

-ร่าง-



ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ฉบับที่ ..

ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ

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

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้ เรียกว่า “ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วย มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ขนส่ง” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศ เพื่อการพาณิชย์แบบประจำตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ หรือผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ และให้หมายความรวมถึงตัวแทนของผู้ขนส่งตามสัญญาตัวแทน

“ผู้โดยสาร” หมายความว่า ผู้โดยสารที่สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระ ค่าโดยสารแล้ว รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์ หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ

“ผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่ง” หมายความว่า ผู้โดยสารที่มาแสดงตน เพื่อการขึ้นอากาศยานตามข้อ ๑๑ และสมัครใจสละการสำรองที่นั่งเพื่อสนองรับข้อเสนอของผู้ขนส่ง โดยการแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่ง

“เที่ยวบินแบบประจำ” หมายความว่า เที่ยวบินแบบประจำมีกำหนดตามตารางการบิน ที่ประกาศกำหนดไว้แน่นอนหรือทำการบินสม่ำเสมอจนเป็นที่จดจำได้

“สำรองที่นั่ง” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้ขนส่งหรือตัวแทน ของผู้ขนส่งได้ยอมรับและแจ้งการสำรองที่นั่งไว้แล้ว

“บัตรโดยสาร” หมายความว่า เอกสารหรือสิ่งอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งแสดง สิทธิการเดินทางในเที่ยวบิน และออกให้โดยผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่ง

“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่น ของผู้ขนส่งนั่นเองหรือของผู้ขนส่งอื่น

“เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้ว

“การยกเลิกเที่ยวบิน” หมายความว่า

(๑) การที่ผู้ขนส่งยกเลิกเที่ยวบินใด ๆ ตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้วหรือตามที่ได้รับอนุญาต รวมถึงการยกเลิกเที่ยวบินพิเศษ (extra flight) หรือ

(๒) กรณีที่อากาศยานออกเดินทางแล้ว แต่มีเหตุให้ต้องกลับมายังสนามบินเดิมที่ออกเดินทางและผู้โดยสารเที่ยวบินดังกล่าวถูกย้ายโอน (transfer) ไปยังเที่ยวบินอื่นแทน

“การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้แล้วก็ตาม

“การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง” (overbooking) หมายความว่า กรณีที่ผู้ขนส่งขายบัตรโดยสารซึ่งผู้โดยสารได้ทำการยืนยันที่นั่งไว้แล้วเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นจะรองรับได้

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป

“จุดหมายปลายทาง” หมายความว่า จุดหมายปลายทางตามที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือกรณีที่เป็นเที่ยวบินต่อเครื่อง (connecting flight) ให้หมายถึงจุดหมายปลายทางของเที่ยวบินสุดท้าย

ข้อ ๔ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖

ข้อ ๕ ในข้อบังคับนี้ คำว่า “พฤติกรรมพิเศษ” หมายความว่า เหตุสุดวิสัย เหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง เหตุที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ หรือเหตุที่ผู้ขนส่งได้ดำเนินการมาตรการที่ควรต้องกระทำทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว และให้หมายความรวมถึงสงคราม การก่อการร้าย สภาพอากาศ ความปลอดภัย การนัดหยุดงานที่ไม่อยู่ในอำนาจการควบคุมของผู้ขนส่งนั้น ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติการบินของผู้ขนส่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง และผู้ขนส่งได้ดำเนินการทั้งปวงที่ควรต้องกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว

พฤติกรรมพิเศษตามวรรคหนึ่งไม่หมายความรวมถึง กรณีเครื่องยนต์หรือชิ้นส่วนของอากาศยานขัดข้องที่เกิดจากผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง หรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง

กรณีที่พฤติกรรมพิเศษผ่านพ้นไปแล้ว แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการบินเป็นเวลา ยาวนาน แม้ผู้ขนส่งจะได้กระทำการทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุเช่นนั้นแล้วก็ตาม ให้ถือว่าพฤติกรรมพิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบเช่นนั้น

## หมวด ๑

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่ครบถ้วน บริการเสริม และการเพิ่มหรือการลดชั้นการบริการ

ข้อ ๖ ก่อนซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยเปิดเผยต่อสาธารณะทุกช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารหรือบนเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อบัตรโดยสารโดยให้มีข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)

(๒) มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓) ช่องทางการติดต่อผู้ขนส่งและช่องทางการร้องเรียน

