैंसिलेशन शुल्क

24 घंटे के भीतर बिना किसी शुल्क के कैंसिलेशन एवं संशोधन

यदि आप दिव्यांग हैं

हवाईअड्डे पर चिकित्सा आपात स्थिति

किसी दुर्भाग्यपूर्ण परिस्थिति में

खोया, विलंबित या क्षतिग्रस्त सामान या कार्गो

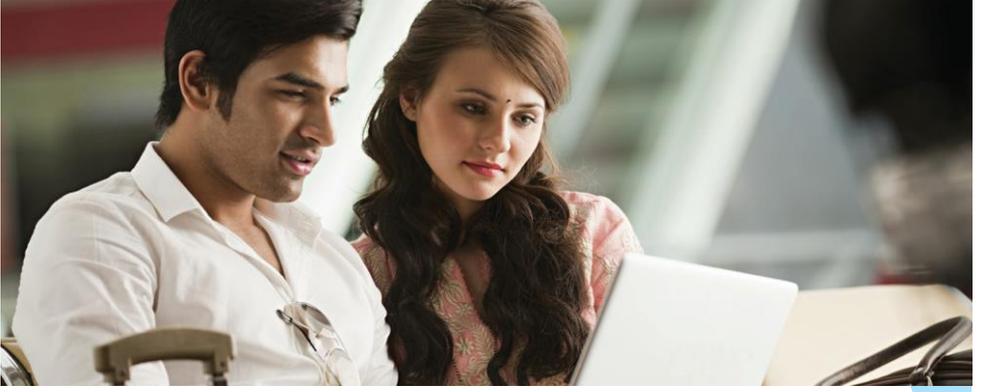
निःशुल्क वाई-फ़ाई सेवाएँ

आपका सूचना का अधिकार

आपका सेवा संवर्धन का अधिकार

अप्रत्याशित घटना

# उड़ान में देरी



यदि यात्रा के दौरान आपकी उड़ान में देरी हो रही है, तो स्थिति के आधार पर आपके अधिकार इस प्रकार हैं:

## पहली स्थिति:

**आपने समय पर चेक-इन कर लिया है, लेकिन एयरलाइन को उड़ान में देरी की उम्मीद है:**

क. ढाई घंटे तक के ब्लॉक टाइम\* वाली उड़ानों के मामले में 2 घंटे या उससे अधिक की देरी की

ख. 2½ घंटे से लेकर 5 घंटे तक के ब्लॉक समय\* वाली उड़ानों के मामले में 3 घंटे या अधिक की देरी की, या

ग. उपर्युक्त दो श्रेणियों में नहीं आने वाली उड़ानों के मामले में 4 घंटे या अधिक की देरी की

## आपका अधिकार:

प्रतीक्षा समय के अनुसार आपको निःशुल्क भोजन और जलपान दिया जाना चाहिए

## दूसरी स्थिति:

**यदि आपकी घरेलू उड़ान में 6 घंटे से अधिक की देरी होने की उम्मीद है:**

## आपके अधिकार:

क. मूल निर्धारित प्रस्थान समय से 24 घंटे पहले आपको पुनर्निर्धारित समय के विषय में सूचित किया जाना चाहिए

ख. एयरलाइन आपको 6 घंटे की अवधि के भीतर वैकल्पिक उड़ान प्रदान करने या टिकट का पूरा पैसा वापस करने का विकल्प देगी।

## तीसरी स्थिति:

एयरलाइन को अपने मूल निर्धारित समय से 24 घंटे पहले अनुसूचित उड़ान प्रस्थान में देरी का अनुभव होता है और यदि 20:00 बजे (रात के 8 बजे) और 03:00 बजे (देर रात) के बीच प्रस्थान करने वाली उड़ानों में 24 घंटे से अधिक या 6 घंटे से अधिक की देरी है।

## आपका अधिकार:

होटल में निःशुल्क आवास

\* ब्लॉक टाइम वह कुल समय है जो एक उड़ान को प्रस्थान द्वार से गंतव्य द्वार तक पहुंचने में लगता है



# उड़ान रद्द होना



एयरलाइंस को आपको प्रस्थान के निर्धारित समय से कम से कम दो सप्ताह पहले उड़ान रद्द होने की सूचना देनी होगी और वैकल्पिक उड़ान या रिफंड जो भी आपको स्वीकार्य हो उसकी व्यवस्था करनी होगी।

