



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

## HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR TALİMAT (SHT-YOLCU)

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

##### Amaç

**MADDE 1 - (1)** Bu Talimatın amacı, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği, uçuşlarının tehir edildiği veya alt/üst sınıfa yerleştirildiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek, yapılacak başvuruların usul ve esasları ile başvuru değerlendirme sürecini düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 - (1)** Bu Talimat;

a) Türk menşeli hava taşıma işletmelerinin Türkiye'deki havaalanlarına / havaalanlarından, yabancı menşeli hava taşıma işletmelerinin ise Türkiye'deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda, ilgili uçuş için onaylanmış rezervasyona sahip olan ve hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili bir seyahat acentesi tarafından önceden yazılı olarak veya elektronik ortamda belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya havayolunun bilet satışta belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, ilan edilen hareket saatinden en geç altmış dakika önce, 8 inci maddede belirtilen uçuş iptalleri durumu haricinde uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcuları,

b) Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, bilete belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcuları, uçakta yer/rezervasyon hakkı bulunmayan yolcular hariç ücretsiz seyahat eden yolcuları ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcuları, bebek yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcuları, kapsar.

(2) Bu Talimat, yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçlarıyla taşınan yolcular için geçerlidir.

(3) Bu Talimat 2 nci maddede tanımlanan yolculara ve kod paylaşımı da dahil olmak üzere taşımacılık yapan tüm hava taşıma işletmelerine uygulanacaktır. Kod paylaşımli seferlerde sorumluluk yolcu ile sözleşmesi olan taşıyıcıya aittir.

(4) Bu Talimat yolcuların, 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte yer alan haklarını etkilemez. Bu Talimat, uçuş iptali haricinde herhangi başka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli değildir.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

## Dayanak

### MADDE 3 - (1) Bu Talimat;

- 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunu'nun 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendine,
- 03/12/2011 tarihli ve 28131 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik'ine (SHY-YOLCU),
- Avrupa Birliğinin 11/2/2004 tarihli ve (EC) 261/2004 sayılı Tüzüğüne dayanılarak hazırlanmıştır.

## Tanımlar

### MADDE 4 - (1) Bu Talimatta geçen;

- Bilet: Hava taşıma işletmesi veya onun yetkili acentesi tarafından düzenlenmiş veya onaylanmış, taşıma hakkını tanıyan geçerli basılı veya elektronik belgeyi,
- Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Yaşlı, hamile veya ulaşım araçlarını kullanırken, daimi/geçici, duyuşsal veya lokomotor becerileri ile ilgili fiziksel, zihinsel veya herhangi bir başka engeli sebebiyle kısıtlanan, diğer yolculara sunulan hizmetlerin özel itina ve uyarılama ile sunulması gereken kişiyi,
- Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,
- Gönüllü: Bu Talimatın 2 nci maddesinin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında rezervasyonu onaylanmış bir bilete sahip olmasına rağmen uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tarafından kendi isteği doğrultusunda ve hava taşıma işletmesinin sunacağı şartları kabul ederek, sunulacak yararlar karşılığında uçuştan feragat etmeye hazır olan ve hava taşıma işletmesinin yolculara yönelik çağrısına olumlu cevap veren kişiyi,
- Havaalanı işletmecisi: Havaalanının işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,
- Hava taşıma işletmesi: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari hava taşıma işletmesini,
- Olağanüstü haller: Mücbir olduğu kanıtlanamayan yabancı madde hasarı, kabin ekibinin uçuş süresinin dolması, bakım kaynaklı arızalar gibi hava taşıma işletmesi sorumluluğunda olduğu kabul edilen teknik ve operasyonel nedenler dışındaki uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, tabii afet, tehlikeli salgın hastalıklar, güvenlik riskleri ve grev gibi durumları,
- Paket tur: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte ve her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,
- Rezervasyon: Yolcunun belirli bir uçuşa hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini ve kaydedildiğini gösteren bir bilet ya da havayolu veya tur operatörü tarafından düzenlenmiş ve onaylanmış belgeye sahip olması durumunu,
- Seyahat acentesi: Kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