ในกรณีที่เป็นการแสดงข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

(๑) รายละเอียดการเดินทาง เช่น ระยะเวลาการแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน การให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และการให้บริการแก่คนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทาง

(๒) การวางแผนการเดินทาง เช่น เอกสารการเดินทาง การสำรองเที่ยวบิน

เอกสารการเดินทางตามข้อนี้ หมายความว่า เอกสารที่ใช้แสดงตนเพื่อการเดินทาง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สูติบัตร หนังสือเดินทาง หนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย เอกสารการเดินทางของผู้ลี้ภัย การตรวจลงตรา (visa)

(๓) ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอบริการอื่น เช่น ค่าประกันภัย ค่าธรรมเนียมอุปกรณ์กีฬา ค่าธรรมเนียมน้ำหนักสัมภาระ (กรณีบริการเพิ่มเติม) เพื่อจำหน่ายบริการทางเว็บไซต์ ให้ผู้ขนส่งแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าบริการและค่าธรรมเนียมของบริการอื่นนั้นให้ชัดเจนด้วย

ข้อ ๗ ขณะซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลให้แก่ผู้ประสงค์จะเข้าทำสัญญารับขน โดยมีข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ราคารวม (total price) ซึ่งแสดงเป็นสกุลเงินบาทและประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(ก) ค่าโดยสาร (air fare)

(ข) ภาษี (tax) เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มของค่าโดยสาร (Value-Added Tax)

(ค) ค่าธรรมเนียม (fees) เช่น ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

(ง) ค่าบริการ (charges) เช่น ค่าบริการผู้โดยสารขาออก (passenger service charge)

(จ) ค่าบริการเพิ่มเติม (surcharges)

(ฉ) ค่าบริการเสริม (ancillary charges) เช่น ค่าน้ำหนักสัมภาระ ค่าประกันภัย  
ที่ผู้โดยสารเลือกซื้อเพิ่มเติม

(๒) เงื่อนไขบัตรโดยสาร (general conditions applying to the fare)

(๓) เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)

(๔) มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๕) จำนวน น้ำหนัก และขนาดของสัมภาระที่อนุญาต

(๖) ผู้ขนส่งตามความเป็นจริง

(๗) ช่องทางการติดต่อผู้ขนส่งและช่องทางการร้องเรียน

ข้อ ๘ ภายหลังจากซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อความแสดงถึงถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทาง

(๒) ข้อความแสดงถึงถิ่นหยุดพัก (ถ้ามี)

(๓) กำหนดวันและเวลาเดินทาง

(๔) ค่าโดยสารและค่าบริการเสริม

(๕) การประกันภัย

(๖) คำแนะนำหากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ภายหลังจากการซื้อบัตรโดยสาร ซึ่งรวมอยู่ในเงื่อนไขในการขนส่ง เช่น การแจ้งการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน

ข้อ ๙ ห้ามผู้ขนส่งเพิ่มบริการเสริมให้แก่ผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ ผู้ขนส่งสามารถเพิ่มบริการเสริมภายหลังได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารแล้วเท่านั้น (opt-in basis)

การเสนอขายบริการเสริมตามวรรคหนึ่งต้องแสดงค่าบริการ รายละเอียด เงื่อนไข ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจนและครบถ้วนก่อนผู้โดยสารแสดงเจตนาซื้อบริการเสริม

ข้อ ๑๐ การเพิ่มหรือลดชั้นบริการต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร และผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

(๒) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๒๑

## หมวด ๒

### ขอบเขต การคุ้มครอง และการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร

ข้อ ๑๑ ผู้โดยสารที่จะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้โดยสารนั้นได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน (check-in)

(ก) ภายในเวลาที่ผู้ขนส่งระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือภายในเวลาที่ผู้โดยสารได้รับการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ บริการสารสั้น (sms) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น หรือ

(ข) ภายในสี่สิบห้า (๔๕) นาที สำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หรือภายในหนึ่ง (๑) ชั่วโมง สำหรับเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หากผู้ขนส่งไม่ได้ระบุเวลาในการแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน หรือ

(ค) ในเวลาอื่นนอกจาก (ก) หรือ (ข) ซึ่งผู้ขนส่งยอมรับให้ขึ้นอากาศยาน

(๒) ผู้โดยสารนั้นถูกผู้ขนส่งย้ายโอน (transfer) จากเที่ยวบินที่สำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด

