

-ร่าง-



ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ฉบับที่ ..

ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๑/๑๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการการบินพลเรือน จึงออกข้อบังคับเพื่อกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำที่ดำเนินการโดยผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบไม่ประจำในเที่ยวบินเช่าเหมาลำไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้ เรียกว่า “ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ขนส่ง” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบไม่ประจำในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

“ผู้โดยสาร” หมายความว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะได้ทำสัญญาหรือความตกลงกับผู้ขนส่งโดยตรงหรือตัวแทนของผู้ขนส่ง หรือได้ซื้อบริการท่องเที่ยวแบบเหมารวม (package tour) กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

“เที่ยวบินเช่าเหมาลำ” หมายความว่า

(๑) เที่ยวบินเช่าเหมาเป็นครั้งคราว (ad hoc charter) เพื่อการเดินทางหรือท่องเที่ยวตามสัญญาหรือความตกลงเช่าเหมาลำที่ทำขึ้นกับผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แต่ไม่รวมถึงเที่ยวบินเพื่อการรับส่งผู้ป่วยทางอากาศ (air ambulance/medevac) เที่ยวบินเช่าเหมาลำให้แก่บุคคล (own use charter) หรือเที่ยวบินเช่าเหมาลำให้แก่หน่วยงาน (corporate charter) ที่มีระยะเวลาการให้บริการตามสัญญาหรือความตกลง และเที่ยวบินชมภูมิประเทศ

(๒) เที่ยวบินเช่าเหมาที่มีกำหนดการเดินทาง (program charter) ที่ได้ทำสัญญาหรือความตกลงกับผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และหมายความรวมถึงเที่ยวบินเช่าเหมาสำหรับผู้โดยสารประเภทเหมาจ่าย (inclusive tour charter)”

“กำหนดการเดินทาง” หมายความว่า กำหนดการเดินทางตามสัญญาเช่าเหมาลำ หรือกำหนดการเดินทางซึ่งผู้ขนส่งหรือผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวได้ประกาศไว้

“ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยว” หมายความว่า ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงคู่สัญญาการเช่าเหมาลำอื่นซึ่งได้ชำระค่าบริการตามสัญญาให้แก่ผู้ขนส่งแล้ว

“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของผู้ขนส่งนั้นเองหรือของผู้ขนส่งอื่น

“เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดในกำหนดการเดินทาง

“การยกเลิกเที่ยวบิน” หมายความว่า

(๑) การที่ผู้ขนส่งยกเลิกเที่ยวบินใด ๆ ตามที่กำหนดในกำหนดการเดินทาง หรือ

(๒) กรณีที่อากาศยานออกเดินทางแล้ว แต่มีเหตุให้ต้องกลับมายังสนามบินเดิมที่ออกเดินทาง และผู้โดยสารเที่ยวบินดังกล่าวถูกย้ายโอน (transfer) ไปยังเที่ยวบินอื่นแทน

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป

ข้อ ๔ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบไม่ประจำ ซึ่งทำการบินแบบเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ

ข้อ ๕ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำทั้งในเส้นทางภายในประเทศและระหว่างประเทศในกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือการยกเลิกเที่ยวบินของผู้ขนส่ง และเพื่อเป็นการประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการยกเลิกเที่ยวบินตามสัญญาหรือความตกลงเช่าเหมาลำที่มีต่อผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการนำเที่ยวแล้วแต่กรณี ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) จัดให้มีหลักประกันตามข้อ ๖ และ

(๒) ให้ความคุ้มครองผู้โดยสารตามมาตรการที่กำหนดไว้ในข้อ ๙ (๗) ข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ และข้อ ๑๓

ข้อ ๖ ผู้ขนส่งต้องวางหนังสือค้ำประกันของธนาคารซึ่งมีข้อความตามแบบแนบท้ายข้อบังคับนี้ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามเงื่อนไขดังนี้

