# अध्याय III

## अशक्त यात्री को स्वीकार किए जाने संबंधी दिशानिर्देश

एअर इंडिया की सामाजिक कार्यों के प्रति प्रतिबद्धता का इतिहास उल्लेखनीय है। शारीरिक तथा कभी-कभी मानसिक अक्षमता तथा अशक्तता वाले बड़ी संख्या में यात्री हमारे साथ यात्रा करना पसंद करते हैं। तथापि, अवगत कराया जाता है कि अशक्त यात्री की हवाई यात्रा अनुरोध को स्वीकार अथवा अस्वीकार करने का अधिकार एयरलाइन के पास है। सामान्यत: यह चिकित्सा विभाग द्वारा आरक्षण अनुभाग को दी गई सिफारिशों पर आधारित होता है जो केवल यात्री की चिकित्सा स्थिति पर ही निर्भर नहीं करता है बल्कि हमारी एयरलाइन की वाणिज्यिक व्यवहार्यता पर भी निर्भर करता है।

अशक्त यात्रियों द्वारा क्लीयरेंस मांगने के अनुरोध पर ध्यान देने तथा विशेष रूप से चूंकि हम वाणिज्यिक अंतरराष्ट्रीय एयरलाइन है, अत: हमें मानवीय तथा कभी कभी लचीली नीतियां अपनानी होती हैं।अत: यह ऐसे यात्रियों को स्वीकार अथवा अस्वीकार करने संबंधी दिशानिर्देश होते हैं न कि सख्त तथा कठोर नियम। कुछ मामलों में नीतिपरक तथा नैतिक कारणों से यात्रा करना आवश्यक होता है, अत: हमें ऐसे यात्रियों को उड़ान की अनुमति देनी आवश्यक हो जाती है। यात्री को वहन से इंकार करने का निर्णय अपरिहार्य स्थिति में तथा सभी सम्मिलित कारकों को ध्यान में रखते हुए लिया जाता है। वाणिज्य विभाग को, यात्रा से इंकार करने का कारण उपयुक्त रूप से अंकित करना चाहिए तथा यात्री/प्रतिनिधि को इस संबंध में अवगत कराया जाना चाहिए।

(क) ऐसे यात्री को वहन के लिए स्वीकार नहीं किया जाए जिनकी शारीरिक अथवा चिकित्सीय स्थिति (प्रमाणित तथ्यों, चिकित्सा अथवा अन्य प्रमाण आदि पर आधारित) के कारण विमान पर उनकी उपस्थिति से अन्य यात्रियों तथा उनकी संपत्ति, विमान तथा/अथवा क्रू सदस्यों को खतरा हो सकता है।

(ख) हम ऐसे यात्री को वहन करने से इंकार कर सकते हैं जिससे अन्य यात्रियों को इंफेक्शन अथवा असुविधा होने की संभावना हो।

(ग) हम ऐसे यात्री को वहन से इंकार कर सकते हैं जिनका आचरण, स्थिति, शारीरिक अथवा मानसिक दशा ऐसी है कि वे बिना सहायता के अपना ध्यान रखने में अक्षम हों अथवा जो एयरलाइन की मानक सीट पर किसी भी स्थिति में (सीधे बैठने या आधी लेटी स्थिति) बैठने में असमर्थ हैं। इन परिस्थितियों में, एयरलाइन यात्री से उच्च श्रेणी में यात्रा करने तथा/अथवा ऐसे क्वालीफाइड एस्कॉर्ट के साथ यात्रा करने का अनुरोध कर सकती है जो यात्री पर अतिरिक्त ध्यान देगा तथा अपेक्षित सहायता प्रदान करेगा।