



SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

YOLCU HİZMETLERİ

Havaalanları Daire Başkanlığı



T.C.
Ulaştırma Denizcilik ve
Haberleşme Bakanlığı
bağlı kuruluşudur.

Yayın NO: HAD/T-20

SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YAYINLARI

Yayın No: HAD/T-20

Yayın Türü: Teknik

Konu: Yer Hizmeti türlerinden “Yolcu Trafik”
hizmetinde yapılan işlemleri içerir.

İlgili Birim: Havaalanları Daire Başkanlığı

1. Baskı Aralık, 2013

© 2013 Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
Telif Hakları Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne aittir.
Her Hakkı Saklıdır. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
tarafından özel olarak izin verilmedikçe bu yayının
kopyalanarak çoğaltılması, dağıtılması
ve kullanılması yasaktır.

İlk yayımlanma tarihi Aralık 2013’tür.

Bu yayın bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup, kitapta
yer alan uygulamalar havayolu taşıyıcısına göre farklılık gösterebilir.

www.shgm.gov.tr

Bu yayının basılı hali Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü,
Havaalanları Daire Başkanlığından temin edilebilir.

E-Posta: HAD@shgm.gov.tr

ISBN: 978-975-493-059-7

Baskı

Pegem Akademi Yayıncılık

Dizgi: Selda Tunç

Tel: 0 312 430 67 50

Faks: 0 312 435 44 60

pegem@pegem.net

*BU KİTAP PEGASUS HAVA TAŞIMACILIĞI AŞ'NİN
KATKILARIYLA HAZIRLANMIŞTIR.*

(Kullanılan görseller Pegasus Hava Taşımacılığı AŞ'den temin edilmiştir.)

*Sertaç Haybat, Boğaç Uğurluteğin, Murat Demirbilek, İlknur Aras,
Erdinç Meriçli, Münire Güngör Karka, Esra Topaçoğlu, Gülten Özaksoy,
Nilgün Pekel, Burak Türkmen, Önder Taşdelen, İkbâl Timur, Onur Bektaş
kitabın hazırlanmasına katkıda bulunmuştur.*



"Her işte olduğu gibi havacılıkta da en yüksek düzeyde,
gökte seni bekleyen yerini az zamanda dolduracaksın.
Buna gerçek dostlarımız sevinecek, Türk Ulusı mutlu olacaktır."

"As in all other fields, in aviation too you are soon going to fill
the high place that is waiting for you in the sky.
Our true friends will rejoice in this, and the Turkish Nation
will be gratified."

K. Atatürk



Globalleşme ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, bugün dünyada pek çok sektörde olduğu gibi havacılık sektöründe de büyük gelişmeler yaşanmaktadır. Küresel ölçekte yaşanan tüm bu gelişmeler Türkiye’de de sektörün hızlı büyümesini beraberinde getirmiş, sivil havacılık politikaları dünyanın pek çok ülkesinde olduğu gibi, Türkiye’nin de temel politikalarından biri haline gelmiştir.

Bakanlığımızın 2002 yılında hayata geçirdiği liberal havacılık politikası ve ardından başlattığımız köklü projeler ile, sivil havacılığımızı hızla geliştirip güçlendirdik. En üst seviyede hizmet anlayışıyla sürdürdüğümüz çalışmalarımız da hız kesmeden devam etmektedir.

Havacılık sektöründe **her yıl daha büyük bir ivmeyle** artış gösteren yoğunluğa cevap verilebilmesi, yeniliklerin uygulanabilmesi, sürekli büyümenin planlanması, **ayrıca** havaalanlarımızın, havayolu işletmecilerimizin ve yer hizmeti kuruluşlarımızın bu ihtiyaca cevap verebilmesi için **gerekli olan çalışmaları birbiri ardına hayata geçiriyoruz.**

Bu kapsamda, gerek yasal düzenlemeler ile gerekse denetim ve gözetimler ile **sivil havacılığın diğer alanlarında olduğu gibi** yer hizmetlerinde de hizmet kalite ve standartlarının en üst seviyeye getirilmesini hedefliyoruz.

Bu hedef doğrultusunda, yer hizmetleri kuruluşlarımıza çalışmalarında yol gösterecek ve onlara faaliyetlerinde ışık tutacak Yolcu Hizmetleri kitabı SHGM tarafından yayımlanmıştır.

Sektör kuruluşlarımızın yanı sıra bu alanda eğitim veren okul ve kuruluşlarımız açısından da son derece önemli bilgilerin yer aldığı bu kaynak yayını sivil havacılığa kazandırmaktan mutluluk duyuyor ve hizmet kalitesinin daha üst noktalara taşınmasında önemli bir rol oynayacağını ümit ediyoruz.

Lütfi ELVAN

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı

Sivil havacılık sektörümüz, son 10 yılda kaydettiği ilerleme neticesinde, bugün artık dünya ölçeğinde başarılarla imza atan, havacılık işletmelerinin küresel markalar haline dönüştüğü, sürdürülebilir politikalarla potansiyeli hızla artan ve küresel havacılık sistemi içindeki konunu her geçen gün daha da güçlenen bir sektör haline gelmiştir.



Böylesine hızla gelişen havacılık sektörümüzde uluslararası kural ve standartların en üst düzeyde uygulanması için, sözkonusu ilerlemenin ulusal kaynak yayınlar ile desteklenmesi, sektörümüzün daha sağlıklı büyümesi ve sürdürülebilir gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.

Ülkemiz sivil havacılık faaliyetlerinin düzenlemesi ve denetlenmesi mevzuat oluşturulması konularında kanunla yetkilendirilen Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, **bu görevlerinin yanında sektörün gelişimine katkı sağlayacak ve hizmet kalitesini yükseltecek kaynak yayınları da sektöre kazandırmaktadır.**

Bu çerçevede, 1996 yılında yürürlüğe giren Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) kapsamında sürdürülen yer hizmetleri faaliyetlerimizin ICAO ve IATA tarafından belirlenen uluslararası standartlarda yapılmasını sağlamak için yürüttüğümüz çalışmalara bir yenisini daha eklemiş bulunuyoruz. Yer hizmeti türlerinden olan “yolcu trafik” hizmetinin usul ve esaslarının anlatıldığı “Yolcu Hizmetleri” kitabını yayımlayarak, sektörümüzün hizmetine sunuyoruz.

Üniversitelerimiz, yer hizmeti kuruluşlarımız, yer hizmeti veren eğitim kuruluşlarımız ve hava taşıyıcılarımız için rehber bir doküman olacağı düşünülen bu yayını, Türk Sivil Havacılığına kazandırmış olmaktan gurur duyuyoruz.

Bilal EKŞİ
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

İçindekiler.....	xi
Yolcu Hizmetleri.....	1
Havacılık Tarihi.....	1
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM).....	7
Tarihçe	7
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün Kalite Politikası - Vizyonu - Misyonu.....	9
Kalite Politikası.....	9
Vizyon	9
Misyon	9
Chicago Konvansiyonu.....	10
Paris Sözleşmesi	10
Varşova Sözleşmesi ve Lahey Protokolü.....	10
Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü - ICAO (International Civil Aviation Organisation).....	11
Amaçları	11
ICAO'ya Bağlı Olarak Hava Sahasının Kullanımı İle İlgili Trafik Hakları.....	12
Havaalanı, Hava Yolları ve Uçak Tescilleri Kodlama Sistemi.....	14
Havaalanı kodlamaları	14
Hava Yolları kodlamaları	14
Uçak Tescil İşaretleri / Kuyuruk adı (REGISTRATION) Kodlamaları	14
Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği - IATA (International Air Transport Association)	15
Avrupa Sivil Havacılık Konferansı - ECAC (European Civil Aviation Conference).....	18
ECAC'a Bağlı Kurumlar.....	18
Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütü - Eurocontrol (The European Organisation For The Safety Of Air Navigation)	19
Üye Ülkeler	19
AB'ye üye ülkeler.....	19

Yolcu Hizmetleri

AB üyesi olmayan ülkeler	19
Avrupa Havacılık Emniyet Ajansı - EASA (European Aviation Safety Agency)	20
EU OPS1= European Union Regulations	20
Havacılık Fonetigi	21
Rakamlar	21
Alfabe	21
Yolcu Hizmetlerinde Kullanılan Kodlar	22
Havacılık Terminolojisi	24
Yolcu (PAP, PAX)	24
DCS (Departure Control System & APIS (Advanced Passenger Information System) İşlemleri	24
Havaalanı	25
Havaalanı İşletmecisi	25
Terminal	25
Terminal İşletmeciliği	25
Pist	25
Apron	25
Taksi Yolu	26
Pat Sahası	26
Ground Operation Manual (GOM) / Yer İşletme El Kitabı	26
Reconfirmation / Norec	28
Go-Show	28
Overbooking	28
Upgrade	28
Down-Grade	29
Uçuş Detayları	29
Stopover Noktası	30
Direkt Uçuş	30
Bağlantılı Uçuş (Transfer Connection)	30
Transit Noktası	32
Yolculuk Çeşitleri	32

Bilet.....	33
Bilet Çeşitleri.....	33
Manuel Biletin Bölümleri:.....	34
Biletleme ile İlgili Terimler	35
Bilet Okuma	36
Ödeme Çeşitleri.....	39
Genel Biletleme Kuralları	39
Bilet Kabulünde Dikkat Edilecek Noktalar	40
Yer Hizmetleri.....	40
Yolcu Hizmetleri	41
Ramp Hizmetleri	41
Kargo Hizmeti	41
Harekat Hizmetleri	42
Check-In.....	42
Check-In Yöntemleri	43
1) Bilgisayar İle Check-In	43
2) Manuel Check-In	43
Check-In Tipleri.....	46
Gate Check-In (Biniş Kapısında Check-In)	47
Through Check-In	47
Return Check-In.....	47
Quick Drop Check-In	47
Rail Check-In	48
Lounge Check-In	48
Hotel Check-In	48
Telephone Check-In	48
Internet/Web Check-In	48
Easy Check-In	49
Check-In'in Amaçları	49

Yolcu Hizmetleri

Check-In Gereklilikleri	49
Yolcunun Tanınması	51
Güvenlik, Emniyet, Konfor	51
Check-In Süreci	51
Uçuşa Kabul Edilmeyen Yolcular	53
Lmc (Last Minute Change)	53
Uçuş Sonrasında Yapılacak İşlemler	54
Özel Hizmet Gerektiren Yolcular	54
Özel Hizmet Gerektiren Yolcular	55
VIP ve CIP Yolcular	56
First Class Yolcular	56
Business Class Yolcular	57
Bebekli ve Çocuklu Yolcular	57
Sağlık Sorunu Olan Yolcular (MEDA/NON-MEDA)	58
Sedyeli Yolcular	58
Tekerlekli Sandalyeli Yolcular	59
Refakatsiz Seyahat Eden Çocuk Yolcular (UNCOMPANIED MINOR-UMNR)	60
Refakatsiz Seyahat Eden Genç Yolcular (Young Passengers Travelling Alone-YPTA)	62
Görme Engelli Yolcu (Blind Passenger- Blind)	62
Seeing Eye Dog (Rehber Köpek)	63
İşitme Engelli ve Dilsiz Yolcular (Deaf And Mute-Deaf)	63
Hearing Dog (Rehber Köpek)	63
Hamile Yolcular	64
Inadmissible Yolcular (Inad)	64
Deportee Yolcu (Depu/Depa)	65
Yaşlı Yolcu (Elderly Passenger)	65
Uzun Boylu Yolcular (Leg Space)	65
Fazla Kilolu Yolcular	66

Canlı Hayvan Taşıyan Yolcular (Petc/Avih)	66
Özel Yemek İsteyen Yolcular (Special Meal-Spml)	67
Gemi Mürettebatı (Ship Crew-Semn)	68
Kuryeler	68
Gruplar	68
Sık Seyahat Eden Yolcular (Frequent Travellers-Fqtv)	68
Crew Information Sheet (CIS)	69
Indemnity Formu	70
Bagaj Kabulü	71
Bagaj Kabul Şartları	71
Tehlikeli Maddeler Bilinci Kategori – 9	71
Tehlikeli Madde Nedir ?	71
Tehlikeli Madde Limitleri	72
IATA Dangerous Goods Regulations	72
İşletmenin Uçakta Bulundurması Zorunlu Tehlikeli Maddeler Neler Olabilir?	72
Deklare Edilmemiş Gizli Tehlikeleri Tanımak	73
Yolcu Beraberinde Uçağa Getirilen Gizli Tehlikeli Maddeleri Nasıl Tanırsınız?	74
Gizli Tehlike ile Baş Etmek	74
Yer Personeli Check-List	74
Unchecked Baggage	76
El Bagajlarında Güvenlik Kuralları	77
Sıvı ve Benzer Maddeler Uygulaması:	77
"Duty Free" Ürünleri İle İlgili Kurallar	77
Bagaj Taşıma Limitleri	78
Free Baggage Allowance / Serbest Bagaj Taşıma Hakkı Nedir?	78
Bagaj Etiketleme	79
Bagaj Etiketlenirken Aşağıda Belirtilen Hususlara Dikkat Edilmelidir:	79
Interline Etiketleme	80
Manuel "Interline" Bagaj Etiket Yazılım Esasları	80

Yolcu Hizmetleri

Limited Release Etiketleri.....	82
Yardımcı Etiketler	83
Baggage Pooling	84
Fazla Bagaj (Excess Bagaj).....	86
Excess Kuponu.....	86
Excess Bagajda Özel Uygulamalar	88
Canlı Hayvan.....	88
Golf Malzemesi	88
Kayak Malzemesi.....	88
Bisiklet, Sörf, Deltagliders vb.....	89
Müzik Enstrümanları.....	89
Baggage Id.....	89
Boarding Uçağa Kabul İşlemleri	90
Boarding Öncesi Hazırlanan Evraklar	91
Numaratör	92
Boarding Noktasında Personelin Bilmesi Gerekenler	93
Document Match (Dmg-Belge Eşleştirme) Hizmeti	93
Boarding Hazırlığı.....	93
Ön Boarding (Pre-Boarding)	94
Easy Boarding	94
Boarding	94
Boarding Kart Üzerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	96
Uçakta Eksik Yolcu Var İse Yapılacaklar.....	96
Uçağa Yanlışlıkla Binen veya Son Anda Uçuştan Vazgeçen Yolcular İle İlgili Olarak Yapılacaklar	97
Bir Uçağı Kapatmak İçin Yapılacaklar.....	98
Boarding Anonsları	98
Uçuş Aksaklıkları	99
Overbooked Uçuşlar.....	99
Overbooked Uçuşlar da Asla İndirilmeyecek Yolcular.....	100

Denied Boarding.....	100
İptaller.....	101
Acil İniş (Diversion).....	102
Yolcu Haklarına Ait Yönetmelik.....	102
Flight Interruption Manifest (Fim)	103
Arrival.....	104
Transfer İşlemleri.....	105
Transit Yolcular.....	106
Extra Arrival Hizmetleri.....	106
Seyahat Dokümanları Kontrolü	107
Geçerli Seyahat Dokümanları.....	107
Pasaport	108
Pasaport Çeşitleri	108
Türk Pasaport Çeşitleri	109
Pasaport Kontrolünde Dikkat Edilmesi Gerekenler.....	110
Yolcu Profili	111
Şüpheli Yolcu İçin Alınabilecek Önlemler.....	111
Sahtecilik	111
Vize	112
Vize İhlali.....	113
Vize Kontrolünde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar.....	113
Vize Çeşitleri	113
Schengen Vizesi.....	114
Schengen Vizesinin Okunuşu	115
Schengen Vizesi Örneği.....	117
Oturum Belgeleri	118
Giriş Çıkış Kaşeleri.....	118
Tim (Travel Information Manuel)	119
Ülkeye Girişi Kabul Edilmeyen Yolcular (Inadmissible Passenger-Inad)	119

Yolcu Hizmetleri

Sınır Dışı Edilen Yolcular (Deportee-Depo).....	120
Engelli Yolcu İşlemleri	120
Yolcunun Yetersizliği İle İlgili Tanımlar	121
Yaş	121
Duyumsal (Algısal) Sorunlar	121
Vücudun Motor / Hareket Yeteneği İle İlgili Sorunlar	121
Ampute	122
Yetersizlikleri Tanımlama Yöntemleri.....	122
Yetersizlikler İle İlgili Davranışlar	122
Yolcunun Uçuşa Kabul Edilmesinin Koşulları	123
Engelli Yolcunun ‘Kendine Yeten’ Olarak Kabul Edilmesi İçin Gereken Koşullar ...	123
Bilgi Akışı İle İlgili Yöntem.....	123
Engelli Yolcunun Transferi Sırasındaki Sorumluluk Paylaşımı.....	124
Transfer Gerektiren Kişileri İki Gruba Ayırabiliriz	124
Saha Çalışması	126
Transfer Tekniği	126
Uçak Koltuğundan (WCHC) Kabin Tekerlekli Sandalyeye Geçiş	126
(WCHC) Kabin Tekerlekli Sandalyeden, (WCHR) Ramp Tekerlekli Sandalyeye Geçiş..	127
Transferde Hasta Açısından Dikkat Edilecek Hususlar	127
Transferde Personel Açısından Dikkat Edilecek Hususlar	127
Sadece Ramp Tekerlekli Sandalye (WCHR) Kullanan Hastalarda.....	128
Genel Havacılık Kavramları	130
E-mail	130
ICAO (AFTN).....	130
SITA	130
Mesajlar.....	131
Mesajlarda Kullanılan Öncelik Kodları.....	131
Mesaj Çekerken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	132
Yolcu Hizmetleri Standart Operasyonel Mesajlar	132
1709-Request List Message(RQL)	133

1711-Seat Protected Message(SPM).....	133
1712-Seats Occupied Message (SOM)	134
1713- Seats Available List Message (SAL)	135
1715- Passenger Service Message (PSM)	136
1716- Passenger Information List (PIL)	136
1717- Teletype Passenger Manifest (TPM).....	137
1718- Passenger Transfer Message (PTM).....	137
1719- Passenger Final Sales Message (PFS)	138
1719a- Frequent Traveller List (FTL)	138
1719b-Passenger Reconcile List Message (PRL)	139
1719c- Electronic Ticket List (ETL).....	140
Yolcu ve Bagaj Gecikme Kodları	141
Kayıp Bagaj (LOST & FOUND)	141
Reroute:.....	147
DPR (Damage and Pilferage Report)	148
OHD (Onhand Bagaj).....	149
Kayıp Eşya Gümrük Ambarları	149
Bagaj Teslim Tutanağı.....	150
Uçakta Kabin İçinde Kalan Eşyalar ve Security Zarflar.....	150
Buluntu Eşya Teslim Formu / Property Delivery Form.....	151
Rush Bagaj.....	151
Rush Bagaj Etiketleri	152
İstasyona Yanlış Gelen Bagajlar.....	153
Left Behind Bagaj Nedir? Yapılması Gereken İşlemler	154
Toplu Kayıp Bagajlar	154
TTY Mesaj Çekilmesi.....	154
TTY Mesaj Örnekleri.....	155
Worldtracer	155
World Tracer İşlem Tanımlar	156
Elementler	157

Yolcu Hizmetleri

AHL - Kayıp Bagaj Raporu.....	161
PIR - Bagaj Aksaklık Raporu.....	162
DAH - AHL Dosya Görüntüleme	164
AAH - AHL Dosyaya Bilgi İlave Etme	166
OHD - Bulunmuş Bagaj Dosyası	168
DOH - Dosya Görüntüleme	169
AOH - OHD Dosyaya Bilgi İlave Etme.....	171
QOH - Quick Onhand	173
SUS - Suspend in World Tracing/Sistemde Aramayı Durdurmak.....	174
FWD - Forward Found Bagage/Bulunan Bagajı İlgili İstasyona Gönderme	175
DPR - Hasar veya Eksik Raporu.....	176
DDP - DPR Dosya Görüntüleme	178
ADP - DPR Dosyaya Bilgi İlave Etme.....	180
RCB - Recreate Bagage File/Tekrar Dosya Yaratmak.....	181
RIB - Reassign In Baggage Management / Farklı Havayolu Adına Açılmış Dosyayı Değiştirmek.....	181
RIT - Reinstate in World Tracing / Sus Yapılmış Bir Dosyanın Tekrar Araştırılması	181
ROH - Request Onhand Baggage/Bulunan Bagajı İsteme	182
FOH - Forward Onhand Baggage/Bulunan Bagajı Gönderme	183
FAH - Forward Held Baggage/AHL Bagajı Gönderme	184
RAF - Retrievetracing AHL Files/ AHL Dosyalarını Görüntüleme.....	184
ROF - Retrieve Tracing OHD Files/Ohd Dosyalarını Görüntüleme	186
CAH - Close AHL File/AHL Kapatma	187
COH - Close Onhand File/OHD Kapatma	191
CDP - Close DPR File/ DPR Kapatma	192
CFD - Close AHL File Open DPR File/ AHL Dosyasını Kapatıp DPR'a Çevirme	193
FLZ - Forward Onhand Bagage To Lz Office/Onhand Bagajı Merkeze Gönderme	194
RFP - Register Found Property/Buluntu Eşya Kaydı	195
DFP - Display Found Property/Bulunan Eşyaların Görüntülenmesi.....	196
AFP - Amend Found Property/Bulunan Eşya Kaydına Bilgi İlave Etmek.....	197

EFP - Erase Found Property/Buluntu Eşyayı Silme.....	197
CXF - Display Action File Counts/Action File Goruntuleme	198
DXF - Display Station Action File/Action File'dan Mesaj Görüntüleme	199
EXF - Erase Station Action File Messages/ Action File'dan Mesaj Silme	199
TXF - Transfer From Station Action File/Action File'dan Dosyalara Mesaj Transferi	200
PXF - Place Message On Action File / Action File'dan Mesaj Çekmek	201
TTY - Send Teletype Message / Telex Mesajı Çekmek.....	201
SHC - Send Hard Copy / Dosyanın Full Görüntüsünü Gönderme	202
FRR - File Referance Report / Dosya Numarası Raporu	202
RFW - Retrieve Forward Files / Çekilen Gönderim Mesajları	203
PDI - Display Past Date File / Aktifliği Geçmiş Dosyayı Görüntülemek.....	204
DSL - Display Stations List / Taşıyıcının İstasyon Listesi	205
HFD - Handling Facilities / Hadling Şirketlerini Görüntüleme	206
MRI - Total Input Management Report / Girilmistum Raporlar	207
MSL - Management Station Log Report / Tüm İstasyonların Raporları	207
MSF - Fault Station Log Report/ Hatalı İstasyon Raporları	208
Help	209

YOLCU HİZMETLERİ



İstikbal göklerde dir.

HAVACILIK TARİHİ

Havacılık tarihi, insanlığın ilk günlerindeki ilkel uçuş denemeleri ve 17 Aralık 1903'te Wright Kardeşlerin ilk havadan ağır motorlu uçuşu yapması da dahil olmak üzere insanlı uçuşun gelişiminin tamamıdır.



1010 yılında, **Farab'lı İmam İsmail Cevheri**'nin uçma denemesi: İsmail Cevheri, Gazneliler döneminde doğmuş, İlahiyat, Edebiyat, Fizik, Tabii Bilimler ve Matematikle ilgilenen Türk bilginidir. Çeşitli çalışmalardan sonra, kendi yaptığı kapı benzeri kanatları kollarına bağlayarak Nişabur Ulucamii üzerinden kendini boşluğa bırakmış. İsmail Cevheri bu uçuş girişiminde hayatını kaybetmiş ve bilinen ilk Türk hava şehidi olmuştur.

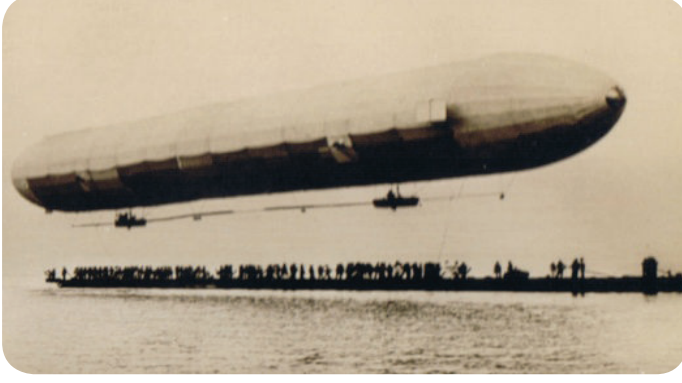


Hezarfen Ahmed Çelebi, dünyada ilk kez uçmayı başaran Türk bilginidir. On-yedinci yüzyılda yaşadığı, 1623-1640 yılları arasında saltanat süren Sultan Dördüncü Murad zamanında, uçma tasarısını gerçekleştirdiği ve geniş bilgisinden ötürü halk arasında Hezarfen olarak anıldığı bilinmektedir.

Evinde deneylerle uğraşıp, çeşitli konularda araştırmalar yapan Hazerfan Ahmed Çelebi, İsmail Cevheri adlı bir başka Türk bilginini örnek alarak, bugünkü hava taşıtlarının ilkel şeklini gerçekleştirmişti. Kuşların uçuşunu inceleyerek tarihi uçuşundan önce hazırladığı kanatlarının dayanıklılık derecesini ölçmek için, Okmeydanı'nda deneyler yapmış ve bir sabah kıyılarda biriken İstanbul halkının gözleri önünde, Galata kulesinden kendisini boşluğa bırakarak, kanatlarını hareket ettirerek boğazı aşmış ve Üsküdar semtine inmiştir.



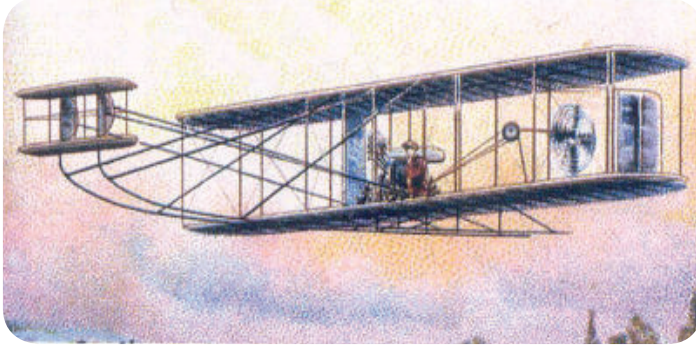
Füzeciliğin atası olan ünlü Türk bilim adamı Lagari Hasan Çelebi, 17. yüzyılın başlarında barut dolu haznesi bulunan bir basit hava roketi ile ilk kez havalanmayı başarmıştır. Uçuş 1633 yılında dönemin Osmanlı padişahı IV. Murat'ın kızının doğum günü kutlamalarında sergilenmiştir. *Lagâri Hasan Çelebi* 'nin yaklaşık 300 metre kadar havalandığı ve 20 saniye boyunca havada kaldığı ölçülmüştür. Kendisine bağlı bulunan kanatlar sayesinde Boğaziçi'ne oldukça yumuşak bir iniş yapmıştır.



İlk zeplin 128 metre uzunluğunda ve 11 metre çapındaydı. Alüminyumdan oluşan iskeleti, pamuklu bir bezle kaplıydı. İskeletin içinde hidrojen taşıyan gaz baloncukları vardı. 2 Temmuz 1900'de havalandırılan zeplin, 400 metre yükseklikten uçarak 6 kilometrelik bir yolu 17 dakika 30 saniyede aldı.



Çoğunluk tarafından kabul edilmiş ilk insanlı uçuş 1783 yılında Paris'te gerçekleşmiştir. Jean-François Pilâtre de Rozier ve Francois d'Arlandes, Montgolfier kardeşler tarafından icat edilmiş bir sıcak hava balonu kullanarak 8 km yol almışlardır. Balon, odun ateşi ile ısıtılıyor ve kumanda edilemiyordu, bu da rüzgâr nereye götürürse oraya uçuyordu anlamına geliyordu.



Wright Kardeşler; 1903'de ilk motorlu uçakları olan Flyer 1'in yapımını tamamladılar. Orville Wright 17 Aralık 1903 sabahı bu uçakla düz bir yüzeyden, uçağın motoru dışında herhangi bir kalkış düzeneği olmadan havalanarak havacılık tarihinin motorlu ve denetimli **ilk insanlı uçuşunu** gerçekleştirdi.

Wright Kardeşler, 1905 yılında Ohio Dayton'da ve 1904 yılında arkadaşlarını, komşularını ve gazetecileri çağırarak daha birçok (80'nin üzerinde) halka açık uçuş gerçekleştirmişlerdir. Ancak bu davetlere çok az ilgi göstermişlerdir.

Alberto Santos-Dumont 1906 yılının 13 Eylül'ünde Avrupada halka açık bir uçuş yaptı. Bir kanat, elevator ve eğik kanat kullandı ve 221 metrelik bir mesafeyi katetti. Bu uçağın herhangi bir karşı rüzgar ve kalkış için bir mançınık gerektiriyor olmamasından ötürü, bazıları bu uçuşu **ilk motorlu uçuş** saymaktadırlar.

Henry Farman ve John William Dunne adlı iki İngiliz mucit de ayrı ayrı motorlu uçuş üzerinde çalışıyorlardı. Ocak 1908'de Farman, her ne kadar bu zamana kadar daha uzun mesafeli uçuşlar yapılmış olsa da, 1 km'den daha uzun uçuş yaptığı bir makina ile *Grand Prix d'Aviation* ödülünü kazanmıştır. 14 Mayıs 1908'de Wright Kardeşler ilk 2 kişilik uçuş olarak kabul edilecek olan uçuşu **Charlie Furnas'ı** yolcu olarak yaptılar.

8 Temmuz 1908'de **Thérèse Peltier**, İtalya Milano'da, Leon Delagrang ile yaklaşık 200 m uçarak **ilk yolcu olarak uçan kadın** olmuştur.

Orville, Virginia'daki *Fort Myer*'de, iki kişilik uçağını askeri olarak test ederken uçak çakılmış ve bunun neticesinde **Thomas Selfridge** motorlu bir **uçuşta ölen ilk insan** olmuştur.

Bayan Hart O. Berg, 1908'in sonlarına doğru Le Mans Fransa'da Wilbur Wright ile bir uçakta yolcu olarak uçarak yolcu olarak **uçan ilk Amerikalı kadın** olmuştur.

22 Ekim 1909'da **Raymonde de Laroche**, havadan ağır motorlu bir uçağı kullanan ilk kadın oldu. Aynı zamanda dünya üzerinde **pilotluk lisansı alan ilk kadın** da oldu.

Uçaklar neredeyse icadedilir edilmez askeri hizmete de dahil edildiler. **Uçakları askeri amaçlı kullanan ilk ülke Bulgaristan** olmuştur ve uçaklarıyla Osmanlı cephe-lerinde keşif yapmak için 1. Balkan Savaşında (1912-1913) kullanmışlardır. **Uçakların, saldırı, savunma ve keşif amaçlı** olarak gerçek anlamda kullanıldığı ilk savaş **I. Dünya Savaşı** olmuştur.

Ticari Havacılık, II. Dünya Savaşı'ndan sonra eski askeri uçakları kullanarak **insan ve eşya taşımacılığı** yapılarak gelişmeye başladı.



De Havilland Comet, İngiliz **De Havilland** şirketi tarafından “**dünyanın ilk jet motorlu yolcu uçağı**” olarak lanse edilen ve ilk uçuşunu 1949 yılında ve ilk ticari uçuşunu Mayıs 1952'de yapan yolcu uçağıdır.