hizmetleri gören ticari kuruluşları,

ı) SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü

i) Son varış yeri: Uygun olan bağlantılı uçuşlar dikkate alınmamak şartıyla önceden planlanan varış zamanına uyulabileceği farz edilirse, biletin üzerindeki varış noktasını ya da direkt bağlantılı uçuşlar olması durumunda son uçuşun varış noktasını,

j) Tarife değişikliği: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuştaki, yolcu bilgilendirmesi zorunlu olmak kaydıyla, kalkış ve/veya varış saatinde, gününde, tarihinde, uçuş numarasında, kabin sınıfında, uçuş frekansında, kalkış ve/veya varış havalimanında, taşıma gerçekleştirilecek uçakta yapılmış olan değişiklikleri,

k) Tarifeli uçuş: Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,

l) Tarifersiz uçuş: Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi,

m) Tevhit: İki veya daha fazla uçuşun birleştirilerek tek bir uçuş numarası ile yapılmasını,

n) Tur operatörü: Sürekli veya zaman zaman paket tur düzenleyen, doğrudan veya satış sorumlusu aracılığı ile satan veya satışa sunan kişiyi,

o) Uçuş aksaklığı: Tarifeli ve tarifersiz seferlerde taahhüt edilen hizmetin verilememesini,

ö) Uçağa kabul edilmeme: Bu Talimatın 2 nci maddesinin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında, sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesini,

p) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi: Bir yolcu ile mevcut bir sözleşme kapsamında veya o yolcu ile sözleşmesi bulunan başka bir tüzel veya gerçek kişi yerine bir uçuşu gerçekleştiren veya gerçekleştirmeyi planlayan hava taşıma işletmesini,

r) Uçuş iptali: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesini,

s) Uçuş öncesi kontrol (check-in): Uçakta oturulacak yerin belirlenmesi ve varsa bagaj teslimi işlemini,

ş) Uçuş tehiri: Tarifeli kalkış saatinde çeşitli nedenlerle yapılamayan uçuşun, iptal edilmemiş ve belirlenmiş kalkış saatinde çeşitli nedenler ile 24 saatlik süre içerisinde aynı uçak ile yapılabilmesi durumunu,

t) Ulusal yürütme birimi: Yolcu Hakları Koordinatörlüğünü,

u) Yolcu: Havayolu ile seyahat eden kişileri,

ifade eder.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

## İKİNCİ BÖLÜM Başvuru Usul ve Esasları

### Başvuru hakkı

**MADDE 5 - (1)** Bu Talimatın 2 nci maddesinde tanımlanan tüm yolcular bu Talimat ile belirlenen başlıklarda başvuru yapma hakkını haizdir.

(2) Yanlış beyan içeren, kamu görevlilerini karalama amacı güttüğü açıkça anlaşılan, başvuranın kimliği tespit edilemeyen, irtibat bilgileri olmayan ya da yanlış olan kişilerin yaptıkları başvurular ile usul ve esasa aykırı başvurular değerlendirmeye alınmaz, geçersiz kabul edilir.

(3) Yargı organlarınca incelenmekte olan veya karara bağlanan uyuşmazlıklar hakkında başvuru yapılamaz. İnceleme sırasında yargı yoluna gidildiği anlaşılan başvuruların işlemi durdurulur. Daha önce incelenmiş şikâyet konusu, yeni belge, bilgi gösterilmedikçe bir daha şikâyet konusu yapılamaz ve incelenmez.

(4) Yolcu hakları kapsamındaki başvuru hava taşıma işletmesine ve Genel Müdürlüğümüze, bizzat yolcunun kendisi ya da geçerli noter onaylı veya apostil şerhli vekâleti olan vekili tarafından yapılır. Vekâlet ile ilgili belge ve bilgiler ise ıslak imza ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne sunulur. Aksi takdirde başvuru geçersiz sayılır.

(5) Başvurular, uçuş tarihinden itibaren en geç 6 ay içerisinde yapılır.