(๑) มูลค่าหนังสือค้ำประกันของธนาคารต้องไม่ต่ำกว่าราคาเช่าเหมาลำต่อครั้ง (ต่อเที่ยว/ไป-กลับ) ที่ให้บริการในเส้นทางนั้น ๆ หากผู้ขนส่งให้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำในหลายเส้นทาง มูลค่าต้องไม่ต่ำกว่าราคาเช่าเหมาลำในเส้นทางที่ไกลที่สุดหรือที่ใช้เวลาทำการบินยาวนานที่สุดที่ให้บริการ ณ ขณะนั้น

กรณีผู้ขนส่งได้วางหนังสือค้ำประกันของธนาคารซึ่งมีมูลค่าตามวรรคหนึ่งแล้ว และต่อมาผู้ขนส่งได้เปิดให้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำในเส้นทางใหม่ซึ่งมีราคาเช่าเหมาลำสูงกว่าราคาเช่าเหมาลำที่เคยใช้เป็นฐานในการคำนวณมูลค่าหนังสือค้ำประกันฉบับเดิม ผู้ขนส่งต้องจัดทำหนังสือค้ำประกันของธนาคารฉบับใหม่ซึ่งมีมูลค่าสูงกว่ามาวางแทนหนังสือค้ำประกันของธนาคารฉบับเดิมภายใน ๑๕ วัน

นับแต่วันที่เริ่มหรือคาดว่าจะเริ่มให้บริการในเส้นทางใหม่ และเมื่อได้รับหนังสือคำประกันของธนาคารฉบับใหม่แล้วให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยคืนหนังสือคำประกันฉบับเดิมให้แก่ผู้ขนส่งภายใน ๓ วัน  
มูลค่าหนังสือคำประกันของธนาคารทุกกรณีต้องไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทและไม่เกินสิบล้านบาท  
(๒) มีระยะเวลาการคำประกันจนถึงวันสิ้นสุดอายุใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนที่ได้รับ

ข้อ ๗ ในข้อบังคับนี้ คำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” หมายความว่า เหตุสุดวิสัย เหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง เหตุที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ หรือเหตุที่ผู้ขนส่งได้ดำเนินการมาตรการที่ควรต้องกระทำทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว และให้หมายความรวมถึงสงคราม การก่อการร้าย สภาพอากาศ ความปลอดภัย การนัดหยุดงานที่ไม่อยู่ในอำนาจการควบคุมของผู้ขนส่งนั้น ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติการบินของผู้ขนส่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง และผู้ขนส่งได้ดำเนินการทั้งปวงที่ควรต้องกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว

พฤติการณ์พิเศษตามวรรคหนึ่งไม่หมายความรวมถึง กรณีเครื่องบินหรือชิ้นส่วนของอากาศยานขัดข้องที่เกิดจากผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง หรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง

กรณีทีพฤติการณ์พิเศษผ่านพ้นไปแล้ว แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการบินเป็นเวลา ยาวนาน แม้ผู้ขนส่งจะได้กระทำการทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุเช่นนั้นแล้วก็ตาม ให้ถือว่าพฤติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบเช่นนั้น

ข้อ ๘ ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ

- (๑) เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)
- (๒) มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ช่องทางการติดต่อผู้ขนส่งและช่องทางการร้องเรียน
- (๔) ผู้ขนส่งตามความเป็นจริง

ข้อ ๙ ให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ดังนี้

(๑) เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องมีบุคคลที่สามารถช่วยเหลือได้ร่วมเดินทางไปด้วย ทั้งนี้ ให้ผู้ขนส่งระบุไว้ในเงื่อนไขในการขนส่งอย่างชัดเจน

(๒) กรณีที่สนามบินมีผู้โดยสารรอขึ้นอากาศยานเป็นจำนวนมาก ให้ผู้ขนส่งดูแลผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปได้อย่างปลอดภัยและรวดเร็ว

(๓) ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รวมถึงผู้ขนส่งต้องจัดให้มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการขึ้นหรือลงอากาศยานตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้โดยสารตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งขอรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษหรือแจ้งขอรับบริการกรณีมีความจำเป็นต้องใช้ส้วมนำทางต่อผู้ประกอบการกิจการเที่ยวหรือผู้ขนส่งเป็นเวลาล่วงหน้าอย่างน้อยสี่สิบแปด (๔๘) ชั่วโมง ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในกำหนดการเดินทาง หากผู้โดยสารไม่ดำเนินการแจ้งล่วงหน้าภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้