1961 yılında, gökyüzü insanlı uçuş için artık bir sınır oluşturmaktan çıktı ve Yuri Gagarin dünyadan ayrılıp, 108 dakikalık bir yörünge uçuşunu yapmıştı bile. Bu aşama, 1957 yılında Sputnik 1'in Sovyetler Birliği tarafından uzaya fırlatılmasıyla başlamış olan uzay yarışını hızlandırdı. Birleşik Devletler, buna yanıtı Merkür uzay kapsülü ile Alan Shepard'ı bir yörünge altı uçuş için uzaya göndererek verdi. Aloutte 1'in 1963 yılı da uzay gönderilmesiyle Kanada uzaya bir uydu gönderen üçüncü ülke oldu. ABD ve SSCB arasındaki bu uzay yarışı, insanoğlunun 1969 yılında aya inmesiyle insanlı uçuşun doruk noktasına ulaşmasına neden oldu.



Türk Hava Kuvvetleri'nin Kuruluşu: 1910 Yılı Ocak ayında Harbiye Bakanı ve Genel Kurmay Başkanı görevine gelen Mahmut Şevket Paşa'nın emri ve Genel Kurmay 2. Şubesinde görevli Kurmay Yarbey Süreyya Bey'in(İlmen) girişimleri üzerine 1911 yılı içerisinde pilot yetiştirme ve uçak alımı çalışmaları başlatıldı. 29 Haziran 1911 günü yapılan sınav sonucu belirlenen iki subay pilotaj öğrenimi için Fransa'ya gönderildiler. Aralık ayı içerisinde de Deperdussin firmasına iki uçak siparişi verildi. Bu uçaklar 12 Mart 1912 günü İstanbul'a geldiler aynı ay içerisinde Ayastefanos (bu günkü Yeşilköy) kuzeyinde hava meydanı ve uçuş okulu yeri saptanarak hangar yapımına başlandı. Fransız R.E.P firmasına dört uçak sipariş edildi ve yedi pilot adayı ile makinist-marangoz olarak yetiştirilecekler bu fabrikanın okuluna gönderildiler.

Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarında havadan gelebilecek tehlikelere karşı önlem alınması zorunluluğu, uygulamada devletin ülkesi üzerindeki hava sahasının devletin mutlak egemenliği altında olmasını gerekli kılmıştır. Bu nedenle Birinci Dünya savaşı sonrası, havacılıkla ilgili uluslararası düzenlemelere yönelilmiştir.

SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (SHGM)



Ülkemizde ilk havacılık çalışmaları, 1912 yılında, bugünkü Atatürk Hava Limanının hemen yakınındaki Sefaköy’de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydanda başlamıştır. Atatürk’ün, ülkenin geleceğine de yol gösteren “İSTİKBAL GÖKLERDEDİR” sözü doğrultusunda 1925 yılında kurulan ve daha sonraki yıllarda Türk Hava Kurumu adını alan Türk Tayyare Cemiyeti ile Türk Sivil Havacılığının kurumsal temelleri atılmıştır.

TARİHÇE:

İlk Sivil Hava Taşımacılığı ise 1933 yılında 5 uçaklık küçük bir filo ile “Türk Hava Postaları” adı ile başlatılmıştır. Cumhuriyetimizin 10. yılında, Milli Savunma Bakanlığı’na bağlı olarak kurulan “Havayolları Devlet İşletme İdaresi” Türkiye’de sivil hava yolları kurmak ve taşıma yapmak üzere görevlendirilmiştir. Dünya Sivil Havacılığının hızlı bir gelişme göstermesi, teknolojide yaşanan büyük ilerleme karşısında, ulusal çıkarlarımızın korunması ile uluslararası ilişkilerimizin düzenli bir şekilde yürütülmesi ve denetlenmesi için 1954 yılında Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde kurulan “Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı”, 1987 yılında “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü” olarak günün koşullarına göre yeniden teşkilatlandırılmıştır. 18 Kasım 2005 tarihine kadar Ulaştırma Bakanlığının Ana Hizmet Birimi olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, bu tarihte yürürlüğe giren 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile finansal açıdan özerk hale gelmiş ve şu anki yönetim yapısına ulaşmıştır.

Bugün, ülkemizdeki havacılık faaliyetleri, 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve bu kapsamda yayımlanmış olan İdari ve Teknik Yönetmelikler ve Havacılık Talimatları çerçevesinde yürütülmektedir.

Yolcu Hizmetleri

İleri teknoloji gerektiren ve sınır tanımaz özelliğe sahip havacılık endüstrisinde ülkemiz, uluslararası havacılık gelişmelerini yakından takip etmek ve çağın gereklerini yerine getirmek için çeşitli uluslararası teşkilatlara üye olmuştur. Uluslararası Sivil Havacılığın temelini oluşturan “Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması - Şikago Sözleşmesi”ne ülkemiz 1945 yılında taraf olmuş ve Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı-ICAO kurucu üyeleri arasında yer almıştır. Ayrıca, Avrupa bölgesinde ise Avrupa Sivil Havacılık Konferansı- ECAC’a 1956 yılında kurucu üye olan ülkemiz, Avrupa Seyrüsefer Emniyeti Teşkilatı EUROCONTROL’de üye durumdadır. Bunların dışında bölgesel düzeyde çeşitli organizasyonlara da üye olan ülkemiz, Havacılık faaliyetlerini ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak sürdürmektedir.



SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN KALİTE POLİTİKASI - VİZYONU - MİSYONU

KALİTE POLİTİKASI

Sivil Havacılığın uçuş emniyet ve güvenliği ile sürdürülebilir gelişimi esaslarına bağlı, mükemmelliği hedefleyen bir anlayış içerisinde tüm paydaşlara açık, katılımcı, etik ilkelere bağlı, sistemi sürekli iyileştirmeye yönelik, etkin ve saygın bir sivil havacılık yönetim hizmeti sunmaktır.

VİZYON

Sivil havacılık alanında güçlü, özerk ve katılımcı kurumsal yapıya, küresel düzeyde etkin ve saygın konuma sahip olmaktır.

MİSYON

Türk sivil havacılığının güvenilirliğini ve sürdürülebilir gelişimini sağlamaktır.

ŞİKAGO KONVANSİYONU

Uluslararası Sivil Havacılık Konvansiyonu veya diğer ismi ile Şikago Konvansiyonu, 1944 yılında toplanan Şikago Konferansı'nın bir sonucudur.

Şikago Konferansı'nın sonunda hazırlanan Konvansiyon'un imzalanmasında sürekli gecikmeler yaşandığı için geçici bir anlaşma imzalanmıştır. Dokümanın imzalanmasını takiben Geçici (Provisional) Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (PICA-O-Provisional International Civil Aviation Organization) kurulmuştur. PICA-O, 1945'den 1947'ye geçerli kalmış ve Mart 1947'de Konvansiyonu geçerli kılan 26'ncı imzanın da atılmasıyla Nisan 1947'de Şikago Konvansiyonu resmen yürürlüğe girmiştir. Böylece Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO-International Civil Aviation Organization) kurulmuştur.

Şikago Sözleşmesi nin giriş bölümünde belirtilen amacı; uluslar arası sivil havacılığın emniyetli ve düzenli bir şekilde gelişebilmesi ve sivil havacılık hizmetlerinin ekonomik bir şekilde işletilebilmesi için bazı ortak düzenlemeler yapılması şeklindedir.

PARİS SÖZLEŞMESİ

Devletlerin hava sahaları üzerindeki hükümlerlik haklarını, Milletler arası uçuş hakkı ve Milletlerarası kayıt ve kısıtlamalar gibi Havacılığa ilişkin Milletlerarası Kamu Hukuku konularını görüşerek, mutabık kaldıkları hususları ilk Milletlerarası Sivil Havacılık anlaşması olan 13 Ekim 1919 tarihli **Paris Sözleşmesi** ile belgelemişlerdir.

VARŞOVA SÖZLEŞMESİ VE LAHEY PROTOKOLÜ

İsmi 'Uluslararası Hava Taşımalarına ilişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme' olan ve hava yolu ile yapılan taşımalarda bir taraftan taşıma belgeleri diğer taraftan da taşıyanın sorumluluğu hakkında kurallar koyarak tek bir düzenleme yapılması amacı ile hazırlanmıştır.

ULUSLARARASI SİVİL HAVACILIK ÖRGÜTÜ - ICAO

(INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANISATION)



Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü 7 Aralık 1944 tarihinde Sivil Havacılık Antlaşması'nın imzalanmasıyla kurulmuştur. ICAO, Birleşmiş Milletlere bağlı hava taşımacılığı ile ilgili uluslar arası standartları ve güvenlik emniyet ve verimlilik için gerekli olan düzenlemeleri ve anlaşmaya taraf 191 ülke arasındaki sivil havacılık ile ilgili her konuda aracılık görevini üstlenen bir kuruluştur. ICAO Birleşmiş Milletler'in bir kuruluşudur. Merkezi Kanada'nın Montreal şehridir. ICAO 'nun üyeleri Devletler ve Hükümetler'dir. ICAO 'nun önermediği hiçbir havayolu IATA'ya üye olamaz. Faaliyetleri, havacılığın teknik yönleridir. ICAO'nun kabul ettiği 3 fonksiyonu vardır:

- Ticaret
- İşletme
- Teknik

Amaçları:

- Uluslararası sivil havacılığın güvenli ve düzenli bir şekilde büyümesini sağlamak,
- Barışçıl amaçlara yönelik uçak tasarımı ve işletmesini teşvik etmek,
- Sivil havacılık için havayolları, havaalanı ve hava seyir tesislerinin gelişimini desteklemek,
- Uluslar arası kamuoyunun güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik hava taşımacılığı ihtiyaçlarını karşılamak.

Sivil Havacılığın anayasası kabul edilen Şikago Sözleşmesi'nin hükümlerine uygun olarak iki devlet, ICAO tarafından tescil edilmesi şartıyla kendi aralarında anlaşma yapabilirler. Bu anlaşmaların ana kısmında trafik hakları başta olmak üzere diğer hava işletmelerine verilecek yetkiler, kapasite ve ücret tarifeleri ve bunların onaylanmasına ait hükümlerle anlaşmanın değiştirilmesi ya da feshedilmesi ile ilgili hükümler yer almaktadır.

ICAO ya Bağlı Olarak Hava Sahasının Kullanımı İle İlgili Trafik Hakları

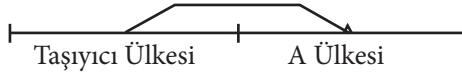
1. Trafik Hakkı:(Transit Geçiş Hakkı): Uçağın anlaşmalı ülkelerin üzerinden yere iniş yapmadan (hava sahasını kullanarak)uçuş hakkıdır.



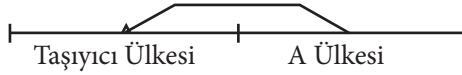
2. Trafik Hakkı (Teknik İniş): Bir ülkeye ticari amaç olmaksızın yakıt alma ve bakım gibi nedenlerle teknik işi yapma hakkıdır.



3. Trafik Hakkı: Uçağın kendi ülkesinden aldığı yolcu, yük ve postayı anlaşmalı bir başka ülkeye taşıma hakkıdır.



4. Trafik Hakkı: Uçağın anlaşmalı bir ülkeden aldığı yolcu, yük ve postayı kendi ülkesine taşıma hakkıdır.



5.Trafik Hakkı: Uçağın kendi ülkesinde başlayan ve biten bir seferle, ikinci bir ülkeden aldığı yolcu, yük ve postayı 1,trafik hakkı veren üçüncü bir ülkeye taşıma, yine bu ülkeden aldığı yolcu, yük ve kargoyu ikinci ülkeye getirme hakkıdır.



6.Trafik Hakkı: Uçağın iki anlaşmalı ülke arasında yolcu, yük ve kargoyu kendi ülkesine de iniş-kalkış yaparak taşıma hakkıdır.



7.Trafik Hakkı: Uçağın kendi ülkesine iniş-kalkış yapmadan, anlaşmalı iki ülke arasındaki yolcu, yük ve postayı taşıma hakkıdır.



8.Trafik Hakkı: Kabotaj hakkı, yani yabancı bir hava aracının bir ülke içindeki iki milli nokta arasında ticari amaçla yolcu, yük ve posta taşıma, bir ülke hava yolunun diğer bir ülkenin trafiğini (yolcu, yük ve postayı) o ülke içindeki iki nokta arasında taşıma hakkıdır. Kabotaj esasen taşıyıcının kayıtlı olduğu ülkede başlayan ve sona eren taşımalar için diğer bir deyimle iç hat taşımalar için kullanılır. 8. Trafik Hakkı ile iç hat taşıma hakkının diğer bir ülkenin hava yoluna verilmesi söz konusudur.



HAVAALANI, HAVA YOLLARI VE UÇAK TESCİLLERİ KODLAMA SİSTEMİ

Havaalanı kodlamaları

- ICAO kodları havalimanları için dört harfli kodlardır. LTFJ gibi.

LTFJ= Sabiha Gökçen LTBJ= İzmir meydanı gibi. “L” Avrupa kıtasının dünya-daki yerini, “T” Bölgedeki Türkiye ülke kodu, “F” Ülke içindeki saha kodunu ve “J” ise saha içindeki havalimanı kodunu ifade eder.

- IATA kodları 3 harfli kodlardır. SAW, ADB gibi.

Havayolları kodlamaları

- ICAO kodları üç harfli kodlardır. THY, PGT, SXS GWL... gibi.
- IATA kodları iki harfli kodlardır. TK, PC, XQ, 4U.. gibi

Uçak Tescil İşaretleri / Kuyruk adı (REGISTRATION) Kodlamaları

Her hava aracının tescil edildiği ülkeye ait en az 5 rakam ya da harften oluşan kuyruk adları vardır. İlk veya ilk iki harfi ait olduğu ülkeyi temsil eder.

TC... Türkiye tescili, D... Almanya tescili gibi.

Örn: TC-AAR, TC- AAH D-AKNU, D-ANNA



ULUSLARARASI HAVA TAŞIMACILIĞI BİRLİĞİ - IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)



Sadece havayolu şirketlerinin üye olabildiği, uluslar arası bir ticaret kuruluşudur. Merkezi, Montreal, Quebec, Kanada'dadır. IATA, ilk uluslar arası tarifeli uçuşun yapıldığı 1919 yılında kurulan "International Air Traffic Association"un devamıdır.

Dünya milletleri yararına uygun, güvenli, düzenli ve ekonomik hava taşıması sağlamak ve ilerletmek, havacılık endüstrisini teşvik etmek, bunlar ile ilgili sorunları incelemek, havayolları arasında koordinasyonu ve ücretler üzerinde birliği sağlamak ile görevli sivil bir kuruluştur.

IATA'nın amaçlarını şöyle sıralayabiliriz:

- Tüm dünyada güvenli, düzenli ve ekonomik hava ulaşımının yaygınlaştırılması, hava ticaretinin geliştirilmesi ve konularla ilgili sorunların çözümü için çalışmak
- Doğrudan ve dolaylı olarak uluslararası hava taşımacılığı ile ilgili kuruluşlar arasında işbirliği ortamları hazırlamak
- ICAO ve diğer uluslar arası organizasyonlar ile işbirliğine girmek, hava ulaşımı üzerine toplantılar düzenlemek ve tavsiye niteliğinde kriterler belirleyerek bunları kitaplar halinde yayımlamaktır.

IATA'nın üyeleri havayolu şirketleridir. Bir havayolunun IATA'ya üye olabilmesi için, hem ait olduğu ülkenin hükümetinin hem de ICAO'nun onayını alması gerekir.

Bu kuruluşa üyelik 2 biçimdedir:

1. Aktif Üye (Tam üye-Active Member) :Tarifeli iç ve dış hat seferleri yapan taşıyıcılardır.

2. Yan Üye (Associate Member): Tarifeli iç hat seferi yapan taşıyıcılardır.

Teknik konularda ise şu başlıklar sıralanabilir:

Uçakların neden olduğu gürültü, gaz emisyonları ve diğer çevre sorunları ile ilgili IATA politikalarının belirlenmesi,

Havayolu şirketlerinin havalimanları ve havalimanları terminalleri ile ilgili ihtiyaçların sağlanması,

Uçuş ekibinin sağlık standartlarının geliştirilmesi ve engelli yolcular için hava ulaşımının sağlanması,

Uçak kaçırma ve sabotajların engellenerek yolcu ve kargoların güvenliğinin sağlanması,

Hava seyrüseferi emniyetine yardımcı olmak üzere uçaklara yerleştirilmiş olan elektronik cihazlar ile hava/yer haberleşmesine ait sistemlerin güncellenmesinin sağlanması

IATA ticari konularda şu çalışmaları yapmıştır:

1. Havayolu Anlaşmaları

- **Interline Trafik Anlaşması**

Anlaşmaya taraf olan havayollarının birbirlerinin seferlerine kabul edebilecekleri, kıymetli doküman düzenleyebilmelerini sağlayan anlaşmadır.

- **Pool Anlaşması**

İki ülke arasında karşılıklı uçuş yapan ulusal havayollarının ticari işbirliğine dayalı bir anlaşmadır.

Hedefi; anlaşmaya taraf olan havayollarının eşit miktarda yolcu taşımalarını sağlamaktır.

- **Zed Anlaşması**

1 yılını doldurmuş havayolu personeli, emeklisi ve ailelerin rezervasyonsuz tatil seyahatlerine ilişkin bir anlaşmadır.

- **Ortak Uçuş Anlaşması:**

Bir ya da birden fazla havayolunun anlaşmaya taraf olan diğer havayolunun seferinde, kendi taşıyıcı kodunu ve uçuş numarasını kullanarak sanki kendi seferiymiş gibi satış yapabilmelerini sağlar.

Anlaşmaya taraf olan havayolları 2 şekilde isimlendirilmektedir.

Operating Carrier: Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi olduğundan her türlü taşımacılık hizmetini vermekten sorumludur.

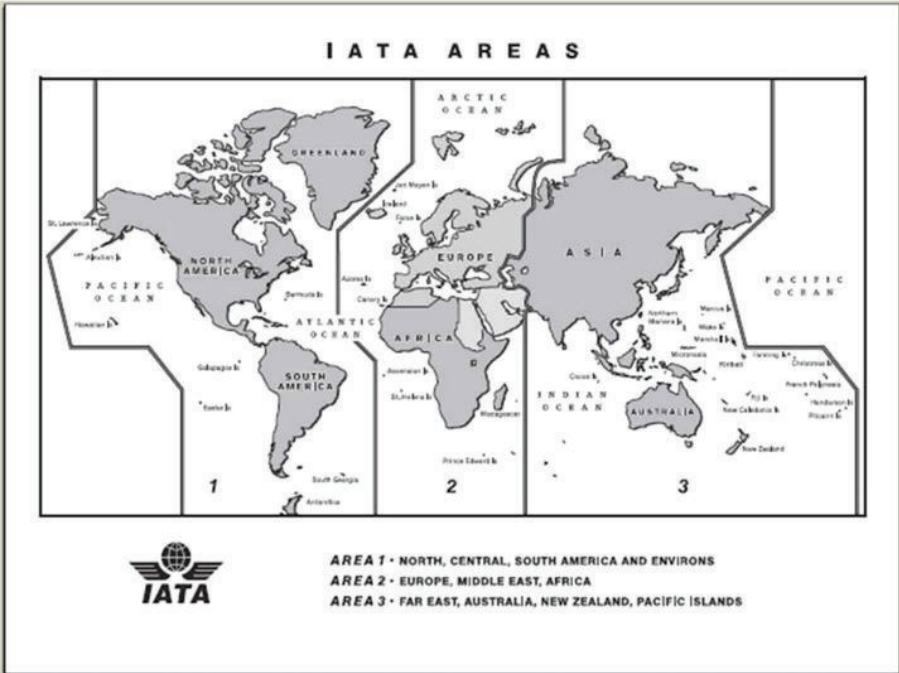
Marketing Carrier: Uçuştan koltuk kiralayan havayolu şirkettir. Yapılan anlaşma çerçevesinde bir uçuşta birden fazla Marketing Carrier olabilir.

2. Yolcu ve Kargo Hizmetleri Konferans Çözümleri: Bilet ve faturaların ortak teknik özellikleri ve formatlarına ilişkin öneriler getirir.

3. Yolcu ve Kargo Acenta Anlaşmaları ve Satış Acente Kuralları: IATA üye havayolu şirketleri ve acenteleri arasındaki yolcu ve kargo ile ilişkili konuları düzenler.

IATA, ücret hesaplamaları için dünyayı 3 bölgeye ayırmıştır.

1. Bölge: Güney ve Kuzey Amerika
2. Bölge: Avrupa, Ortadoğu ve Afrika'yı
3. Bölge: Asya, Avustralya, Yeni Zelanda ve Pasifik Okyanusu'ndaki adaları kapsar.



AVRUPA SİVİL HAVACILIK KONFERANSI - ECAC
(EUROPEN CIVIL AVIATION CONFERENCE)



ECAC, 1955 yılında ICAO paralelinde Avrupa'da sivil havacılık faaliyetlerinin düzenli ve emniyetli bir şekilde sürdürülmesi için çalışmalar yapmak için kurulmuştur.

Bu kuruluş, ICAO 'nun personel desteği adı altında ayrı bir bütçeyle bağımsız olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

1955 yılından beri faaliyet gösteren bu kuruluşa 37 Avrupa ülkesi üyedir.

ECAC'ın amacı, güvenli, etkili ve sürekli gelişen bir Avrupa hava ulaştırma sistemini desteklemektir. ECAC bunu yaparken: Üyeleri adına sivil havacılık politikaları ve uygulamalarını standardize eder,

Üye ülkeler ile dünyadaki diğer ülkeler arasında, üye ülkeler lehine, üretmiş olduğu politikaları destekler.

ECAC'a bağlı kurumlar:

1. EUROCONTROL
2. EASA

AVRUPA HAVA SEYRÜSEFER GÜVENLİĞİ ÖRGÜTÜ - EUROCONTROL (THE EUROPEAN ORGANISATION FOR THE SAFETY OF AIR NAVIGATION)



(EUROCONTROL), esas amacı Avrupa hava trafik yönetimini geliştirmek olan uluslararası bir örgüttür. Merkezi Brüksel'de bulunan örgütün şu anda 39 üyesi bulunmaktadır.

Eurocontrol devletler, seyrüsefer hizmet sağlayıcıları, sivil ve askeri kullanıcılar, havaalanları, havacılık endüstrisi, profesyonel örgütler ve diğer ilgili Avrupa kuruluşlar ile işbirliği içinde; kısa, orta ve uzun dönem Avrupa hava trafiği stratejileri planlamakta, geliştirmekte ve koordine etmektedir. Ana aktiviteleri seyrüsefer hizmet operasyonları, stratejik ve taktiksel yönetim, hava kontrolör eğitimi, hava sahalarının bölgesel denetimi, yeni ve güvenli teknoloji ve prosedürlerin geliştirilmesi ve de hava seyrüsefer ücretlerinin toplanmasıdır.

Üye ülkeler:

AB'ye üye ülkeler

Belçika, Lüksemburg, Hollanda, Fransa, Almanya, İngiltere, İrlanda, Portekiz, Yunanistan, Malta, Kıbrıs, Macaristan, Avusturya, Danimarka, Slovenya, İsveç, Çek Cumhuriyeti, İtalya, Slovakya, İspanya, Finlandiya, Polonya, Litvanya, Hırvatistan, Bulgaristan;

AB üyesi olmayan ülkeler

Türkiye, İsviçre, Norveç ve Romanya

AVRUPA HAVACILIK EMNİYET AJANSI - EASA (EUROPEAN AVIATION SAFETY AGENCY)



Avrupa Birliği'nin sivil havacılık güvenliği çerçevesinde oluşturduğu ve 2010 itibarıyla JAA'nın yerini alan girişimdir.

EASA, 15 Temmuz 2002 tarihinde hizmete geçmiş ve Avrupa hava sahasıyla ilgili bir güvenlik kurumudur. ABD'de bulunan FAA gibi görevi, Avrupa hava sahasında gerçekleştirilen sivil ve askeri havacılık faaliyetlerinin güvenli ve kusursuz bir biçimde yerine getirilmesini sağlamaktır.

EU OPS1= European Union Regulations

Avrupa'da misafir taşımacılığı amaçlı 20 koltuk kapasitesinden fazla ve 10 ton-dan ağır uçak işleticileri uymak zorunda oldukları düzenlemeleri kapsamaktadır. Bu kapsamda başvuru şekli, eğitim, minimum ekipman listesi (MEL), uçuş güvenliği, kalite, operasyonel sorumluluklar gibi konuların bulunduğu genel bölüm, işletici sertifikaları, operasyonel prosedürler, uçuş operasyonu, (hava durumu, operasyonel uçuş planı..) performans, yük ve denge, teçhizat ve ekipmanlar, haberleşme usulleri ve sey-rüsefer, uçak bakım, uçuş ekibi eğitimi, manuel ve log book hazırlama, Tehlikeli Mad-deler taşıma kuralları ve güvenlik konularını kapsayan düzenlemeler yer almaktadır.

HAVACILIK FONETİĞİ

Havacılığın kendine ait kelimeleri, frezyoloji (konuşma kalıpları) ve kısaltmaları bulunmaktadır. ICAO, uluslararası havacılık aktivitelerini kontrol etmektedir. Yanlış anlaşılmalara engellemek için ICAO havacılığın dilini İngilizce olarak belirlemiştir.

Koyu renkli harfler İngilizce okunuş vurgusunu göstermektedir.

Rakamlar

- 0 - (**zee** - ro)
- 1 - (wun)
- 2 - (too)
- 3 - (three)
- 4 - (**fow** - er)
- 5 - (five)
- 6 - (six)
- 7 - (**sev** - en)
- 8 - (ait)
- 9 - (**ni**-ner)

Alfabe

- | | |
|--|--|
| A - Alpha (al - fah) | N - November (no - vem - ber) |
| B - Bravo (brah - voh) | O - Oscar (oss - car) |
| C - Charlie (char - lee) | P - Papa (pah - pah) |
| D - Delta (dell - tah) | Q - Quebec (keh - beck) |
| E - Echo (eck - oh) | R - Romeo (roh - me - oh) |
| F - Foxtrot (foks - trot) | S - Sierra (see - air - ah) |
| G - Golf (golf) | T - Tango (tang - go) |
| H - Hotel (hoh - tell) | U - Uniform (you - nee - form) |
| I - India (in - dee - ah) | V - Victor (vik - tor) |
| J - Juliet (jew - lee - ett) | W - Whiskey (wiss - key) |
| K - Kilo (key - loh) | X - X ray (ecks - ray) |
| L - Lima (lee - mah) | Y - Yankee (yang - key) |
| M - Mike (mike) | Z - Zulu (zoo - loo) |

YOLCU HİZMETLERİNDE KULLANILAN KODLAR

AVIH	Kompartımanda taşınan canlı hayvan
ARR	Geliş
BIKE	Bisiklet
BLND	Görme engelli yolcu
BSCT	Bebek puseti
CBBG	Kabinde taşınır bagaj
CHD	Çocuk Yolcu.
CIP	(Commercial Imporant Person)Ticari öneme sahip yolcular.
CTC	İrtibat bilgisi.
CKIN	Yolcu Kabulü.
DEAF	Duyma engelli yolcu.
DEPA	(Accompanied Deporte – Refakatli Deporte Yolcu)
DEPU	(Unaccompanied Deporte – Refakatsiz Deporte Yolcu) Ülkeye girmesine izin verilmiş, daha sonra ülke yetkililerince sınırışı edilen yolcular.
DIPL	Diplomatik bagaj
EXST	Ekstra koltuk
FARE	Ücret bilgisi
FQTV	Frequent kartı olan yolcu
FRAG	Kırılabilir bagaj
GPST	Gruplar için yer ayırma
GRPS	Grup
IATA	(International Air Transportation Association Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)
ICAO	(International Civil Aviation Organization) Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı
ID & PAD	(Pas Yolcu) Havayolları çalışanlarına ücretsiz veya indirimli bilet seyahati sağlayan yolcular için geçerlidir.

INF	Bebek yolcu
INAD	(Inadmissible Pap) Bir ülkeye girmesi kabul edilmeyen, sınırdan geri çevrilen yolcu
JTOP	Ortak uçuşlar
LANG	Lisan
LEGB	İki bacağı kırık yolcu
LEGL	Sol bacağı kırık yolcu
LEGR	Sağ bacağı kırık yolcu
MAAS	(Meet and Asist) Yardım gerektiren yolcu
MEDA	Sağlıkla ilgili durum
OTHS	Diğer hizmetler
PAP	Tek yolcu
PAX	Birden fazla yolcu
PNR	Yolcu/isim rezervasyon kaydı
PETC	(Pet in Cabin) Kabin içi Evcil hayvan – kedi & köpek & kuş (saka, muhabbet kuşu ve kanarya)
PSPT	Pasaport numarası
PRGT	Hamile yolcu
RQST	Yer rezervasyonu
SEMN	Denizci
SPEQ	Spor malzemeleri
STCR	Sedyeli yolcu
TKNT	Bilet numarası
UMNR	(Unaccompanied minor) 7-12yaş arası refakatsiz seyahat eden çocuk yolcular
UPGR	Sınıf atlama
WCHC	(Cabin Seat)
WHCR	(Ramp) Uzun mesafe yürüyemeyen fakat uçak içinde kendi hareket edebilen yolcular için kullanılan sandalye türü

Yolcu Hizmetleri

WCHS	(Step)
WCBD	(Dry Cell Battery – Kuru Akülü)
WCBW	(Wet Cell Battery – Sıvı Akülü)
WCMP	(Manuel Power – El Gücü)
WCOB	(On Board – Uçak içi)
VIP	(Very Important Person) Sosyal pozisyonu sebebiyle özel olan yolcular.
YP	(Young Passenger) 12 yaşından büyük, 19 yaşından küçük yolcular

HAVACILIK TERİNOLOJİSİ

YOLCU (PAP, PAX)

Yolcu, taşıyıcı şirket ile arasında yapılmış bir taşıma sözleşmesine (Bilet) dayanarak uçakla seyahat eden kişidir. Uçağın işletme esasları gereği olarak uçakta bulunan kişiler ile uçağa biletsiz olarak binmiş kişiler yolcu sayılmazlar.



DCS (Departure Control System & APIS (Advanced Passenger Information System) İŞLEMLERİ

Bir taşıma sözleşmesine sahip olarak seyahat eden kişilerin uçağa kabul işlemlerinin (bagaj, koltuk, yemek, APIS, özel ilgi durumlarının, vb.) yapıldığı kalkış kontrol sisteminin adıdır.

Yurtdışı uçuşlarında misafirlerinin pasaport bilgilerinin detaylı bir şekilde uçağın kalkışından itibaren azami 30 dk içerisinde karşı sınır polisine gönderilmesini sağlayan mesajın genel adı APIS'tir.

HAVAALANI

Hava araçlarının tamamı veya kısmen inişi, kalkışı ve yer hareketleri için kullanılması öngörülen, içerisindeki bina, teçhizat ve tesisat da dahil olmak üzere karada ve suda belirlenmiş alanı ifade eder.