### Başvuru biçimleri

**MADDE 6 - (1)** Uçağa Kabul Edilmeme, Uçuş Tehiri/Gecikme, Uçuş İptali ve Alt Sınıf-Üst Sınıfa Yerleştirilme ile ilgili başvuruların öncelikle şikâyete muhatap uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine yapılır. Hava taşıma işletmesi tarafından şikâyete verilen cevabın yeterli olmaması, şikâyetten sonuç alınamaması ya da şikâyete 10 gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise başvurunun Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne yapılması esastır. Usul ve esasa aykırı başvurular değerlendirmeye alınmaz, geçersiz kabul edilir.

(2) Hava taşıma işletmeleri yolcu hakları ile ilgili başvurularda yolcuya; “Başvurunuz işleme alınmıştır” mesajını başvuru alındığında yolcu tarafından verilen iletişim kanalına gecikmeksizin gönderir. 10 gün içerisinde cevap verir, 10 günlük sürede işlemi tamamlanamayan hususlarda ise yolcuyu bilgilendirir ve ek süre talep eder.

(3) Hava taşıma işletmeleri yolcu hakları kapsamındaki başvurular ile ilgili Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne Genel Müdürlükçe verilen sürelerde cevap verir, bahse konu sürede işlemin devam etmesi durumunda Genel Müdürlükten ek süre talep eder.

(4) Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne yapılacak başvurular iki şekilde yapılır.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

a) Çevirimiçi form ile,  
[www.shgm.gov.tr](http://www.shgm.gov.tr) adresinde yolcular için bölümünde yer alan form doldurularak internet üzerinden Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne gönderilir.

b) Posta yolu ile,  
Başvuru, gerçek kişiler tarafından adı, soyadı, T.C. No, elektronik posta adresi, cep telefon numarası, oturma yeri veya iş adresi ile imzayı kapsayan dilekçelere bu Talimatın EK-1'inde yer alan form eklenerek Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne posta yolu ile gönderilir. Dilekçede, mevzuat ihlali iddiasına ilişkin bilgi ve belgeler açık ve ayrıntılı olarak belirtilir. Elde bulunan belgeler dilekçeye eklenir. Başvuru konusu uçuş bilgileri, kişi, zaman ve yer belirtilerek somut biçimde gösterilir. Başvuru dilekçelerinin daktilo ile yazılması veya bilgisayar çıktısı olması koşulu aranmaz. Dilekçelerin okunaklı ve anlaşılır olması yeterlidir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Uygulama Esasları

### Tazminat hakkı ve bilet iadesi

**MADDE 7 - (1)** Teknik arıza ve operasyonel nedenler olağanüstü hal/mücbir sebep olarak kabul edilmez.

(2) Tarife değişikliği ile ilgili olarak; yolcular, tarife değişikliğinden 2 hafta ve daha az sürede bilgilendirilir ise yolcular tazminat hakkını haizdir. Ancak, teknik ve operasyonel nedenli tarife değişikliklerinde, yolculara hava taşıma işletmesi tarafından son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla üç saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tazminat ödemekle yükümlü olmaz.

(3) Aktarma uçuşun aksaması ile ilgili olarak; teknik ve operasyonel nedenler ile bağlantılı seferlerden birinin gecikmesinden kaynaklı devam seferini kaçıran yolculara tüm hizmetler verilir ve yolculara tazminat ödemesi yapılır. Ancak, teknik ve operasyonel nedenlerle bağlantılı seferlerden birinin gecikmesinden kaynaklı devam seferini kaçıran yolculara hava taşıma işletmesi tarafından son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla üç saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tazminat ödemekle yükümlü olmaz.

(4) Uçuş iptali ve divert ile ilgili olarak; cücbir sebep olmaksızın aktarma noktasında yapılan uçuş iptallerinde ya da uçağın divert etmesi gibi hallerde seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması ve ücret iadesinin talep edilmesi durumunda bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden en geç yedi gün içerisinde iadesi yapılır ve yolculara tazminat hakkı ödenir.

(5) Güzergâh değişikliği söz konusu olduğunda, güzergâh değişikliği; bilet geçerlilik



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

süresince, son varış yeri değiştirilmeden, gün kısıtlaması yapılmadan, boş koltuk durumu dikkate alınarak ve yolcunun uygun göreceği tarihe ilave ücret tahsil edilmeksizin yapılır.

