



T.C.  
ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI  
**Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü**

Sayı :  
Konu : Hava Yolu Bilet Fiyatları,  
Rezervasyon, Satın Alma ve  
Tanıtım Faaliyetleri

**GENELGE (TASLAK)**  
**HUD – 2015/**

5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 4 üncü maddesinin (a), (b), (p) fıkraları gereğince havayolu işletmelerinin bilet rezervasyon, pazarlama, reklam, satış işlemlerinde müşterilerin bilet tercihlerini daha bilinçli yapabilmesi amacıyla, hava yolu bilet ücret detaylarına tam, şeffaf ve sürekli erişiminin sağlanmasına yönelik düzenlemeye gidilmesi ihtiyacı hasıl olmuştur.

Bu kapsamda havayolu işletmelerince aşağıdaki usul ve esaslara göre gerekli tedbirler alınır;

1. Havayolu işletmelerinin internet siteleri ve çağrı merkezlerinden yapılan ücret ilanlarında ilk afişe edildiği bölümde bilet ücreti tüm zorunlu ücretleri de kapsayarak "her şey dahil bilet ücreti" şeklinde açık olarak belirtilir.
2. Her şey dahil bilet ücretinin detayları (temel ücret, vergi, harç, yakıt, güvenlik, sigorta vb. giderleri) detaylı bir şekilde gösterilir.
3. Her şey dahil fiyatlar hizmet sınıflarına göre (ekonomi, business vb.) ayrı ayrı verilebilir.
4. Havayolu işletmeleri tarafından yolcuya özel sunulan, ilave ve/veya seçmeye bağlı hizmetler için alınacak ücretler ilgili satış kanalında açık ve şüpheye yer bırakmayacak biçimde açıklanır veya gösterilir. Her şey dahil bilet ücreti üzerine ilave ve/veya seçmeye bağlı hizmetler dışında ekleme yapılmaz.
5. Acenteler kanalıyla yapılan işlemlerde acente aracılık bedeli her şey dahil bilet ücretinden ayrı olarak gösterilir.
6. Havayolu işletmeleri bilet ücretlerinin basılı, görsel ve/veya internet ortamındaki tanıtımlarını her şey dahil bilet ücretini esas alarak yaparlar.
7. Bilet iadeleri, değişiklikler gibi hususlarda açık olarak yeterli bilgi verilir.
8. Havayolu işletmeleri hizmet altyapılarını yayım tarihinden itibaren 45 gün içerisinde Genelgeye uyumlu duruma getirirler.

<b>İlgi Mevzuat</b>
2920 Sayılı Kanun
5431 Sayılı Kanun

<b>Daire</b>	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı
<b>Müdürlük</b>	Uçuş Değerlendirme ve İzinlendirme Müdürlüğü
<b>İletişim</b>	hud.info@shgm.gov.tr



T.C.  
ULAŖTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŖME BAKANLIĞI  
**Sivil Havacılık Genel M¼d¼rl¼ė¼**

Genel M¼d¼rl¼k tarafından yapılan denetlemelerde; Genelgeye aykırı durumun tespiti halinde, 2920 sayılı T¼rk Sivil Havacılık Kanununun ilgili h¼k¼mlerine g¼re idari iŖlem uygulanır.

Bilgilerini ve gereėini rica ederim.

Bilal EKŖI  
Genel M¼d¼r

<b>İlgi Mevzuat</b>	<b>Daire</b>	Hava UlaŖım Daire BaŖkanlıėı
2920 Sayılı Kanun	<b>M¼d¼rl¼k</b>	UçuŖ Değerlendirme ve İzinlendirme M¼d¼rl¼ė¼
5431 Sayılı Kanun	<b>İletiŖim</b>	hud.info@shgm.gov.tr