## पहली स्थिति:

आपको उड़ान रद्द होने की सूचना दो आपको उपरोक्त प्रावधानों के सप्ताह से भी कम समय पहले, लेकिन अनुसार सूचित नहीं किया निर्धारित प्रस्थान समय से 24 घंटे गया है या उसी टिकट नंबर पर बुक की गई कनेक्टिंग उड़ान छूट गई है।

## दूसरी स्थिति:

ग. 02 घंटे से अधिक के ब्लॉक समय वाली उड़ानों के लिए 10,000 रुपये का मुआवजा या बुक किये गए एकतरफा मूल किराये के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।

ग. यदि एयरलाइन आपके द्वारा बुक किए गए हवाई अड्डे या टर्मिनल के अलावा किसी अन्य हवाई अड्डे या टर्मिनल के लिए/से उड़ान की पेशकश करती है, तो एयरलाइन आपको उस वैकल्पिक हवाई अड्डे या टर्मिनल से/तक उस टर्मिनल तक/से स्थानांतरित करने की लागत वहन करेगी जिसके लिए आपने बुकिंग की है। यदि आपको परिवर्तन के बारे में कम से कम 06 घंटे पहले सूचित किया गया है तो आप अपनी व्यवस्था करने के लिए स्वयं जिम्मेदार होंगे।

## आपका अधिकार:

एयरलाइन को आपको प्रस्थान करने के लिए एक वैकल्पिक उड़ान या टिकट की एयरलाइन या धनराशि के रिफंड, जो भी आपको स्वीकार्य हो, की पेशकश करनी होगी।

आपके अधिकार: आपको प्रदान करेगी या पूर्ण धनवापसी के अतिरिक्त मुआवजा प्रदान करेगी, जो निम्नानुसार है:

## इसके अतिरिक्त:

क. यदि आपने मूल उड़ान के लिए पहले ही रिपोर्ट कर दिया है और जब आप 01 घंटे तक का ब्लॉक समय करते हैं, तो एयरलाइन को वाली उड़ान के लिए, 5,000 रुपये का मुआवजा या बुक किया गया एकतरफा मूल जलपान किराये के साथ हवाई टिकट होगा। शुल्क, जो भी कम हो।

ख. यदि आपने मूल उड़ान के लिए पहले ही रिपोर्ट कर दिया है और जब आप 01 घंटे तक का ब्लॉक समय करते हैं, तो एयरलाइन को वाली उड़ान के लिए, 5,000 रुपये का मुआवजा या बुक किया गया एकतरफा मूल जलपान प्रदान करना किराये के साथ हवाई टिकट होगा।

ख. आपको बुकिंग के समय 01 घंटे से अधिक और 02 घंटे प्रदान करनी होगी, अन्यथा से अधिक तक के ब्लॉक समय कोई वित्तीय मुआवजा देय के लिए 7,500 रुपये के नहीं होगा। मुआवजे या बुक किए गए एकतरफा हवाई किराए के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।

क. यदि आपने मूल उड़ान के लिए पहले ही रिपोर्ट कर दिया है और जब आप 01 घंटे तक का ब्लॉक समय करते हैं, तो एयरलाइन को वाली उड़ान के लिए, 5,000 रुपये का मुआवजा या बुक किया गया एकतरफा मूल जलपान प्रदान करना किराये के साथ हवाई टिकट होगा।

ख. आपको बुकिंग के समय 01 घंटे से अधिक और 02 घंटे प्रदान करनी होगी, अन्यथा से अधिक तक के ब्लॉक समय कोई वित्तीय मुआवजा देय के लिए 7,500 रुपये के नहीं होगा। मुआवजे या बुक किए गए एकतरफा हवाई किराए के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।

# अधिक-बुकिंग के कारण बोर्डिंग से रोकना

3



ओवर-बुकिंग तब होती है जब यात्रियों की संख्या, जिन्हें उड़ान यात्रा के लिए पक्की बुकिंग दी गई है और उड़ान प्रस्थान से पहले निर्दिष्ट समय के भीतर उड़ान के लिए रिपोर्ट कर दिया है, उपलब्ध सीटों की संख्या से अधिक है। ऐसी स्थिति में, एयरलाइन को पहले स्वयंसेवकों से एयरलाइन के अपने विवेक से दिये जाने वाले प्रस्तावित लाभों के एवज में अपनी सीटें छोड़ने के लिए कहना चाहिए ताकि अन्य बुक किए गए यात्रियों को उड़ान में यात्रा करने के लिए सीटें उपलब्ध कराई जा सकें, बशर्ते कि संबंधित हवाई अड्डों पर समर्पित चेक-इन सुविधाएं/गेट क्षेत्र हों जो एयरलाइन के लिए ऐसा करना व्यावहारिक बनाते हैं।