HAVAALANI İŞLETMECİSİ

Havaalanı işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri ifade eder.

TERMİNAL

Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında, havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde bu Yönetmelik hükümleri kapsamında, işletilmesi için havaalanı terminal işletme ruhsatı alınması zorunlu olan ve ticari olarak faaliyet gösteren işyeridir.

TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ

Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmecidir.

PİST

Uçakların kalkış/iniş yapabildikleri, belirli genişlik ve uzunlukta olan, iniş ve kalkış için aletler ile donatılmış alanlardır.



APRON

Uçak yer ekipmanları ve personelin hizmet üretiminde bulunduğu uçak park alanı, araç park alanı, araç hareket sahaları ve personel hareket sahalarından oluşan alanın tümüne verilen isimdir.

Yolcu Hizmetleri



TAKSİ YOLU

Apron ile pisti birbirine bağlayan, yalnızca uçakların hareket edebildiği yoldur.



PAT SAHASI

Pist, Apron ve Taksiyolu sahaları ile hava alanının hava tarafında araç ve gereçlerin hareket ve park etmesi için düzenlenen diğer tüm sahaları kapsayan alan.



GROUND OPERATION MANUAL (GOM) / Yer İşletme El Kitabı

Her havayolunun uluslararası havacılık hukuku kurallarıyla ve genel uygulamalarıyla çalışmayacak şekilde kendi organizasyon, prosedür, kural ve operasyon bilgilerini içeren yazılı bir referans dokümanı vardır.

CARRIER: Taşıyıcı (havayolu şirketi)

GROUND TIME: Yer süresi (bir uçuşun tarifeli varış ve kalkışı arasında yerde geçirmesi için planlanan süre)

SLOT TIME: Uçağın yerde kalış süresinde kısıtlama yapılan meydanlarda, belirli saat grubu için alınmış kullanım süresi.

CANCELLATION: Uçuş iptali

AIRBORNE: Havada nakil süresi

STD: Schedule time of departure / Tarifeli kalkış zamanı

STA: Schedule time of arrival / Tarifeli varış zamanı

ATD: Actual time of departure / Gerçekleşen kalkış zamanı

ATA: Actual time of arrival / Gerçekleşen varış zamanı

ETD: Tahmini kalkış zamanı

ETA: Tahmini varış zamanı

EMBARKATION POINT: Biniş noktası

DISEMBARKATION POINT: İniş noktası

OFF BLOCK: Körük veya merdivenin uçaktan çekilmesi

ON BLOCK: Körük veya merdivenin uçağa yanaştırılması

TAKE OFF: Uçağın yerden teker kesmesi

TOUCH DOWN: Uçağın yere teker koyması

BLOCK: Takoz

PUSH BACK: Park pozisyonundaki uçakları, towcar yada towbarless denen araç vasıtasıyla, pilotla irtibat halinde olan bir görevlinin yönetiminde taksi hareketine başlayacağı noktaya İtme/çekilme işlemidir.

ADULT: Yetişkin (12 yaşını tamamlamış, 13'ünden gün almış)

CHILD: 2 yaşını tamamlamış, 13'ünden gün almamış (2-12 yaş)

INFANT: 0-24 ay arası (3 yaşından gün almamış bebek) Havayolumuz kuralı gereği yeni doğmuş bebekler 7 günlük olamadan seyahate kabul edilemezler.

MALE: Yetişkin erkek

FEMALE: Yetişkin bayan

NO-SHOW: Uçuşa kabul işlemleri esnasında rezervasyonu olduğu halde uçuş için başvurmamayan yolculardır. Bu yolcular söz konusu uçuş için rezervasyonlu yerlerini kullanmamış olurlar. Bu duruma tek istisna yolcunun bağlantılı uçağını kaçırmaması nedeniyle diğer uçuşuna yetişememesidir. Dolayısıyla yolcu rezervasyonu olduğu halde uçamasa bile no show sayılmaz. Bağlantılı uçağın kaçırılmasından başka bir nedenle, yolcunun rezervasyonlu yerini kullanmamasıdır.

CATERING: İkram (Uçuş sırasında yolculara ikram edilecek yemek ve içki.)



RECONFIRMATION / NOREC

Yolcular rezervasyon yaptırdıktan sonra uçuştan en az yetmiş iki saat önce de 'Reconfirmation' yaptırmak zorundadırlar. Özellikle uçuşa, uçağın kapasitesinden fazla rezervasyon talebi olduğu durumlarda reconfirmasyon yaptırmayan yolcuların rezervasyonları otomatik olarak silinir ve yolcunun elinde güne tarihli bileti olsa dahi rezervasyonu görülemez. Bu durumdaki yolcular 'Norec' (No record) olarak adlandırılırlar.

GO-SHOW

Rezervasyonu olmadığı halde check-in bankosuna başvuran ve varsa mevcut boş yeri almaya hazır olan, ücretli yolcudur. Check - in bankosuna başvuran ve mevcut boş yeri almaya hazır, ücretli yolcudur.

OVERBOOKING

Havayolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç 'No Show' yolcuları varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler. Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına 'Overbooking' adı verilir. Burada amaç no show olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir. Overbooked uçuşlarda rezervasyonu olan tüm yolcular check-in'e başvurlarsa uçak dolana kadar check-in yapılır. Uçak dolduktan sonra gelen yolcular için havayolları yer varsa yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile kabul edebilir, başka bir havayolu ile ulaşımını sağlayabilir, otelde misafir edilip bir sonraki uçuş ile gönderebilir.

UPGRADE

Overbooking nedeniyle yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edilmesi 'Up-grade' olarak adlandırılmaktadır.

Ancak yolcu kendisi bir üst hizmet sınıfında uçmak isterse hizmet sınıfları arasındaki ücret farkını ödemek zorundadır.

DOWN-GRADE

Yolcunun, overbooking durumunda kendi rızası ile bir alt hizmet sınıfına arasındaki fark kendine ödenmek koşulu ile check edilmesine ise 'Down-grade' adı verilir.

Eğer yolcu kendisi bir alt hizmet sınıfında uçmak istiyorsa hizmet sınıfları arasındaki ücret farkı kendisine ödenmez.

RESERVATION: Bir yolcu için uçakta yer, bagaj veya ağırlık kapasitesi için önceden tanınan haktır.

ORIGIN: Yolculuğun başlangıç noktasıdır.

DESTINATION: Yolculuğun son varış noktasıdır.

CONNECTION: Yolcunun seçtiği sınıfta, taşıyıcının ilk uygun seferine verilen bağlantıdır.

UÇUŞ DETAYLARI

Yolculuk üç ana noktadan oluşmaktadır:

- **Başlangıç Noktası** (ORIGIN POINT)
- **Ara Noktalar** (MID POINTS)
- **Varış Noktası** (DESTINATION POINT)

Yolcu bileti üzerinde görülen ilk çıkış noktası BAŞLANGIÇ NOKTASI (ORIGIN POINT) olarak adlandırılır. Yolcu bileti üzerinde görülen son varış noktası VARİŞ NOKTASI (DESTINATION POINT) olarak adlandırılır. Başlangıç ve varış noktaları arasında uğranılan nokta veya noktalar ARA NOKTALAR (MID POINTS) olarak adlandırılır.

ÖRNEK: İSTANBUL ⇒ ANKARA ⇒ VAN



ORIGIN

MID POINT

DESTINATION

Ara noktalar yapılan duraklamanın özelliklerine göre:

- Stopover Noktası (Duraklama noktası)
- Transfer Noktası (Aktarma noktası)
- Transit Noktası olarak adlandırılırlar.

Yolcu Hizmetleri

Stopover Noktası

Yolcu ile taşıyıcı arasında, yolculuk başlamadan önce yapılan anlaşmaya göre, yolcunun kendi isteği ile başlangıç ve varış noktası arasındaki bir noktada, bu noktaya varışından itibaren 24 saatten fazla kalarak yaptığı duraklamadır. Uçuş kuponu, üzerinde ilgili şehrin isminin başındaki 'O' ile belirtilir. Yolcu stopover yaptığı ülkeye giriş yapar. 24 saatten az duraklama yapılan ara nokta yolcu bileti üzerinde 'X' işareti ile gösterilir

No stopover point: 24 saatten az duraklama yapılan ara noktadır.

Passenger Name(not transferable)		Date of issue 02JAN 12		Booking Ref.		AIRPORT OFFICE TO1				
TIMUR/IMRS		IT fare		Issued in exchange for		ISTANBUL TR				
x/o Not good for passage from	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator	Not valid before	Not valid after	Allow
ISTANBUL	PC	114	Y	03JAN	07.00	OK	Y			15
O/ To IZMIR	PC	260	Y	04FEB	07.00	OK	Y			15
O/ To ANTALYA	PC	145	Y	27MAR	15.00	OK	Y			15
To ISTANBUL	V			O			I D			
To V O I D	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Far TRY 315.00	Fare calculation									
Equiv fare pd. TRY										
Tax 15 TR										
Tax 21 AT	Form of payment									
CASH										
Total TRY 351.00	Cpn	Airline Code	Form and Serial Number	Ck	Original issue		App.code	Tour code		
A/L Agent Info										
Stock Control	OK	1	624	2100 298 745	1					

Viyana ve Frankfurt **Stopover Point** dir. **24 saatten fazla** duraklama yapılmaktadır.

Direkt Uçuş

Tek bir uçuş kuponu ile biletlenebilen uçuştur. Direkt uçuşta uçuş numarası değişmez.

Bağlantılı Uçuş (TRANSFER CONNECTION)

Yolcunun kendi isteği ile veya gideceği noktaya aktarmasız bir uçuş olmaması durumunda kendisinin ve bagajlarının bir veya birden fazla ara noktalarda bir uçuştan diğerine aktarılması işlemidir.

Transfer işlemi aynı havayolunun uçakları arasında olursa **ONLINE**, farklı havayollarının uçakları arasında olursa **INTERLINE** olarak adlandırılır. Bilet üzerinde ilgili şehir veya şehirlerin isimlerinin başındaki 'X' işareti ile belirtilir.

Örnek: İstanbul -----İzmir-----Atina

26 Temmuz

26 Temmuz

PC4116

PC805

Yukarıdaki örnekte yolcu aslında direkt olarak Atina'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından İzmir'de aktarma yapmaktadır. İzmir Transfer ara noktadır. Yolculuklar aynı havayolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer 'Online' olarak adlandırılır.

Örnek: İstanbul-----Atina-----Malta

03 Eylül

03 Eylül

PC745

KM783

Bu örnekte de yolcu aslında direkt olarak Malta'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından Atina'da aktarma yapmaktadır. Atina Transfer' ara noktadır. Yolculuklar farklı havayolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer 'Interline' olarak adlandırılır.

Issued by PEGASUS AIRLINES		Conjunction ticket(s)		Flight Coupon 1							
Endorsement/Restrictions		Passenger Ticket and Baggage Check		Place of issue							
		Origin/Dest. IST/MIA SITI		PEGASUS AIRLINES							
		Date of issue 30 OCT 06		TOWN OFFICE							
		Booking Ref. 06124K		ISTANBUL TR							
Passenger Name(not transferable)		IT fare		5E+06							
TIMUR/IKBAL MRS		Issued in exchange for 41									
x/o Not good for passage		Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator	Not valid before	Not valid after	Allow
	From ISTANBUL	PGT	832	C	04 NOV	19 00	OK	C/CT			30 KG
	To OSLO	H9	501	C	04 NOV	21 50	OK	C/CT			30 KG
	To LONDON (LHR)	DL	77	C	10 DEC	16 00	OK	C/CT			PC
	To NEWYORK (JFK)	AA	99	C	11 DEC	08 45	OK	C/CT		11 DEC	PC
	To MIAMI										
Fare USD 6534		Fare calculation								14A	
Equiv fare pd. USD											
Tax USD 15 TR											
Tax 30 DKK		Form of payment									
Tax 21 GBP		CASH									
Total USD 6580		Cpn	Airline	Form and Serial Number	Ck	Original issue					
A/L Agent Info 0851			Code	1234 123 123	1						
Stock Control		CK	1	624	1234 123 123	1					

Oslo ve Newyork Nostopover Point dir. Duraklama 24 saat den az bir süre gerçekleşmiştir.

Transit Noktası

Ticari veya teknik nedenler ile uçağın iniş kalkış yapması sonucunda yapılan duraklamalardır. Uçak ve uçuş numarası değişmediği için yolcuya ayrıca bir kupon verilmez ve dolayısıyla yolcunun biletinde hiçbir şekilde gösterilmez.

Örnek: İstanbul -----Ercan-----Stansted

21Şubat

21 Şubat

PC502

PC502

Yolcu aslında direkt olarak Stansted'e uçmak istemekte ancak havayolu ticari nedenler (hem İstanbul'dan hem de Ercan'dan yolcu taşıma isteği) ile Ercan'da duraklama yapar. Ercan'da, İstanbul'dan Stansted'e gitmek üzere binen yolcular uçağın içinde beklerken Ercan'da inecek olan yolcular indirilir ve Ercan'dan Stansted'e gidecek olan yeni yolcular uçağa alınır. Uçak uçuş numarasını değiştirmeden yoluna devam eder. İstanbul'dan Stansted'e giden yolcular için Ercan bir Transit noktasıdır ve uçuş numarası tüm yolculukları boyunca hiç değişmediğinden uçuş kuponlarının üzerinde Ercan hiç gözükmez.

YOLCULUK ÇEŞİTLERİ

Tek Gidiş Yolculuk (One Way Trip) - OW: Başlangıç ve varış noktaları farklı olan dolayısı ile tamamlanmamış gidiş - dönüş veya dairevi yolculuk karakterinde olan ve tamamı ile havayolu ile gerçekleştirilen yolculuktur.

Örnek: SAW-----AYT

PC 144

17FEB

Gidiş – Dönüş Yolculuk (Round Trip) - RT: Başladığı noktada biten, aynı noktalardan gidip aynı noktalardan dönen veya farklı noktalardan gidip farklı noktalardan döndüğü halde, gidiş bölümünde alınan ücret ile dönüş bölümünde alınan ücretin ve kat edilen milin aynı olduğu yolculuklardır. Dolayısıyla bu yolculuklar ücret ve mil açısından iki eşit parçaya bölünebilirler. Gidiş bölümü ile dönüş bölümü arasında hizmet sınıfı farkından veya mevsimlik ücret farkından kaynaklanan bir fark olsa bile bu tür yolculuklar yinede gidiş – dönüş olarak kabul edilirler.

Örnek: SAW-----AYT-----SAW

PC144

PC145

17FEB

18FEB

Dairevi Yolculuk (Circle Trip) - CT: Başlangıç ve varış noktaları aynı olmasına karşın ücret ve mil açısından iki eşit parçaya bölünemeyen yani gidiş ve dönüş kısımlarına farklı ücret uygulanan ve gidiş - dönüş yolculuk tanımının dışında kalan yolculuklardır.

Örnek: SAW-----MUC-----LTN-----SAW
 PC799 EYZ2303 EYZ2383
 17FEB 25FEB 01MAR

Open Jaw Trip - Round The World - RW: Gidiş - dönüş yolculuk karakteri taşımakla birlikte aşağıda belirtilen konularda farklılıklar taşıyan yolculuklardır. Bu tür yolculuklar iki ana başlıkta toplanabilir.

Single Open Jaw: Gidiş bölümünün varış noktası ile dönüş bölümünün kalkış noktası aynı olmayan veya gidiş bölümünün kalkış noktası ile dönüş bölümünün varış noktası aynı olmayan yolculuklardır.

Örnek: SAW-----MUC () LTN-----SAW
 PGT799 EYZ2383
 17FEB 01MAR

Double Open Jaw (veya Open Jaw): Gidiş bölümünün kalkış noktası ile dönüş bölümünün varış noktası aynı olmayan ve gidiş bölümünün varış noktası ile dönüş bölümünün kalkış noktası aynı olmayan yolculuklardır.

Örnek: SAW-----MUC()LTN-----AYT
 PGT799 TK1234
 17FEB 01MAR

BİLET

Uluslararası hava taşımacılığında yolcu ile taşıyıcı arasında düzenlenen, taşıma sözleşmesi koşulları, bilgiler, uçuş ve yolcu kuponlarını kapsayan değerli bir formdur.

Yolcu biletinin, belirli bir noktadan diğerine uçuşunu sağlayan bölümüne ‘uçuş kuponu’ denir.

BİLET ÇEŞİTLERİ

ET(ETK) (Electronic Ticket)Bilet: Yolculara kağıt bilet vermeden seyahat etmelerine imkan sağlayan bir sistemdir.Bazı havayollarının bilgisayar ile check-in yapılan yerlerde kullandığı bilet türüdür.Yolcunun elinde bilet bulundurma mecburiyeti yoktur. Yolcu sadece pasaport veya kimliğiyle gelerek check-in işlemini yaptırabilir (Bknz.DCS)

TAT Bilet(Transtional Automated Ticket):Bilgisayar ortamında düzenlenip çıktısı alınan bilettir.

ATB Bilet(Automated Ticket & Boarding pass):Biletin bir bölümü biniş kartı olarak kullanılır. Karton bilettir ve arkasındaki manyetik şeritte yolcunun bilgileri kayıtlıdır.

Manuel Bilet: Muhasebe, acente, uçuş ve yolcu kuponlarında oluşan herhangi bir sistem kullanılmadan elle yazılmış bilettir.

Manuel Biletin Bölümleri:

Bilet koçanı ön kapak ve ek bilgi sayfalarına ilave olarak dört farklı kupondan oluşmaktadır:

Ön Kapak: Her biletin ön kapağında:

Havayolunun adı ve amblemi (logosu), biletin numarası (bazen biletin ön kapağında görülmeyebilir), havayolunun bağlı olduğu kuruluş (Örnek: IATA üyeliği), havayolunun merkez ofis adresleri gibi bilgiler bulunur.

Ek Bilgi Sayfaları: Bilet koçanında aşağıdaki konularda bilgi içeren sayfalar bulunmaktadır:

Taşıma sözleşmesinin şartları (Varşova Konvansiyonu'nun özeti), sorumluluğun sınırlanması konusunda, uluslararası seyahat eden yolculara tavsiyeler, bagaj sorumluluğunun sınırlandırılması üzerine uyarılar (tehlikeli maddeler ve el bagajı üzerine genel bilgiler), uçuşa kabul (check-in) işlemleri esnasında yolcu beraberinde ücretsiz taşınacak bagaj hakkı üzerine bilgiler, koltuk rezervasyonlarının teyidi (reconfirmation) hakkında bilgiler.

NOTICE OF BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS

Liability for loss, delay or damage to baggage is limited unless a higher value is declared in advance and additional charges are paid. For most international travel (including domestic portions of international journeys) the liability limit is approximately US \$ 9.07 per ponud (US \$ 20.00 per kilo) for checked baggage and US \$ 400.00 per passenger for unchecked baggage. For travel wholly between U.S. \$ points Federal rules require any limit on an airline's baggage liability to be at least US \$ 1,250.00 per passenger. Excess valuation may not be declared on certain types of articles. Some carriers assume no liability for fragile, valuable or perishable articles. Further information may be obtained from the carrier.



CONDITIONS OF CONTRACT

1. As used in this contract "ticket" means this passenger ticket and baggage check, of which these conditions and the notices form part, "carriage" is equivalent to "transportation", "carrier" means all air carriers that carry or undertake to carry the passenger or his baggage hereunder or perform any other service incidental to such air carriage. "WARSAW CONVENTION" means the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed at Warsaw, 12th October 1929, or that Convention as amended at The Hague, 28th September 1955, whichever may be applicable.

2. Carriage hereunder is subject to the rules and limitations relating to liability established by the Warsaw Convention unless such carriage is not "international carriage" as defined by that Convention.

3. To the extent not in conflict with the foregoing carriage and other services performed by each carrier are subject to: (i) provisions contained in this ticket, (ii) applicable tariffs, (iii) carrier's conditions of carriage and related regulations which are made part hereof (and are available on application at the offices of carrier), except in transportation between a place in the United States or Canada and any place outside thereof to which tariffs in force in those countries apply.

4. Carrier's name may be abbreviated in the ticket, the full name and its abbreviation being set forth in carrier's tariffs, conditions of carriage, regulations or timetables, carrier's address shall be the airport of departure shown opposite the first abbreviation of carrier's name in the ticket; the agreed stopping places are those places set forth in this ticket or as shown in carrier's timetables as scheduled stopping places on the passenger's route; carriage to be performed hereunder by several successive carriers is regarded as a single operation.

5. An air carrier is issuing a ticket for carriage over the lines of another air carrier does so only as its agent.

CARRIER RESERVES THE RIGHT TO REFUSE CARRIAGE OF ANY PERSON WHO HAS ACQUIRED A TICKET IN VIOLATION OF APPLICABLE LAW OR CARRIER'S TARIFFS, RULES OR REGULATIONS.

6. Any exclusion or limitation of liability of carrier shall apply to and be for the benefit of agents, servants and representatives of carrier and any person whose aircraft is used by carrier for carriage and its agents, servants and representatives.

7. Checked baggage will be delivered to bearer of the baggage check. In case of damage to baggage moving in international transportation complaint must be made in writing to carrier forthwith after discovery of damage and at the latest, within 7 days from receipt; in case of delay, complaint must be made within 21 days from date the baggage was delivered. See tariffs or conditions of carriage regarding non-international transportation.

8. This ticket is valid for carriage for one year from date of issue, except as otherwise provided in this ticket, in carrier's tariffs, conditions of carriage, or related regulations. The fare for carriage hereunder is subject to change prior to commencement of carriage. Carrier may refuse transportation if the applicable fare has not been paid.

9. Carrier undertakes to use its best efforts to carry the passenger and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetable or elsewhere are not guaranteed and form no part of this contract. Carrier may without notice substitute alternate carriers or aircraft, and may alter or omit stopping at places shown on the ticket in case of necessity. Schedules are subject to change without notice. Carrier assumes no responsibility for making connections.

10. Passengers shall comply with Government travel requirements, present exit, entry and other required documents and arrive at airport by time fixed by carrier or, if no time is fixed, early enough to complete departure procedures.

11. No agent, servant or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of this contract.

Issued by PEGASUS AIRLINES

Kapak ve bilgi sayfalarına ilaveten bilet koçanındaki bulunan (karbonlu) dört çeşit kupon ile ilgili açıklamalar aşağıdadır:

Audit Coupon (Muhasebe Kuponu): Taşıma anlaşmasının esas detaylarını gösterir. Bilet düzenlendikten sonra satış raporuna eklenir. Bileti kesen ofis tarafından muhasebeye gönderilir.

Agency Coupon (Acenta Kuponu): Bileti düzenleyen ofisin dosyasına konulmak üzere hazırlanır.

Flight Coupon(s) (Uçuş Kuponu(ları): Uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcu tarafından ibraz edilecek kupondur. Bilet koçanı kaç yolculuk için hazırlanmış ise o sayıda uçuş kuponu bulunur. Yolculuk güzergahında belirlenmiş noktalar arasında bu noktalardan geçiş sırasına göre kullanılmalıdır.

Passenger Coupon (Yolcu Kuponu): Bileti satın aldığına dair yolcuda kalması gereken arka kapak (cover) kısmıdır.

BİLETCİLEME İLE İLGİLİ TERİMLER

REZARVATION: Bir yolcunun bilet almış olması ile uçuşta bagaj ve ağırlığı ile önceden kazanmış olduğu haktır.

ORIGIN: Yolcunun seyahatine başladığı noktadır.

DESTINATION: Yolcunun seyahatini bitirdiği, varış noktasıdır.

VIA: Yolcunun seyahatindeki ara istasyondur.

CONNECTION: Yolcunun bağlantılı olarak devam edeceği uçuştur..

NO-SHOW: Rezervasyonu olduğu halde, uçuş için başvurmayan ve kendi isteği ile uçmayan yolcular.

MISS:	0-12 yaş arası kız çocuk veya bebek
MSTR:	0-12 yaş arası erkek çocuk veya bebek
CHD:	2-12 yaş çocuk
INF:	0-2 yaş bebek
PROF:	Tıp Profesörü
DR:	Tıp Doktoru

From/To Hanesi: Kupondaki 'From' hanesine seyahatin başladığı şehir, 'To' hanesine duraklama, transfer, varış şehirleri yazılır. Bu hanelerde şehir isimleri açık olarak İngilizce yazılır, şehir kodu kullanılmaz. Bir şehirde birden fazla havaalanı var ise, şehir isminden sonra havaalanı kodu veya imside yazılmalıdır.

Örnek: İstanbul/SAW

Carrier Hanesi: Rezervasyon yapılan havayolunun iki veya üç karakterli taşıyıcı kodu yazılır.

Flight / Class Hanesi: Uçuş numarası ve rezervasyonda ayrılan, uçuşun gerçekleşeceği hizmet sınıf kodu yazılır. Hizmet Sınıf Kodları şu şekildedir:

Hizmet Sınıfı Kodları:

- F (First Class)**
- P (First Class Premium)**
- A (First Class)**
- C (Business Class)**
- 3 (Business Class Premium)**
- Y (Economy Class)**
- K (Economy Class)**
- M (Economy/Tourist Class)**
- T (Economy Class)**

'Date' Hanesi: Uçuşun gerçekleşeceği tarihtir. İki rakam ile tarih, yanına da ayın üçlü kodu (İngilizce) yazılır.

Örnek: 12 MAY

'Time' Hanesi: Uçağın yerel kalkış saati, 24 saat kavramıyla yazılır. Örnek: 12:50, 09:00 gibi.

Status' Hanesi: Rezervasyon kodlarının belirtildiği bölümdür. Bu bölümde görebileceğiniz rezervasyon statüsü kodları ve anlamları:

OK: Yolcunun rezervasyonu teyid edilmiş ve kesinleşmiştir.

RQ: Rezervasyon istendi ancak cevabı henüz gelmedi dolayısıyla henüz kesinleşmemiş rezervasyondur.

WL: Yolcu bekleme listesinde.

NS: No seat (inf). Koltuk işgal etmeyen bebek yolcular için kullanılır.

SA: Space available (Pass II) PAD yolcular için kullanılır. Yolcu yer kalırsa uçar.

OPEN: Biletin rezervasyonunun açık olup daha sonra yapılacağını gösterir. Yolcunun isteğine göre 'Reservation date' açık tarihli olarak bırakılacaksa 'open' bütün hanelere gelecek şekilde yazılır, üzerinde 'open' kaydı olan uçuş kuponuna rezervasyon yapmak gerektiğinde 'sticker' düzenleyerek uçuş kuponu üzerine yapıştırılır.

Fare Basis Hanesi: Bilete uygulanan ücretin cinsini gösterir. Bu bölüme uygulanan ücretin tipini ve seviyesini belirleyen esas kodlar yazılır.

Not Valid Before Hanesi: Ödenen ücret, seyahatin belirli bir tarihten evvel başlamasını veya tamamlanmasını önlüyorsa, bu tarih ait olduğu uçuş kuponunun "not valid befor" hanesine yazılır. Dolayısıyla ilgili uçuş kuponunun

Geçerliliğinin başladığı tarihi gösterir.

Not Valid After Hanesi: Ödenen ücrete göre uçuş kuponunun geçerliliğinin bittiği tarih bu bölüme yazılır.

Baggage Allowance Hanesi: Seyahatin her bölümü için yolculuk edilen hizmet sınıfına bağlı olarak tanınan ücretsiz bagaj taşıma hakkı bu kutuda belirtilir.

Baggage Check/Uncheck Hanesi: Yolcunun check-in esnasında uçak amabarındaki taşınması için teslim ettiği bagajların parça sayısı ve toplam kilosu yazılır.

Fare Calculation Hanesi: Yolcunun seyahatinin ücretini tayin etmek için kullanılan hesaplama yolları gösterilir.

Fare Hanesi: Seyahatin başladığı ülkenin 3'lü para birimi ile yazılan koltuk ücretidir.

Form of Payment Hanesi: Bilet ücretinin hangi şekilde ödemesinin yapıldığı belirtilen kodlarla yazılır.

Origin/Destination Hanesi: Yolculuğun başladığı ve bittiği noktaların şehir kodları yazılır.

Airline Data Hanesi: Rezervasyon kayıt numarası yazılır.(PNR)

Issued in Exchange for Hanesi: Başka bir dökümana karşılık bir bilet düzenlendiği zaman bilet üzerinde bu kutu doldurulur ve eski formun numarası bu haneye yazılır.

Original Issue Hanesi: İlk ödemenin yapıldığı dökümanın taşıyıcı kodu,seri no.su,düzenlendiği yer ve tarih,acentada düzenlenmiş ise acentanın numerik kodu yazılır.

Conjunction Ticket Hanesi: Yolcunun seyahati için birden fazla bilet düzenlendiğinde bu hanenin doldurulması zorunludur.

Date and Place of Issue Hanesi: Validatör hanesine; taşıyıcının yada acentanın adı, acentanın numerik kodu, biletin kesiliş tarihi, biletin kesildiği şehir ve ülke yazılmalıdır. Bu bilgiler mekanik bir yazıcı (validatör) Vasıtasıyla doldurulur.

ÖDEME ÇEŞİTLERİ

- CASH – Peşin ödemelerde yazılır.
- CC –Kredi kartı ile yapılan ödemelerde yazılır.
- CHECK – Ödemenin çek ile yapılması halinde yazılır.
- PREPAID TICKET ADVICE (PTA) – Karşılığında bilet düzenlendiğinde yazılır.
- GOVERMENT TRANSPORTATION REQUEST (GR) – Devlet memurlarının seyahati için düzenlenen biletlere yazılır. Yanına belge numarası yazılır.
- NON REFUNDABLE (NON REF) – İadesi yapılamaz
- MISCELLANEOUS CHARGES ORDER (MCO) – Çeşitli ödemeler bonusu.
- AX – Ödeme Amerikan Express kredi kartıyla yapılıyorsa yazılır.
- EC – Euro kart ile yapılan ödemeler için yazılır.

GENEL BİLETLEME KURALLARI

- Genel kural olarak her yolcu için ayrı bir bilet düzenlenir. (Sadece bazı havayolları gruplar için tek bir grup bilet düzenleyebilmektedir.)
- Her bir bacak/sektör/segment, irtibat/uçuş/taşıyıcı değişikliği ve yolculuk edilen hizmet sınıfı değişikliği için ayrı kupon düzenlenir.
- Gereksinim duyulan sayıda uçuş kuponuna göre bilet tipi seçilir.

Yolcu Hizmetleri

- Bilet üzerinde IATA/ISO onaylı para kodları kullanılır. Örnek: Türk lirası için TL.
- Manuel hazırlanan biletler, sert bir zemin üzerinde yuvarlak uçlu stilo kalem kullanılarak doldurulur. Bilet koçanları karbonludur ve ilk sayfasına yazılanlar tüm sayfalarına geçmelidir.
- Uluslararası biletler İngilizce olarak, büyük harfler ile doldurulur.
- Herhangi bir nedenle boş bırakılan kuponlar VOID yazılarak iptal edilirler. Tahribata uğramış kuponun ise ait olduğu koçanın tümüyle beraber üzerine VOID yazılarak iptal edilmesi gerekmektedir.
- İhtiyaç duyulan kupon sayısı birden fazla koçan kullanımını gerektiriyorsa koçanların numarası birbirini takip etmelidir.