(6) Yerli tarifeli hava taşıma işletmelerinden alınan gidiş - dönüş sıralı biletlerde gidiş biletinin kullanılmaması nedeniyle yolcunun dönüş uçuşuna kabul edilmemesi halinde yolcular tazminat hakkını haizdir.

(7) Havaalanının kapalı olması, havaalanında hizmet hakkı temin edilecek müessese olmaması ya da müesseselerin kapalı olması, otellerin dolu olması gibi hava taşıma işletmesinden kaynaklanmayan sebeplerle hizmet hakkı sunulmadığı takdirde yolcunun makul ölçüdeki faturaları hava taşıma işletmesince ödenir. Yolcuların fatura ibraz etmesi zorunludur.

(8) Mücbir sebebin belgelendirilmesi ile ilgili olarak; hava taşıma işletmeleri mücbir sebepleri resmi bilgi ve belgeyle ispat eder. Hizmet hakkı kapsamındaki faturalarda uçuş numarası ve tarih olmak zorundadır. Elle müdahale edilen belgeler geçersiz sayılır.

(9) Gece konaklamasının söz konusu olması durumunda; gece konaklaması gerektiren değişiklikler yapıldığında; uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi yolculara otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama hakkı verir. Ayrıca, hava taşıma işletmeleri havaalanı ile konaklama yeri arasındaki ulaşımı yolcuların meydanlarda işlem yapmalarına imkân verecek şekilde ücretsiz sağlar. Ancak, yaşlı, hasta, engelli yolculara konaklama hizmeti gündüz de verilir. Konaklama hakkından yararlanan yolcular işletmeleri tarafından teklif edilen ilk uçuş ile seyahat eder. Kalkış noktasında ikamet eden yolculara hava taşıma işletmeleri konaklama hizmeti sunmaz, yolcunun ikametinin kalkış gerçekleştirilen havaalanı ile aynı olması işletme tarafından ispatlanır.

(10) Uçağın mücbir sebeplerle divert ettiği durumlarda yolcu seyahatine devam etmeyi seçerse hava taşıma işletmesi hizmet hakkını vermekle yükümlü olduğu gibi alternatif taşıma yollarını da ücretsiz teklif eder.

(11) Alternatif bir havaalanına uçuş durumu söz konusu olduğunda; uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin rezervasyonu onaylanmış olan yolculara alternatif bir havaalanına bir uçuş teklif etmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcunun o alternatif havaalanından rezervasyonun yapılmış olduğu havaalanına veya yolcu tarafından kabul edilen başka yakın bir varış noktasına transfer edilmesine ait masrafı karşılamak zorundadır. Ancak otobüs, tren, dolmuş gibi toplu taşıma ulaşım olanakları varken yolcuların şehirlerarası son varış noktasına ulaşımını taksi ile sağlamaları durumunda taksi faturası ödenmez.

(12) Yolcu bilgilendirmesi ile ilgili olarak; uçuş iptali ile ilgili uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi yolcuyla ibraz edilen tüm iletişim kaynakları üzerinden bilgilendirmekle mükelleftir. Yolcunun uçuşun iptali konusunda bilgilendirilip bilgilendirilmediği ve ne zaman bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine aittir.



(13) Hizmet hakkı verilmesine esas teşkil eden durumlarda aşağıdaki hizmetler süreler dikkate alınarak yolculara ücretsiz olarak sağlanır.

- a) İki ila üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,
- b) Üç ila beş saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,
- c) Beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği,
- ç) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama,
- d) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım.

(14) Yolcuların uçak içerisinde veya dışında 2 saat ve üzeri bekletilmesi durumunda SHY-YOLCU kapsamında hizmet hakkı verilir.

(15) Sistem hataları, müşteri hizmetleri, personel hataları, acente veya satış ofisi kaynaklı yolcu mağduriyetleri hava taşıma işletmesi tarafından giderilir, mağduriyete esas teşkil eden durumlarda yolculara haklar sunulur ve tazminat ödenir.

(16) Mevzuatın ilgili maddelerinde tanımlanan yükümlülükler uçuşu icra eden hava taşıma işletmelerince zamanında yerine getirilir, başvurular zamanında değerlendirilir, konu ile ilgili aksamaya mahal verilmemesini teminen gerekli önlemler işletmelerce alınır, aksi takdirde yolculara tazminat ödenir.