(๓) ผู้โดยสารนั้นถูกผู้ขนส่งเลื่อนเวลาเดินทางเป็นระยะเวลาเกินห้า (๕) ชั่วโมง จากเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หรือยกเลิกเที่ยวบินจากเที่ยวบินที่สำรองที่นั่งไว้แล้ว

กรณีที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ในเรื่องการจัดอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทาง แต่ผู้ขนส่งไม่จัดให้ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองดังกล่าว ผู้โดยสารที่ได้ชำระค่าอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางไปแล้วมีสิทธิได้รับชดใช้คืนจากผู้ขนส่งตามข้อบังคับนี้เท่าที่จ่ายจริงและคำนึงถึงความจำเป็นและเหมาะสม

ข้อ ๑๒ ให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ดังนี้

(๑) ผู้ขนส่งต้องไม่ปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัย หรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนส่ง

เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยตามข้อนี้ ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องมีบุคคลที่สามารถช่วยเหลือได้ร่วมเดินทางไปด้วย ทั้งนี้ ให้ผู้ขนส่งระบุไว้ในเงื่อนไขในการขนส่งอย่างชัดเจน

(๒) กรณีที่สนามบินมีผู้โดยสารรอขึ้นอากาศยานเป็นจำนวนมาก ให้ผู้ขนส่งดูแลผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปได้อย่างปลอดภัยและรวดเร็ว

(๓) ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รวมถึงผู้ขนส่งต้องจัดให้มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการขึ้นหรือลงอากาศยานตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้โดยสารตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งขอรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษหรือแจ้งขอรับบริการกรณีมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทางต่อผู้ขนส่งเป็นเวลาล่วงหน้าอย่างน้อยสี่สิบแปด (๔๘) ชั่วโมง ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้และผู้โดยสารดังกล่าวต้องมาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานตามข้อ ๑๑ หากผู้โดยสารไม่ดำเนินการแจ้งล่วงหน้าภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้

(๔) ในกรณีที่ผู้ขนส่งจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทาง ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทางแสดงเอกสารที่ระบุอย่างชัดเจนว่าสัตว์ที่จะนำขึ้นอากาศยานเป็นสัตว์นำทาง และเมื่อผู้โดยสารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ขนส่งกำหนดแล้ว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้โดยให้ยกเว้นค่าบริการดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสาร

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

(ก) รถเข็นสำหรับเด็กที่สามารถพับเก็บได้โดยมีขนาดและน้ำหนักของรถเข็นที่สามารถบรรจุไว้ในช่องเก็บของเหนือศีรษะ โดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสารในอากาศยาน ผู้ขนส่งต้องอนุญาตให้นำรถเข็นสำหรับเด็กบรรทุกขึ้นอากาศยานได้โดยถือว่าเป็นสัมภาระไม่ลงทะเบียน

(ข) รถเข็นที่มีขนาดและน้ำหนักที่ไม่สามารถบรรจุไว้ในช่องเก็บของเหนือศีรษะ ซึ่งต้องบรรทุกไว้ใต้ท้องอากาศยาน ผู้ขนส่งอาจอนุญาตให้นำรถเข็นดังกล่าวขึ้นอากาศยานได้โดยถือว่าเป็นสัมภาระลงทะเบียน

(๖) ผู้ขนส่งต้องอำนวยความสะดวกในการกำหนดตำแหน่งที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่าสิบสอง (๑๒) ปี โดยให้นั่งติดกับผู้โดยสารที่เป็นผู้ปกครองหรือผู้ดูแลและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ในการกำหนดที่นั่งตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนชั้นบริการของผู้โดยสารให้ปฏิบัติ ดังนี้

(ก) กรณีผู้โดยสารประสงค์เดินทางร่วมกันในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้โดยสารต้องชำระค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

(ข) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๒๑

#### หมวด ๓

#### มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ

#### ส่วนที่ ๑

#### การแจ้งข้อมูลต่อผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง

ข้อ ๑๓ กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้ โดยแจ้งตามช่องทางการติดต่อที่ผู้โดยสารแจ้งไว้ และตั้งป้ายประกาศ แผ่นพับ แจ้งผ่านหน้าจอ และเสียงตามสาย และวิธีการอื่นใด เช่น รหัสคิวอาร์ (QR code) ให้ผู้โดยสารทราบ ในกรณี