(๔) กรณีที่ผู้ขนส่งจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ส้วมนำทาง ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ส้วมนำทางแสดงเอกสารที่ระบุอย่างชัดเจนว่าส้วมที่จะนำขึ้นอากาศยานเป็นส้วมนำทาง เมื่อผู้โดยสารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ขนส่งกำหนดแล้ว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้โดยให้ยกเว้นค่าบริการดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสาร

(๕) กรณีผู้โดยสารที่มีเด็กร่วมเดินทางมาด้วย คนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ที่จำเป็นต้องใช้รถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็น สามารถนำรถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็นขึ้นอากาศยานได้ตามความเหมาะสม ผู้ขนส่งต้องอนุญาตให้นำรถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็นไปกับอากาศยานโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมจำนวนหนึ่ง (๑) คัน ต่อผู้โดยสารจำนวนหนึ่ง (๑) คน โดยให้นำไปกับอากาศยานในลักษณะดังต่อไปนี้

(ก) รถเข็นสำหรับเด็กที่สามารถพับเก็บได้โดยมีขนาดและน้ำหนักของรถเข็นที่สามารถบรรจุไว้ในช่องเก็บของเหนือศีรษะ โดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสารในอากาศยาน ผู้ขนส่งต้องอนุญาตให้นำรถเข็นสำหรับเด็กบรรจุขึ้นอากาศยานได้โดยถือว่าเป็นสัมภาระไม่ลงทะเบียน

(ข) รถเข็นที่มีขนาดและน้ำหนักที่ไม่สามารถบรรจุไว้ในช่องเก็บของเหนือศีรษะ ซึ่งต้องบรรจุทุกไว้ใต้ท้องอากาศยาน ผู้ขนส่งอาจอนุญาตให้นำรถเข็นดังกล่าวขึ้นอากาศยานได้โดยถือว่าเป็นสัมภาระลงทะเบียน

(๖) ผู้ขนส่งต้องอำนวยความสะดวกในการกำหนดตำแหน่งที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่าสิบสอง (๑๒) ปี โดยให้นั่งติดกับผู้โดยสารที่เป็นผู้ปกครองหรือผู้ดูแลและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ในการกำหนดที่นั่งตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนชั้นบริการของผู้โดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(ก) กรณีผู้โดยสารประสงค์เดินทางร่วมกันในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้โดยสารต้องชำระค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

(ข) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๔

(๓) กรณีการยกเลิกเที่ยวบินไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ หรือกรณีทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลาอย่างน้อยเพียงใด ผู้ขนส่งต้องให้บริการและให้การดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากลแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำกว่าสิบสอง (๑๒) ปี คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ

## ส่วนที่ ๑

## มาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินล่าช้า (delay)

ข้อ ๑๐ กรณีเที่ยวบินล่าช้า

(๑) เกินสอง (๒) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๒) เกินหก (๖) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) ในกรณีเที่ยวบินใหม่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดการเดินทางเดิมเกินหนึ่ง (๑) วัน ให้จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไปตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ง) ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวเนื่องในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ

๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยเร็วที่สุดโดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวแล้วแต่กรณี

การคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๔

ข้อ ๑๑ กรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน นอกจากผู้ขนส่งต้องให้ความคุ้มครองผู้โดยสารตามข้อ ๑๐ แล้ว ผู้ขนส่งยังต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) ต้องจัดให้มีบริการไหลเวียนอากาศ การปรับอุณหภูมิ และการบริการห้องน้ำภายในห้องโดยสาร กรณีผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องได้รับการทางการแพทย์อย่างเร่งด่วน ผู้ขนส่งต้องให้ผู้โดยสารเข้าถึงการได้รับการทางการแพทย์นั้นโดยเร็ว โดยให้ผู้ขนส่งอำนวยความสะดวกและให้บริการดังกล่าวอย่างเพียงพอและเหมาะสม เท่าที่สามารถดำเนินการได้