(17) SHY-YOLCU kapsamında yapılacak tüm ödemeler 18 yaşını doldurmuş yolculara, yolcu adına yapılır. Daha küçük yolcular için birlikte seyahat ettiği 1. derecede akrabasına yapılır. İspat yükümlülüğü yolcuya aittir.

(18) Döviz kurunun ani değişim göstermesi nedeniyle, SHY-YOLCU kapsamında iç hatlarda seyahat eden yolculara yapılacak iç hat tazminat ödemeleri 4 Ocak 2016 tarihli Merkez Bankası Euro satış kuru (1 Euro = 3,2 Türk Lirası) esas alınarak yapılacaktır. Bahse konu tedbir 31 Aralık 2017 tarihine kadar sadece iç hat uçuşlar için geçerlidir. Yıllonunda yeni bir düzenleme yapılmaması halinde enflasyon oranında artış yapılır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Sorumluluklar

#### Hava taşıma işletmelerinin sorumlulukları

**MADDE 8 - (1)** Hava taşıma işletmelerinin internet sitelerinin ana sayfanın sağ üst köşesinde 162x167px boyutlarında SHGM Yolcu Hakları logosu yer alacak şekilde “Yolcu



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Hakları” adlı bir bölüm oluşturulacaktır. Bu alanda yolcu hakları konusundaki tüm bilgiler, ilgili mevzuat, yolcuların şikâyet veya isteklerini iletmeleri için gerekli bildirim formu ve sürekli ulaşılabilir iletişim bilgileri (e-posta, faks ve/veya telefon) yer alacaktır.

(2) Yerli hava taşıma işletmelerince yolcu hakları kapsamındaki başvurularla ilgili yöntemler, iş akış şemaları, izleme ve değerlendirme prosedürleri hazırlanarak, Yolcu Hakları El Kitabı oluşturulacaktır. Yolcu Hakları El kitabı EK-2’deki içeriğe göre hazırlanacak ve onaya sunulacaktır.

(3) Yolcu hakları kapsamında hava taşıma işletmelerince her üç ayda bir hazırlanan faaliyet raporu denetimler için hazır bulundurulacak, talep edilmesi halinde Genel Müdürlüğe gönderilecektir.

(4) Hava taşıma işletmelerince yolcu hakları ile ilgili sürekli erişilebilir Yolcu Hakları Birimi kurulacak ve yapının etkinliği sağlanacaktır.

(5) Hava taşıma işletmelerinin Yolcu Haklarından sorumlu yöneticisi, yardımcısı ve birimin iletişim bilgileri, Genel Müdürlüğümüze ve havaalanı işletmecilerine iletilecektir.

(6) Sefer düzenlenen havaalanındaki hava taşıma işletmesi yetkilileri veya yetki verilen temsilcilerin iletişim bilgileri ilgili havaalanı işletmecilerine iletilecektir.

(7) Yerli hava taşıma işletmeleri yolcu hakları ile ilgili istatistikleri her ayın 15’ine kadar bir önceki ayın verilerini kapsayacak şekilde Yolcu Hakları Yönetim Modülüne işleyecektir.

(8) İstatistikî veriler, her ay bir önceki yılın ilgili ayındaki veriler ile karşılaştırıldığında artış oranı %10 ise veya birbirini takip eden ardışık üç ayda artış oranının %10 olması durumunda; kök neden analizi yapılarak SHGM’ye elektronik ortamda raporlanacaktır.

(9) İstatistikî verilerin doğru ve hızlı alınabilmesi ile görevli personelin yolcu hakları konusunda düzenli ve detaylı bilgilendirilmesini teminen işletmeler gerekli altyapıyı oluşturacak ve gerekli tedbirleri alacaktır.

(10) Hava taşıma işletmeleri, check-in bankalarında, biniş kapılarında, yolcu hakları kapsamında yolcunun uçağa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi veya en az iki saat tehir edilmesi ve yolcunun alt sınıf ya da üst sınıfa yerleştirilmesi durumlarında verilmesi gerekli hizmetler ile ilgili hakları belirten bildirim, Türkçe ve İngilizce olarak en az A4 boyutunda ve 20 punto olarak yolcular tarafından görülecek şekilde bulunduracaktır.