## पहली स्थिति:

मूल निर्धारित प्रस्थान समय के एक घंटे के भीतर प्रस्थान करने वाली एक वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था की गई है

## दूसरी स्थिति:

मूल निर्धारित प्रस्थान समय के एक घंटे के भीतर एयरलाइन प्रस्थान के लिए निर्धारित वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था करने में विफल रहती है

## आपका अधिकार:

आप उस छूटी हुई ओरिजनल फ्लाइट आपको एयरलाइन द्वारा निम्नलिखित हेतु किसी भी मुआवजे के लिए प्रावधानों के अनुसार प्रतिपूर्ति की एयरलाइन को उत्तरदायी नहीं ठहरा जाएगा:

सकते जिस पर ओवर-बुकिंग के कारण क. यदि एयरलाइन बुक किए गए आपको बोर्डिंग से इनकार कर दिया गया था।

## आपके अधिकार:

निर्धारित प्रस्थान के 24 घंटों के भीतर प्रस्थान के लिए एक वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था करती है, तो बुक किए गए एकतरफा मूल किराये के 200% के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क के बराबर मुआवजा, अधिकतम 10,000 रुपये के अधीन, दिया जाएगा।

ख. यदि एयरलाइन बुक किए गए निर्धारित प्रस्थान के 24 घंटों से अधिक समय में प्रस्थान के लिए एक वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था करती है, तो बुक किए गए एकतरफा मूल किराये के 400% के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क के बराबर मुआवजा, अधिकतम 20,000 रुपये के अधीन, दिया जाएगा।

ग. यदि आप वैकल्पिक उड़ान का विकल्प नहीं चुनते हैं, तो टिकट का पूरा मूल्य वापस किया जाएगा और बुक किए गए एकतरफा मूल किराये के 400% के साथ एयरलाइन ईंधन शुल्क के बराबर मुआवजा, अधिकतम 20,000 के अधीन, दिया जाएगा।

## आपको अपना रिफंड कब तक मिलेगा ?

क. यदि नकद भुगतान किया गया हो तो तुरंत

ख. यदि क्रेडिट कार्ड द्वारा भुगतान किया गया हो तो 07 दिनों के अंदर

ग. यदि ट्रेवल एजेंट के माध्यम से भुगतान किया गया हो तो रिफंड ट्रेवल एजेंट से मिलेगा।

# उड़ान का मार्ग परिवर्तन

आपकी उड़ान को भिन्न गंतव्य की ओर परिवर्तित कर दिया गया है। संबंधित कार्मिक आपके सभी प्रश्नों का उत्तर देंगे और निरंतर जानकारी उपलब्ध कराएंगे।

## आपके अधिकार:

**क.** यदि प्रतीक्षा समय दो घंटे से अधिक है, तो एयरलाइन को निकटतम हवाईअड्डे पर उतारने की तत्काल व्यवस्था करनी चाहिए। प्रतीक्षा समय के दौरान सुविधाएं/जलपान उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

**ख.** यदि वैकल्पिक हवाईअड्डे पर प्रतीक्षा समय दो घंटे से कम है, तो बोर्डिंग के लिए उचित घोषणा की जानी चाहिए। जलपान, पानी, चाय/काफी उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

## कैंसिलेशन शुल्क



बुकिंग के समय टिकट रद्द करने के शुल्क की जांच अवश्य कर लें।

आपके अधिकार:

एयरलाइन को टिकट रद्द किए जाने पर स्वीकार्य रिफंड राशि का स्पष्ट रूप से उल्लेख करना होगा। राशि और उसका विवरण, टिकट पर ही उल्लिखित होना चाहिए या इस उद्देश्य के लिए उपयोग किए गए एक पृथक फॉर्म के माध्यम से इसे दर्शाया जाना चाहिए और पॉलिसी एवं रिफंड की राशि एयरलाइनों द्वारा अपनी संबंधित वेबसाइटों पर भी प्रदर्शित की जानी चाहिए।