BİLET KABULÜNDE DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

- Biletin geçerlilik tarihi
- Rezervasyon bilgileri
- Bilet üzerinde delik, yırtık olmaması(manuel)
- Biletteki isim ile pasaport veya kimlik belgesindeki ismin eşleştirilmesi
- Uçuş kuponlarının sıraları(manuel)
- Bilet hangi havayoluna ait ise o havayolunun validatör damgası mutlaka bulunmalıdır.

YER HİZMETLERİ

Bizzat havayolları veya onların adına hizmet veren Yer Hizmetleri Kuruluşları tarafından uçaklara yerde verilen hizmetler şu bölümlerden oluşur:

- Yolcu Hizmetleri
 - Uçuşa Yolcu Kabulü(Check-in)
 - Uçağa Yolcu Kabulü(Boarding)
 - Uçağı karşılama(Arrival)
 - Kayıp Bagaj(Lost&Found)
- Ramp Hizmetleri
- Kargo Hizmetleri
- Harekat Hizmetleri

YOLCU HİZMETLERİ

Yolcunun havaalanına girişinden uçağa binişine kadar uluslar arası kurallar ve havayolu standartlarına göre gerçekleştirilen bilet, bagaj ve pasaport kontrol işlemlerinin tümü ve uçağın varışında yolcuların karşılanarak pasaport kontrolüne yönlendirilmesi, yolcunun bagajı ile ilgili her türlü problemine yardımcı olunması Yolcu Hizmetleri olarak adlandırılır.

RAMP HİZMETLERİ



Uçak yükleme boşaltma

Uçak temizlik (su ve tuvalet servisleri, kabin içi ve tuvalet temizliği)

Şut alanı (bagaj dağıtım)

Yolcu ve ekip ulaşımı

Teknik ve teçhizat alanında verilen hizmetlerdir. Ramp Hizmeti uçak park pozisyonuna gelmeden önce gerekli ekipmanlar hazır edilerek başlar.

KARGO HİZMETİ



Kargo taşımacılığı uçak ile gelen ve giden kargo ve postanın işlemlerinin gerçekleştirilmesi hizmetidir. Gönderinin yapıldığı istasyondan gelen bilgilendirme mesajına göre kargolar uçaktan evrakları alınarak karşılanır, gümrük nezaretinde sayılarak ilgili ambara teslim edilir.

Yolcu Hizmetleri

Giden kargolar içinde gümrük ambarına getirilen kargolar ambar tarafından teslim alınır ve gümrük komisyoncuları tarafından gümrük ve beyanname işlemleri yapılır.

HAREKAT HİZMETLERİ



Yerdeki operasyonel hizmetlerin koordine edilmesi hizmetidir. Yük planlama ve kontrol, haberleşme, uçuş operasyonu, koordinasyon, kayıt tutma ve arşivleme bu hizmetin ana bölümleridir.

CHECK-IN



Yolcunun havayoluyla seyahatini gerçekleştirmesi için, belirlenmiş kalkış saatin-den belirli bir süre önce bilet ve bagaj işlemlerini yaptırması anlamını taşır. Check-in işlemi bizzat havayolu tarafından veya onun adına işlem yapma yetkisi olan yer hizmet şirketi tarafından gerçekleştirilir. Yolcunun karşılanması; bilet, pasaport ve bagaj kabul işlemlerinin yapılmasıdır. Sivil havacılık kuralları çerçevesinde, havayollarının prosedürleri ve yolcuların isteklerine göre işlemler tamamlanır seyahat ve uçuş belgesi teslim edilir.

Check-in kontrol, onaylama ve kayıt altına alma aşamalarından oluşur.

CHECK-IN YÖNTEMLERİ

1) Bilgisayar ile Check-in:

DCS - Departure Control System (Hareket kontrol sistemi) adı verilen bir program ile elektronik ortamda yapılan check-in işlemidir. Biniş kartları ve bagaj etiketleri bilgisayara girilen veriler sayesinde üretilir. Yolcu ve bagajlara dair tüm kayıtlar elektronik ortamda tutulur.

2) Manuel check-in:

Check-in işleminin önceden manuel olarak hazırlanmış uçuş evrakları kullanılarak bilgisayar desteği olmaksızın, elle yapılmasıdır. Yolcu ve bagaj kayıtları manuel hazırlanan evraklar sayesinde tutulur. Manuel check-in ancak sistem kurulumunun bir sebeple yapılamadığı yerlerde veya özellikle tercih edildiği durumlarda uygulanır.

Manuel Check-in işlemi için öncelikle;

- Manuel Boarding Kart
- Manuel Bagaj Etiketi
- Manuel Manifesto
- Manuel Seat Chart hazırlanır.

MANUEL BOARDİNG KART:

PNL de kaç yolcu varsa o kadar boarding kart numaralandırılarak hazırlanır.

Manuel bagaj etiketlerine sefer sayısı ve varış istasyonu yazılarak uçuş öncesi hazır edilerek kontuarlar arasında paylaşılır.

Check-in işlemi sırasında yolcunun adı ve soyadı verilen yer numarası yazılır. Özellikle yolcunun elinde kalan küçük parçada da yer numarasının yazılmasına özellikle dikkat edilir.

PEGASUS UÇUŞ FLIGHT PC 303 BOARDING NO. 4A 68		BİNİŞ KARTI BOARDING PASS YER NUMARASI SEAT NUMBER 4A	PEGASUS UÇUŞ FLIGHT PC 303 DUS	PEGASUS ÇIKIŞ KAPISI GATE 204A
BİNİŞ KARTI BOARDING PASS TOPAÇLIOĞLU/ESRA		BOARDING NO. 68		

MANİFESTO:

Uçuşa kabul işlemleri yapılan tüm misafirlerin listesidir.

Bilgisayarlı check-in de check-in süreciyle eş zamanlı olarak sistem manifestoyu oluştururken, manuel check-in de elle doldurulur.

- Havayolunun adı, uçuş numarası ve tarihi, kodu, kuyruk adı ve tipi, uçuşun başlangıç ve bitiş noktaları yazılır.
- Misafirlerin ismi yazılır.
- Misafirin bay, bayan, çocuk veya bebek olduğu ilgili haneye X yazılarak işaretlenir.
- Misafirlerin toplam bagaj sayısı ve bagaj ağırlığı yazılır.
- Misafirlerin yer numarası yazılır.

Manifesto üzerindeki toplam misafir ve bagaj sayısı ve kilosu hesaplanarak en alt figür bölümüne yazılır.

Manifesto'nun sonuna uçuştaki yetişkin yolcu (kadın ve erkek yolcu) çocuk ve bebek sayısı uçuştaki toplam bagaj sayısı ve ağırlığı ve yolcuların zonlara göre dağılımı yazılır. Buna uçuşun figürü denir.

Örnek:

M: 68

F: 78

C: 24

INF: 09

TOB: 170+09

PCS: 71

W: 1356 kg

A ZONE: 30

B ZONE:80

C ZONE: 50

PEGASUS AIRLINES		PASSENGER MANIFEST SAW				AIRPORT							
Owner of Operator PEGASUS AIRLINES		Prepared by Ayşe 82				Page 1 of 1 Pages							
FLIGHT No. PC 303		AIRCRAFT Reg. + Type B-737 TCAP2		EMBARKATION SAW		DISEMBARKATION D4S							
						DATE 23 MAR							
Name	M	F	C	I	Baggage		Name	M	F	C	I	Baggage	
					Reg. Pieces	Kilos						Reg. Pieces	Kilos
1 TOPACIOGU / E	X				1	20	3E						
2 MERIGLI / E	X				3	60	7P						
3 MERIGLI / A		X			2	70	7D						
4 MERIGLI / B			X		2	70	7F						
5 KARKA / M	X			X	1	10	5A						
6 KARKA / R	X				5	58	5B						
7 KARKA / C		X			5	58	5C						
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27	M: 03												
28	F: 03												
29	C: 01												
30	ENP: 01												
31													
32	Tot Bag: 101												
33	PCS: 5												
34	W: 100kg												
35													
36													
37													
38													
39													
40													
41													
42													
43													
44													
45													
46													
47													
48													
49													
50													

TOTAL PAX: 03/03/01/01

TOTAL BAG: 5/100 KGS/LBS

HAND BAG: KGS/LBS

PQT-F-GO-39

MANUEL BAGAJ ETİKETİ:

Daha önceden sefer sayısı ve varış istasyonu yazılarak hazırlanan manuel bagaj etiketlerine yolcunun boarding kartı üzerindeki güvenlik numarası yazılır. Yolcunun ismide yazılabilirse özellikle bagaj ayrımı gerektiği durumlarda faydalı olur.

MANUEL SEAT CHART:

Uçuştaki yolcu sayısına göre belirlenen section durumuna göre bazı koltuklar bloke edilir. Uçuş için kaç kontuar açılmışsa seat chart kontuarlar arasında eşit olarak paylaştırılarak uçuşun double seat olması engellenir.

Yolcunun manuel boarding kartı üzerine yapıştırılarak ya da yazılarak yer numarası verilir.

Aynı anda aynı havayoluna ait birden fazla uçuşun olması durumunda karışıklıkları engellemek boardingde ve bagaj yüklemesinde kolaylık sağlaması açısından **farklı renklerde boarding kart ve bagaj etiketi** kullanılması tavsiye edilir.

NUMARATÖR:

Boardingde manuel boarding kartın üzerindeki numaralar numaratörden işaretlenir. Uçuşa biniş vakti geldiği halde gate'e başvurmayan yolcular numaratör üzerinde işaretlenmemiş numaralar tespit edilir. Manuel manifesto üzerinde aynı numaradaki isimlerle eşlenerek yolcu isminin belirlenmesi ve üzerinde aynı güvenlik numarası yazılı olan bagajlarının ayrılması sağlanır.

Manifestodaki figür, manuel kart sayımı ve uçaktaki yolcu sayısının eşit olması ve manifestoda belirtilen bagaj sayısı ile uçağa yüklenen bagaj sayısının mutabık olması sonucunda boarding tamamlanmış olur ve havayolu ve varış istasyonunun kurallarına göre belirlenen sayı kadar manifesto uçağa teslim edilir.

CHECK-IN TIPLERİ

Kullanım amacına yönelik olarak farklı check-in tipleri mevcuttur. Günümüzde dünyanın pek çok havalimanında uygulanan bu check-in tiplerinin en yaygın olanları şöyledir:

Yüzyüze / Normal Check-in: Yolcunun check-in işlemi formaliteleri için, havalimanında, '**check-in kontuarı**' adı verilen masalara başvurması gerekir. Seyahat evraklarının (pasaport, bilet vb...) kontrolü, belirlenmiş limitlere göre ambar veya kabin bagajlarının kabulü ve kayıt altına alınması, yolcuya yer verilmesi, biniş kartı kartının üretilmesi, gerekli durumlarda yolcuya özel servislerin organizasyonu burada gerçekleştirilir. First Class, Business Class ve Economy Class ayrı kontuarlar olarak açılabilir.

Gate Check-in (Biniş Kapısında Check-in):

Sadece el bagajı olan yolcular pasaport kontrolünden geçerek direkt olarak biniş kapısına başvurabilmektedir. Yolcunun check-in işlemi ve biniş kartının üretilmesi burada gerçekleştirilir.

Through Check-in:

Yolcunun 24 saat içinde, devam uçuşu veya uçuşları varsa ve kalkış istasyonu ile devam uçuşunun kalkacağı transfer noktalarındaki sistem arasında online bağlantı kurulabiliyor ise devam uçuşu için de check-in yapılabilir. Sistemlerin online olması, sistemde yapılan işlemin eşzamanlı olarak online olunan her yerde algılanması ve görülebilir olması demektir. Sistemlerin online olması tek başına yetmez, check-in yapmak istenen uçuşların check-in'e açık olması ve yolcunun rezervasyonunun da olması gerekir. Burada amaç yolcunun pek çok kez check-in kontuarına başvurması yerine ilk çıkış noktasında bir kez check-in yaptırarak tüm işlemlerini tamamlayabilmesidir. Through check-in işleminin gerçekleşmesi durumunda yolcunun ilk uçuşunun biniş kartının yanısıra, devam uçuşlarının da biniş kartları otomatik olarak üretilir.

Return Check-in:

Teknik olarak through check-in ile aynıdır. Devam uçuşu yerine yolcunun 24 saat içindeki dönüş uçuşuna check-in yapılır.

Direct Check-in (Kiosk Check-in): Uçuş için konfirme rezervasyonu olan, ATB biletli yolcular sadece el bagajı taşıyor ise (havalimanında varsa) Direct Check-in makinasından check-in yaptırabilirler. ATB bilet aynı zamanda biniş kartı olarak da kullanılabilen manyetik olarak okunabilen banta sahip bir bilet türüdür.

**Quick Drop Check-in:**

Teknik olarak Direct Check-in ile aynı işlemdir. Ancak Quick Drop makinası yolcunun sadece biniş kartını değil (iki parçaya kadar) bagaj etiketini de üretebilmektedir. Yolcu etiketlenen bagajını bu işlem için hazırlanmış özel bir kontuarda, görevliye teslim etmektedir.

Rail Check-in:

Genellikle varış limanından sonra tren ile bir kayak merkezine gitmek üzere yolculuğuna devam edecek yolcular için verilen bir hizmettir. Yolcunun ilk uçuşuna check-in işlemi yapılır ve bagajı varış istasyonuna kadar etiketlenir. Ancak yolcu, bagajını gideceği kayak merkezinde almak isterse yolcuya tren için de ücret karşılığı check-in yapıp, tren için de biniş kartı üretilir, bagaj da uygun etiketleme ile kayak merkezine kadar gönderilmiş olur. Bu tip check-in bazı kayak merkezi olmayan şehirlere de uçak+tren check-in işlemi gerçekleştirilebilir. Bu durumda çalışılan sistem son varış noktasına kadar bagaj etiketi üretebilir. Kimi havayolları tren seyahati için özel bagaj etiketi kullanır.

Lounge Check-in:

Özellikle sık seyahat eden yolculara tanınan bir check-in imkânıdır. Yolcu sık uçtuğuna dair taşıdığı Frequent Flyer kartıyla pasaport kontrolden lounge'a geçerek orada görevli memurlara işlemini yaptırabilir.

Hotel Check-in:

Bazı havayolları ve oteller müşterilerine havaalanına gitmeden otelde check-in işlemi yaptırma hizmeti verebilir. Ayrıca büyük gruplar için toplu halde otellerde check-in işlemi gerçekleştirilebilir.

Telephone Check-in:

First Class, Buiness Class ve Frequent Flyer yolculara verilen bir hizmettir. Yolcu kendisine verilen Telephone Check-in numarasını arayarak gerekli bilgileri verir ve check-in işlemini yaptırır. Havaalanında direkt olarak kontuara başvuran yolcu, pasaport, vize ve uçuş kuponunun kontrolünden sonra bagajını da teslim ederek hazır olan biniş kartını alır, biniş salonuna geçebilir.

Internet/Web Check-in:

Yolcunun internet üzerinden kendi check-in işlemlerini kendinin yapmasıdır. Bu kendi yer numarasını seçmesine, biniş kartını üretmesine imkan verir. Bu sayede yolcu kontuar sırasına girmemek ve çok önceden yer almak şansına sahip olur. Yolcu kontuarlara uğramaksızın, doğrudan biniş kapısına geçebilir. Bu tip check-in yaptıran yolcuların listelenerek kontuar öncesinde belirlenmesi gerekir. Bu sayede kontuar çalışanı iş yükü de azaltılmış olmaktadır.

Easy Check-in:

Ayrıca Easy Check-in olarak adlandırılan bir check-in türü için ise yolcunun tüm uçuş bilgileri bir çip üzerine yüklenmekte ve yolcu bir dedektöre bu çipi okutarak check-in işlemini gerçekleştirebilmektedir.

CHECK-IN'İN AMAÇLARI

- Ticari kontrol (gelir kontrolü): Havayolları kar amacı güden ticari şirketlerdir, bu nedenle check-in'e kabul edilen yolcunun, seyahat için ücret ödeyip ödemediğinin kontrol edilmesi. (Bu kontrol rezervasyon ve/veya bilet kontrolüyle yapılır.)
- Yolcu bagaj ağırlıklarının yükleme ve güvenlik amaçlarına uygun olarak kontrol edilmesi: Bagajların kabine veya ambara kabulü için gerekli kıstas ve limitlere göre değerlendirilmesi.
- Yolcuların uçağa, uçağın yükleme esaslarına göre yerleştirilmesi. (Yolcunun kabine dağılımının denge ölçütlerine göre yapılması)
- Sağlık, vize ve pasaport kontrolü
- Yolcunun tanınması (yolcunun bilet üzerindeki ismi ile pasaportundaki ismin ve resminin)
- birbirini tutması, güvenlik ve verilecek hizmetin içeriği bakımından uçmasına engel olabilecek bir durumu olup olmadığına dair)
- Yolcuya yer numarası ve bagaj etiketi verilmesi
- Limitlerin kontrol edilmesi (biletlerin geçerlilik sürelerinin kontrolü, bagaj taşıma hakkının ihlali olup olmadığının kontrolü gibi)
- Yolcuya gerektiğinde özel hizmet verilmesi (özel ilgi gerektiren yolculara yapılan işlemler)

CHECK-IN GEREKLİLİKLERİ

Genel Görünüm: Standart, temiz ve düzenli giyinilmelidir.

Hazırlık: Operasyonel ekipmanların (makinaların ve sistemin) çalışır ve faal durumda olması (koordinasyonun sağlanması, operasyonel önlemlerin alınması, gerekli bilgilerin paylaşımı, aksaklıklarla ilgili alınacak tedbirlerin ve iş akışının belirlenmesi anlamında hazırlanmak)

Uçuş tipi, konfigürasyonu, registrasyonu kontrol edilerek, uygun oturma planı kullanılmalıdır.

SSR'lar (Special Service Requestler) kontrol edilerek, gerekli hazırlıklar yapılmalıdır, (personel ve ekipman planlaması gibi...)

Çalışılacak tur operatörü ve iletişim imkanları bilinmeli, tur operatörü ve load controller ile briefing yapılarak gerekli bilgi akışının sağlanmalıdır.

Gerekli görülen iç ve dış departmanlarla briefing yapılmalıdır.

Prosedür ve sistem bilgisi: Check-in için gereken mesleki yeterliliğe sahip olmak ve gerekli araçları yetkinlikle kullanmak

Kullanılan Dil: Kullanılan yerel dili akıcı, anlaşılır şekilde konuşabilmek ve konuşma düzeyinde yabancı dile hakim olmak

Müşteri İlişkileri: Yolcunun güler yüze ve profesyonelce karşılanıp, uğurlanması, yolcuya ismiyle hitap edilmesi, göz kontağı kurulması, sorunlarda veya aksaklıklarda yardım etme güvencesi vermek

Bilgi Akışı: Havayolu ve uçuş bilgilerinin doğru ve zamanında, havalimanında gerekli bilgi boardlarında görülür durumda olmasını sağlamak.

Şirket imajı yararına gerekli çalışma alanlarında (örneğin kontuar ve biniş salonlarında...) havayolu logosu ve gerekli bilgilerin görünür olması, biniş salonunun tarihi, biniş zamanı gibi konularda yolcuyu bilgilendirmek, uçuş aksaklıklarında yolcuyu zamanında ve doğru bilgilendirmek, spekülasyonlardan kaçınmak, elde olmayan bir bilgi rica edildiğinde yolcuya yardım için güvence vermek, bilgi akışı için gerekli mesleki araçları yetkinlikle kullanmak, kontuarlarda bulunması gereken bilgi levhalarının yolcunun rahatlıkla görebileceği şekilde yerleştirilmiş olması.

- **Dangerous Goods Regulations Information Plate:** Yolcuları havayoluyla taşınması güvenlik açısından yasak veya kurala bağlı olan maddeler hakkında bilgilendiren tablo,



- **Passenger Notification Plate:** Yolcuları kontuarların check-in'e kapanış saati hakkında bilgilendiren tablo, kontuarda yolcuların rahatlıkla görebileceği şekilde yerleştirilmiş olmalıdır.

Yolcunun Tanınması:

Yolcunun kimlik bilgilerinin kontrol edilerek, rezervasyon veya kullanıldığı durumlarda biletle eşleştirilmesi, ihlallerde veya evraklarla ilgili kurallara uygunsuzluk durumlarında gerekli önlemleri almak. Seyahat dokümanlarının işlem yaptıran kişiye ait olduğunun teyidi, IATA kurallarına göre yolcular, gidecekleri veya transit geçecekleri ülkelerin otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler. Check-in esnasında ilgili havayolunun talimatları uyarınca pasaport, vize, oturma müsadesi, sağlık sertifikası v.b. belgelerin kontrolü yapılmalıdır. Kontrol esnasında TIM (veya TIMATIC) deki bilgiler esas alınmalıdır.

Güvenlik, Emniyet, Konfor:

Yolcu ve bagajının fiziksel olarak görülerek uçuş emniyetini riske sokacak bir durumun varlığı halinde, gerekirse yolcuyu uçuşa kabul etmeme kararını verebilmek havayolunun saklı hakkıdır, örneğin çok içmiş, taşkın hareketler yapan bir yolcunun uçuş güvenliği ve emniyeti nedeniyle kabul edilmemesi havayolunun uluslararası hukuk tarafından garanti edilmiş bir hakkıdır. Yolcunun fiziksel veya zihinsel bir engelinin tespiti de yolcu durumunu kendi tanımlamamışsa bile kendisinin davranış ve görünüşünden anlaşarak uygun servis için değerlendirilmesini sağlar. Bagajın kabin veya ambara alınmasıyla ilgili değerlendirme check-in sürecinde yapıldığından ve ayrıca havayolu ile taşınması tamamen yasak veya sınırlı tehlikeli malzemelerin, sıvı taşınıp taşınmamasının, et ve süt ürünlerinin taşınıp taşınmamasının prosedürlere göre kontrolü gerektiğinden, yine uygun paketlenmemiş veya hasarlı bagajların tespiti de gerektiğinden check-in sırasında hatta boarding sürecinde bagajı fiziken görmek zaruridir. Çalışma materyal ve araçlarının ehil olmayan kişilerce kullanılmasını engellemek amacıyla güvenli olarak saklanıp, korunması zorunludur. Emniyet açısından aileler dışında grup check-in yapmamalıdır. Birden fazla yolcu birlikte check ediliyorsa yolcu ile evrak alışverişinin sayılarak yapılması gerekir.

CHECK-IN SÜRECİ

- Yolcunun güleryüze karşılanması ve seyahat dokümanlarının istenmesi
- Yolcunun rezervasyonunun bulunması ve geçerliliğin kontrolü
- Resmi seyahat evraklarındaki isimle rezervasyon (kağıt bilet kullanılıyorsa biletteki) ismin eşleştirilmesi

- Yolcunun tanınması
- Yolcunun doğum tarihine göre yetişkin, çocuk veya bebek oluşunun kontrolü, yaş limitlerinin kontrolü
- Yolculuk rotasının ve buna göre seyahat dokümanlarının kontrolü (varış noktası, transit veya transfer noktalarının, son varış noktasının kontrolü) ve yolcuya onaylatılması
- Yolcunun özel servise ihtiyacı var ise, gerekli koordinasyonun yapılması
- Bagaj taşıma limitleri ve uçuş emniyeti kurallarına bağlı olarak yolcunun ambar bagajları ve kabin bagajlarının değerlendirip, ayrılması, tartılıp, etiketlenip, kayıt altına alınması, yolcuya da etiketin bir parçasının takdim edilmesi
- Yolcuya uçuş emniyeti, koltuk kapasitesi ve yolcunun talepleri ve özel servis gerektiren durumları doğrultusunda koltuk numarası verilmesi, koltuk rezervasyonları zaten yapılmışsa veya SEAT SELECTION ile koltuk satın almışlarsa o koltukların verilmesi
- Biletli check-in sözkonusu ise ilgili uçuş kupon veya kuponlarının alınarak kontuarda toplanılması
- Biletli check in’de uçuş kuponu üzerine gerekli girişlerin yapılması (güvenlik numarası, yer numarası, bagaj değerleri, bagaj etiket numarası)
- Yolcuya biniş kartının sunulması
- Biniş kapısı, pasaport kontrolünün tarif edilmesi, biniş saatinin bildirilmesi ve yolcunun uğurlanması
- Biletli check in ise manifestonun manuel hazırlanarak, bilgisayarlı check in ise sistemden alınarak load controller’a, kabin amirine birer nüsha manifesto verilmesi
- Check-in kapanır kapanmaz, load controller’ın load sheet/yükleme planı evrakını hazırlamasını sağlayacak veriler olan yolcu ve bagaj figürü ve özel durumlar hakkında bilgilendirilmesi ve uçuşta görevli kaptana da gerekli bilgilerin ulaştırılmasının sağlanması
- Kontuar kapanır kapanmaz, kayıt altına alınan bagaj sayısı ile Ramp departmanı tarafından SORTING AREA/Şut bölümünde teslim alınarak, orada toplanan ve uçak altında ambara yerleştirilmek üzere transfer edilen bagaj sayıların eşleştirilmesi, uygunsuzluk halinde sebebinin araştırılması gerekirse BAGGAGE IDENTIFICATION (Baggage ID) yapılması
- Kontuar kapandıktan sonra çalışma alanının temizlenmesi ve taşınabilir çalışma materyallerinin toplanması

UÇUŞA KABUL EDİLMİYEN YOLCULAR

Uçuş sırasında kendisi, diğer yolcular ve uçuş ekibinin sağlığı, güvenliği, emniyeti ve konforunu bozabilecek yolcular, load controller aracılığıyla kaptan pilot ve/veya purser'in onayı alınarak uçuşa kabul edilmeyebilir. Başlıca uçuşa kabul edilmeme nedenleri:

Aktif verem (Active tuberculosis), akut çocuk felci (Acute poliomyelitis), sıtma (Typhoid fever), kızamık (Measles), su çiçeği (Chicken pox), kızamıkçık (Rubella) vb. bulaşıcı hastalık geçirmekte olmak

Aldıkları uyuşturucu, alkol etkisiyle aşırı derecede sarhoş olmak.

Uçuşa ve uçağa kabul işlemleri sırasında havayolunun, handling acentasının ve çalışanlarının yönlendirmelerine uymayan anti-sosyal, yıkıcı davranışlar sergilemek (**Unruly passenger**).

Bu özellikleriyle check-in kontuarına başvurup uçuşa kabul edilmeyen yolcunun biletine 'Refused Transportation' ibaresi düşülür.

Eğer uçuşa kabul edilmiş yolculardan birisi benzer davranış şekillerine biniş kapısında sergilerse, yolcu uçağa alınmaz ve bagajı uçaktan indirilir.

Bu tür yolcular emniyet riski yarattıklarından güvenlik kuvvetlerinden yardım istenmesi uygun olur.

Crew Information Sheet'e yolcu ile ilgili bilgiler not düşülmelidir.

LMC (Last Minute Change)

Yolcu ve bagaj kabulü sona erdikten sonra, uçuşa ait yolcu ve bagaj figüründe 'artma' veya 'azalma' şeklindeki son dakika değişiklikleridir. Figürdeki değerlerde artış var ise **+LMC**, figürden eksilme varsa **-LMC**'den söz ederiz.

Gecikerek check-in süresi bitiminde başvurmuş yolcuların işlemlerinin tamamlanması, uçağın tarifeli kalkış saatinde herhangi bir gecikmeye neden olmayacaksa, uçuşa kabul edilebilirler. Ancak uçuşun koordinesi vasıtasıyla kaptan pilotun onayının alınması uygun olur. Bu durumda yolcu sayısı, cinsiyeti ve bagaj sayısı **+LMC** olarak uçuşun koordinesine iletilir.

Örnek: Bir **+LMC**, bir male, bir parça onbeş kilo bagajı var.

Her hangi bir nedenle yapılan çağrılara yanıt vermeyen, tüm aramalara rağmen bulunamayan yolcular veya uçuşunu son dakika iptal etmek durumunda kalan yolcular uçuştan iptal (offload) edilirler ve bagajları varsa kaptan pilotun talimatıyla uçaktan indirilir.

Yolcu Hizmetleri

Bu durumda yolcu sayısı, cinsiyeti ve bagaj sayısı –LMC olarak uçuşun koordinesine iletilir.

Örnek: İki –LMC, bir male, bir female, iki parça yirmibeş kilo bagajları var.

Yolcunun uçağı kaçırmasından dolayı havayolu ve yer hizmetleri şirketi sorumlu tutulamaz.

Uçamayan yolcular havayollarına ve acentalarına yönlendirilirler.

Manifesto üzerinde de gerekli düzeltme mutlaka yapılmalıdır.

UÇUŞ SONRASINDA YAPILACAK İŞLEMLER

Uçak kapı kapatıp, hareket edinceye kadar biniş salonunda beklenir.

Uçak ile ilgili mesaj varsa hazırlanır ve gönderilir. Bilgisayarlı çalışma ortamında sistem mesajları otomatikman gönderir.

ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCULAR



Fiziksel ve ruhsal yönden hasta olan yolcular ile doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bir veya birkaç uzvunu kullanamayan, diğer yolculara göre ilgi ve tıbbi yardım ihtiyacı olan yolculardır.

Havacılıkta yolculara verilen hizmet bilet satış ofisinden başlayarak check-in işlemleri, uçak içi hizmet olarak devam eder ve varış istasyonunda verilen hizmetler ile sona erer. Dolayısıyla bir yolcuya bu zincirin herhangi bir aşamasında verilmeye başlanan bir hizmet varsa, bu hizmetin bilgi aktarımı ile varış istasyonuna kadar devamlılık göstermesi gerekir.

Örneğin, yolcu görme engelli olduğunu rezervasyon aşamasında bildirdiğinde bu bilgi rezervasyon listesiyle check-in kontuarlarına gider. Yolcu check-in işlemi için başvurduğunda kendisine refakat edecek memur kendisini yönlendirir ve uçağa da

hizmet alabilmesi için uçuş ekibine takdim eder. Uçak kalktıktan sonra da Check-in görevlileri varış istasyonuna yolcunun ihtiyacını bildirirler. Konuyla ilgili bilgisi olan mürettebat uçuş süresince yolcuya yardımcı olur, ayrıca varış istasyonu da yolcuya yardım için memur bekletebilirler. Böylece yolcu özel durumundan dolayı talep ettiği hizmeti, gidiş için hava limanına geldiği andan itibaren varış limanını terk edene kadar aksamadan, kesintisiz olarak almış olur.

Hasta, özürlü ve engelli yolcuların taşınması gerek kendi güvenlikleri, gerekse diğer yolcuların emniyeti için sınırlandırılmışlardır.

Özel Hizmet Gerektiren Yolcular:

- Önemli Yolcular(VIP-CIP)
- Bebekli Yolcular
- Sağlık Sorunu Olan Yolcular
- Sedyeli Yolcular
- Tekerlekli Sandalyeli Yolcular
- Engelli Yolcular
- Yalnız Seyahat Eden Çocuk Yolcular
- Sınırdışı Edilenler(DEPORTE)
- Ülkeye Girişi Yasaklananlar(INAD)
- Görme-Duyma Özürlüler
- Hamileler
- Tutuklu Yolcular
- Yaşlı Yolcular
- Grup Yolcular
- Sık Seyahat Eden Yolcular

Hizmetin sürekliliği için Bilet satış/rezervasyon aşamasında alınan hizmet talebinin yolcu kaydına eklenmesi, check-in kontuarlarının rezervasyon listesini (PNL-Passenger Name List) kontrol ederek, SSR (Special Service Request) kayıtlı yolcular için gerekli hazırlığı yapması gerekir.