(11) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi





Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

sirasında, “Uçağa kabul edilmeme, uçuş iptali, uçuş tehiri, alt/üst sınıfa yerleştirme ve yolcu hakları kapsamında başvuru usul ve esasları ile ilgili yazılı dokümanı check-in kontuarından veya uçağa binış kapısından temin edebilirsiniz.” ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmelerini sağlamak zorundadır.

(12) Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya tazminat ve yardım kurallarını içeren yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür. Ayrıca, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi en az iki saatlik tehirde etkilenen her yolcuya bu kapsamda bildirim yapmak zorundadır.

(13) Bu maddede belirtilen hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken bahse konu doküman Braille alfabesi ile hazırlanır.

### **Havaalanı işletmecilerinin sorumlulukları**

**MADDE 9 -** (1) Terminal binaları içinde yolcu haklarına yönelik her formattaki afiş, duyuru ve benzeri dokümanların geliş/gidiş salonları, arındırılmış (steril) alanlar, bekleme salonları, check-in salonları, check-in kontuarlarının arkası, uçağa binış kapıları, yeme-içme alanları, yolcuların bagajı teslim aldığı alanlar ve bilet satış alanları gibi yolcularca görülebilir mekânlarda duyurulmasını sağlar.

(2) Check-in kontuarlarında yolcu haklarına ait afişleri ve bilgilendirmelerin yapıldığı kontrol eder.

(3) Havaalanlarında yolcu hakları kapsamında görevlendirilen havaalanı işletmesi personeline bu yolcu hakları kapsamında belirlenen kurallara aykırı tutum tespit edilmesi halinde; konuya ilişkin durum tespit tutanağı hazırlanır, faksla veya e-posta ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne gönderilir.

(4) Yolcu hakları afişlerini ve duyuru metinlerini belirlenen formatta bastırır, yolcuların rahatça görecekları şekilde asar ve muhafaza eder.

(5) Gelen talepler hakkında havayollarının veya temsilcilerinin yolcuları SHY-YOLCU kapsamında doğru bilgilendirmelerini sağlar, yolcuları başvuru usul ve esasları ile ilgili bilgilendirir, uygulamayı kontrol eder.

(6) Havaalanı işletmecileri yolcu hakları kapsamında gerekliliklerini yerine getirirken Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü talimatları kapsamında işlem yapar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

## BEŞİNCİ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

### Denetleme ve yaptırımlar

**MADDE 10** - (1) Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü yolcu haklarına itina gösterilmesini, iş ve işlemlerin zamanında, etkin hızlı, tam, mevzuata uygun yapılmasını ve mevzuata uyulmasını teminen gerekli tedbirleri alır, işletmeleri denetler. Yolcu hakları kapsamında resen işlem yapılabilir. Bu Talimatta belirtilen kurallara uymayan kurum ve kuruluşlara 2920 sayılı Kanunu'nun 143 üncü maddesine göre işlem yapılır.

### Yürürlükten kaldırılan Genelgeler

**MADDE 11** - (1) Yolcu Haklarına ilişkin Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünce yayımlanan 19/03/2013 tarihli ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi, 23/05/2014 tarihli ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi – 2014 ve 02 Eylül 2015 tarihli ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi-2015 bu Talimat ile yürürlükten kaldırılmıştır. Süregelen başvurular başvuru tarihinde yürürlükte bulunan Genelge hükümlerine tabidir.

### Yürürlük

**MADDE 12** - (1) Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

### Yürütme

**MADDE 13** - (1) Bu Talimat hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

EK-1

## YOLCU HAKLARI ŞİKÂYET FORMU

Havayolu ile Seyahat eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında yapılacak şikâyetlerin önce ilgili Hava Taşıma İşletmesine iletilmesi, cevabın yeterli olmadığı ya da cevap alınmaması halinde Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir.