यदि आप टिकट रद्द करते हैं, तो एयरलाइन को आपको सभी वैधानिक कर और प्रयोक्ता विकास शुल्क, हवाईअड्डा विकास शुल्क, यात्री सेवा शुल्क वापस करना होगा। यह प्रोमो/विशेष किरायों सहित प्रस्तावित सभी प्रकार के किरायों और उन किरायों पर भी लागू होगा, जहां मूल किराया नॉन-रिफंडेबल है।

ग. यदि एयरलाइन भारत से/भारत के लिए प्रचालन करने वाली एक विदेशी वाहक है, तो आपको टिकट की रिफंड राशि एयरलाइन के मूल राष्ट्र के नियमों के अनुसार मिलेगी।

घ. कम से कम एक एकीकृत डिस्प्ले व्यवस्था उपलब्ध की जानी चाहिए, जिसमें सभी भागीदार वाहकों की समय-सारणी, किराए, नियम और सीट की उपलब्धता शामिल हो।

क. एयरलाइन द्वारा रिफंड राशि को क्रेडिट शेल में रखने का विकल्प आपका विशेषाधिकार है न कि कोई डिफॉल्ट प्रथा।

ख. आप रिफंड की प्रक्रिया के लिए किसी प्रकार का अतिरिक्त शुल्क देने के लिए बाध्य नहीं हैं।

ड. यदि आप बुकिंग के 24 घंटे के भीतर अपने नाम में वैध सुधार करते हैं, तो एयरलाइन इस सुधार कार्य हेतु कोई अतिरिक्त शुल्क वसूल नहीं करेगी।

# 24 घंटे के भीतर बिना किसी शुल्क के कैंसिलेशन एवं संशोधन

आप टिकट बुक करने के 24 घंटे के भीतर, बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के टिकट को रद्द या उसे संशोधित कर सकते हैं। यह सुविधा पहले चरण में विनिर्दिष्ट उड़ान के प्रस्थान से 7 दिन पहले तक उपलब्ध है।

## यदि आप दिव्यांग हैं



### आपके अधिकार:

- क. कोई भी एयरलाइन आपको अपने साथ सहायक साधन/उपकरण, एस्कोर्ट्स और गाइड कुत्तों को ले जाने से इनकार नहीं कर सकती है।
  - ख. आपकी विशिष्ट आवश्यकताओं के बारे में सभी आवश्यक जानकारी, टिकटिंग/ऑनलाइन बुकिंग प्रक्रियाओं के समय एयरलाइंस द्वारा प्राप्त की जाएगी।
  - ग. आपको निर्धारित प्रस्थान समय से कम से कम 48 घंटे पहले एयरलाइन को अपनी आवश्यकताओं के बारे में सूचित करना होगा।
  - घ. यदि आपके साथ आपका एस्कोर्ट भी यात्रा कर रहा है, तो एयरलाइन उसे आपके पास वाली सीट उपलब्ध करने का हर संभव प्रयास करेगी।
  - ङ. केबिन क्रू प्रभारी द्वारा आपको विमान में आपातकालीन प्रक्रियाओं, केबिन लेआउट और आपकी आवश्यकता अनुसार विशेष उपकरणों के बारे में उड़ान भरने से पहले ही आपको जानकारी दी जाएगी।
- च. यदि आपकी दिव्यांगता के आधार पर आपको यात्रा करने से इनकार किया जाता है, तो एयरलाइन को लिखित रूप में इसका कारण बताना होगा।
  - छ. यदि किसी कारण से एयरलाइन द्वारा ऑफ-लोडिंग की जाती है, तो आपको व आपके एस्कोर्ट को परिवहन हेतु उच्चतम प्राथमिकता दी जाएगी।
  - ज. यदि आप एस्कोर्ट के बिना यात्रा करना चाहते हैं, तो आपको चिकित्सा प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने या विशेष फॉर्म भरने की आवश्यकता नहीं है।
  - झ. आपको सुविधाजनक सीटें आवंटित की जाएंगी और बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के भारत के भीतर सभी उचित और उपलब्ध सहायक उपकरण प्रदान किए जाएंगे।
  - ण. आपके त्वरित क्लियरेन्स और सामान की सुपुर्दगी की व्यवस्था एयरलाइंस द्वारा की जाएगी।

## हवाईअड्डे पर चिकित्सीय आपात स्थिति



यदि आप कभी अस्वस्थ महसूस करते हैं या चिकित्सीय आपात स्थिति उत्पन्न हो जाती है ,तो शांत रहें। सभी हवाईअड्डे निम्नलिखित सुविधाओं से सुसज्जित हैं:

- क. चिकित्सक
- ख. एम्बुलेंस
- ग. चिकित्सीय सहायता उपकरण
- घ. पैरामेडिकल कर्मी
- ङ. चिकित्सीय आपात स्थिति से निपटने के लिए विशेषज्ञ

## किसी दुर्भाग्यपूर्ण परिस्थिति में

### अंतरराष्ट्रीय यात्रा के दौरान

क. विमान पर सवार यात्री की मृत्यु या शारीरिक चोट के मामले में ,एयरलाइन प्रति यात्री 113,100 एसडीआर तक हर्जना देने के लिए उत्तरदायी है।

ख.विमान के अंदर प्राकृतिक कारणों से मृत्यु होने के मामले में ,एयरलाइन किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं है।

### घरेलू यात्रा के दौरान

क. विमान पर सवार यात्री की मृत्यु या शारीरिक चोट के मामले में, एयरलाइन प्रति यात्री 20,00,000 रुपये तक हर्जना देने के लिए उत्तरदायी है।

ख. विमान के अंदर प्राकृतिक कारणों से मृत्यु होने के मामले में, एयरलाइन किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं है।

## खोया, विलंबित या क्षतिग्रस्त सामान या कार्गो



आप एयरलाइन से क्षति का दावा केवल तभी कर सकते हैं जब हानि, विलंब या क्षति वाली घटना विमान में हुई हो या उस अवधि के दौरान हुई जब चैकड बैगेज वाहक के अधिकार क्षेत्र में है।

इसके अलावा, बिना जांच वाले बैगेज के मामले में, यदि क्षति वाहक या उसके एजेंटों की गलती से हुई है तो वाहक उत्तरदायी होगा।

### अंतरराष्ट्रीय वाहक

क. बैगेज के खोने, विलंबित या क्षतिग्रस्त होने के मामले में, प्रति यात्री देयता 1,131 एसडीआर तक सीमित होगी।

ख. कार्गो के खोने, विलंबित या क्षतिग्रस्त होने के मामले में देयता, प्रति किलोग्राम 19 एसडीआर तक सीमित होगी।

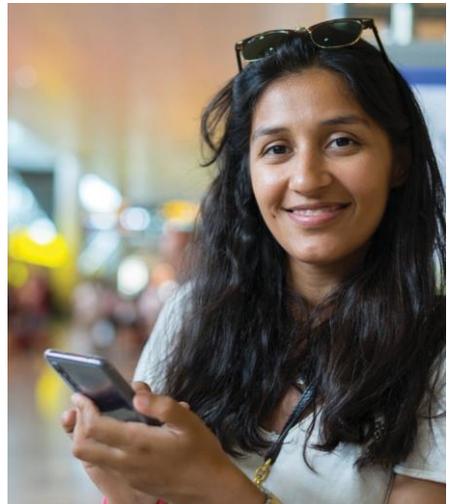
### घरेलू वाहक

क. बैगेज के खोने, विलंबित या क्षतिग्रस्त होने के मामले में, वाहक को प्रति यात्री 20,000 रुपए तक जुर्माना देय है।

ख. कार्गो के खोने, विलंबित या क्षतिग्रस्त होने के मामले में, वाहक देयता 350 रुपये प्रति किलो तक सीमित है।

## निःशुल्क वाईफ़ाई सेवाएँ

जब आप यात्रा करते हैं, तो आपकी कनेक्टेड रहने की आवश्यकता का अच्छी तरह से ध्यान रखा जाता है: सभी हवाईअड्डे निःशुल्क वाईफ़ाई सेवाएँ प्रदान करने के लिए सुसज्जित हैं।



## आपका सूचना का अधिकार

क. चेक-इन पर स्पष्ट शब्दों में एक नोटिस प्रदर्शित किया गया है, जिसमें लिखा है, 'यदि आपको विमान में चढ़ने से रोका जाता है अथवा आपकी उड़ान रद्द की जाती है या उड़ान में देरी होती है, तो चेक-इन काउंटर से संपर्क करके अथवा बोर्डिंग गेट पर, अपने अधिकारों, विशेष रूप से मुआवजे एवं सहायता के संबंध में सूचना प्रदान करने वाले पाठ के विषय में पूछें।'

