



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

Sayı : 36738619-501.98/E.1067  
Konu : Havayolu Bilet Fiyatları,  
Rezervasyon, Satın Alma ve  
Tanıtım Faaliyetleri

27/07/2015

**GENELGE**  
**HUD – 2015/2**

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

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 dâhil bilet ücretinin bölümleri (temel ücret, hizmet bedeli, vergi, harç, yakıt, güvenlik, sigorta vb. giderlerin toplamı veya detayları) kullanıcının kolaylıkla erişebileceği şekilde ilgili satış kanalında gösterilir.
3. Her şey dahil bilet ücretleri hizmet sınıflarına göre (ekonomi, business vb.) ayrı ayrı ilan edilir.
4. Havayolu işletmeleri tarafından yolcuya özel sunulan, ilave ve/veya isteğe 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 isteğe bağlı hizmetler dışında eklemeye yapılmaz.
5. Havayolu işletmeleri bilet ücretlerinin basılı, görsel ve/veya internet ortamındaki tanıtımlarını her şey dahil bilet ücretini esas alarak yaparlar.
6. Bilet rezervasyon değişiklikleri, iptal ve iade kuralları ilgili kanalda ilan edilir ve satın alma işlemleri tamamlanmadan önce yolcuya bilgi verilir.
7. Havayolu işletmeleri hizmet altyapılarını yayım tarihinden itibaren 90 gün içerisinde Genelgeye uyumlu duruma getirirler.

<b>İlgi Mevzuat</b>	<b>Daire</b>	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı
2920 Sayılı Kanun	<b>Müdürlük</b>	Uçuş Değerlendirme ve İzinlendirme Müdürlüğü
5431 Sayılı Kanun	<b>İletişim</b>	hudstats@shgm.gov.tr
	<b>Revizyon No</b>	-
	<b>Revizyon Tarihi</b>	-





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

**DAĐITIM**

Yolcu TaŖımacılıėı Yapan Yerli  
Havayolu İŖletmelerine

<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>	hudstats@shgm.gov.tr
	<b>Revizyon No</b>	-
	<b>Revizyon Tarihi</b>	-