(๒) กรณีล่าช้าเกินสาม (๓) ชั่วโมง และยังไม่มีการกำหนดเวลาทำการบิน (take-off time) ต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารลงจากอากาศยาน เว้นแต่กรณีที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือด้วยเหตุผลด้านการจัดการจราจรทางอากาศ

## ส่วนที่ ๒

### มาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน (cancellation)

ข้อ ๑๒ กรณีการยกเลิกเที่ยวบิน ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) กรณียกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดการเดินทางเกินสาม (๓) วัน ผู้ขนส่งต้องแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณีทราบล่วงหน้าโดยเร็วที่สุด และผู้ขนส่งต้องคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณี

(๒) กรณียกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดการเดินทางเกินหนึ่ง (๑) วัน แต่ไม่เกินสาม (๓) วัน ผู้ขนส่งต้องแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณีทราบล่วงหน้าโดยเร็วที่สุด และผู้ขนส่งต้องเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกกระหว่าง

(ก) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ

(ข) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยเร็วที่สุดโดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณี

(๓) กรณียกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดการเดินทางไม่เกินหนึ่ง (๑) วัน หรือยกเลิกเที่ยวบินภายหลังกำหนดการเดินทาง ซึ่งผู้โดยสารได้เดินทางมายังสนามบินแล้ว ผู้ขนส่งต้องเสนอให้ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณี เลือกตาม (๒) และต้องให้การดูแลผู้โดยสารเพิ่มเติม ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคู่มือสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) ในกรณีเที่ยวบินใหม่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดการเดินทางเดิมเกินหนึ่ง (๑) วัน ให้จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

การคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๔

ข้อ ๑๓ กรณีการยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุการณ์พิเศษ ผู้ขนส่งยังคงต้องให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตามข้อ ๑๒

ข้อ ๑๔ วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตามข้อ ๙ (๖)(ข) ข้อ ๑๐ (๒)(ง) และข้อ ๑๒ (๒) ผู้ขนส่งต้องคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารชำระ เช่น เงินสด การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น โดยให้ผู้ขนส่งกำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินเก้าสิบ (๙๐) วัน นับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้รับเงินจากผู้ขนส่งแล้ว

ข้อ ๑๕ ผู้ขนส่งต้องรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบินตามข้อบังคับนี้ทุกครั้งภายในยี่สิบสี่ (๒๔) ชั่วโมง ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อประมวลผลการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสายการบินตามหลักเกณฑ์ (Economic Compliance Monitoring System: ECMS) นับแต่เวลาที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๖ กรณีผู้ขนส่งยกเลิกเที่ยวบินและผู้ขนส่งไม่สามารถจ่ายเงินที่ต้องจ่ายคืนให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือเงินส่วนต่างที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามข้อ ๑๒ (๑) หรือข้อ ๑๒ (๒) หรือข้อ ๑๒ (๓) แล้วแต่กรณีได้ ให้ผู้ขนส่งแจ้งต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเพื่อขอใช้หนังสือคำประกันของธนาคารที่วางไว้ตามข้อ ๖ โดยให้ผู้ขนส่งรวบรวมยอดเงินดังกล่าวพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยภายในเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ยกเลิกเที่ยวบิน

เมื่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้รับแจ้งการขอใช้หนังสือคำประกันของธนาคารพร้อมทั้งยอดเงินและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากผู้ขนส่งแล้ว ให้ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพิจารณาตรวจสอบเอกสารหลักฐานและจำนวนเงินที่ต้องจ่ายคืนให้แล้วเสร็จภายในสาม (๓) วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน และให้ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยสั่งการให้ผู้ขนส่งจ่ายเงินตามจำนวนที่พิจารณาคืนให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแล้วแต่กรณีโดยผ่านธนาคารผู้ออกหนังสือคำประกันภายในเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