(๑) สาเหตุที่เที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง

(๒) มาตรการการดูแลผู้โดยสารและสิทธิที่ผู้โดยสารจะได้รับกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง

(๓) ค่าชดเชยตามผู้โดยสารมีสิทธิได้รับ (ถ้ามี)

ให้ผู้ขนส่งแจ้งข้อมูลตาม (๑) โดยต้องแจ้งสถานการณ์และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวให้ผู้โดยสารทราบทุก ๆ ช่วงระยะเวลาสามสิบ (๓๐) นาที

ให้เป็นภาระการพิสูจน์ของผู้ขนส่งในการแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้โดยสารทราบ

ส่วนที่ ๒  
มาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินล่าช้า (delay)

---

ข้อ ๑๔ กรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศล่าช้า

(๑) เกินสอง (๒) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(ค) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ

๒) รับวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ

(๒) เกินสาม (๓) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(ค) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ

๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้ โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่ง

ต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

๓) ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร

(๓) เกินห้า (๕) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามที่กำหนดในข้อ ๑๘

การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกานัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๕ กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้า

(๑) เกินสอง (๒) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคู่มือสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(๒) เกินห้า (๕) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคู่มือสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(ค) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร ดังนี้

๑) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งพันเก้าร้อย (๑,๙๐๐) บาท

๒) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันหนึ่งร้อย (๓,๑๐๐) บาท

๓) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันสามร้อย (๓,๓๐๐) บาท

๔) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคตะวันออกกลาง ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนห้าพันเก้าร้อย (๕,๙๐๐) บาท

๕) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแปซิฟิกใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพัน (๖,๐๐๐) บาท

๖) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคอเมริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันเก้าร้อย (๖,๙๐๐) บาท



๓) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคยุโรป ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนแปดพัน (๘,๐๐๐) บาท

๘) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแอฟริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนเก้าพันเจ็ดร้อย (๙,๗๐๐) บาท

(ง) จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักรแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(จ) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ

๒) รับวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ

(๓) เกินสิบ (๑๐) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(ค) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร ดังนี้

๑) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันเก้าร้อย (๓,๙๐๐) บาท

๒) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันสองร้อย (๖,๒๐๐) บาท

๓) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันห้าร้อย (๖,๕๐๐) บาท

๔) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคตะวันออกกลาง ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นหนึ่งพันแปดร้อย (๑๑,๘๐๐) บาท

๕) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแปซิฟิกใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นสองพัน (๑๒,๐๐๐) บาท

๖) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคอเมริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นสามพันเก้าร้อย (๑๓,๙๐๐) บาท

๗) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคยุโรป ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นหกพัน (๑๖,๐๐๐) บาท

๘) กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแอฟริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นเก้าพัน (๑๙,๐๐๐) บาท

(ง) จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับ ระหว่างสนามบินและที่พักรวมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(จ) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ

๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้ โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

๓) ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร

การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกำนัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๖ ผู้ขนส่งไม่ต้องชำระค่าชดเชยในกรณีเที่ยวบินแบบประจำล่าช้าซึ่งเกิดจากพฤติการณ์พิเศษ

ข้อ ๑๗ กรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน นอกจากผู้ขนส่งต้องให้ความคุ้มครองผู้โดยสารตามข้อ ๑๔ หรือข้อ ๑๕ แล้วแต่กรณี ผู้ขนส่งยังต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) ต้องจัดให้มีการไหลเวียนอากาศ การปรับอุณหภูมิ และการบริการห้องน้ำภายในห้องโดยสาร กรณีผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องได้รับการทางการแพทย์อย่างเร่งด่วน ผู้ขนส่งต้องให้ผู้โดยสารเข้าถึงการได้รับการทางการแพทย์นั้นโดยเร็ว โดยให้ผู้ขนส่งอำนวยความสะดวกและให้บริการดังกล่าวอย่างเพียงพอและเหมาะสม เท่าที่สามารถดำเนินการได้

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

### ส่วนที่ ๓

มาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง (cancellation and denied boarding)

ข้อ ๑๘ กรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

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

(ค) ในกรณีเที่ยวบินใหม่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินหนึ่ง (๑) วัน ให้จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่วันที่ (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๒) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ จำนวนหนึ่งพันห้าร้อย (๑,๕๐๐) บาท หรือสำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๑๕ (๓) (ค) เว้นแต่ผู้ขนส่งพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่าสาม (๓) วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ หรือเจ็ด (๗) วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศ หรือ