Uçağın mürettebatına Crew Information evrakı ile, varış istasyonuna da PSM (Passenger Service Message) adı verilen özel bir teleks mesajı ile yolcunun özel servis gerektiren durumu iletilmelidir. Havayolu tarafından manuelllerinde belirtilen, kabul edilebilir özel servis gerektiren yolcu sayısı aşılmamalıdır. Yolcuların zaman zaman

özel servis gerektiren durumlarını rezervasyon aşamasında belirtmedikleri düşünülürse, check-in sürecinde yolcuyu fiziken görmenin önemi daha iyi anlaşılır. Böyle bir durumda check-in aşamasında yolcunun özel durumu kayıt altına alınmalıdır.

VIP VE CIP YOLCULAR

VVIP (Very Very Important Person) Bir ülkenin en üst düzeydeki devlet görevlisi ve heyeti VVIP olarak adlandırılır. Genelde devlet konuk evlerinde karşılanma ve uğurlanma işlemleri yapılır. Bu Yolcular için bilete ihtiyaç duyulmaz. Manifesto düzenlenir.

VIP (Very Important Person) Özel veya resmi etkinliği olan devlet görevlilerine verilen isimdir. Bu yolcuların kalkış meydanında gümrük ve pasaport işlemleri VIP salonundan gerçekleşir. Uçağa VIP araçla geçişleri sağlanır. Uçağa en geç alınırlar, ilk indirilirler. Bagajlarına VIP etiketi takılır.

CIP (Commercially Important Person) Havayolu için yüksek ticari önem taşıyan, First class, Bussines class ve sık seyahat eden yolculara verilen isimdir. Bu durum havayollarının uygulamalarına göre farklılık gösterebilir. CIP yolculara CIP salondan hizmet verilir. Havayolu kurallarına göre uçağa VIP araçla ve genelde son alınırlar.

FIRST CLASS YOLCULAR

- Ekonomi ve business sınıfta seyahat eden yolculardan daha fazla bilet ücreti ödemiş yolculardır.
- Kalkış istasyonu, kabin içi ve varış noktasında ekonomi ve business sınıf yolcularından farklı hizmet verilir.
- Farklı bankolarda check-in imkânı sağlanır.
- Uçağa kabul edilene kadar özel bekleme salonunda ağırlanırlar.
- Uçakta ön sıralarda oturtularak farklı ikram hizmeti alırlar.
- Uçağa geçişlerinde özel araç hizmeti verilir.
- Bagajlarına özellikli yolcu etiketi takılır.
- Boarding sırasında en son uçağa alınırlar.

BUSINESS CLASS YOLCULAR

- Ekonomi sınıfta seyahat eden yolculardan daha fazla bilet ücreti ödemiş yolculardır.
- Kalkış istasyonu, kabin içi ve varış noktasında ekonomi sınıf yolculardan farklı hizmet verilir.
- Farklı bankolarda check-in imkânı sağlanır.
- Uçağa kabul edilene kadar özel bekleme salonunda ağırlanırlar.
- Uçakta ön sıralarda oturtularak farklı ikram hizmeti alırlar.
- Bagajlarına özellikli yolcu etiketi takılır.
- Boarding sırasında tüm yolculardan sonra uçağa alınırlar.
- Uçağa geçişlerinde özel araç hizmeti verilir.
- Arrival da bagajları özel bekleme salonlarına getirilir.
- İlgili kalkış /varış istasyonuna psm mesajı çekilir.

BEBEKLİ VE ÇOCUKLU YOLCULAR

Seyahatin başladığı gün 3 yaşına erişmemiş (0-24 ay) yolcular, bebek yolcu olarak kabul edilir.

7 gününü bitirmemiş bebekler, ebeveynleriyle birlikte olsalar dahi, uçuşa kabul edilmezler. Uçuş içi emniyet kuralları gereği bir yetişkin en fazla bir bebeğe refakat edebilir.

24 ayını tamamlamış, 13ünden gün almamış yolcular ise çocuk yolcudur.

Çocuklu ve bebekli ailelere gerekirse yer hizmetleri süresince birlikte yer verilmesine, acil çıkış kapılarından uzakta olmasına, uçağın teknik özelliklerine göre, aynı sırada bir tek bebekli yolcuya yer verilerek yedek oksijen maskesi bulunan yerlere oturtulmalarının garanti alınmasına, uçakta özel bebek yerleri var ise, öncelikli olarak bebekli yolcular için bu yerlerin kullanılmasına dikkat edilir. Bebekler kucakta seyahat ettikleri için özellikle kalkış ve iniş esnasında ebeveyninin kucağında tutulmalıdır. Bir yetişkin en fazla bir bebeği kucağında taşıyabileceğinden, bebek taşıyan kişinin iki bebeği varsa bebeklerinden birine çocuk bileti alarak seyahat etmelidir.

SAĞLIK SORUNU OLAN YOLCULAR (MEDA/NON-MEDA)

- **NON-MEDA (Raporsuz)(No Medical Certificate Required)**
Görme engelli ve işitme /konuşma engelli olanlar
Hamileliklerinin genelde 28.haftasını geçirmemiş anne adayları
Tekerlekli sandalye ihtiyacı olan yolcular
- **MEDA (Raporlu) (Medical Certificate Required)**
Sedye ile taşınan yolcular
Hamileliklerinin 28.haftasını aşmış anne adayları
İlave oksijene gereksinim duyan yolcular
Bulaşıcı hastalık taşıyanlar

SEDYELİ YOLCULAR

Sedyeli yolcu, uçak içinde koltuk arkaları teknisyenler tarafından sökülüp, sedye yerleştirilerek, burada yatarak, sarsılmadan seyahat etmesi sağlanan, tıbbi müdahale gerektiren (Medical Case) yolcudur. Hastanın durumunu gösteren sağlık raporunun havayolunun sağlık merkezine (medical center) gönderilip yolcunun uçabilmesi için onay alınması yoluyla yolcuya rezervasyon yapılması şarttır. Sedyeli yolcu sadece ekonomi sınıfında taşınabilmektedir.

Uçakta bu yolcuların sedyesinin yerleştirilebilmesi için kaç koltuğun bloke edileceği konusunda havayollarının farklı uygulamaları mevcuttur. Kapatılan koltuk sayısı 5, 6, 7 ya da 9 olabilir. Her uçağın oturma planında sedye yerleştirilebilen yerler belli olup genellikle uçağın arka sağ kısmıdır.

Sedyeli yolcunun check-in işlemleri yapılırken, uçakla seyahatinde sakınca olmadığına dair geçerli sağlık raporu kontrol edilir. Sağlık raporunun yedi günden eski olmaması gerekir. Söz konusu raporda, hastalığın cinsi ve uçuşa engel olmadığı ve de hastalığın diğer yolcular üzerinde etki yapmayacağı belirtilmelidir. Bu yolcular daima yanında refakatçisi ile sefere kabul edilirler. Hastalığın durumuna göre refakatçi, tıbbi nosyonu olan bir kişi veya hastanın bir yakını olabilir. Uçuşta oksijen kullanması gereken yolcular için önceden izin alınmalıdır ve ancak kendilerine taşıyıcı tarafından oksijen tüpü sağlandığında kabul edilir. Sedyeli yolcu ambulans ile havalimanına getirilir ve aprona motorlu araçların giriş yaptığı kapıdan geçirilerek uçağın park pozisyonuna ulaştırılır. Pasaport işlemleri bir memur tarafından yaptırılırken sedyeli yolcu uçağa diğer yolculardan önce kabul edilir ve en son indirilir. Aynı prosedür sedyeli

yolcunun karşılanması da geçerlidir. Sedyeli yolcu mutlaka ‘Crew Information Sheet’ te belirtilir, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilir.

PSM’de karşılanması gereken sedyeli yolcu varsa yolcuyu anlaşmalı hastaheneye götürecek olan ambulansın, aprona araç giriş kapısı olan A Kapısı’ndan içeriye alınmasına ve uçak altına ulaşmasına eşlik edilir. A kapısından aprona giriş yapan anlaşmalı hastaneye ait ambulans yolcuyu uçak altından alır. Pasaport işlemleri bir yolcu hizmetleri memuru tarafından yaptırılınca, yolcu ambulans ile havalimanına uğramaksızın, direkt anlaşmalı hastaneye gönderilir. Ambulansa alınan sedyeli yolcunun ülkeye giriş işlemleri yaptırılarak yine A kapısından şehre girişi temin edilir. Sedyeli yolcunun refakatçisinin ise ülkeye giriş işlemlerini yaptırması ve bagajlarını alması için terminale ulaşması sağlanır.

Tüm sağlık raporlarında tarih, **“uçakla seyahatinde sakınca yoktur”** ibaresi ve doklorun sicil no ve kaşesi bulunmak zorundadır. Veriliş tarihinden en fazla **7-10** gün süreli olmalıdır.

TEKERLEKLİ SANDALYELİ YOLCULAR

- **Wheelchair Ramp WCH(R):**

Yolcu sadece uzun mesafe yürüyemez, uzun mesafel giderken yardıma ihtiyaç duyar fakat merdiven inip çıkarken, uçak içinde kendi yerine giderken yardıma ihtiyacı duymaz.

- **Wheelchair Step WCH(S)**

Yolcu hem uzun mesafe yürüyemez hem de merdivenleri kendi başına inip çıkamaz, sadece uçak içinde yardımsız kendi yerine oturabilir. Bu konu sadece açık park pozisyonundaki uçaklarda, uçağa girişin merdivenle yapıldığı durumlarda önem kazanır, yolcunun ambulift denilen, basit bir asansör sistemi içeren, tıbbi arabayla (med-car) uçağa kabulü gerekir.

- **Wheelchair Cabin WCH(C)**

Tümüyle hareket edemez durumda olup uçaktaki yerine, normal tekerlekli iskemle göre çok daha dar olan kabin içi tekerlekli iskemle ile oturtulan yolcular için kullanılır.

- **Wheelchair Paraplegia WCH(P)**

Bazı havayolları felçli yolcular için ayrı bir hizmet kodu kullanılır. Belden aşağısı felçli yolcu için kullanılır. Verilen hizmet WCHC’ye verilenle aynıdır.

Wheelchair --- OWN: Yolcu kendi tekerlekli sandalyesine sahipse, sadece fiziksel yardım isteyebilir.

Kullanılan tekerlekli sandalye türleri:

- **WCBW(Wet Cell Battery):** Sıvı akülü tekerlekli sandalyelerdir.
- **WCMP(Manual Power):** El gücü ile hareket eden tekerlekli sandalyelerdir.
- **WCBD(Dry Cell Battery):** Kuru akülü tekerlekli sandalyeleridir.
- **WCOB(On Board):** Uçak içinde kendi sabit yerinde muhafaza edilen ve tamamen hareketsiz olan yolcuların, uçuş esnasında uçak içinde hareket edebilmeleri için kullanılan, katlanabilir tekerlekli sandalyelerdir.

Tekerlekli sandalyeli yolculara acil çıkış kapılarının önünden kesinlikle yer verilmmez. Bu yolcular taşıyıcı tarafından oturma planı üzerinde belirlemiş yerlere oturulur. Check-in bankosuna başvuran tekerlekli sandalyeli yolcuların bilgisi, uçak koordinatörüne verilir. Check-in esnasında tekerlekli sandalyeli yolcular 'Crew Information Sheet'e işlenir.

Bu yolcular refakat edilerek geldikleri boardingte uçağa öncelikli olarak kabul edilirler. Varış ve varsa transfer noktası PSM ile yolcunun durumundan haberdar edilir.

REFAKATSİZ SEYAHAT EDEN ÇOCUK YOLCULAR (UNCOMPANIED MINOR-UMNR)



UM, altı yaşını doldurmuş (7'sinden gün almış), on iki yaşını aşmamış (13'ünden gün almamış) ve ailesi ya da on sekiz yaşından büyük bir kişi tarafından refakat edilmeyen yalnız çocuk yolcudur. UM yolcunun yanında on iki yaşından büyük (ama on sekizini aşmamış) bir refakatçısı olsa bile kendisine UM muamelesi yapılır.

Bu yolculara, check-in işlemi yapıldığı andan itibaren uçağa bindirilinceye kadar, uçuş süresince ve vardığı limanda karşılayıcısına teslim edilinceye kadar eşlik edilmelidir. İstisnalar hariç, UM hizmeti ayrıca ücretlendirilmez.

UM yolcu, rezervasyon veya check-in işlemi sırasında doldurulması gereken, havayoluna ait özel bir form olan UM formuyla gönderici ebeveyn veya vasiden imza karşılığı teslim alınır. UM formu genellikle çok nüshalı olarak düzenlenir. Bu nüshalar istasyon dosyasına, gönderici ebeveyne, UM çantasına, kabin amirine dağıtılır. İçine pasaport, biniş kartı ve UM formu konulan ve üzerinde doldurulması gereken bölümler doldurulan UM çantası yolcunun boynuna asılır. Bagajına özel UM veya öncelik etiketi yapıştırılabilir.

Uçağa kadar kendisine refakat edilir ve diğer yolculardan önce, bütün evrak işleri tamamlanmış şekilde imza karşılığında kabin amirine teslim edilir.

UM'lerin sadece transfer noktasında ailesi veya vasisi tarafından belirlenen bir kişi kendisi ile ilgilenebilecek ise yolculukları içinde yirmi dört saati aşan transfer noktalarıyla uçmaları kabul edilir.

UM rezervasyonları ailelerinin rızası olmadan iptal ve 'offload' edilemezler. Fiziksel VEYA zihinsel engelli çocuklar UM olarak kabul edilmez. UM yolcuyu uçuş için havaalanına getiren yakını, uçak havalanmadan havalimanından ayrılamaz. UM' e kabin mürettebatına yakın olabileceği, oturma planında belirtilen yerlerden verilir, UM acil çıkış kapısı önündeki yerlere oturtulmaz.

Check-in esnasında UM yolcu var ise Crew Information Sheet' te mutlaka belirtilir. Uçağın kalkışından sonra PSM gönderilerek UM yolcu varış varsa transit/transfer noktasına bildirilir.

Uçağın gelişinde UM var ise; çocuk kabin amirinden UM formu imzalanılarak teslim alınır. Pasaport ve gümrük, bagaj işlemlerinde yardımcı olunur. UM formunda belirlenmiş karşılayıcıya kimlik tespiti yapılarak imza karşılığı teslim edilir. UM formu istasyon dosyasına kaldırılır. Karşılayıcı gelmemişse veya formun belirttiğinden farklı bir karşılayıcı varsa UM formu üzerindeki kontak numaraları vasıtası ile iletişim kurularak çocuğu almaya gelmesi istenir, gönderici ebeveynler bilgilendirilir.

Uzun gecikmelerde, çocuğu karşılayacaklara bilgi verilmesi için, ayrıca PSM harici detaylı bir mesaj varış istasyonuna gönderilmelidir. Uçağın bir ara istasyona zorunlu iniş yapması veya transit istasyonda gecikme durumunda çocuğun kabin görevlilerinin veya yer hizmetleri görevlilerinin gözetiminde kalması gerekmektedir.



REFAKATSİZ ÇOCUK TAŞIMA YETKİ BELGESİ
UNACCOMPANIED MINOR'S DECLARATION FORM

UM

VELİ/EBEVEYN AÇIKLAMASI:

- Aşağıda Adı-Soyadı yazılı olan çocuğun velisi olan ben, çocuğun refakatsiz olarak seyahat etmesine izin vermiyorum. Çocuğun kalkış, transfer-durak ve son varış noktasında, aşağıda imi yazılı şahıslar tarafından refakat edileceğini teyit ederim. Kalkış yerindeki Velî/Ebeveyn, uçağ kalkıncaya kadar, son varış yerindeki karşılayıcı, uçağın varış saatinde havalimanında bulunacaktır.
- Çocuk yukarıda belirtilen şekilde karşılanmazsa, Pegasus Hava Yolları ve/veya diğer taşıyıcılar çocuğun emniyeti için lüzumlu göreceklere her türlü terahat alına hakkını mahfuz tutmakta serbesttirler. Bu terahat dâhilinde, çocuğun kalkış havalanına indesi hususundaki dâhil bulunduguna kabul ederim. Bundan dolayı ortaya çıkabilecek masrafları ödemeyi taahhüt ederim.
- Çocuğun seyahati için geçerli bir pasaport, sağlık belgesi (aşı kağıdı) ve lüzumlu vizelere sahip olduğuna tasdik ederim.
- Pegasus Hava Yolları ve/veya diğer taşıyıcıları, personeli ve acentalarını, doğabilecek bütün mesuliyetlerden hariç tutmayı, çocuğun seyahati ile ilgili her türlü zarar ve masrafları tazmin etmeyi kabul ederim.
- Aşağıda belirtilen refakatsiz çocuğun velisi/ebeveyni olarak imzası bulunan ben, aşağıdaki bilgilerin doğruluğunu tasdik ederim.

DECLARATION OF PARENT/GUARDIAN:

- I, the undersigned parent or guardian of the below mentioned minor, agree to and request the unaccompanied carriage of the minor named below. I confirm that I have arranged for the below mentioned minor to be accompanied to the airport on departure and to be met at shop over point and on arrival by the persons named below. These people will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled arrival time of the flight.
- Should the minor not be met at shop-over point or destination, I authorize the Pegasus Airlines Inc and other carrier(s) to take whatever action they consider necessary to ensure the minor's safe custody including return of the minor to the airport of original departure, and I agree to indemnify and reimburse the carrier(s) for the costs and expenses incurred by them in taking such action.
- I certify that the minor is in possession of all travel documents (passport, visa, health certificate, etc.) required by applicable laws.
- In any case, I shall hold Pegasus Airlines Inc and for other carrier(s) their agents harmless against any damages sustained and costs incurred by reason of or in connection with the minor's journey.
- I, the undersigned parent or guardian of the below mentioned minor, agree and certify that the information provided is accurate.

VELİ/EBEVEYN İMZASI/TARİH
PARENT'S/GUARDIAN'S SIGNATURE/DATE

LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE DOLDURUNUZ
PLEASE FILL IN THE FOLLOWING FORM IN CAPITAL LETTERS

REFAKATSİZ ÇOCUK BİLGİLERİ UNACCOMPANIED MINOR'S PERSONEL DETAILS				
Soyadı/Family Name:		Adı/First Name:		Yaşı/Age:
Cinsiyeti/Sex:				
UÇUŞ BİLGİLERİ FLIGHT INFORMATION		TESLİM EDEN ADULT SEEING CHILD OFF ON DEPARTURE		
Uçuş/Flight:	Tarih/Date:	Sınıf/Class:	Nereden/From:	Nereye/To:
Adı-Soyadı/Full Name:		Adı-Soyadı/Full Name:		
Adres/Address:		Adres/Address:		
Özel Notlar/Special Instructions: (Hastalık, Alerji, Özel Diyet İstekleri, Transit Bilgileri) (e.g. medication, allergies, special dietary requirements, transit details etc.)				
Telefon No/Phone Number:		Telefon No/Phone Number:		
Düzenleyen Personelin Adı Soyadı Issuing Staff	Kabin Amiri Purser	An İstasyon Personeli Adı-Soyadı Transit Staff	Varış İstasyon Personeli Adı-Soyadı/Arrival Staff	Karşılayıcı/Adult Meeting
İmza/Signature	İmza/Signature	İmza/Signature	İmza/Signature	İmza/Signature

REFAKATSİZ SEYAHAT EDEN GENÇ YOLCULAR (YOUNG PASSENGERS TRAVELLING ALONE-YPTA)

On iki yaşını doldurmuş ve on sekiz yaşını aşmamış, yalnız seyahat eden yolcular olup aileleri tarafından arzu edildiğinde verilen eşlik etme hizmetidir. Her havayolu genç yolculara refakat hizmeti vermeyebilir. Prosedürü UM yolcu ile aynıdır. Yalnızca bu yolcular için UM evrağı yerine YP evrağı hazırlanır ki içeriği de UM evrağı ile aynıdır.

Check-in esnasında YPTA yolcu Flight Information Sheet'te belirtilir. Uçağın kalkışından sonra PSM ile yolcu varış varsa transfer noktasına bildirilir.

PSM mesajında YPTA yolcu olduğuna dair bilgi gelir ise, pasaport işlemleri yapılarak bagajlarını teslim alması sağlanır.

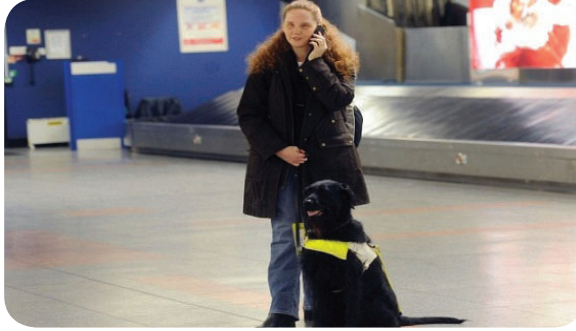
GÖRME ENGELLİ YOLCU (BLIND PASSENGER- BLIND)

Görme engelli yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tualete yakın olmalıdır. Uçağa/uçaktan eşlik edilmesi durumunda, eşlik eden kişi hafifçe dirseğinden tutarak yönlendirmelidir. Görme engelli yolcular mutlaka 'Crew Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.

SEEING EYE DOG (REHBER KÖPEK)

Görme engelli kişilerin refakatçisi olarak özel eğitilmiş hayvanlardır. Yolcunun gideceği ülkenin hayvanlar konusundaki kanunları ve havayolunun kuralları dikkate alınarak her uçuşta sadece yanında köpek taşıyan bir görme engelli yolcu kabul edilebilir. Yolcu First Class, Business Class veya Economy Class'da uçabilir. Köpeğe asla koltuk verilmez.

Ağızında ağızlığı ve tasmaı mutlakla olmalıdır. Köpeğin altına mümkün ise emici bir metaryal yayılmalıdır. Eğer uçakta bu durumda iki yolcu ve iki köpek var ise birisi yine ambarda taşınmalıdır. Bu köpeklerden özel bir excess bagaj ücreti talep edilmez.



İŞİTME ENGELLİ VE DİLSİZ YOLCULAR (DEAF AND MUTE-DEAF)

İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler.

Bu yolcularla görsel iletişim kurulmalıdır. Pek çoğu dudak okuyabilir veya yavaş konuşulur ise konuşulanları belli bir oranda anlayabilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tualete yakın olarak belirlenmelidir. İşitme engelli yolcular, bording anonslarını duyamayacakları için, bu yolculara mutlakla binış kapı numarası ve binış saati check-in sırasında bildirilmelidir. İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular mutlakla 'Crew Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.

HEARING DOG (REHBER KÖPEK)

İşitme engelli kişilerin refakatçisi olarak özel eğitilmiş hayvanlardır. Taşınma kuralları Seeing Eye Dog ile aynıdır.

HAMİLE YOLCULAR

Hamile yolcular genellikle hamileliklerinin 32. haftasına kadar uçak ile seyahat edebilmektedirler. Genellikle 28. haftaya kadar sağlık raporu gerekmez, bu haftalardan itibaren 32. haftaya kadar ise sağlık raporu ibraz ederek seyahat etmek mümkündür. Kimi havayollarında ise hiç bir kısıtlama söz konusu değildir.

Hamile yolcuların sağlık raporu en eski **yedi günlük** olmalıdır. Raporda tahmini hamilelik haftası, ve uçuşun hamilelik için bir sorun teşkil etmediği belirtilmelidir. Yolcu, ihtiyacı olmasına rağmen raporu olmadan check-in kontuarına başvurduysa en yakın sağlık kuruluşundan rapor alması talep edilir.

Hamile yolculara asla hasta yolcu muamelesi yapılmamalı ancak özel ilgi gösterilmelidir. Yolcular önemli olmadığını düşünerek hamile olduklarını beyan etmeyebilirler. Bu nedenle uçuşa kabul ve iniş işlemleri süresince dikkatli olunmalı, yolcunun hamile olmasından şüphelenildiğinde ise diğer yolcuların duymayacağı bir şekilde yolcuya sorulmalıdır.

Hamile yolculara acil çıkış kapılarının önünde yer verilmez, mümkünse tuvalete yakın yer verilmelidir. Uçağa inişte ve inişte diğer yolculara nazaran öncelikleri vardır.

Acil durum olarak uçakta doğum gerçekleşmiş ise mürettebattan alınan bilgiler doğrultusunda havayolunun merkezine bir mesaj gönderilir. Bu mesajda doğumun yeri, tarihi, saati, enlem ve boyları, çocuğun cinsiyeti, ailesinin ismi, milliyeti, ev adresi, babasının mesleği, kaptan pilotun ve iki şahitin isimleri ve adresleri belirtilir.

Yeni doğum yapmış anneler ve bebeklerinin de, doğumdan itibaren ilk 7 gün uçakla seyahat etmeleri de tavsiye edilmez.

INADMISSIBLE YOLCULAR (INAD)

Bir ülkeye girişine izin verilmeyen yolcudur.

- Yolcuyu getiren havayolu, inad yolcunun bilet işlemlerini son varış noktasına kadar yapmakla yükümlüdür.
- Bilet üzerindeki tüm kısıtlamalar kaldırılır, bilet geçerli kılınır.
- Uçaktan inen yolcu Arrival salonunda bekletilir. İşlemleri tamamlandıktan sonra, görevli polis memuru ile birlikte Arrival salonundan uçağa eşlik edilerek bindirilir.
- Yolcu bilgileri eşlik eden personel tarafından kontuarlara iletilir.

- Check-in sisteminde yolcunun bilgilerine özel durumu belirten ‘INAD’ kodu eklenir.
- Karşı istasyona yolcunun inad olma gerekçesi belirtilerek PSM mesajı çekilir.

DEPORTEE YOLCU (DEPU/DEPA)

Bir ülkeye kanuni veya kanunsuz yollarla giriş yapmış, ancak o ülkenin yetkili makamlarınca daha fazla kalmasında sakınca görülerek sınır dışı edilen yolculardır.

İki çeşit deportee yolcu vardır.

DEPA (Accompained): Refakatli Deportee

DEPU (Unaccompained): Refakatsiz Deportee

- Yolcuyu daha önce getiren havayolu götürmekle yükümlü değildir.
- Deportee yolcunun bilet ve diğer harcamaları, ülke kanun ve kurallarının aksine bir hüküm olmadığı sürece, yolcuyu sınır dışı eden hükümetçe ödenir.
- Havayollarının prosedürlerince uygun koltuk verilir.
- Check-in işlemleri sırasında yolcu bilgilerine yolcunun özelliğini belirten DEPA ya da DEPU kodu yazılır.
- İlgili evraklarıyla birlikte uçuş ekibine teslim edilir.
- Havayolu için biletli yolcu statüsündedir.

YAŞLI YOLCU (ELDERLY PASSENGER)

Gerekirse kendilerine yer hizmetleri süresince eşlik edilmeli, mümkünse tuvalete yakın ve acil çıkış kapılarından uzakta yer verilmelidir. Yolcunun ihtiyacı ve isteğine göre, tekerlekli sandalye hizmeti de önerilebilir. Uçağa binişte öncelik tanınmalıdır.

UZUN BOYLU YOLCULAR (LEG SPACE)

Yolcu konforunu sağlayabilmek için, bacaklarını rahat uzatabilecekleri boşluk olan yerler verilmelidir. Sağlıklı iseler acil çıkış kapılarının önündeki yerler kullanılır.

Acil çıkış kapılarının haricindeki Leg-Space yerleri için, havayolunun handling manuevi ve oturma planlarına bakılmalıdır.

FAZLA KİLOLU YOLCULAR

Eğer yolcu fazla kiloluysa yan koltuk mümkün olduğunca boş bırakılmalıdır. Kilo çok fazla ise iki kişilik yer alması gereklidir. Eğer uçak dolu ise ve iki kişilik koltuk satın alınmadıysa, tek kişilik koltukta seyahat etmesi gerekiyorsa, ilgili havayolu ile temasa geçip danışılarak check-in işlemi yapılır.

CANLI HAYVAN TAŞIYAN YOLCULAR (PETC/AVIH)

Canlı hayvan taşınmasına ilişkin kurallar, ilgili ülkelere ve taşıyıcı havayollarına göre değişkenlik gösterir. Bazı ülkeler hayvanların girişi için sınırda karantina uygulamaları bazı ülkeler ise belli hayvan türleri veya tüm hayvanlar için kesin giriş yasağı getirebilmektedir.

Havayolları ise canlı hayvan taşıma ilgili olarak farklı uygulamalara sahiptir. Bazı havayolu kabin de hayvan taşınmasına izin vermez, sadece uçağın ambarında hayvan taşır. Bazı havayolları ise belli hayvan türlerini taşımaz.

Canlı hayvan taşınması başlıca iki biçimde olmaktadır:

- Uçağın kabininde yolcu beraberinde canlı (evcil) hayvan taşınması (Pet In Cabin-PETC)
- Uçağın ambarında canlı hayvan taşınması (Live Animal In Hold-AVIH)

AVIH checked bagaj olarak Kabul edilir ve bagaj identification tag takılarak, kayıt altına alınır.

Havayolları arasında farklılıklar olmakla beraber kafesi ile beraber maksimum 5 kiloya kadar olan evcil hayvanlar PETC olarak kabul edilirler. Bu ağırlığın üzerindeki hayvanlar AVIH olarak taşınabilirler. Hayvanın sağlıklı, zararsız, temiz ve kokusuz olması gerekmektedir.

Uçuşa maksimum kaç PETC veya AVIH kabul edilebileceği havayoluna ve uçak tipine göre değişmektedir. Evcil hayvan kutusu/kafesi ile tartıldığında, ağırlığının 5 kg 'ı geçmemesi gerekmektedir. Evcil hayvan tanımına sadece köpek ve kedi girer ve kabin içinde 55x40x20 cm ölçülerinde, yolcuların temin ettiği kutularda taşınabilirler.

Hayvanın sağlıklı, zararsız, temiz ve kokusuz olması gerekmektedir.

İster kabinde ister ambarda canlı hayvan taşınırken uyulması gereken kurallar şöyledir:

Hayvanlar kilitli bir kafesin içinde olmalıdır. Bu kafesin büyüklüğü minimum, hayvan içinde ayakta durduğunda başı tavanına değmeyecek kadar olmalı, içinde rahatlıkla hareket edebilmelidir.

Hayvanların kimlikleri, sağlık/aşı belgeleri olmalı ve kontrol edilmelidir. Hayvan AVIH olarak taşınacak ise bu belgenin bir kopyası naylon bir muhafaza içinde kafesinin üzerine yapıştırılmalıdır. AB ülkelerine seyahat edecek yolcuların, seyahatleri esnasında taşımayı planladıkları evcil hayvan için yanlarında evcil hayvan pasaportu bulundurmaları gerekmektedir. Hayvan için mutlaka excess bagaj ücreti tahsil edilmelidir. Excess bagaj evrağı hayvanın bileti sayılmaktadır.