<b>Şikâyetiniz aşağıdakilerden hangisi ile ilgili?</b>	
<input type="checkbox"/> Uçuşun İptal <input type="checkbox"/> Uçuşun Tehiri <input type="checkbox"/> Uçuşa Kabul Edilmeme <input type="checkbox"/> Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme <input type="checkbox"/> Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme	
<b>Kişisel Bilgiler</b>	
*Cinsiyet	
*Adı	
*Soyadı	
*Telefon Numarası	
*Cep Telefonu	
*Adres	
*Şehir, Ülke	
E-posta Adresi:	
*Olayın Gerçekleştiği Havalimanı	
Bilet ücretini belirtiniz	
Online check-in yaptınız mı?	
*Bilet üzerinde yazılı olan saatte check-in işlemlerini yaptırmak üzere hazır bulundunuz mu?	
*Check-in zamanınızı belirtiniz.	

### Uçuşa Kabul Edilmeme

<b>Uçuşa Kabul Edilmeme Durumuna İlişkin Detaylar</b>	
Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi size, uçuşa kabul edilmeme durumu halinde sahip olduğunuz haklar ve hak sahiplilikleriniz hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Rezervasyonunuzdan gönüllü olarak vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Tarafınıza, aşağıdakiler arasında seçim yapma imkânı sunuldu mu?	



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

<input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktanıza dönüş bileti)	
<input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta nihai varış noktanıza alternatif uçuş	
<input type="checkbox"/> Nihai varış noktanıza uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif uçuş	
Detayları belirtiniz.	

### Uçuş Tehiri

<b>Tehir Edilmiş Uçuş Detayları</b>	
Söz konusu tehirin süresi ne kadardır?	
Tehir için hangi sebep belirtildi?	
*Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verildi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Uçuş tehiri sebebiyle aşağıdakilerden hangisini yaptınız?	
<input type="checkbox"/> Seyahatime devam etmeyi seçtim	
<input type="checkbox"/> Bilet ücretimin iadesini (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktama dönüş bileti) talep ettim	
<b>Yardım ve Destek Bilgileri</b>	
*Beklemeniz sırasında tarafınıza yemek ve ara öğün ve içecek hizmeti sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Gerekli olması halinde gecelik konaklama hizmeti aldınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Havalimanı ve gecelik konaklamanın gerçekleştirildiği tesis arasındaki ulaşım ücretsiz olarak sağlandı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Gerekli olması halinde tarafınıza ücretsiz iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e- posta hizmeti sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

### Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme

<b>Sınıf Düşürme Detayları</b>	
Biletinizi hangi sınıf için satın almıştınız?	
Seyahatinizi hangi sınıfta gerçekleştirdiniz?	



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Uygun olduğu hallerde bu durumdan tesir gören uçuş bacaklarımı da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf düşürme yapıldığımı belirtiniz.	
İlgili havayolu şirketi, sınıf düşürme sonucunda bilet ücretinize ilişkin olarak tarafınıza herhangi bir kısmi ücret iadesi yaptı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

### Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Yükseltme Detayları	
Biletinizi hangi sınıf için satın almıştınız?	
Biletiniz için ne kadar ücret ödemiştiniz?	
Gerçekte hangi sınıfta seyahat ettiniz?	
Uygun olduğu hallerde bu durumdan tesir gören uçuş bacaklarımı da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf yükseltme yapıldığımı belirtiniz. (Azami 300 karakter)	
İlgili havayolu şirketi söz konusu sınıf yükseltme için herhangi bir ödeme talep etti mi?	Evet-Hayır

### Uçuş İptali

Uçuş Detayları	
*Uçuşu Gerçekleştiren Havayolu Şirketi ve Sefer Sayısı:	
*Kalkış ve Varış Havalimanı	
*Planlanan Kalkış ve Varış Tarihi	
*Gerçekleşen Kalkış ve Varış Tarihi	
İptal Detayları	
*İptalden ne zaman haberdar edildiniz? o Planlanan kalkış tarihinden 2 hafta öncesinden daha uzun bir süre önce o Planlanan kalkış tarihinden önceki 2 hafta ila 7 gün arasında	
*İptal için hangi sebepler belirtildi?	
*Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Size aşağıdaki imkânlar/hizmetler sunuldu mu? <input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta varış noktanıza alternatif ulaşım <input type="checkbox"/> Varış noktanıza, uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif ulaşım <input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi <input type="checkbox"/> Hiçbiri	