(ข) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางน้อยกว่ากำหนดเวลาตาม (ก) ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกินสาม (๓) ชั่วโมง หรือ

(ค) การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุการณ์พิเศษ

การแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (๒) (ก) และ (ข) ให้ผู้ขนส่งแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว

การชำระค่าชดเชยตาม (๒) หากผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ

(๓) ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง

(ก) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ

(ข) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้ โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

(ค) ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร

การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกำนัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี

#### ส่วนที่ ๔

##### มาตรการคุ้มครองกรณีการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (overbooking)

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ผู้ขนส่งขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (Overbooking) และผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่งในเที่ยวบินใด ๆ ผู้ขนส่งจะต้องหาผู้โดยสารที่สมัครใจละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่ง โดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางตามข้อ ๑๘ และผู้โดยสารยังคงมีสิทธิได้รับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกัน โดยผู้ขนส่งต้องยืนยันถึงการแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันเช่นนั้นเป็นหนังสือมอบไว้ให้แก่ผู้โดยสารก่อนเที่ยวบินนั้นออกเดินทาง

หากจำนวนผู้โดยสารที่สมัครใจละการสำรองที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่เกินมา และจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าว ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยในทันทีและให้การดูแลผู้โดยสารตามมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๑๘

กรณีจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินนั้น ผู้ขนส่งต้องให้สิทธิแก่บุคคลต่าง ๆ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้ เด็กที่เดินทางโดยลำพัง คนพิการที่มีผู้ติดตามหรือสัตว์นำทาง ผู้สูงอายุ บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และผู้โดยสารที่เดินทางเป็นครอบครัวเป็นผู้มีสิทธิเลือกโดยสารในเที่ยวบินดังกล่าวหรือเลือกสละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่งก่อนผู้โดยสารอื่น

#### หมวด ๔

#### บทบัญญัติอื่น ๆ (other provisions)

ข้อ ๒๐ การชำระค่าชดเชยตามข้อ ๑๔ (๓) ข้อ ๑๕ (๒) (ค) (๓) (ค) และข้อ ๑๘ (๒) ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดหรือวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าวภายในเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งแล้วแต่กรณี

ข้อ ๒๑ วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) จัดทำแบบแสดงความจำนองขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างไว้ ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือในเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนองอย่างน้อยต้องประกอบด้วยวัน เวลา และเที่ยวบินที่ผู้ขนส่งทำการบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งวิธีการรับคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เลือก เช่น เงินสด การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คนาคาร์ เป็นต้น

(๒) กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนองตาม (๑) ได้ เช่น เคาน์เตอร์ของผู้ขนส่ง ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง

(๓) คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารชำระ เช่น เงินสด การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น ภายในระยะเวลานับแต่วันที่ผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนองและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้

(ก) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากผู้ขนส่งโดยตรงด้วยเงินสด ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน

(ข) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากผู้ขนส่งโดยตรงด้วยบัตรเครดิต ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินสี่สิบห้า (๔๕) วัน

(ค) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากตัวแทนผู้ขนส่ง (Online Travel Agency) ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ให้ผู้ขนส่งกำหนดมาตรการให้ตัวแทนผู้ขนส่งต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ตัวแทนผู้ขนส่งได้รับเงินจากผู้ขนส่งแล้ว

(๔) คินเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว

ข้อ ๒๒ ผู้ขนส่งต้องรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อบังคับนี้ทุกครั้งภายในยี่สิบสี่ (๒๔) ชั่วโมง ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อประมวลผลการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสายการบินตามหลักเกณฑ์ (Economic Compliance Monitoring System: ECMS) นับแต่เวลาที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒๓ กรณีที่ผู้ขนส่งได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารไว้ในระดับที่ดีกว่า และไม่ขัดหรือแย้งกับมาตรการตามข้อบังคับนี้ ให้ผู้ขนส่งนั้นใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร

ข้อ ๒๔ การได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ไม่จำกัดสิทธิของผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ

ข้อ ๒๕ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนกรณีผู้ขนส่งไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางการร้องเรียนในเว็บไซต์ [www.caat.or.th](http://www.caat.or.th)

ข้อ ๒๖ การดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ก่อนข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับและยังไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อไปตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓

ให้ไว้ ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๗

( )

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม  
ประธานกรรมการการบินพลเรือน