Havayollarının ve varış ülkesinin canlı hayvan taşıma ve kabul etme ile ilgili prosedürleri göz önünde bulundurulmalıdır.

Uçağın ambarında AVIH taşınması durumunda sıcaklık, basınç ve oksijen ayarlaması yapılması gerektiğinden kaptan mutlaka bilgilendirilmelidir.

Canlı hayvan taşıyan yolcular mutlaka 'Crew Information Sheet' üzerinde gösterilmeli, varış ve transfer istasyonu PSM ile haberdar edilmelidir.

ÖZEL YEMEK İSTEYEN YOLCULAR (SPECIAL MEAL-SPML)

Genel olarak tüm özel yemeklerin kısaltması 'Special Meal-SPML'dir. Ancak farklı özel yemeklerin ayrıca kendi kısaltmaları da vardır.

Özel yemek kodlarının bazıları:

HNML	: Hindu meal (Hindistan yemeği)
BBML	: Baby meal (Bebek yemeği)
DBML	: Diabetic meal (Diyabet yemeği)
KSML	: Kosher meal (Yahudi yemeği)
NSML	: No salt added meal (Tuzsuz yemek)
VGML	: Vegetarian meal (Vejeteryan yemek)
SFML	: Sea food meal (Deniz mahsülleri yemeği)
MOML	: Muslim meal (Müslüman yemeği)
CHML	: Child meal (Çocuk yemeği)
LFML	: Low fat meal (Yağı az yemek)
AVML	: Asian vegetarian meal (Asya tarzı vejeteryan yemeği)

GEMİ MÜRETTEBATI (SHIP CREW-SEMN)

Bu yolcuların görevli oldukları gemi yolculuğu için gemiye katılacakları şehire direkt veya aktarmalı olarak uçarak gidebilirler. Bu nedenle gecikme olmaksızın seyahat etmeleri büyük önem taşır. Pasaportlarının yanı sıra gemici cüzdanlarını ve anlaşmalı oldukları gemicilik acentasının kendi antetli kağıdına hazırladığı kabul ('acceptance' veya 'ok to board') evrağını taşırlar.

Denizciler 'Crew Information Sheet' üzerinde gösterilmelidir. Varış, transfer istasyonu PSM ile haberdar edilmelidir.

KURYELER

Ticari veya diplomatik kuryeler genellikle getirdikleri kuryeyi teslim edip aynı uçuş ile geri dönerler. Taşıdıkları çanta önemli olduğu için bir ekstra koltuk satın alarak çantayı kabinde bu koltuğun üzerinde yanlarında muhafaza etmek yoluna gidebilirler.

GRUPLAR

Grup olarak rezervasyonlarını yaptıran yolcuların uçuşa kabul işlemleri de birlikte yapılabilmektedir. Ancak bilet ve pasaportların toplu halde verilip check-in işlemlerinin toplu yapılması ve bagajların toplu olarak verilerek grup lideri üzerine 'po-oled' edilmesi yolcuların tek tek identifikasyonunu imkansız kılmaktadır. Güvenlik açısından sakıncalı bulduklarından dolayı, özellikle 11 Eylül'den sonra çoğu taşıyıcı, grup check-in'e izin vermemekte ve yolcular grup dahi olsalar tek tek check-in kontu- arına başvurumaktadırlar.

SIK SEYAHAT EDEN YOLCULAR (FREQUENT TRAVELLERS-FQTV)

Uçak ile seyahat ettikleri mesafelere karşılık gelen mil kadar puan toplayarak çe- şitli armağanlar kazanan yolculardır. Sık seyahat eden yolcular kendilerini tanıtabil- mek için havayolu tarafından verilen şahsa özel kartlarındaki numara ile uçtukları milleri kaydettirerek, biriken puanlarıyla havayoluna göre değişen çeşitli armağan- lar kazanmaktadır. Bedava uçuş, ücret ödemeksizin bir üst hizmet sınıfında seyahat, bekleme listesinde öncelik, ekstra ücretsiz bagaj taşıma hakkı, önceden yer rezerve edebilme, havalimanındaki normalde ücretli olan lounge'lardan havayolu tarafından verilen bir davetiye sayesinde ücretsiz yararlanma imkanları gibi avantajlar sağlar.

INDEMNITY FORMU

Yolcunun seyahatinin herhangi bir sebep ile havayolunu yükümlülük altında bırakabileceğinin düşünüldüğü durumlarda (Ör: sağlık durumundaki hassasiyet v.b) yolcuya, seyahatinin sorumluluğunu kendi üzerine aldığını gösteren, havayoluna ait bir evrak olan 'Form of Indemnity' doldurtulur.

	GROUND OPERATIONS DEPARTMENT		No.	PGT-F-GO-25
	FORM OF INDEMNITY		Page	1
			Revision	00
			Date	10.05.2011

FORM OF INDEMNITY

Station:.....

Date :...../...../20.....

IN RESPECT OF LOSS OR IRREGULARITY OF PASSPORT, VISA AND / OR HEALTH CERTIFICATE

I, the undersigned, hereby acknowledge that my attention has been drawn to an irregularity in my passport / visa / health certificate and to the possible consequences to myself and PEGASUS AIRLINES of my travelling without the same in order.

There is insufficient time for me to have my passport / visa / health certificate put in order, but I nevertheless elect to travel and agree, in consideration of being allowed to do so.

- A. To bear any consequent loss, expense, delay or damage which may accrue to me.
- B. To indemnify Pegasus Airlines, their agents and servants against all claims, costs, penalties, fines, demands and liabilities whatsoever in relation there to.

Signature of Passenger:	Occupation :
Permanent Address :	Traveling From :
	To :
	Flight No :
	Date :
	Nationality :
Number of Passport :	

Witness :	Top Copy	held on station file
Address :	2 nd Copy	handed to Senior Cabin Crew member
	3 rd Copy	handed to the passenger

BAGAJ KABULÜ

IATA tanımına göre, ilgili havayolu tarafından, yolcu bagajı olarak taşınmak için kabul edilen ve sadece yolcunun seyahati süresince giyimini, kolaylık ve rahatlığını sağlayan kişisel eşyasına **'bagaj'** denir. Bu terim yolcunun yanında kabinde taşıyacağı ve uçağın ambarında taşınmak üzere havayoluna teslim edeceği tüm bagajını kapsamaktadır.

BAGAJ KABUL ŞARTLARI

- Eski etiketler çıkarılmalıdır.
- Bagajda hasar olup olmadığına dikkat edilmelidir.
- İyi Kapatılmamış bagajlara dikkat edilmelidir.
- Yasaklanmış artikellere dikkat edilmelidir.
- Kilo ve ebat kısıtlamalarına dikkat edilmelidir.

TEHLİKELİ MADDELER BİLİNCİ KATEGORİ – 9

Tehlikeli Madde Nedir ?

Havayolu ile taşınması, uçağa, sağlığa, güvenliğe ve diğer varlıklara, çevreye zarar verme riski taşıyan, IATA DGR kitabındaki tehlikeli maddeler listesinde tanımlanmış veya bu kurallara göre sınıflandırılmış olan madde veya nesnelerdir.



Tehlikeli Madde Limitleri

- 1- Kabul edilir Tehlikeli Maddeler
- 2- Havayolu ile taşınması kesinlikle yasak olan tehlikeli maddeler
 - Her durumda yasak olanlar
 - Muafiyet olmadan taşınması yasak olanlar
- 3- Gizli tehlikeli maddeler
- 4- Yolcu ve ekip beraberinde taşınabilen tehlikeli maddeler
- 5- Hava postası ile taşınabilen tehlikeli maddeler

IATA Dangerous Goods Regulations

- Her yıl çıkarılır
- Her havayolu en son baskıyı bulundurmalıdır
- 10 specific bölüm bulunur
 - 1) Applicability = Uygulama
 - 2) Limitations = Kısıtlamalar
 - 3) Classification= Sınıflandırma
 - 4) Identification = Belirleme
 - 5) Packing = Paketleme
 - 6) Packaging Specifications & Performance Tests = Paketleme ve Performans testleri
 - 7) Marking & Labelling = İşaretleme ve Etiketlendirme
 - 8) Documentation = Evraklar
 - 9) Handling = İşletme
 - 10) Radioactive Material = Radyoaktif Maddeler

İşletmenin Uçakta Bulundurması Zorunlu Tehlikeli Maddeler Neler Olabilir?

- Bataryalar
- Yangın söndürücüler
- First Aid Kits

- Air Fresheners
- Hayat kurtarma malzemeleri
- Smoke Hoods / PBE
- Slide'lar & Life Raft'lar
- Taşınabilir oksijen tüpleri vb.gibi

Uçakta bulunması gereken malzemeler

- **Örnekler:** Taşınabilir Oksijen Tüpleri, Yangın Söndürücüler Smoke Hoods / PBE, Slidelar, Life raft

Kabin Servis Malzemeleri

- **Örnekler:** Kuru buz

Tıbbi Yardım Malzemeleri

- **Örnekler:** Oksijen tüpleri, ilaçlar, diğer tıbbi malzeme

Bu maddelerin taşınması için taşımacı havayolunun kısıtlamaları dahilinde olmak üzere, onay gerekmez.

Deklare Edilmemiş Gizli Tehlikeleri Tanımak

- Bazı malzemeler görünüşte zarar verici olmamalarına rağmen fiziksel veya kimyasal bileşenleri göz önüne alındığında hava yolu ile taşınmalarında tehlike arz etmeleri mümkün olabilmektedir.
- Yer Hizmetleri elemanlarının ve Kabin Ekibinin içinde tehlikeli madde olabileceğinden şüphelendikleri bagaj hakkında yolcudan teyid almaları gereklidir.
- Bu tip malzemelere karşı check in personeli dikkatli olmalı ve yolcu beraberinde tehlikeli madde belirlenmesi durumunda derhal bir üst amir bilgilendirilerek detaylı rapor yazılmalıdır.
- Yolcu bagajları yüklenirken ramp personeli çok dikkatli davranmalı ve uçağa (sızıntısı olan bir bavul v.b.) içinde “Kuralların Dışında Tutulan Tehlikeli Maddeler (table 2.3A) haricinde herhangi bir tehlikeli madde taşınmamasından emin olmalıdırlar

Yolcular tarafından el bagajlarında sıkça taşınabilen tehlikeli maddelere örnekler:

- Kamp için kullanılan gaz silindirli ısıtıcı ve/veya aydınlatma cihazları
- Maytap, havai fişekler

Yolcu Hizmetleri

- Ev tipi böcek ilaçları, lavabo açıcılar, çamaşır suyu, her türlü aerosol tipi spray,
- Çakmak gazı

Yolcu beraberinde uçağa getirilen gizli tehlikeli maddeleri nasıl tanırız?

- El bagajı taşınırken güçlük çekiliyorsa
- El bagajının dışında çıkıntı v.s benzeri bir dış görünüm dikkat çekiyorsa
- El bagajı üzerinde lekeler varsa (sızıntı kaynaklı olabilir)
- El bagajından dışarıya bir ses/duman çıkıyorsa
- El bagajından bir sıvı akıyor / damlıyorsa

Gizli Tehlike ile Baş Etmek

Yer Personelinin yolcuların çantalarını kontrol etmeleri beklenmemektedir, ancak kabin içinde Tehlikeli Madde taşınması konusunda dikkatli olunması gerekmekte ve tehlikeli madde taşındığına dair bilgi edinildiği takdirde derhal bir üst amir/İstasyon Md, bilgilendirilmelidir.

İs, koku ve paketlerden sızıntı Tehlikeli Maddeler nedeniyle oluşmuş olabilir ve uçuşun emniyetini risk altına alır. Problemi derhal raporlamak ve Emergency Response Guide talimatlarına göre hareket etmek gerekir.

Yer Personeli Check-List

İlk Hareket:

- Nedir?

Yangın çıkması halinde:

- STANDART YANGIN PROSEDÜRÜNÜ UYGULA
- SU KULLANIMINI KONTROL ET

Incident & Accident Reporting

- Oluşan D.G kaza ve hadiselerini Sivil Havacılık otoritesine 72 saat içinde bildirmek zorunludur.

In Flight Emergency

- Kaptan: Air Traffic Control

DG Accidents & Incidents

- İstasyon Md.: kazanın veya olayın geçtiği ülkeye ait Yetkili Birim
- Handling Görevlisi: kazanın veya olayın geçtiği ülkeye ait Yetkili Birim
- Kaptan: Kazanın veya olayın geçtiği ülkeye ait Yetkili Birim

Deklare edilmemiş veya yanlış deklare edilmiş D.G.

- İstasyon Md.: Kazanın & olayın geçtiği ülkenin yetkili birimi
- Handling Görevli: Kazanın & olayın geçtiği ülkenin yetkili birimi
- Kaptan: Kazanın & olayın geçtiği ülkenin yetkili birimi
- Teknik Personel: Kazanın & olayın geçtiği ülkenin yetkili birimi

Accident Tanımı

Accident:

- DG ile ve taşımasıyla ilgili herhangi bir olay sonunda
- Bir kişinin ölümü veya ciddi yaralanması
- Mal üzerinde hasar oluşması

Serious Injury:

- 48 saat ya da daha fazla hastaneye yatma
- Küçük parmaklar dışında herhangi bir kemik kırılması
- Kesik nedeniyle kanama
- Vücudun % 5'inden fazlasını etkileyen II. Veya III. Derece yanıklar
- Bulaşıcı malzemeler veya radyasyona maruz kalınmasının belirlenmesidir.

Incident Tanımı

- Uçak içinde olmasa bile DG taşımasına bağlı olarak oluşan bir kaza haricinde olan hadiseler sonucunda:
- Kişiye zarar
- Mala hasar
- Yangın
- Kırılma
- Sızıntı
- Sıvı akışması veya radyasyon
- Paketin hasarlı oluşuna bir kanıt oluşursa bunlar Incident sayılır

Yolcu Hizmetleri

Eğitim gereklilikleri

ICAO ve IATA kuralları gereği Table 1.5A'ya göre;

- Gönderici ve paketleyici acentalar
- Havayolu işletme personeli (Cockpit, Kabin ekipleri, Yolcu Hizmetleri Personeli, Teknik Personel)
- Güvenlik Tarama Personeli
- Yer Hizmetleri Personeline eğitim verilir.

Eğitimler 24 ayda bir yenilenir.

CHECKED BAGGAGE

Yolcunun check-in işlemleri esnasında uçağın ambarında (ambar: hold) taşınmak üzere verdiği bagajının etiketlenerek teslim alınma işlemine 'Bagaj Check' adı verilir.

Bu şekilde etiketlenerek teslim alınan, sorumluluğun yolcуда taşıyıcıya geçtiği ve havayolunun muhafazasından sorumlu olduğu, kayıt altına alınan bagaja da 'Checked Baggage' adı verilir

Yolcu taşımak istese dahi havayolu tarafından check bagaj olarak sorumluluğu kabul edilemeyecek eşyalar vardır:

Kırılacak eşya, değerli eşyalar (Altın, gümüş, hisse senedi, para vb.), iş dokümanları ve örnekleri, kokuşabilir maddeler, sıvı maddeler, paketlenmesi yetersiz ve uygun olmayan eşyalar, hasarlı bagajlar, zehirli, manyetik eşyalar, çakmak, küçük ocak, piknik tipi tüp gibi yanıcı patlayıcı eşyalar v.b tehlikeli maddeler regülasyonuna konu olabilecek maddeler ve her türlü sıvı madde (gıda maddeleri vb.) asla checked bagaj olarak kabul edilmezler.

UNCHECKED BAGGAGE

Yolcunun check edilmiş bagajının dışında, uçak kabininde taşıdığı el bagajına 'Unchecked Baggage' adı verilir. Kilo sınırlandırması IATA standartlarına uygun olarak havayoluna göre farklılık göstermektedir. Boyutları head-rack (uçakta oturma yerlerinin üzerindeki el bagajı konulacak bölümler) boyutlarını aşmamalıdır. Yolcunun ücret ödemeksizin 'El Bagajı' olarak taşıyabileceği eşyalar şunlardır:

Bir adet seyahat için uygun el çantası, 1 adet Duty Free alışveriş çantası, 1 adet şemsiye (sıvı uçlu olanlar hariç) veya baston, sadece bebekli yolcular için 1 adet bebek taşıma çantası veya bebek arabası (kargoda taşınabilir), 1 adet küçük kamera veya

dürbün, Uçuş esnasında okunabilecek kitap ve dergiler, yolcunun kullanma ihtiyacında olduğu portatif (katlanabilir) tekerlekli sandalye, yolcu için elzem olan yürüteç veya koltuk değneği (kargoda taşınır), uçuş süresince kullanmak üzere bebek maması, bebek taşıma sepeti, bir bond çanta veya dizüstü veya koltuk değneği taşınabilir.

EL BAGAJLARINDA GÜVENLİK KURALLARI

SIVI VE BENZER MADDELER UYGULAMASI:

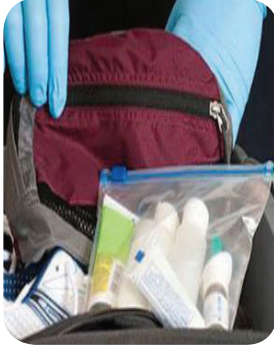
Yolcunun iç ve dış hatlarda kabin içersine alabileceği sıvı ve benzeri maddeler sınırlandırılmıştır. (Jel, sprey, şampuan, losyon, krem, diş macunu gibi)

Bu gibi maddelerin her birinin ağırlığı 100 ml 'yi geçmemelidir.

Bu maddeler muhteviyatı dışarıdan görünebilecek saydam ve ağzı açılıp kapanabilen poşetlerin içinde olmalıdır.

Toplam ağırlıkları 1 litreyi geçmemelidir.

Sadece ilaç ve özel gıda ürünlerinin (bebek maması) güvenlik tarafından kontrollerinin yapılması koşulu ile kendine has muhafazada olmasına müsaade edilmektedir. İlaçların reçetesi kontrol için istenebilir.



“DUTY FREE” ÜRÜNLERİ İLE İLGİLİ KURALLAR

Duty free mağzalarından alınan ürünler, kendine has, ağzı kapalı veya saydam poşetlerde olmalıdır.

İçindeki ürünlerin alındığı günü ve mağazanın adresini belirten makbuzun dışarıdan görünecek şekilde dış kısmına zımbalanması şartı getirilmiştir.

Yolcu “Schengen” ülkeleri arasında bağlantılı uçuş yaparsa, son uçuş noktasına kadar poşetlerin ağzının açılmaması gereklidir.

BAGAJ TAŞIMA LİMİTLERİ



Free Baggage Allowance / Serbest Bagaj Taşıma Hakkı Nedir?

Yolcunun uçuş kuponunun üzerinde veya rezervasyonunda koşul ve limitleri ilgili havayolu tarafından belirlenen ve yolcunun ücretini ödeyerek satın aldığı biletinin, kendisine bileti satın almakla hak olarak tanıdığı, para ödmeden, ücretsiz taşıyabileceği maksimum bagaj ağırlığıdır.

Bu ağırlık göz önünde bulundurularak bagaj kabulü yapılır. Bagajlar son varış noktasına kadar etiketlenir. Manuel check-in'de her bagaj, bagaj etiketinin üzerine yolcuya verilen güvenlik numarası ve yolcunun kaç parça toplam bagajı olduğu yazılarak etiketlenir. Bilgisayarlı check-in'de sistem, bagaj etiketini, üzerinde gerekli tanımlamalar olduğu halde otomatikman üretir. Bagaj etiketinin bir parçası, uçağın ambarında taşınmak üzere teslim alınan bagajın teslim alındığına dair yolcuya verilir.

Bir yolcunun excess ücreti ödense bile bir parça bagajının maksimum ağırlığı IATA kurallarına göre 32 kilo üstü olamaz.

Serbest Bagaj Taşıma Hakkı, tüm dünyada yaygın iki tipte kritere göre belirlenir:

- **KİLO KABULU (WEIGHT CONCEPT)**

Yetişkin ve çocuk yolcunun serbest olarak taşıyabildiği bagaj ağırlığı farklı hizmet sınıflarına göre değişebilir.

First Class: 40 kg.

Business Class: 30 kg

Economy Class: 20 kg

Farklı ülkelerde, farklı havayollarında farklı serbest bagaj ağırlık hakları uygulanabilir. Çocuk biletinin taşıma hakkı yetişkin bileti ile aynıdır. Bebek biletinin taşıma hakkı olmasa da bir çok havayolu bebeğe 10 kiloya kadar taşıma hakkı verir. Bebeğe gerekli olacak eşyalar el bagajı olarak taşınabilir. Örneğin; portatif bebek arabası, ana kucağı v.b.

F, C, Y hizmet sınıflarında karışık yolculuk söz konusu ise yolcu hangi sektörde hangi sınıfa göre para ödemesi yapmış ise o sınıfa ait taşıyabileceği bagaj hakkını kullanır.

Kendi isteği ile bir alt hizmet sınıfında uçan yolcuya, üst hizmet sınıfının bagaj taşıma hakkı tanınır. Yolcu kendi isteği dışında yapılan hizmet sınıfı değişikliğine bağlı olarak daha düşük bir hizmet sınıfında yolculuk etmek durumunda kaldığında ise üst hizmet sınıfının bagaj taşıma hakkına sahip olur.

- **PARÇA KABULÜ (PIECE CONCEPT)**

Genelde okyanus aşırı uçuşlarda, Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada'ya ve bu ülkelerden olan yolculuklarda parça kabulü kullanılır. Bu sistemde serbest bagaj hakkı, F/CL ve C/CL sınıflar için bir yolcunun her bir bagajının üç boyutunun toplamı (en+boy+yükseklik) ve ağırlıkları havayoluna göre değişiklik gösterir.

Çocukların taşıma hakları yetişkinlerle aynıdır.

Bebeklerin ise boyutlarının toplamı 115 cm aşmayan ve check edilebilir bir parça bagaj ile bir bebek puseti veya bebek arabası taşıma hakları vardır.

BAGAJ ETİKETLEME

Uçuşa kabul edilen bagajlı yolcular için sitem tarafından üretilen bagaj etiketi bagajın tanımlanması için bagaja takılır. Bagaj etiketi havayolu, sefer sayısı, yolcu ismi, sistem tarafından verilen ID numarası(bir eşi daha olmayan 6 haneli bir rakamdır, yolcu gereken durumlarda ibraz etmek için bir parçasını taşımak durumundadır) ve varış istasyonunun üçlü kodunu içerir. Ayrıca tüm bu bilgiler barkod olarak da etiket üzerinde mevcuttur.

Bagaj Etiketlenirken Aşağıda Belirtilen Hususlara Dikkat Edilmelidir:

Bagaj daima yolcunun ineceği en son varış noktasına kadar etiketlenir. Bazen yolcunun kendi talebi ile ara noktaya kadar etiketleme olsa dahi, şartlar dahilinde yapılır.

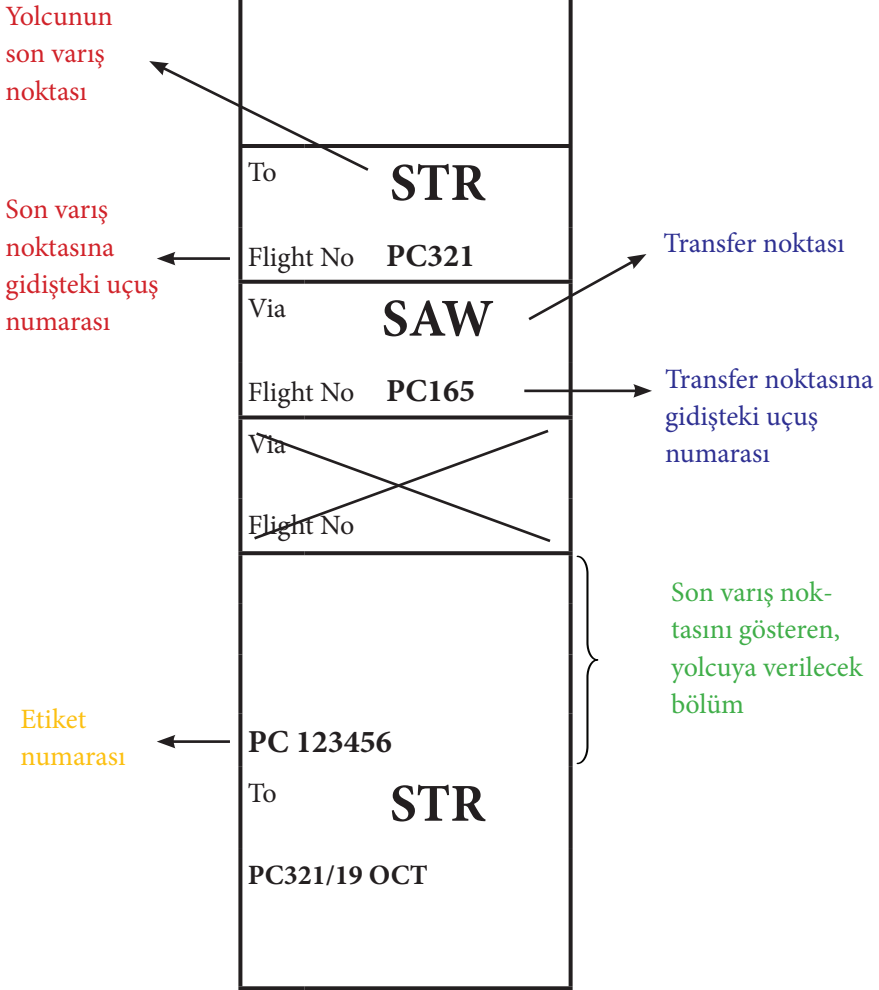
Bagajın özel bir durumu var ise, özel etiketleme (Limited Release) yapılmalıdır.

Yolculuk bir ya da birden fazla noktada transfer yapılarak tamamlanıyorsa transfer noktalarının gösterildiği 'Interline' etiket kullanılmalıdır.

Bagajların kaybolmalarını engellemek amacıyla, tüm etiketlemeler için geçerli olmak üzere, etiket üzerine yazılan varış noktası, uçuş numarası gibi bilgilerin doğru ve okunaklı olmasına özellikle dikkat edilmelidir.

- Yolculuğun son varış noktası etiketin en üst kısmına, To hanesine yazılır.
- Son noktaya onu taşıyan uçağın kodu –sefer sayısı yazılır.(Airline-Flight)
- Transfer nokta/aktarma noktası Via hanesine yazılır.
- Yolcuyu aktarma noktasına taşıyan havayolunun kodu-sefer sayısı yazılır.

Böylece yolculuğun geriye doğru dökümü yapılır.



LIMITED RELEASE ETİKETİ

Belirli sebeplerle taşınmasında risk olan bagajlar için, havayolu taşıma sorumluluğunu aza indirmek adına düzenlenir. Yolcu bagajı ile ilgili yaşanabilecek aksaklıkları kabul etmiş olur.

Havayolları bozulabilecek, kırılacak ve yüksek duyarlılık eşya ve ekipmanların, para, mücevher değerli metal gümüş takı devredilebilir değerli kağıt(hisse sene, bono gibi)iş dökümanları ve benzeri eşyaların, taşınması sırasında meydana gelecek hasar ve kayıplarda sorumluluk kabul etmez.



Havayolları ambarda taşınan checked bagajlar için, bagajın teslim alınmasıyla aynı anda sorumluluğu da misafir bagajını son noktada teslim alana kadar devralmış olurlar. Fakat öyle özellikleri olan bagajlar vardır ki, havayolu taşıyıcı olarak sorumluluğunu kısıtlamak ve sınırlamak amacıyla ilgili bagajları ambarda checked bagaj olarak taşımayı ya hiç kabul etmeyebilir veya ancak '**Limited Release Etiket**' kullanarak kabul eder.

- Kırılacak, hasar görmesi öngörülebilir eşya içeren bagajlar
- Yetersiz, uygunsuz paketlenmiş eşyalar
- Bozulabilir, kokuşabilir maddeler taşıyan bagajlar
- Ağırlık veya hacim problemleri yüzünden kabine kabul edilemeyecek el bagajları
- Check-in'e geç gelen misafirlerin bagajları
- Müzik enstrümanları ve spor aletleri
- Hasar görmüş bagajlar

Limited Release etiketlemenin hangi nedenle yapıldığı etiket üzerinde ilgili bölümlerde gerekli işaretlemeler yapılarak gösterilmeli, misafir konuyla ilgili olarak mutlaka bilgilendirilmelidir ve misafir onayını gösteren imzası etiketin üzerindeki imza bölümüne atılmalıdır.



YARDIMCI ETİKETLER

Öncelik (Priority) Etiketi: First ve Business sınıfında uçan yolcuların bagajlarına takılır. Bagajların öncelikli yüklenip boşaltılacak olması anlamına gelir.

Ağır (Heavy) Bagaj Etiketi: Yer Hizmetleri kuruluşlarının, havayollarının ve ülkelerin belirlediği limitlerin üzerindeki bagajlara takılır. Amaç öncelikli olarak yükleme ve boşaltmayı yapacak olan personeli uyararak gereken tedbirleri almasını sağlamaktır.

Grup Bagaj Etiketi: Grup halinde seyahat eden kişilerin bagajlarının diğer yolculardan ayrılarak toplu olarak yüklenmesi için kullanılan etiketlerdir.

Security Etiketi: Havayollarının talepleri ile kendi kontuarından geçen bagajların diğer bagajlardan ayrılmasını sağlamak için kullanılan etikettir.

Delivery At Aircraft(DAA) Etiketi: Yolcunun uçağa binene kadar kullanması gereken ve varış istasyonuna indiğinde diğer bagajların boşaltılmasını beklemeden kullanımına ihtiyaç duyduğu eşyalar için kullanılan etikettir. Bu eşyalar kalkış istasyonunda yolcu uçağa yönlendirilmeden biniş kapısında alınır ve ambar kapağına yakın bir yere yüklenir. (Bebek arabası, Tekerekli sandalye...)

Mürettebat Bagaj Etiketi: Mürettebata ait bagajların yolcu bagajlarından ayrılmasını sağlamak için kullanılır.

İsim Etiketi: Bagajın kaybolması halinde yolcuya ulaşmak için ve güvenlik amaçlı olarak check edilen tüm bagajlarda isim etiketi mutlaka kullanılmalıdır.

Kırılacak Etiket: Bagajın içinde kırılacak eşya olduğunu belirterek yüklemesi-
nin özenle yapılmasını sağlamak amaçlı kullanılan etikettir.

Refakatsiz Çocuk (UM) Etiketi: Refakatsiz seyahat eden çocuk yolcuların bagajlarını diğer yolcu bagajlarından ayırt etmek için kullanılan etikettir.

Canlı Hayvan Etiketi: Canlı hayvan taşınan kafeslerin diğer bagajlardan ayırt edilmesini sağlamak için kullanılır.

El Bagaj Etiketi: Yolcuların seyahatleri sırasında kendileriyle birlikte uçak içine alacakları bagajlar için kullanılır. El bagajlarının her havayoluna göre kilo ve boyut olarak sınırlamaları vardır.

Yolcu Hizmetleri

Company Mail Etiketi: Yolcu bagajı olmayan, sivil havacılık kuralları çerçevesinde havayollarının taşımayı onayladığı şirket evraklarına “company mail” kısa ca “co-mail” denir. Co-mailler havayoluna, havayollarının anlaşmalı olduğu turizm acentalarına vs. olabilir.

