



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(TASLAK)
HAVAYOLU BİLET SATIŞ VE TANITIM İŞLEMLERİ TALİMATI
(SHT-HB)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Talimatın amacı, havayolu işletmelerinin kendi internet siteleri, mobil uygulamaları, çağrı merkezleri ve bilet satış ofislerinde yaptıkları bilet rezervasyon, satış, iptal, iade, değişiklik işlemleri ile görsel, işitsel, yazılı, internet, sosyal medya kanallarında yayınladıkları kampanya ve tanıtımlarda uyacakları usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Talimat, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığından havayolu taşımacılığı ruhsatı almış işletmeleri kapsar.

(2) Türkiye'ye uçuş düzenleyen yabancı havayolu işletmeleri için 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu 33 üncü maddesine göre işlem yapılır.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Talimat 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 4 üncü maddesinin (a), (b) ve (p) fıkraları gereğince hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Talimatta geçen;

a) Havayolu işletmesi: Koltuk kapasitesi yirmi ve üzeri olan uçaklarla ticari yolcu taşımacılığı yapan işletmeleri,

b) Her şey dâhil ücret: Bilet temel ücreti, havalimanı vergileri, yakıt harcı, hizmet bedeli, biletleme servisi ücreti vb. seyahat için her yolcuya yansıtılan zorunlu giderlerin toplanmasıyla ortaya çıkan ücreti,

c) Seçimlik hizmetler: Havayolu işletmelerinin olağan hizmetleri dışında kalan ve tercihe bağlı olarak sınırlı sayıda yolcuya sunduğu hizmetleri, ifade eder.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

İKİNCİ BÖLÜM Genel Hükümler

Rezervasyon ve satın alma işlemleri

MADDE 5 – (1) Havayolu işletmesi, her şey dâhil ücreti uçuş seçimi yapılmadan önce ilan eder ve yolcunun en uygun uçuşu seçmesini sağlar.

(2) Uçuş seçimi yapıldıktan sonra ücret artırımını yapılamaz. Gidiş-geliş veya çoklu uçuşlarda her bir uçuşun toplanmasıyla elde edilen tutardan fazlası gösterilemez.

(3) Aynı uçuş için birden fazla paketin (avantaj, promosyon, ekonomik, ekstra vb.) sunulması durumunda yolcunun tercihini yapabilmesi için paket özelliklerinin uçuş seçimi sayfasında ilanı zorunludur.

(4) Havayolu işletmesi tarafından sunulan seçimlik hizmetlere ilişkin ücretler uçuş seçimi sayfasında açıklanır.

(5) Seçimlik hizmetlerde yolcuyu yükümlü kılacak “opt-out” temelli seçenekler sunulamaz.

(6) Yolcu beraberinde bulunan, özellikleri itibarıyla taşınması ilave ücrete tabi olan evcil hayvan, özel donanım ve eşya için uygulanan bedellere ilişkin satış kanallarında bilgi verilmesi zorunludur.

Kampanya ve indirimler

MADDE 6 – (1) Havayolu işletmeleri tarafından yapılan kampanya ve indirimlerde her şey dâhil ücret ile ilana çıkılması zorunludur.

(2) Kampanyanın geçerli olduğu tarih aralığı, seyahat dönemi, uçuş hattı ve bilet sayısı kampanya ilanlarında açıklanır.

(3) Kampanya biletlerinin satışının sona ermesi halinde üçüncü taraf medya kanallarındaki tanıtımlara son verilir.

(4) Kampanya kapsamında belirlenen indirim oranı/miktarı her şey dâhil ücret dikkate alınarak hesaplanır.

(5) Belirli bir topluluğa (genç, öğrenci, gazi, şehit yakını vb.) mahsus ve süreklilik arz eden indirimler, uygulanacak indirim oranına/miktarına açıkça yer verilmesi kaydıyla ilan edilir.

İptal, iade ve değişiklikler

MADDE 7 – (1) İptal, iade ve değişiklik koşulları hakkında yolcuya bilet satışından önce bilgi verilmesi zorunludur.

(2) İptal, iade ve değişikliklere ilişkin kuralların uçuş seçiminin yapıldığı sayfada gösterilmesi esastır.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan mevzuat

MADDE 8 – (1) 27/07/2015 tarihli ve HUD 2015/2 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Atıflar

MADDE 9 – (1) 27/07/2015 tarihli ve HUD 2015/2 sayılı Genelge'ye yapılan atıflar bu Talimata yapılmış sayılır.

Geçici hüküm

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Talimatın 5 (2) fıkrası 1 Temmuz 2017'de yürürlüğe girer.

Yaptırımlar

MADDE 10 – (1) Bu Talimat hükümlerine uyulmaması halinde 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Tarafından Verilecek İdari Para Cezaları Hakkında Yönetmelik (SHY-İPC) hükümlerine göre işlem yapılır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Talimatı Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.