ख. यदि आपको विमान में चढ़ने से रोका जाता है या उड़ान रद्द की जाती है, तो इस विनियम के अनुसार, प्रचालनकर्ता वाहक द्वारा आपको मुआवजे एवं सहायता से संबंधित नियमों के संबंध में लिखित सूचना प्रदान की जाएगी।

संवर्धन तंत्र जे जुडा संपर्क विवरण भी आपको लिखित रूप में दिया जाएगा।

ग. यदि आप नेत्रहीन हैं तो इस अनुच्छेद के प्रावधान किसी दूसरे विकल्प का प्रयोग करते हुए लागू किए जाएंगे।

घ. आपकी टिकट के साथ दिए गए यात्री चार्टर की प्रति को पढ़ें। यह इन-फ्लाइट पत्रिकाओं के साथ और हवाईअड्डों में भी उपलब्ध होती है।

ड. एयरलाइनों से अपेक्षित है कि वे विमान में चढ़ने से रोके जाने, उड़ान रद्द होने और देरी के मामलों की संख्या पर संबन्धित आंकड़े, नियमित रूप से मासिक आधार पर डीजीसीए को उपलब्ध कराएं। आप डीजीसीए पोर्टल पर इससे संबंधित विवरण देख सकते हैं।

## आपका सेवा संवर्धन का अधिकार

क. आप आगमन एवं प्रस्थान स्टेशनों पर स्थापित किए गए हेल्प डेस्क पर मुआवजे की शिकायत और दावा कर सकते हैं अथवा इलेक्ट्रॉनिक रूप से भी शिकायत या दावा प्रस्तुत कर सकते हैं।

ख. यदि आप एयरलाइन के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप एयरसेवा ऐप या पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ग. यदि आप एयरलाइन और/अथवा एयरसेवा द्वारा शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप प्रासंगिक लागू कानूनों के तहत स्थापित किसी भी सांविधिक निकाय/न्यायालय में शिकायत कर सकते हैं।

## अप्रत्याशित घटना

क. एयरलाइन पर उन मामलों में मुआवजा देने का दायित्व नहीं होगा, जहां अप्रत्याशित घटनाओं, अर्थात् एयरलाइन के नियंत्रण से परे असाधारण परिस्थितियां, जिसके कारण उड़ानों में देरी होती है, तथा जिन्हें एयरलाइन द्वारा सभी उचित उपाय किए जाने के बावजूद भी टाला नहीं जा सकता था, के कारण देरी हुई है या उड़ान रद्द हुई है। ऐसी असाधारण परिस्थितियाँ, विशेष रूप से राजनीतिक अस्थिरता, प्राकृतिक आपदा, गृहयुद्ध, विद्रोह या दंगा, बाढ़, विस्फोट, विमान को प्रभावित करने वाले सरकारी विनियमन या आदेश, हड़ताल और श्रमिक विवादों के कारण उत्पन्न हो सकती हैं, जिसके कारण कार्य में रुकावट, मंदी या बाधा उत्पन्न होती है अथवा अन्य कोई कारक जो एयरलाइन के नियंत्रण से बाहर है।

ख. इसके अतिरिक्त, एयरलाइन स्पष्ट रूप से हवाई यातायात नियंत्रण, मौसम संबंधी स्थितियों, सुरक्षा जोखिमों या किसी अन्य कारण से होने वाली देरी के संबंध में किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए भी उत्तरदायी नहीं होगी, जो एयरलाइन के नियंत्रण से परे है, परंतु जो समय पर उड़ानों का प्रचालन करने की उनकी क्षमता को प्रभावित करती है।

“असाधारण परिस्थितियां” तब मानी जाएंगी, जब किसी दिन विशेष को किसी विमान या उनके विमानों के संबंध में विमान यातायात प्रबंधन के निर्णय का प्रभाव, उस विमान की एक या अधिक उड़ानों में लम्बे विलम्ब या विलम्ब या ओवरनाइट विलम्ब की स्थिति उत्पन्न करता है, या उस विमान द्वारा एक या अधिक उड़ाने रद्द की गई हो और जो संबंधित एयरलाइन द्वारा प्रासंगिक कारक, और अतः उससे होने वाले देरी के प्रभाव से बचने या उन्हें दूर करने के लिए सभी उचित उपाय करने के बावजूद भी टाला नहीं जा सकता था।



# एयरसेवा

अधिक जानकारी के लिए कृपया लॉग-इन करें -  
[www.airsewa.gov.in](http://www.airsewa.gov.in)



नागर विमानन मंत्रालय  
भारत सरकार