เมื่อได้มีการส่งจ่ายเงินตามวรรคสองแล้ว ในกรณีที่ต้องคืนหนังสือคำประกันของธนาคารฉบับเดิมให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยคืนหนังสือคำประกันของธนาคารให้แก่ผู้ขนส่งภายในสาม (๓) วัน นับแต่วันที่ผู้ขนส่งจ่ายเงินครบถ้วน และให้ผู้ขนส่งนำหนังสือคำประกันฉบับใหม่ซึ่งมีระยะเวลาและมูลค่าตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๖ (๑) มายื่นต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยภายในเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ได้รับคืนหนังสือคำประกันของธนาคารฉบับเดิม

ข้อ ๑๗ การได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ไม่จำกัดสิทธิของผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ

ข้อ ๑๘ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนกรณีผู้ขนส่งไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางการร้องเรียนในเว็บไซต์ [www.caat.or.th](http://www.caat.or.th)

ข้อ ๑๙ หนังสือคำประกันของธนาการที่ผู้ขนส่งได้วางไว้ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้ถือเป็นหนังสือคำประกันที่ได้วางไว้ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามข้อบังคับนี้ จนกว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาการคำประกันตามที่กำหนดไว้ในหนังสือคำประกัน

ข้อ ๒๐ การดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. ๒๕๕๖ ก่อนข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับและยังไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อไปตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. ๒๕๕๖

ให้ไว้ ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๗

( )

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม  
ประธานกรรมการการบินพลเรือน



## หนังสือค้ำประกันของธนาคาร

เลขที่..... (หนังสือค้ำประกัน).....

ธนาคาร..... (ชื่อธนาคารที่รับรอง).....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า..... (ชื่อธนาคารที่รับรอง ระบุสาขาด้วย)..... สำนักงานตั้งอยู่เลขที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... ขอทำหนังสือสัญญา

ค้ำประกันให้ไว้ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดังมีข้อความต่อไปนี้

ข้อ ๑ ตามที่..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน)..... ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน เลขที่..... มีผลนับตั้งแต่วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... สิ้นสุดอายุใบอนุญาตในวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... ต้องวางหลักประกันเพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการยกเลิกเที่ยวบินตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจเช่าเหมาลำที่มีอยู่กับผู้โดยสาร หรือผู้ประกอบการเที่ยวหรือคู่สัญญาเช่าเหมาลำอื่น ๆ (แล้วแต่กรณี) ซึ่งได้ชำระค่าบริการตามสัญญาแล้ว เป็นเงินจำนวน..... บาท (ตัวอักษร.....) นั้น

ข้าพเจ้ายอมผูกพันตนเป็นผู้ค้ำประกันให้กับ..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน) ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นจำนวนเงินไม่เกิน..... บาท (ตัวอักษร.....) กล่าวคือ หาก..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน).....

ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ขึ้นจากการยกเลิกเที่ยวบินซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งการให้..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน)..... จ่ายเงินค่าบริการตามสัญญาที่ได้รับไว้แล้วหรือเงินชดเชยค่าเสียหายอื่นใด (ถ้ามี) ให้แก่ผู้โดยสาร หรือผู้ประกอบการเที่ยว หรือคู่สัญญาเช่าเหมาลำอื่น ๆ (แล้วแต่กรณี) ข้าพเจ้ายอมชำระเงินแทนให้ทันที โดยมีต้องเรียกให้..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน)..... ชำระก่อน

ข้อ ๒ หนังสือค้ำประกันฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... จนถึงวันที่ใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนสิ้นอายุ หรือจนกว่าจะถึงวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... โดย..... (ชื่อนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน)..... จะไม่เพิกถอนการค้ำประกันไม่ว่ากรณีใด ๆ ในระหว่างที่หนังสือค้ำประกันฉบับนี้มีผลใช้บังคับ

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้า..... (ชื่อธนาคารที่รับรอง ระบุสาขาด้วย)..... โดยผู้มีนามข้างท้ายนี้เป็นผู้มีอำนาจลงนามทำนิติกรรมซึ่งมีผลผูกพันธนาคารได้ลงลายมือชื่อและได้ประทับตราของธนาคาร (ถ้ามี) ให้ไว้เป็นสำคัญ ตามวิธีที่กำหนดไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิหรือข้อบังคับของธนาคาร

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)