



SAYIN YOLCULARIMIZ
UÇAKLA SEYAHATLERİNİZDE



HAKLARINIZI BİLİYOR MUSUNUZ?



T.C.
Ulaştırma Denizcilik ve
Haberleşme Bakanlığı

bağlı kuruluşudur.

1

Geçerli belgelerinizle zamanında gelmenize rağmen veya arz fazlalığı nedeniyle,

Uçağa Kabul Edilmediyseniz;

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tarafından, rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapılır. Gönüllülere,

- » Bilet ücretinin iadesi ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi,
- » Son varış yerine güzergâh değişikliği sağlanması,
- » Uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması, seçeneklerinden biri sağlanır.

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, size iç hatlar için 100 Avro karşılığı, dış hat uçuşlarında ise, planlanan son varış noktası hedef alınarak mesafeye göre 200 Avrodan 600 Avroya kadar olan miktarı Türk Lirası cinsinden ödemek zorundadır.

Ayrıca yolculara şu hizmetler bedelsiz olarak sağlanır:

- » 2-3 saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,
- » 3-5 saat arası gecikmelerde, sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,
- » 5 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.
- » Bir veya daha fazla gece konaklama gerektiğinde, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.
- » Havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım,
- » Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti.

1 Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda;

Tazminat Hakkı, Bilet Ücreti İadesi veya Güzergâh Değişikliği Hakkı, ayrıca İkram, Haberleşme, Konaklama ve Ulaşım isteme hakkı vardır.

2

Uçuşunuz İptal Edildiyse;

Uçuşu iptal edilen yolcular iptalden haberdar ise; yolcuya

- » Bilet ücretinin iadesi ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi,
- » Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması,
- » Uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması, seçeneklerinden biri sağlanır.

Ayrıca yolculara İkrâm, Haberleşme, Konaklama ve Ulaşım Hakkı sağlanır.

Yolcular,

Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

Planlanan hareket zamanından iki hafta ile yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışlarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece, **Tazminat Alma Hakkına sahiptir.**

Yolcular,

Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,

Tazminat Alma Hakkına sahiptir.

Havayolu Şirketi,

Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen olağüstü hallerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde, tazminat ödemekten kurtulur.

Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda,

havayolu sorumluluktan kurtulur.

3

Uçuşunuz Tehir Edildiyse;

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi uçuşun, planlanan hareket saatinden itibaren,

- » 1500 kilometreden daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,
- » 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,
- » 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla,

tehir edilmesini beklediğinde, yolculara İkram ve Haberleşme Haklarını teklif etmek zorundadır.

Tehir en az beş saat olduğunda, yolcu, bilet ücretinin iadesini ve seyahatinin başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesini isteme hakkına sahiptir.

Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, yolcuların Barınma ve Ulaşım Hakkı vardır.

3

Yolcu, biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilirse,

- » 1500 kilometre veya daha kısa uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 30'u yolcuya ödenir.
- » 1500 ile kilometre arası uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 50'si yolcuya ödenir.
- » 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 75'i yolcuya ödenir.

Yolcu, biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirildiği takdirde, herhangi bir ek ödeme talep edemez.

Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda;

hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi gösterilme ve en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

Hava taşıma işletmesi, uçağa kabul edilmeme, iptal ve en az iki saatlik bir tehirden etkilenen her yolcuya,

tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür.

Yolcuların söz konusu hakları hiçbir şekilde sınırlanamaz.

Yolcu haklarına aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı saklıdır.



Olađanüstü durumlar hariç, havayolundan kaynaklanan sebeplerle bir sorun yaşıadığınızda;



Öncelikle seyahat ettiđiniz havayolu řirketiyle irtibata geçin,



Sorununuz çözümediyse, řikâyetiniz ve daha fazla bilgi için

Sivil Havacılık Genel Müdürlüđüne,
444 60 01
nolu telefondan ulaşabilirsiniz.

Yolcuların muhtemel tüm sorunlarının muhatabı işletmeciler, Sivil Havacılık Genel Müdürlüđü tarafından denetlenir.



T.C.
Ulaştırma Denizcilik ve
Haberleşme Bakanlığı

bağlı kuruluşudur.