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

*Aynı havayolu şirketinden alternatif uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Alternatif bir havayolundan uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Varış noktanıza ulaşmak için alternatif ulaşım yollarını, örneğin tren veya otobüs, kullandınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Seyahatinizden vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
<b>Bilet İade Detayları</b>	
İade tarafınıza ne zaman yapıldı?	<input type="checkbox"/> 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde <input type="checkbox"/> 7 günden daha uzun bir süre içerisinde <input type="checkbox"/> Yapılmadı
Ödeme yapıldıysa nasıl yapıldı?	<input type="checkbox"/> Nakit olarak <input type="checkbox"/> Elektronik banka transferi yoluyla <input type="checkbox"/> Tarafınızca imzalanmış bir sözleşmeye dayalı olarak fiş/kupon veya sair hizmet şeklinde. <input type="checkbox"/> Diğer hizmetler
Detayları belirtiniz.	





Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

EK-2

## YOLCU HAKLARI EL KİTABI İÇERİĞİ

### 1. AMAÇ

### 2. KAPSAM

### 3. SORUMLULUK

### 4. TANIMLAR

Bağlantılı Sefer (Connection)

Bağlantının Sağlanamaması (Misconnection)

Denied Boarding

Downgrade

Fazla Satış (Overbooking)

Tehir (Gecikme)

Kayıtsız Bulma(NOREC)

Olağanüstü Haller

Sistem Aksaklıkları

Tarife Değişikliği

Tevhid

Uçağa Kabul Edilmeme

Uçuş İptali

Uçuş Aksaklığı

Upgrade

Variş Noktasının Değişikliği (Divert)

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)

(Eklenmesi uygun görülen tanımlar eklenebilir.)

### 5. REFERANS VE ATIF YAPILAN DOKÜMANLAR

Mevzuat, Referans Alınan Dokümanlar

Atıf Yapılan Dokümanlar

### 6. UYGULAMA

Uygulama usul ve esasların özeti yapılacaktır.

#### 6.1. Uçuşun Gecikmesi

Gecikme ile ilgili uygulama esasları belirtilmelidir.

Uçuşların olağanüstü haller dışında;(gecikmenin olağanüstü haller dışında olması durumundaki uygulama esasları belirtilmelidir.

#### 6.2. Misconnection

1-Çıkış seferinin gecikmesi

2-Ara noktada devam seferinin gecikmesi veya iptali

Olağanüstü haller durumunda;

#### 6.3.Variş Noktası Değişikliği (Divert)

**6.3.1. Yolcunun Divert Edilen İstasyondan İlk Kalkış İstasyonuna Geri Dönmeyi Talep Etmesi Durumunda**

**6.3.2. Yolcunun Divert Edilen İstasyondan İlk Kalkış İstasyonuna Geri Dönmeyi Kabul Etmemesi Durumunda**



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

**6.3.3. Uçağın Varış Noktasına Ulaşmayıp Hiçbir İstasyona İniş Yapmadan Kalkış Noktasına Geri Dönmesi Durumunda**

Olağanüstü haller dışında;

Olağanüstü hallerde;

**6.4. Uçuşun İptali**

Olağanüstü hallerde;

Olağanüstü haller dışında;

**6.5. Tarife Değişiklikleri Durumunda Verilecek Hizmetler**

**6.6. Gönüllü/Gönülsüz Uçuşa Kabul Edilemeyen (Denied Boarding) Yolcu İşlemleri**

**6.7. Alt Sınıf/Üst Sınıfa Yerleştirme (Upgrade/Downgrade)**

**6.8. Rezervasyon Kaydının Olmaması (NOREC)**

**6.9. Tazminat Ödemeleri**

Mevzuat kapsamındaki tazminat ödemeleri tablo ile belirtilecektir.

**6.10. Hareket Kabiliyeti Kısıtlı veya Özel İhtiyaçları Olan Yolcu**

**6.11. Hizmet Aksaklıkları ile İlgili Yolcu/Acente Şikâyetleri**