A white rectangular form with the Pegasus logo at the top. It contains fields for "Name / İsim", "Address, Phone / Adres, Telefon", and a section for "Comments / Notlar".

BAGGAGE POOLING

Birden fazla yolcu, aynı uçuşla, aynı noktaya, aynı hizmet sınıfında yolculuk ediyor iseler ve check-in'e aynı zamanda başvurmuşlarsa, serbest bagaj taşıma hakları bir kişinin üzerinde gösterilmek suretiyle toplanabilir.

Bagajlar kimin üzerinde gösterilecekse o kişinin uçuş kuponunun üzerine toplam olarak yazılır.

Pooled kelimesinin kısaltması olarak PLD veya sadece P yazılarak yanına kaç kişi pooled edilecekse 'X: kişi sayısı' eklenir. Diğer uçuş kuponlarına ise sadece PLD (veya sadece P) ve toplu bagajın üzerinde gösterildiği kişinin biletinin numarasının son üç rakamı eklenir.

Issued by PEGASUS AIRLINES		Conjunction ticket(s)		Flight Coupon 1 Place of issue	
Endorsement/Restrictions		Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/Dest. IST/STR SITI	
Date of issue JUN 02		Booking Ref. QKQW2Q/HV A		PEGASUS AIRLINES /ISTANBUL	
Passenger Name(not transferable) TIMUR/MRS		IT fare		Issued in exchange for 454545	
Not valid before		Not valid after		Allow	
x/o Not good for passage		Carrier	Flight	Class	Date
From TRABZON		H9	123	Y	07NOV
To ISTANBUL (SAW)		PGT	321	Y	07 NOV
To STUTGART				V	O
To ---VOID---				V	O
To ---VOID---				V	O
Baggage Ckd/Unckd		Pcs	Wt	Unckd	Pcs
		2	40	X	
Fare EUR560		Fare calculation PLDX2			
Equiv fare pd. EUR					
Tax USD 15 TR					
Form of payment					
Tax CASH					
Total 575EUR		Cpn	Airline	Form and Serial Number	Ck
A/L Agent Info 1234			Code		Original issue
Stock Control CK		1	624	1234 123 123	1

Issued by PEGASUS AIRLINES		Conjunction ticket(s)		Flight Coupon 1 Place of issue	
Endorsement/Restrictions		Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/Dest. IST/IST SITI	
Date of issue JUN 02		Booking Ref. QKQW2Q/HV A		PEGASUS AIRLINES /ISTANBUL	
Passenger Name(not transferable) TIMUR/MMR		IT fare		Issued in exchange for 454545	
Not valid before		Not valid after		Allow	
x/o Not good for passage		Carrier	Flight	Class	Date
From TRABZON		H9	123	Y	07 NOV
To ISTANBUL (SAW)		PGT	321	Y	07 NOV
To STUTGART				V	O
To ---VOID---				V	O
To ---VOID---				V	O
Baggage Ckd/Unckd		Pcs	Wt	Unckd	Pcs
		PL	DX	123	
Fare EUR560		Fare calculation			
Equiv fare pd. EUR					
Tax USD 15 TR					
Form of payment					
Tax CASH					
Total 575EUR		Cpn	Airline	Form and Serial Number	Ck
A/L Agent Info 1234			Code		Original issue
Stock Control CK		1	624	1234 123 124	1

FAZLA BAGAJ (EXCESS BAGAJ)

Taşıyıcı tarafından yolcunun biletinde belirlenmiş ücretsiz taşıyabileceği serbest bagaj taşıma hakkından fazla olan bagaj 'Excess Baggage'dır.

Kilo kabulü uygulaması olan sektörlerde excess bagaj kilo başına, parça kabulü uygulaması olan sektörlerde ise excess bagaj parça başına tahsil edilen ücrettir.

Excess bagajın taşınabilmesi için yolcudan talep edilen ücrettir. Bu ücretin karşılığında bir 'Excess Bagaj Evrağı' düzenlenir.

Ücretin hangi para birimiyle tahsil edileceğine ilgili havayolu karar verir.

Yolcunun ödemesi gereken excess bagaj miktarı 'Kilo Kabulü' için aşağıdaki formül ile tespit edilir:

TOPLAM EXCESS = Toplam bagaj kilosu - Serbest bagaj taşıma hakkı

EXCESS KUPONU

Tıpkı bilet gibi matbu evraktır, üzerinde tahrifat, karalama, oynama olmamalıdır. Eğer iptal edilmesi gerekirse atılmamalıdır, VOID yazılarak saklanmalıdır.

Excess bagaj evrakının dört bölümü vardır:

- Audit Coupon,
- Agency Coupon
- Flight Coupon
- Passenger Coupon

Excess evrağının üzerindeki bölümlerin ne amaçla kullanıldığı örnek evrak incelenecek olursa şöyledir:

- Yolcunun ismi
- Toplam checked bagaj kilosu
- Serbest bagaj taşıma hakkı
- Fazla bagaj değeri
- Kg başına uygulanan excess bagaj birim ücreti belirtilir.
- Fazla bagaj için tahsil edilen toplam ücret
- Ödeme şekli yazılır.
- Biletinin numarası

- Hangi tür bagaj için excess alındığı gösterilebilir. (golf malzemesi, canlı hayvan...)
- Excess kuponunun düzenlendiği yer ve tarih, işlemi yapan kişinin imzası
- Excess ödemesinin yapıldığı çıkış noktaları. (Bu bölümün boş olması durumunda excess bagaj evrağı geçersizdir.)
- Taşıyıcı havayolu
- Uçuş numarası ve tarihi, yolculuğun başlangıç noktası, varsa transfer nokta ve bitiş noktası.

Excess bagaj evrakı matbu evrak olduğundan teslim alınması, arşivlenmesi daima koçan seri numaraları üzerinden yapılır.

Birim ücreti hangi para birimi üzerinden belirlenmişse o birim üzerinden ücretlendirme yapılması tercih edilir. Eğer farklı bir para birimiyle tahsilat yapılacaksa, havayolunun belirttiği bankadan alınmış döviz kuru baz alınır.

İşlemlerin bitiminde, toplam olarak kaç kg excess bagaj olduğu ve karşılığında tahsil edilen ücret, alındığı para cinsinden (veya kredi kartı olarak) kaydedilir. Farklı para birimleriyle yapılan tahsilâtlarda, tahsilâtın detayları gerekli şekilde kayıt altına alınır ve gerekli departmanlara gönderilerek raporlanır.

Birçok havayolu DCS sistemi üzerinden excess ücreti tahsil etmekte ve faturasını sistem üzerinden çıkararak yolcuya verebilmektedir.

				FAZLA BAGAJ KUPONU EXCESS BAGGAGE KUPON BİLETİ																					
İstasyon Caddesi No: 24 K. 1 34800 Yeşilyurt / İSTANBUL Tel: (0212) 663 29 34 (6 hat) Fax: (0212) 573 83 23 Ulaştırma V.D.: 7230047085 Tic. Sic. No.: 261186 - 208758		İL KODU: 34		Seri A Sıra № 2214																					
Yolcu İsmi : Name of Passenger :		☐ Golf Malzemesi : Golfing Equipment : ☐ Kâpek : Dog :		Acenta Hazırlanış Tarihi ve Yeri : Agent Date and Place of Issue :																					
Toplam Bagaj : _____ kg Total Weight :		YOLCU KUPONU PASSENGER COUPON		Çıkış ve Varış Yerinden Geçerlidir: Valid to and From Destination :																					
Ücretsiz Bagaj : _____ kg Free Allowance :		İzahat : Remarks :		<table border="1"> <tr> <th>Taşıyıcı :</th> <th>Uçuş No :</th> <th>Tarih :</th> <th>Parkur :</th> </tr> <tr> <td>Carrier :</td> <td>Flight :</td> <td>Date :</td> <td>Routing :</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>from _____ dan</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>to _____ 'a</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>to _____ 'a</td> </tr> </table>		Taşıyıcı :	Uçuş No :	Tarih :	Parkur :	Carrier :	Flight :	Date :	Routing :				from _____ dan				to _____ 'a				to _____ 'a
Taşıyıcı :	Uçuş No :	Tarih :	Parkur :																						
Carrier :	Flight :	Date :	Routing :																						
			from _____ dan																						
			to _____ 'a																						
			to _____ 'a																						
Fazla Bagaj : _____ kg Excess Weight : Tül _____ kg Tül _____																									
Ödeme Şekli : Form of Payment :																									

Topkuri Mat. ve Tic. Coşkun Alp İlayrak - Çemberlitaş - İST. Tel: 518 24 69 / Sultanahmet V.D. 1580046461 B. Yılı: 1997 Anl. Tarih: 7.8.1996/1421

EXCESS BAGAJDA ÖZEL UYGULAMALAR

Canlı hayvan, kayak, golf malzemeleri, bisiklet, sörf board, deltaglider gibi özel bagajların taşınması durumunda her havayolu kendi kuralları gereğince özel ücretler ve/veya indirimler uygulayabilmektedir.

Canlı Hayvan:

Canlı hayvan için, ister kabinde taşınsın (PETC) ister ambarda taşınsın (AVIH) mutlak excess uygulaması söz konusudur. Yolcu, hiç excess bagajı olmasa dahi, canlı hayvan için Kilo Kabulünde hayvanın kafesi ile beraber ağırlığı kadar, Parça Kabulünde hayvanın ağırlığına göre bir veya iki fix ücret excess bagaj ücreti ödemek zorundadır. Yolcunun hem canlı hayvanı hem de excess bagajı varsa her ikisi için de ayrı ayrı excess bagaj evrakları düzenlenir. Canlı hayvan için düzenlenen excess bagaj evrağı onun bileti sayılır. Canlı hayvan için kaç kg excess bagaj ücreti uygulanacağı ilgili havayolu tarafından belirlenir. Yolcu canlı hayvan taşıırken kendi serbest bagaj taşıma hakkından yararlanamaz.

Golf Malzemesi:

Bir golf takımı aşağıdakilerden ibarettir: Bir golf çantası (içinde en fazla 14 golf sopası), bir çift golf ayakkabısı, maksimum 12 golf topu. Golf turizmini desteklemek amaçlı olarak golf malzemesi taşınması excess bagaja konu oluyor ise, kişi başı 1 golf takımı üzerinden farklı havayolları tarafından değişik indirimler yapılabilmektedir. Yolcu ücretsiz bagaj taşıma hakkını aştığında sadece bir golf takımı için özel ücret uygulanması söz konusudur. Bir başka deyişle indirimler kişi başına ve sadece bir takım için uygulanır.

Kayak Malzemesi:

Bir kayak takımı bir çift kayak, bir çift kayak sopası, bir çift kayak ayakkabısı ibarettir. Kayak turizmini desteklemek amaçlı olarak kayak malzemesi taşınması excess bagaja konu oluyor ise (kişi başına sadece bir takım için) farklı havayolları tarafından değişik indirimler yapılabilmektedir. Bazı havayolları bu malzemeleri ücretsiz taşıırken, bazıları ise ağırlıkları ne olursa olsun 3 kg veya 4 kg olarak kabul etmekte, bazıları ise örneğin 12 kg'a kadar 3 kg indirimini yapmaktadır.

Bisiklet, Sörf, Deltaglider vb.

Bisiklet, Sörf, Deltaglider v.b malzemeler için farklı uygulamalar olmakla beraber, havayollarının çoğunluğunda başvuru mutlak excess bagaj uygulamasıdır. Yolcu, hiç excess bagajı olmasa dahi (Kilo ve Parça Kabullerinde) bu malzemeler için sabit bir excess bagaj ücreti ödemek zorundadır.

Ayrıca pek çok havayolu, diplomatik posta ve göçmen / mülteci bagajları için belirledikleri özel excess bagaj birim ücretleri üzerinden işlem yapmaktadır.

Müzik Enstrümanları:

Müzik enstrümanları checked bagaj olarak taşımayı kabul etmez taşınmasıyla ilgili olarak meydana gelecek hasar ve kayıplarda sorumluluk kabul etmez.

BAGGAGE ID

Olağan bir check-in'de aksi kararlaştırılmamışsa yolcular, checked bagajlarını check-in'de görevli memura teslim ederler, bagaj tartılıp etiketlenir, kilosu ve etiket numarasıyla yolcu ismi altına işlenerek kayıt altına alınır, artık bagaj havayolu sorumluluğuna geçer, etiket bir parçası yolcuya verilir. Bagaj önce Şut, oradan uçak park pozisyonuna gönderilerek uçağa yüklenir.

Baggage ID ise departmanlar arası bagaj sayısı üzerindeki mutabakatsızlık durumlarında, mutabakatsızlığın sebebi bulunamadığında, herhangi bir nedenle ambar-da olması gerekip bir nedenle arandığı halde bulunamayan bagajlar nedeniyle veya güvenlik açısından alarm veya ihlal durumlarında uygulanır.

Buna göre check-in kontuarında bagajını teslim eden ve varış noktasından önce bir daha bagajını görmemesi gereken yolcular bunun yerine, uçağa binmeden evvel uçak park pozisyonunda dizilmiş ilgili uçağın bagajları arasında kendi bagajlarını görevli personele fiziken göstererek, uçak altından ambara yüklenmesini sağlarlar. Gösterilmeyen bagajların etiketleri kontrol edilir, yolcu tarafından sahiplenilmeyen bagajlar gerekirse güvenlik birimlerine teslim edilir.

BOARDING

UÇAĞA KABUL İŞLEMLERİ

Check-in işlemi tamamlanmış yolcuların güvenlik/pasaport işlemlerinden sonra biniş salonlarına davet edilerek uçağa kabul edilmesine **boarding** adı verilir. Biniş işlemleri, havalimanının teknik donanımına göre, açık kapılardan veya köprü/körük (jetty/finger bridge) adı verilen bölümlerden, manuel veya bilgisayarlar (gate reader) vasıtasıyla gerçekleştirilebilir.



Açık kapıdan yolcu kabulü yapılıyor ise yolcular, terminalin aprona açılan kapısından bindirildikleri otobüsler aracılığı ile uçağa kadar ulaştırılır.



Körük denilen bölümler ise terminal ile uçak arasında bir köprüdür. Yolcular bu kapalı köprüden geçerek başka bir araca ihtiyaç duymaksızın uçağa binebilirler.

Biniş işlemi, uçağın yerde yapılması gereken işlemlerin (yakıt, temizlik, ikram hizmetleri vb.) tamamlanmasından sonra uçak koordinatörünün onay vermesi ile başlatılır. İkram ve temizlik sürerken ve özellikle uçak yakıt alırken güvenlik nedeni ile biniş işlemleri başlayamaz. Uçak yakıt alırken "boarding" yapılması gerekiyor ise itfaiye aracının uçağın yanında hazır bulunması gerekmektedir.

Uçağa yolcu kabulü için biniş salonlarına, uçağın tarifeli kalkış saatinden 60-90 dakika önce gelinerek hazırlık işlemleri başlatılır.

BOARDING ÖNCESİ HAZIRLANAN EVRAKLAR

- Printer kağıdı
- Manuel bagaj etiketi
- Kabin Bagaj etiketi
- Purser Info Shett(CIS) formu
- Boş biniş kartı (b/c)
- Limited Release etiketi
- Anons dosyası
- Fragile(kırılacak) etiketi
- Diğer (Havayollarının prosedurlerine göre değişen ve gerekli olan etiketler.)
- Gate çizelgesi Numaratör: Sistem yardımı olmadan boarding yapılması durumunda, boardingin gidişatını, hangi yolcuların uçağa binip hangilerinin binmediğini tespit amacıyla, boarding kartlardaki güvenlik numaraları numaratöre işlenir.

		BİNİŞ KARTI BOARDING PASS			
UÇUŞ FLIGHT		YER NUMARASI SEAT NUMBER		UÇUŞ FLIGHT	
BOARDING NO:				ÇIKIŞ KAPISI GATE	
BİNİŞ KARTI BOARDING PASS				BOARDING NO:	

NUMARATÖR



BOARDING GATE CHECK LIST

DEST		FLIGHT NO			DATE			PAX	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
151	152	153	154	155	156	157	158	159	160
161	162	163	164	165	166	167	168	169	170
171	172	173	174	175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186	187	188	189	190
191	192	193	194	195	196	197	198	199	200

BOARDING NOKTASINDA PERSONELİN BİLMESİ GEREKENLER

- Uçağın sefer sayısı/varış noktası
- Check-in işlemi tamamlandıktan sonraki yolcu sayısı
- Özel yolcu bilgileri
- Park pozisyonu/kapı numarası
- Transit yolcu sayısı(uçakların iniş bilgisi)
- Internet, kiosk ve mobil check-in yaptırmış yolcu listesi.
- Kontuar talimatları, boarding başlamadan önce bilinmesi gereken unsurlar.

DOCUMENT MATCH (DMG-BELGE EŞLEŞTİRME) HİZMETİ

Dış hat uçacak pasaport kontrolünden geçen tüm yolcuların boarding öncesi uçuş kartı, pasaport eşleştirmesi yapılır. Geçerli evrakların olup olmadığı, yolcunun görünüşü ile pasaporttaki resminin karşılaştırılmasını kontrol edilir. Geçerli dökümana sahip olmayan yolcular Denied yapılarak uçaktan indirilir.

BOARDING HAZIRLIĞI

- Boarding yapılacak kapıların ekranlarını ilgili birimle görüşerek açtırılır.
- Özel durumu olan yolcular, ön boarding için hazırlanır kontrol edilir.(PRM).
- Güvenlik kontrolünde uçuş açısından tehlike arz edecek madde bulunuyor ise; bu maddeler prosedürlere uygun şekilde güvenlik poşeti düzenlenerek polisten teslim alınır.
- Kabin etiketi takılmamış el bagajları kapıda kontrol edilerek etiketlenir.
- Büyük el bagajları kapıda mutlaka yolcudan alınarak etiketlenip uçağın ambarına konulması sağlanır. Söz konusu bagaj bilgisi hareket memuruna mutlaka bildirilmelidir.
- Harekat memuru uçağın hazır olduğu bilgisi vermeden uçağa yolcu alınmaz.
- Yolculara uçağa çağrı anonsu yapılır.
- Boarding öncesi mutlaka biniş kartı-kimlik eşleştirme(document match) yapılır. Bu aşamada yolcunun ad/soyadın yanı sıra uçuş tarihi, nosu ve varış noktası kontrol edilir.

ÖN BOARDİNG (PRE-BOARDING)

Özel hizmet gerektiren yolcular öncelikle uçağa alınırlar (UM, WCH, BLND, DEAF, MAAS, bebekli, çocuklu, yaşlı, hamile, transit vb. yolcular) Bu uçak içinde kendileri ve diğer misafirlerin konforu için rahatça yerleşme zamanı tanır. Standart pre-boarding anonsu ile davet edilen özel ilgi gerektiren misafirler ön boarding için kontrol edilir, hazırlanır. Bu arada diğer misafirlere tahmini biniş saati tavsiye edilmiş olur.

Kimi zaman da ön-boarding, biniş kapısında herhangi bir nedenle işlem gerektiren misafirlerin isim anonsu ile çağrılıp, işlemlerinin ana boarding sürecine ertelenmeden, önceden bitirilerek zaman kazanılmasını koordine etmeyi kapsar. Kabinde taşınması için gereken şartları taşımayan, standartlara uymayan el bagajlarının kontrolü, toplanması, etiketlenerek ambara transferi, sisteme girilerek kayıt altına alınması da pre-boarding sürecinde yapılır. Uçak koordine ve şut bölümü kapıda toplanan bagajların detayları konusunda ivedilikle bilgilendirilir.

Basılacak evraklar veya uçağa teslim edilecek özel form/zarf gibi evraklar, kontuar kapanınca tamamlanmak üzere, hazırlanır.

EASY BOARDING

Kabin içinde, körükte yaşanacak karışıklığı azaltarak yolcu konforunu artırmak ve boardingte zamandan kazanmak amacıyla uygulanır. Buna göre kabin içi iki ana bölüm olarak düşünülerek, ilk 15 sıradaki yolcular uçağın ön kapısından kabul edilirken, 15. sıradan arkada oturanlar uçağın arka kapısından kabul edilir. Kart koparan iki personel birlikte çalışabilir, eşzamanlı olarak iki oturma grubundan da yolcu kabul edebilir. Uçak açık park pozisyonundaysa aynı anda iki yolcu otobüsü de kullanılabilir. Yolcuları kapıya başvuru şekliyle ilgili yönlendirmek için anonslar yapılır.

BOARDING

Boarding anonsu yapılarak yolcu kabulüne hazır olduğu yolculara bildirilir.

Uçak koordine, uçağın yolcu kabulüne hazır olduğu bilgisini verdiğinde öncelikle pre-boarding yapılacak yolcular (transit yolcular, özel hizmet gerektiren yolcular, çocuklu ve bebekli aileler, ekonomi sınıfta seyahat eden yolcular, First Class ve Business Class seyahat eden yolcular ile VIP yolcular) ile yolcu kabulüne başlanır

Apron güvenliğini sağlamak amacıyla uçak altına personel yönlendirilir.

Bazı havayolları etkin, hızlı bir kabul sağlamak ve uçak içerisinde karışıklık yaşanmaması için yolcuları koltuk numaralarına göre arka sıralardan başlayarak öne

doğru kabul etmeyi veya, uçağı koltuk numaralarına göre ön ve arka diye iki kısma ayırarak, ön ve arka kapılardan, gerekirse aynı anda iki yolcu kabul memuru ve otobüsü kullanarak eş zamanlı olarak iki boarding yapma (Easy Boarding) yoluna gitmeyi tercih eder. Bazen farklı uçak tipleri için de teknik nedenlerle aynı uygulama yapılabilir.

Uçağın park pozisyonu ve hava durumu şartları göz önünde bulundurularak yolcu alımı otobüs veya yürütülerek sağlanır. Yolcular yürütülerek uçağa alınacaksa; yolcuların uçağa geçiş güvenliğini sağlamak için geçiş yapacakları bölümler apron trafiğine kapatılır.

Yolcular uçağa alınırken her bir uçuş kartının uçuş numarası bölümünün okunarak yolcunun uçuş numarasından emin olunur, koparılan kartın bir kısmı kontrol için memurda, bir kısmı yolcuda kalır.

Gate reader kullanılıyor ise tüm kartlar makinada okutulur.

Pre-boarding sürecinde gerçekleştirilemeyen işlemler gerçekleştirilir.

Mümkün olduğunca her yolcuya ismi ile hitap edilir ve iyi uçuşlar dlenir.

Tıpkı check-in aşamasındaki gibi yolcular biniş işlemleri boyunca da dikkatle izlenmelidir.

Yolcunun fiziksel durumu, standartlara uygun olmayan el bagajı, canlı hayvan taşıyıp taşımadığı, açık cep telefonu olup olmadığı, hamilelik, hastalık, fazla alkollü olma gibi durumları, yolcunun taşımakta olduğu çocuk arabası, kendine ait tekerlekli iskemle v.b.nin etiketli olup olmadığı yolcu ve bagajı gözlenmeden farkedilemez.

Check-in kontuarı kapanınca alınan yolcu ve bagaj figürüne göre biniş kartlarının sayılması zorunludur. Cock-pit veya jump-seat yolcular uçuyor ise ayrıca belirtilir. Kart sayan kişi, eksik yolcu sayısı konusunda en azından tahmini bir sayı verebilecek durumda olmaya çalışır. Kart sayma işi, mümkün olduğunca aynı kişi tarafından takip edilip, sonlandırılır. Kartlar her bir hizmet sınıfı için ayrı ayrı ve bebek kartları ayrılarak sayılır. Check edilen yolcu sayısı ile board edilen yolcu sayısı birbirini tutmalıdır.

Biniş kapısında alınan el bagajında taşıyamayacağı 'Security Items'lar etiketlenerek güvenlik torbasına konulur, uçak koordineye bilgisi verilip, ambara yüklenmek üzere uçak altına teslim edilir.

Check-in kontuar kapanır kapanmaz, uçağa evrakları basılır veya doldurulması gereken form/zarf v.b. evraklar tamamlanır, uçağa götürülür.

Geçen yolcudan alınan Boarding kartları mevcut sistemde okutularak uçağa binen ve Boardingten geçmemiş yolcular tespit edilir.

Yolcu Hizmetleri

Kalan yolcuları Boardinge çağırarak için danışmadan uçuşa son çağrı anonsu yaptırılır. Son çağrı anonsunada başvurmamayan yolcular için isim anonsu yaptırılır. Beklenen yolcular gelmedikleri halde; kayıtlı bagajları var ise koordineye bilgi verilerek bagajlar uçaktan indirtirilir. Yolcuların uçuş iptal işlemleri yaptırılır.

Tüm yolcular uçağa yönlendirilir.

BOARDING KART ÜZERİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR



- Yolcu ismi
- Uçuş numarası, tarih ve saat
- Yer numarası
- CI numarası

UÇAKTA EKSİK YOLCU VAR İSE YAPILACAKLAR

- Eksik yolcular uçağın kalkışından minimum onbeş dakika önce belirlenir. Eksik yolcuların sayısı beşten fazla ise genel bir son çağrı anonsu yapılır. Eksik yolcu sayısı maksimum beş ise load controller'a eksik yolcularla ilgili bilgi, bagaj detayları (etiket numaraları, son varış noktaları) sözlü veya yazılı olarak iletilerek ambardan bagajların aranmasına başlanması sağlanır.
- İsim ve son çağrı anonsları yapılmaya başlanır.
- Yolcunun kartı koparılmaksızın uçağa geçme ihtimali gözönünde bulundurularak, uçaktaki koltuğu kontrol edilir. Gerekirse uçuş ekibinden uçak içinde yolcunun isminin anons edilmesi rica edilir.
- Polis Kısım Amirliği aranarak, herhangi bir nedenle pasaport kontrolundan geçemeyen yolcu olup olmadığı sorulur.

- Lounge tekrar aranarak, kapıya geçmeyen yolcu kalıp kalmadığı kontrol edilir.
- Yolcu belirlenen kalkış zamanına kadar biniş kapısına müracaat etmemişse ve bagajı da bulunmuş ise hareket memuru bilgilendirilir, kaptanın onayı ve onun onayı ile iptali gerçekleştirilir. Ayrılmış olan bagajı Kayıp Eşya'ya gönderilir. Kayıp Eşya ve Şut durumdan haberdar edilerek hazırlıklı olmaları temin edilir. Eger yolcu dışhat ucuyorsa Pasaport Kısım Amirliği, yolcunun durumu ile ilgili olarak bilgilendirilir. Uçağa verilen evraklarda –LMC yapılarak, gerekli düzeltme yapılır. IATA kuralına göre iptal edilen bir yolcunun bagajı da mutlaka iptal edilmelidir.
- Yolcu, eğer kapıya zamanında ulaşırsa uçak koordine bilgilendirilir, yolcu uçuyor ise bagajının aranması durdurulur. Şayet bagaj zaten bulunmuş ise tekrar uçağın ambarına yüklenmesi sağlanır.
- Uçuştaki tüm yolcuların uçakta olduğundan emin olunduktan sonra biniş işlemlerinin tamamlandığı uçak koordineye iletilir.

UÇAĞA YANLIŞLIKLA BİKEN VEYA SON ANDA UÇUŞTAN VAZGEÇEN YOLCULAR İLE İLGİLİ OLARAK YAPILACAKLAR

- Varsa yolcunun uçak altına yüklenmiş bagajı indirilir.
- Uçaktaki yolculara anons yapılarak herhangi bir yolcunun başka bir kimse-den o uçakta taşınmak üzere herhangi bir bagaj/paket veya çanta alıp alınmadığı tespit edilir.
- Uçakta bulunan yolcuların uçak içine aldıkları bagaj, paket veya çantalarını kucaklarına almaları/göstermeleri sağlanarak kabin bagaj dolapları kabin ekibi tarafından kontrol edilir. Bu kontrol sırasında sahipsiz bir eşya tespit edildiği takdirde tüm yolcular boşaltılarak güvenlik güçlerine bildirilir.
- Kabin ekibi tarafından koltuk altları, koltukların önünde bulunan cepler ile uçak lavaboları da dahil yolcunun kabin içerisinde ulaşabileceği yerler kontrol edilir.
- Kabin ekibinin yapacağı işlemler neticesinde bir tutanak hazırlanarak, tutanağın bir sureti Mülki İdare Amirliği'ne verilir.
- Diğer mevzuat ve uygulama zorunlulukları saklı kalmak üzere, pilot tarafından ayrıca her hangi bir makama bilgi verilmesine gerek yoktur.

- Kolluk gücü olarak polisin pilot tarafından çağrılmadığı durumlarda ayrıca polis tarafından diğer işlemlere nezaret edilmesine gerek yoktur.
- Şüpheli bir durum yok ise bu yönde ki bilgiler tutanağa girilir. Şüpheli bir durum olması durumunda ise hava yolu şirketi tarafından kolluk birimlerine gerekli işlemler yapılmak üzere haber verilir.
- Herhangi şüpheli bir duruma rastlanmadığı durumlarda uçuş gerçekleştirilir/devam edilir.

BİR UÇAĞI KAPATMAK İÇİN YAPILACAKLAR

Check-in yaptırmış, boardingden geçmiş ve uçak içindeki yolcu sayısının eşit olması gerekmektedir.

BOARDING ANONSLARI

Çeşitli nedenlerle yolcuyu bilgilendirmek amacıyla terminal içinde yapılan çağrılardır.

- **Gate Open Anonsu:** Yolcuları bekleme salonuna almak için son güvenlik noktasına çağırmak üzere yapılır.
- **Genel Boarding Anonsu:** Yolcuların uçağa kabul edilmeye başladığını bildiren çağrılardır.
- **Row by Row Anonsu:** Yolcuların uçağa binişlerini kolaylaştırmak için koltuk sıra numaralarına göre Boarding yapılması durumunda, uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesi anonsudur.
- **Last Call (Son Çağrı):** Boarding sonunda hala gate e başvurmamış yolcular için yapılan son çağrıdır. Yolcu bu anons yapılmadan uçuştan offload edilemez.
- **Gate Change (Kapı değişikliği) Anonsu:** Herhangi bir sebeple yolcuların uçağa alınacağı kapı değişirse, bilgilendirmek için yapılan anonstur. Gate change anonsu yapılmazsa yolcular yanlış kapıda bekleyebilir.
- **Luuggage Identification (bagaj ID) Anonsu:** Bazı durumlarda; uçağa yüklenen bagajlarda sayı olarak mutabık kalınamaması durumunda havayolu ve uçuş ekibinin insiyatifiyle bagajlar uçak altında sıralanır. Her yolcudan uçağa binerken kendi bagajını yetkiliye göstererek uçağa yüklenmesini sağlar. Amaç sahipsiz bagajların uçağa yüklenmemesini ve uçuş emniyetini sağlamaktır. Bagaj ID yapılacağı zaman uçağın koordinesinden gate e bilgi iletilir. Gate teki personel ise yolcuya yapacağı bu işlem hakkında bilgilendirme anonsu yapar.

