

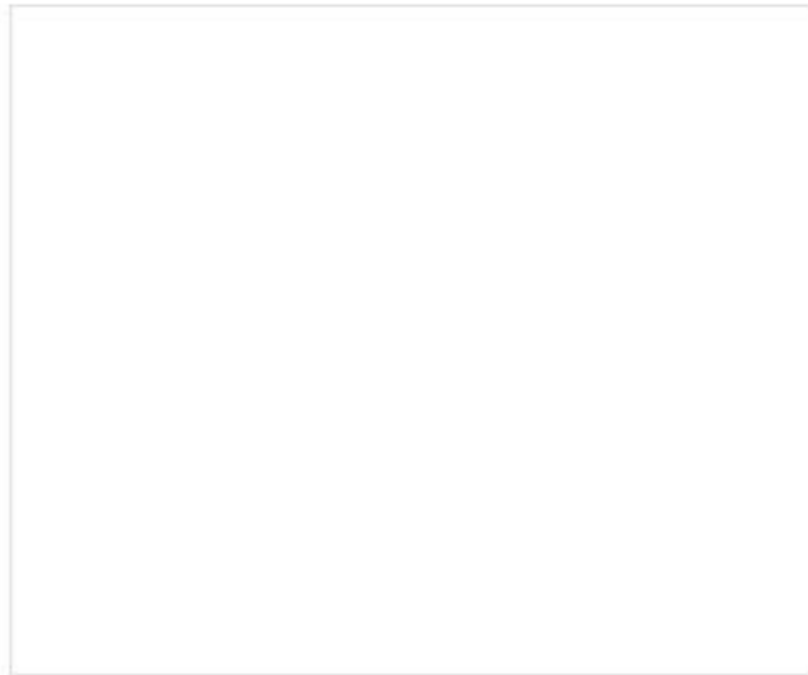
इकनॉमिक टाइम्स

सेविंग/इन्वेस्टमेंट

Hindi News » Business » Personal Finance » Savings And Investments News In Hindi » What Will You Do If The Flight Is Delayed Or Canceled?

फ्लाइट में देर हो या कैंसल कर दी जाए तो आप क्या करेंगे?

इकनॉमिक टाइम्स | Updated: Jun 13, 2017, 09:00AM IST

[SUBSCRIBE NEWSLETTER](#)

अगर आपको विमान में सवार होने से रोका जाए, फ्लाइट कैंसल हो जाए या उसमें देर हो तो आपको क्या करना चाहिए? हीरल थानावाला की रिपोर्ट

डायरेक्टरेट जनरल ऑफ सिविल एविएशन (DGCA) की रिपोर्ट्स के अनुसार, 2017 में जनवरी से अप्रैल के बीच भारत में करीब 5.12 लाख डोमेस्टिक पैसेंजर्स को एयरलाइन कंपनियों को फ्लाइट कैंसल करने या उड़ान में देरी होने और यात्रियों को विमान में सवार होने की इजाजत देने से मना करने के चलते परेशानी हुई।

एयरलाइन कंपनियों ने साल के इन चार महीनों में विभिन्न असुविधाओं के लिए यात्रियों को 22 करोड़ रुपये से ज्यादा का मुआवजा दिया। यात्रियों के हितों की रक्षा और कंपनसेशन मैनेजमेंट से जुड़ी कंपनी refundme.in की को-फाउंडर और एमडी आकांक्षा अंशु का कहना है, 'जितनी सीटें उपलब्ध होती हैं, उससे ज्यादा की बुकिंग्स एयरलाइंस कर लेती हैं ताकि बाद में उन्हें खाली सीट के साथ उड़ान न भरनी पड़े। पहले से कोई सूचना दिए बिना यात्री को फ्लाइट में सवार होने से रोक दिया जाए तो बहुत असुविधा होती है।'

जुलाई-सितंबर के मॉनसून सीजन में फ्लाइट कैंसलेशन और डिले की घटनाएं बढ़ सकती हैं। एक पैसेंजर के रूप में इन स्थितियों से निपटने के लिए आपको इन बातों पर ध्यान देना चाहिए।

अपनी एलिजिबिलिटी देखें

अगर एयरलाइन फ्लाइट में सवार होने से मना करे तो देखें कि आप कंपनसेशन ले सकते हैं या नहीं। अंशु ने कहा, 'बोर्डिंग के वक्त अगर कन्फर्मर्ड टिकट हो और आप एयरलाइन की ओर से बताए गए समय पर पहुंच गए हों तो बोर्डिंग से इनकार किए जाने पर आप मुआवजा ले सकते हैं।' इंडिगो एयरलाइंस के कॉरपोरेट कम्युनिकेशन डायरेक्टर अजय सहाय जसरा ने कहा, 'पैसेंजर के पास अगर वैलिड ट्रैवल डॉक्युमेंट न हो तो वह बोर्डिंग से इनकार किए जाने पर कंपनसेशन क्लेम नहीं कर सकता है।'

बोर्डिंग से मना किए जाने पर क्या करें

जानुस एविएशन के एमडी ऋषभ बेरिया ने कहा, 'अगर एयरलाइन फ्लाइट की रवानगी के तय वक्त के एक घंटे के भीतर दूसरी फ्लाइट का इंतजाम कर दे तो उस पर कंपनसेशन देने का दायित्व नहीं बनता।' अंशु ने कहा, 'बोर्डिंग से मना करने के लिए एयरलाइंस को पैसेंजर्स को कैश या बैंक ट्रांसफर के रूप में कंपनसेशन देना होता है। या अगर पैसेंजर राजी हो तो ट्रैवल वाउचर्स दिए जा सकते हैं।'

फ्लाइट में देर हो या कैंसल हो जाए तो क्या करें

एटम एविएशन सर्विसेज के सीईओ कैप्टन अर्चित गुप्ता ने कहा, 'अगर फ्लाइट में देर 24 घंटे से कम की हो तो एयरलाइन की जिम्मेदारी बनती है कि वह यात्रियों को खाना और दूसरे रिफ्रेशमेंट्स दे। अगर देर 24 घंटे से ज्यादा की हो तो होटल एकोमोडेशन और ट्रांसफर्स की सुविधा दी जानी चाहिए।'

फ्लाइट कैंसल होने पर यात्रियों को इसकी सूचना उसके तय डिपार्चर टाइम से कम से कम दो घंटा पहले दी जानी चाहिए। साथ ही, उन्हें यह विकल्प दिया जाना चाहिए कि वे रिफंड लेंगे या दूसरी फ्लाइट से जाना चाहेंगे। अगर एयरलाइन सूचना न दे तो डीजीसीए की गाइडलाइंस के मुताबिक एयर टिकट प्राइस के रिफंड के अलावा एडिशनल कंपनसेशन यात्रियों को मिलना चाहिए। हालांकि गुप्ता ने कहा, 'टिकट बुकिंग के वक्त संपर्क किए जाने के बारे में उचित जानकारी न देने वालों को कोई फाइनेंशियल कंपनसेशन नहीं दिया जाएगा।'

एसओटीसी ट्रैवल के सेल्स हेड (इंडिया और एनआरआई मार्केट्स) डैनियल डिसूजा ने कहा, 'अगर यात्रियों को तत्काल यात्रा करनी हो और उनकी फ्लाइट कैंसल कर दी गई हो या उसमें देर हो तो वे दूसरी एयरलाइन की फ्लाइट में बैठाए जाने के लिए कह सकते हैं। संबंधित एयरलाइन अतिरिक्त खर्च उठाएगी।'

हालांकि खराब मौसम, राजनीतिक अशांति, प्राकृतिक आपदा या श्रम विवादों के कारण होने वाली देर के लिए एयरलाइन पर मुआवजा देने की जिम्मेदारी नहीं बनती।