- **Free Seating Anonsu:** Bazı havayollarında ve bazı uçuşlarda yolculara check-in sırasında koltuk numarası verilmez. Yolcular uçak içinde uygun koltuklara kendi oturur. Bu normalden farklı bir uygulama olduğu için yolculara önceden bilgi vermek gerekir.
- **Gecikme Anonsu:** Uçuş belirli sebeplerle gecikmeli olarak gerçekleşecek olabilir. Bu durumda yolculara nedeni ile birlikte gecikmenin ne kadar olacağı bildirilir. Bazı durumlarda uçuşun gerçekleşeceği saat belli olmadığına ise yeni bilginin ne zaman verileceğine dair anons yapılır. Gecikme anonsları yapılmadan önce havayolu yetkilisi ve/veya hareket personeli ile mutabık kalınır.

UÇUŞ AKSAKLIKLARI

Çeşitli nedenlerle uçuşlarda meydana gelebilecek gecikmeler, uçuş iptalleri, uçuş birleştirme, varış noktası değişiklikleri (divert), rezervasyon hataları, overbooking, bağlantılı sefer (connection flight) kaçırma gibi aksaklıklarda yolcuya verilecek hizmetleri kapsar.

- Overbooked Uçuşlar
- İptaller
- Gecikmeler
- Diversion
- Denied Boarding
- Bağlantılı sefere (connection) yetişememe
- Rezervasyon hataları

OVERBOOKED UÇUŞLAR

Havayolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç ‘No Show’ misafirleri varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler. Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına ‘Overbooking’ adı verilir.

Burada amaç no show olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir. Overbooked uçuşlarda rezervasyonu olan tüm misafirler check-in’e başvururlarsa uçak dolana kadar check-in yapılır.

Uçak dolduktan sonra gelen misafirler için havayolları yer varsa misafiri bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile kabul edebilir, başka bir havayolu ile ulaşımını sağlayabilir, otelde misafir edilip bir sonraki uçuş ile gönderebilir.

OVERBOOKED UÇUŞLARDA ASLA İNDİRİLMEMEYECİK YOLCULAR

- VIP, CIP
- Diplomatik kuryeler.
- Hasta ve engelli yolcular
- UM'ler.
- Transit / Transfer yolcular
- Acil görev uçuşundaki havayolu çalışanları
- Gemi mürettebatı
- Beraberinde AVIH olan yolcular
- Ayrıca gruplar ve çocuklu anneler

mümkün olmadıkça uçuştan indirilmezler.

Overbooking nedeniyle uçuştan iptal edilen yolculara iptalin nedeni nazikçe anlatılır, yer varsa yolcu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edilebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile check edilebilir, başka bir havayolu ile yolcu söz verilen varış noktasına aktarmalı veya direkt transfer edilebilir. Yolcuya bilet iade ve hediyesi yapılabilir, otelde misafir edilip bir sonraki uçuş ile gönderilebilir, gerekli telefon görüşmeleri için yardımcı olunur, bekleyeceği süre uzun ise havayolunun talimatına göre şehir turu vb. etkinlikler de ayarlanabilir.

DENIED BOARDING

Denied Boarding, bir yolcunun, Havayolunun bir uçuşunda konfirme bileti ve rezervasyonu olduğu halde, uçağın kullanılabilir koltuk kapasitesinden fazla sayıda yolcuya bilet satılması nedeniyle, overbooked olarak, uçuşa kabul edilememesi durumudur. Bu yolcular kontuara zamanında başvurmuş olmalı ve geçerli, gerekli seyahat dokümanlarını ibraz etmiş olmalıdır. Böyle bir durumda İşbirliği Sistemi uygulanacaktır.

İPTALLER

Havayollarının kalkış veya varış havalimanlarındaki kötü hava koşulları, gelen uçağın geç gelmesi, teknik aksaklıklar, havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar gibi nedenlerle tarifeli uçuşlarını iptal etmeleri veya uçakların tarifeli kalkış/varış saatlerinde gecikme yapmaları durumlarıdır.

TIME	DEPARTURES	CK-IN	REMARKS
12:45	SHARM EL SHEIK		ESTIMATED AT 16:15
15:10	FRANKFURT	C	ESTIMATED AT 16:10
15:15	ROMA		CANCELLED-VOLCANIC ASH CLOUD
15:25	IBIZA		CANCELLED-VOLCANIC ASH CLOUD
15:40	LUXEMBOURG	D	ESTIMATED AT 16:15
15:50	CATANIA	D	ESTIMATED AT 16:20
16:15	PARIS CDG	B	
16:25	KATOWICE	D	
16:35	BERLIN-TEGEL	B	
17:00	MUNICH	C	
17:10	ROMA	B	
17:45	ALGHERO	B	

Havayollarının çeşitli nedenlerle seferlerini vaad ettikleri saatten daha geç ya da hiç gerçekleştirememesi durumudur.

İptal ve gecikmelere;

- Kalkış ya da varış istasyonlarındaki kötü hava koşulları,
- Geliş seferindeki gecikme,
- Teknik nedenler ve kazalar,
- Havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar,
- Hava trafiği

sebebi olabilir.





ACIL İNİŞ (DIVERSION)

Uçağın kötü hava şartları, teknik veya başka bir sebeple gitmesi gereken varış noktası dışında başka bir havalimanına inmesi yada kalkış meydanına geri dönmesidir.

Gecikme/İptal/Divert durumlarında yolcu haklarının gözetilmesi ve mağduriyetini telafi etmek için:

- Yolcuların anonslar ile düzenli aralıklarla bilgilendirilmesi.
- Serinletici (refreshment), hafif yemek (snack) veya sıcak yemek (hot-meal) ikram edilmesi (VOUCHER dağıtılarak yapılabilir)
- Yolcuların otelde ağırlanmaları
- Yolcuların transferinin başka havayolları ile sağlanması
- Şehir turu v.b. etkinlikler düzenlenmesi sağlanabilir.
- Verilecek hizmetin türünü havayollarının kuralları ve gecikmenin süresi belirler.

YOLCU HAKLARINA AİT YÖNETMELİK

Yolcu haklarına ait yönetmelik; 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri hakkında Kanunun 9 uncu maddesinin (g) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Bu yönetmelik 11 Şubat 2004 tarih ve 261/2004 nolu Avrupa Birliği Regülasyonu çerçevesinde hazırlanıp, yürürlüğe konulmuştur.

Bu yönetmelikle; uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve uzun süreli tehir durumlarında yolculara yardım ve tazminat ile ilgili genel kuralları düzenlenmektedir.

FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST (FIM)

Sefer iptali, varış noktasının değişmesi v.b. nedenlerle yolcunun uçuşunun istek dışı kesilmesi, yolcunun isteği olmadan yeni rota düzenlenmesi gerektiği zaman yolcunun uçuş kuponunun önceden alınmış olması ve elinde geçerli uçuş kuponu olmaması nedeniyle uçuşun aksadığı istasyonca veya bu istasyonun talimatıyla ara nokta veya noktalarda düzenlenen bir formdur. Yolculuk için bilet yerine geçer. Birden fazla yolcunun aynı uçuşa FIM düzenlenerek aktarımı söz konusu ise tüm yolcular için tek bir FIM düzenlenir ve hepsinin bileti yerine geçer.

Doldurulmuş bir FIM örneği:

Rerouted from: (delivering carrier)				Rerouted to (receiving carrier)				Rerouted to (receiving carrier)												
Air-line	Flight	Date	Place of interrup-tion	Airli-ne	Flight	Date	Dest. on rece-iving carrier's flight	Airline	Flight	Date	Dest. on rece-iving carrier's flight									
FHY	155	21 NOV	SAW	PGT	321	21 NOV	SAW / MUC	SK	166	21 NOV	MUC/ AMS									
No	Passenger Name			Number of Document										Class paid	Class on re-routed flight	Kind of re-duction				
				Airline code		Form		Serial number									ck	Cpn		
1	PEKEL/N/MRS			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Y	Y
2	BAHADIR/N/MRS			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Y	Y
3	PETER/O/MR			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	C	Y
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				

Yolcu Hizmetleri

20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
	Excess Baggage													Exc. Weight 10 kg.		Exc. Pieces							
1E	PETER/O/MR	0	3	5	5	3	2	7	1	4	0	4	9	2	KGS	5	PCS						
2E															KGS		PCS						
FHY155/21.OCT SAW-AMS CNLD IR41 FLT COUPONS IN HAND FHY IST															Loadsheet details								
															AD/CH/IN			F/Y		PAD F/Y		BAG PCS/WT	
															2	1	-	-	3	-	-	5	75
Copies of the Flight coupon will be sent to you by our Accounting Department for computation of your charges.		The receiving carrier agrees to transport the listed passengers – irrespective of class, service or routing – at no additional charge to the delivering carrier (IATA Resolution 278)																					
Sign. And Validator of DELIVERING CARRIER Ensure all flight coupons are lifted SAW FHY (STAMP)		Sign. And Validator of FIRST RECEIVING CARRIER PGT (STAMP)												Sign. And Validator of SECOND RECEIVING CARRIER Second receiving carrier shall debit first delivering carrier SK (STAMP)									

ARRIVAL

Uçağın park park pozisyonunda hazır bulunarak uçak ile gelen yolcuların karşılanması, ülkeye girişte pasaport kontrol işlemleri boyunca eşlik edilmesi, ülkeye giriş yapmadan başka bir havayoluna transferi olan yolcuların transfer işlemleri, özel hizmet gerektiren yolculara verilecek hizmetlerin koordine edilmesi işlemleridir.

Yolcuların içerisinde ülkeye girişi Kabul edilmeyerek, geldiği ülkeye geri gönderilmesi gereken yolcu varsa 24 saat içinde uygun bir uçuş ayarlanarak geri gönderilmesi sağlanır.

Uçağın karşılanması için hazırlık işlemleri, uçağın geldiği istasyondan gönderilen PTM ve PSM'in değerlendirilmesi ile başlar. PTM'den ülkeye giriş yapmadan transfer yaparak başka bir ülkeye gidecek olan yolcuların hangi uçuşa transfer edile-

cekleri ve bagaj sayıları, yolcuların transfer sürelerinin yeterli olup olmadığı kontrol edilir. PSM'den ise uçağın gelişinde özel hizmet gerektiren yolcular öğrenilir. Verilecek özel hizmete göre hazırlık yapılır.

Uçağın park pozisyonu 'açık park pozisyonu' veya 'köprü' olabilir. Uçak için belirlenen park pozisyonu öğrenilir.

Yolcuların terminale giriş yapacakları kapının açılması Apron-terminal giriş kartı ile sağlanır.

Uçak kapısı açıldığında kabin amiri selamlanarak çok kısa bir briefing yapılabilir. Çünkü bazen PSM'e yansımayan özel durumlar olabilmektedir.

Uçak açık park pozisyonunda ise, havayolunun talebi uyarınca ve özel hizmet gerektiren durumlarda bir araç yardımı ile uçağın park pozisyonuna gidilerek, yolcular karşılanır. Yolcuları taşıyan ilk otobüs ile terminale dönlür.

Uçağın park pozisyonu köprü ise yolcular yine uçağın kapısında karşılanır ve ilk yolcularla birlikte köprünün başlangıç noktasına geri dönlür.

TRANSFER İŞLEMLERİ

İşlemleri çıkış noktasından yapılmamış olan transferi yolcuların transfer işlemleri uçuş kuponları, pasaportları ve bagaj etiketleri kendilerinden geçici bir biniş kartı karşılığında alınarak ilgili havayoluna yaptırılır ve aynı şirketin bir uçuşuyla devam edilecekse işlemler daha çabuk olabilir. Bagajları ilgili uçuşa aktarılır. Dış Hat devamı söz konusu ise pasaport ve vize kontrol edilir.

Yolcu transit alanda bekletilir. Transfer uçuşun yolcu kabul işlemleri henüz başlamamışsa yolcuya, evrakları kendisinde kalmak üzere işlemlerin başlama saati bildirilir. Belirtilen saatte bir yolcu hizmet memuru yolcuyla buluşarak, gerekli evraklarını alıp uçuşa kabul işlemleri için ilgili havayoluna başvurur. Yolcu kabul işlemleri başlamışsa işlemler hemen yaptırılır. Ayrıca transfer yolcular, havalimanının vergisinden muaf oldukları için yolcuların transfer olduklarını yerel otoritelere ispat edebilecek olan geliş biniş kartı veya uçuş kuponunun fotokopileri alınabilir.

Yolcunun bagajı son varış noktasına kadar etiketli ise şut altı ile temasa geçilerek bagajın ilgili havayoluna teslim edilmesi sağlanır

Yolcunun bagajının etiketi varacağı son noktaya kadar değilse transfer olacağı havayolu tarafından yeniden üretilen etiket bagaja takılır ve bagaj şut altı tarafından ilgili havayoluna teslim edilir. Transfer işlemleri tamamlandıktan sonra pasaport ve biniş kartı yolcuya teslim edilir ve biniş zamanı, kapısı bildirilir. Geliş uçağının gecikmesi nedeni ile transfer olacağı uçuşa yetişemeyen yolcular için yeni uçuş bulunması ve transfer işlemlerine yardımcı olunur.

Ülkeye giriş yapılan ilk noktada pasaport girişi yapmak, gümrüğe tabii eşyaların gerekli otoriteler tarafından kontrol edilebilmesi için zorunlu kılınmıştır. Gümrük kontrolleri dış hat terminallerinde yerleşik olduğundan, dış hattan gelen bir yolcunun bagajının kontrol edilmesi şansı sadece burada vardır. Bu açıdan ülkeye giriş yapıp Dış Hat terminallerinde bagajlarını ibraz etmek, ancak daha sonra gümrük kontrollerinin olmadığı İç Hat terminallerine geçmek durumundadırlar. Bu ilkenin dünyada çok az istisnası vardır. Onlar da prosedür ve lojistik açıdan gümrük kontrol noktalarını dış, iç hat ayrımı olmaksızın yolcu ve bagajların görülebileceği noktalara koyabildikleri içindir. Transfer işlemleri bu kurallara bağlı olarak yapılır.

TRANSİT YOLCULAR

Uçakta transit yolcu olması durumunda, ground time ve kalkış koşullarına göre yolcuların uçakta beklemesine veya indirilmesine karar verilebilir. İndirileceklerse her transit yolcuya (bebekler dahil) bir transit kartı verilerek yolcular transit salonunda beklemeye alınır. Biniş zamanında da önce transit yolcular kabul edilir.

Arrival Hizmeti, bütün geliş yolcuları ülkeye giriş işlemlerini tamamlayıp, geliş salonundaki banttan bagajlarını aldıktan sonra verilen hizmet tamamlanmış olur. Bagajı gelmeyen yolcular Kayıp Bagaj ofisine yönlendirilir.

Bütün bu işlemler bittikten sonra uçak koordineye bilgi verilir.

EXTRA ARRIVAL HİZMETLERİ

Crew Assistance: Talep edilmesi durumunda; uçuş ekibine uçakla terminal arası ulaşımları sırasında eşlik etmek ve yardımcı olmak amacıyla verilen bir hizmettir.

Board To Board: Bu operasyon, bir uçağın yolcularının, terminal binasına girmeden başka bir uçağa aktarılmaları işlemidir. Bu işlem sırasında hem yolculara yardımcı olmak hem de apronda güvenliği sağlamak üzere hizmet verilir.

Gelişte Acil Durumlar (Security & First Aid): Zaman zaman uçuş sırasında istenmeyen durumlar yaşanabilir. Kaptanın uçak yaklaşmadayken uçuşa güvenlik / emniyet görevlisi ya da ilk yardım için bir ekip istemesi durumunda verilen hizmettir. Gerekli birimlere haber vererek koordine olunmasını sağlamak Arrival personelinin görevidir. Havayolu yetkilisi ve vardiya amiri mutlak suretle bilgilendirilmelidir.

SEYAHAT DOKÜMANLARI KONTROLÜ



IATA kurallarına göre misafirler, gidecekleri veya transit geçecekleri ülkelerin otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.

Taşıyıcı da yolcunun geçerli seyahat dokümanlarını taşıdığını kontrol etmekle yükümlüdür. Yolcu gitmek istediği ülkenin gerektirdiği seyahat belgelerini tamamlamadıkları takdirde o ülkeye kabul edilmez, ülkenin sınırından geri döndürülürler. Böyle bir durumda eksik seyahat belgesi ile yolcu gönderen havayolu sorumlu sayılır. Havayolu yolcunun geri dönüş masraflarının yanısıra, yolcunun geri çevrildiği ülkenin belirlediği bir cezayı da para olarak ödemek zorunda kalır. Bu nedenle uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcuların yanında taşınması gereken söz konusu yolculuk belgelerini yani pasaport, vize, oturma izni, sağlık sertifikası gibi belgelerin kontrolü dikkatli yapılmalıdır.

GEÇERLİ SEYAHAT DOKÜMANLARI

- 1- PASAPORT
- 2- ID KART(Avrupa Konseyi'ne üye ülkelerin vatandaşları)
- 3- SEYAHAT BELGELERİ
 - Mültecilere verilen doküman
 - Hudut geçiş belgesi(KKTC'de görevli barış gücü askerleri)
 - NATO Üyesi Ülkelerin Asker Kimlikleri veya Seyahat Emri
 - Pasaportunu kaybeden yolculara ülkelerine dönüşünü teminen verilen belgeler

Yolcu Hizmetleri

- Uçuş Mürettebatı Seyahat Belgesi
- Gemici Cüzdanı(Yanında pasaportu olmak şartıyla)



PASAPORT

Bir ülkenin Kanunla belirtilen yetkili makamlarınca, vatandaşına veya vatandaşlığına geçmiş ya da bir başka bir ülkenin vatandaşıyken sığınma hakkı alan kişilere verilen ve hamiline bir ülkenin milli hudutlarından diğerlerine geçmeyi sağlayan resmi bir belgedir.

Kişiler bir ülkeden başka bir ülkeye seyahatlerinde pasaport ya da ülkelerin almış olduğu kararlarla pasaport yerine geçen kimliklerle geçebilir. Bazı kişiler milliyetine tabi olduğu ülkede başka bir ülkenin vatandaşlık hakkını kazanıp o ülkelerden pasaport alma hakkı kazanır. Dolayısıyla seyahat eden kişilerde değişik ülkelerin kimlikleri bulunabilir.

PASAPORT ÇEŞİTLERİ

Normal Pasaport: Her ülkenin vatandaşlarına verdiği, herkesin alabileceği pasaporttur.

Resmi, Servis veya Özel pasaport: Hükümet görevlisi olarak seyahat eden kişilere verilen pasaporttur.

Birleşik pasaport (Aile Pasaportu):Aile bireylerinin tümünün ya da birkaçının ortak kullandıkları pasaporttur. Aile pasaportu için verilen vize sadece vizede açıkça belirtilen aile fertleri için geçerlidir. Pasaport kimin üstüne çıkmışsa sadece o kişi tek başına seyahat edebilir. Diğer kişiler pasaport hamili olmadan tek başlarına seyahat edemezler.

Diplomatik Pasaport: Dış ülkelerde görev yapan konsolos ve diplomatların kullandıkları pasaportlardır. Bu pasaporta sahip kişiler uluslar arası kurallara göre doku-nulmazlıkları ve ayrıcalıklı statüleri vardır.

Geçici pasaportlar(Alien's Pasaport): Pasaportun verildiği ülkede ikamet, oturma izni olan ancak daha o ülkenin vatandaşlık alamamış kişiler, seyahat edebilmeler için verilen geçici belgedir.

Haymatlos Pasaport: Vatandaşlığını kaybetmiş ya da kendi isteği ile bir ülke vatandaşı olmayan kişilere “haymatlos” denir. Bütün haymatlos evrakları, verildikleri ülke hariç her ülke için konsolosluk vizesi gerektirir.

Çocuk Kimlik Kartı: Bazı ülkeler çocuklar için bu kartı kullanırlar.Almanların kullandığı “KINDER AUSWEIS” kartı gibi.



TÜRK PASAPORT ÇEŞİTLERİ:



Diplomatik Pasaport: Siyah kaplı pasaport (Cumhurbaşkanı, başbakan TBMM bakanlarının kullandığı diplomatik pasaport)

Hususi Damgalı(Yeşil) Pasaport: Cumhurbaşkanlığı Dairesi görevlilerine; devlet bareminin birinci, ikinci ve üçüncü derecede bulunan subay ve devlet memurlarına verilir. Eşlerine ve reşit olmayan çocuklarına da aynı tür pasaport verilir. Yeşil pasaporta hak kazanmış kişi vefat edince aile bireyleri bu pasaportu kullanamaz.

ABD, Bulgaristan, İngiltere, İspanya Kanada, Portekiz, Rusya ve Yunanistan haricinde vize istenmemektedir.

Hizmet Damgalı (Gri) Pasaport: Bu pasaport diplomatik ve hususi damgalı pasaport verilmesi mümkün olmayan kimselere dış memleketlere gönderildiklerinde veya dış memleketlerde görevli olarak çalıştıkları sürelerde kullanmaları için verilir. Refakatte seyahat etmek koşulu ile eşlere ve reşit olmayan çocuklara da verilebilir.

Umuma Mahsus (Bordo) Pasaport: Yukarıdaki özelliklere sahip olmayan T.C.vatandaşlarının kullandığı pasaport türüdür.

Aile Pasaportu: Eski Türk pasaportlarında genellikle 18 yaşından küçük çocuklar için ebeveynlerinden birinin pasaportuna kayıtlı olduğu durumlardır. Refakatteki kişi olmadan diğer kişiler seyahat edemezler. Vize; sadece vizede açıkça belirtilen aile fertleri için geçerlidir.

Yeni Türk pasaportlarında refakat hanesi yoktur, bebek ve çocuk için ayrı pasaport tanzim edilmesi gerekmektedir.

PASAPORT KONTROLÜNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

- Pasaporttaki isimle biletteki veya rezervasyondaki isim karşılaştırılmalıdır.
- Pasaporttaki fotoğraf ile check-in'e gelen yolcunun özelliklerinin uyması(göz rengi, ten rengi burun ve dudaklar kontrol edilmelidir.)
- Pasaportun geçerlilik tarihi kontrol edilir.
- Yolcunun milliyetine göre gideceği ülke için vize gerekip gerekmediği kontrol edilir.
- Vize gerekip gerekmediği ve vizenin geçerliliği ve giriş sayısı kontrol edilmelidir.
- Pasaporta bazı ülkeler için sınırlama olup olmadığı kontrol edilmelidir. (Beyrut'a gidecek olan yolcuların pasaportunda İsrail'e gittiğine dair kaşe olmaması gerektiği gibi.)
- Pasaportta hamilinin imzasının olması zorunludur. Yoksa yolcuya check-in ya da boarding sırasında mutlaka imzalatılmalıdır.

YOLCU PROFİLİ

Kimi zaman yolcunun tüm seyahat dökümanları varış noktasına girmek için uygun olsa da davranışları, giyim kuşamları vb etkenler yolcunun seyahati konusunda şüphe uyandırabilir. Haklı gerekçeler varsa yolcu seyahati ile ilgili olarak sorgulanabilir, kendisine seyahatinin amacı, varışta kalacağı yerin adresi, otel rezervasyonu, yanında taşıdığı para sorgulanabilir. Gerekirse uçuşa kabulü uygun görünmeyip reddedilebilir. Bu havayolunun kanuni hakkıdır.

Aşağıdaki noktalar yolcunun dökümanlarını bir daha kontrol etmemizi gerektirir.

- Yolcunun olağandışı, sinirli veya koşullara uyumsuz davranışları
- Yolcunun hiç bagajsız veya boş bagajla seyahat etmesi
- Yolcunun uçuş parkurunun olağandışı veya mantıksız oluşu
- Yalnız gidiş bileti ile seyahat etmesi
- Yolcunun uçuşu gerçekleştirdiği sınıfa uyumsuzluğu
- Check-in kontuarına son anda gelen yolcular
- Pasaportunu ya da oturum kartını taşıdığı ülkenin dilini konuşamayan yolcular
- Yalnız seyahat eden genç erkek yolcular

ŞÜPHELİ YOLCU İÇİN ALINABİLECEK ÖNLEMLER

- Yolcuya yoksa dönüş bileti aldırma
- Yolcunun seyahat dökümanlarından fotokopi alarak arşivlemek gereklidir.

SAHTECİLİK



Yolcu Hizmetleri

Sahte doküman, esas olarak gerçektir ama üzerinde izinsiz değişiklik yapılmıştır. Sahtecilik konusunda şüpheye düşülen durumlarda dikkat edilecek noktalar aşağıdaki gibidir:

- Ön kapak: Kapak görüntü olarak nasıl? Üzerinde delikler var mı? Ön ve arka kapak pencereleri birbirini tutuyor mu? Dikkatli incelemek gerekir.
- Numaraların ya da harflerin çevresinde bir kazıntı var mı?
- Diğerlerinden farklı bir yazım stili dikkati çeliyor mu?
- Yazı ve imzalarda kullanılan mürekkep aynı mı farklılık var mı?
- Özellikle elle ya da makinayla yazılan yazılarda değişiklik olup olmadığı sorgulanmalıdır.
- Gerçek pasaport pasaporttaki fotoğrafa benzeyen bir kişi kullanıyor mu?
- Daha önceki kuşkuyla seyahatleri saklamak, yapılmış olanları göstermemek için herhangi bir oynama yapılmış mı sorgulamak gereklidir.
- Tamamen sahte olarak basılmış pasaportlarda kalitesiz kâğıt ultraviyole altında parlak
- Tüm dünya pasaportlarında su geçirmez filigran bulunmaktadır.
- Soğuk damgada sahte olabilir damgada hangi emniyet müdürlüğünden alındığı sorgulanmalıdır.

VİZE



Vize, gidilecek olan ülkenin yetkili konsolosluklarından alınan ülkeye giriş iznidir. Vize o ülkede ikamet hakkı vermez, geçici bir süre kalma hakkı sağlar.

Vizeler seyahat edilecek ülkenin büyükelçiliğinin konsolosluk bölümünden, başkonsolosluğundan, konsoloslüğundan ya da sınır kapılarından alınır.

Bir ÷lkeye hangi yabancının girebileceğine karar vermek, uluslararası hukuka göre, o devletin egemenlik yetkilerindendir, bu husus tartışılmaz bir kuraldır. Devletin bu yetkisi uluslararası hukuk bakımından tartışılmazdır.

VİZE İHLALİ

Vize ihlali, vizeyi veren ÷lkede alınan vizenin üzerinde belirtilen süreden fazla kalmak veya vizeyi veriliş amacı dışında kullanmaktır. Örneğin bir öğrenci vizesi ile çalışmak veya turist vizesi ile öğrenim görmek veya tek bir sefere izin verecek şekilde düzenlenmiş bir vizeyi birden fazla giriş için kullanmaya çalışmak vize ihhalidir.

VİZE KONTROLUNDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR

- Pasaport ve vize üzerindeki isimlerin aynı olup olmadığı karşılaştırır.
- Vizenin başlangıç ve bitiş tarihleri kontrol edilir.
- Vizenin giriş sayısı kontrol edilir.
Single: Tek girişlik vize
Double: Çift girişlik vize
Multiple: Çok girişli vize
- Vizenin ne amaçla verildiğini gösteren haneye bakılır.
- Vizenin maksimum kaç gün kalış hakkı verdiği kontrol edilir.

VİZE ÇEŞİTLERİ

TRANSİT VİZE: Kişiler çıkış yaptıkları ÷lkeden üçüncü bir ÷lkeye, gümrük sahasından ayrılarak veya ayrılmadan ikinci bir ÷lke üzerinden geçiş yapıyorlarsa, ÷lkeler arası anlaşmaya göre ikinci ÷lkeden üçüncü ÷lkeye geçiş için alınana vize "Transit Vize"dir.

A TİPİ VİZE 24 SAATLİK VİZE. (Havalimanı için geçerlidir, ÷lkeye giriş hakkı tanımaz.)Yolcunun seyahatine 24 saat içinde havayolu ile devam etmesi ve rezervasyonlu biletinin mevcut olması gerekmektedir. Yolcu hava tarafında transfer olacağı uçağı bekler.

B TİPİ TRANSİT VİZE yürürlükten kalkmıştır.

TURİSTİK VİZE (C TİPİ VİZE) Tüm "Shengen" ÷lkeleri için geçerlidir. Turistik veya iş amacıyla verilen vize tipidir. Tüm üye ÷lkeler için geçerlidir.

UZUN SÜRELİ VİZE (D TİPİ VİZE) Evlilik, çalışma, öğrenim gibi durumlar için uzun süreli kalış amacıyla verilen vizedir.

D tipi vize aslında oturma müzadesi alabilmek için gerekli şartları sağlayan kişilere verilen vizedir.

SCHENGEN VİZESİ



Haziran 1985'te 5 Avrupa Birliği üyesi ülke; ülkelerini ayıran sınırları kaldırarak mal ve insan dolaşımında tek bir ülkeymiş gibi davranacakları bir ortak politika belirleyerek Schengen Zone/ Shengen Alanı oluşturdular. Schengen Vizesi ile Schengen Alanında bulunan diğer ülkelere vizesiz seyahat edilebilir. Seyahat birkaç Schengen Ülkesini kapsıyorsa ilk olarak hangi ülkeye gidiliyorsa o ülkenin konsolosluğuna başvurulması dikkate alınan hususlardandır. Herhangi bir Schengen Ülkesi konsolosluğundan alınan vize tüm Schengen ülkeleri için geçerlidir. Ancak hiç bir Schengen ülkesi birbirinin adına vize veremez.

İngiltere gibi ülkeler Avrupa Birliği üyesi olsalar da Schengen Vizesine dâhil değildir.

Yolcu Hizmetleri

Dördüncü satır: Verilen şehir(Berne)

Beşinci satır: Vizenin veriliş tarihi ve pasaport numarası(11/12/2012)(1258346)

Altıncı satır: Vizeyi veren görevlinin adı,soyadı

Yedinci satır: Önemli bilgiler hanesi

Sekizinci satır: Soldan sağa doğru okunursa:

V-vize, C-hangi sınıf vize, D-hangi ülkeye ait olduğu anlamındadır.Kişinin adı ve soyadı yazılıdır.

Onuncu satır: Soldan sağa doğru sırasıyla okununca her rakamın veya harfin bir anlamı vardır.

0000000000GE08010100M1301313<1300101

0000000000 Sekiz haneli vize numarası ve yanında ek olarak yanıtıcı rakam

GE Uyuşu

801010 Doğum tarihi (yıl,ay,gün) ve yanıtıcı rakam

M Kişinin cinsiyetini belirten harf

1301313 Vizenin bitiş tarihini (yıl,ay,gün) ve yanıtıcı rakam

1300101 Toplam gün bazında kalış süresi,vizenin başlangıç tarihi(yıl,ay,gün)

OTURUM BELGELERİ

D tipi vize ile ilgili ülke topraklarına iş, eğitim veya aile birleşimi sebeplerinden dolayı giden misafir ilgili otoriteye; oturum için neden gösteren evraklarla birlikte izin başvurusunu yapar.

Gerekli değerlendirme sürecinden sonra uygun görüldüğü takdirde kişiye belli süreli oturum ve çalışma izni verilir.

Oturum evrağı tek başına yeterli seyahat evrağı değildir; mutlaka kişinin pasaportunda olmalıdır.



GİRİŞ ÇIKIŞ KAŞELERİ

Kaşe üzerindeki oklardan

Sağa yöne olanlar ülkeye girişi,

Sola yöne olanlar ülkeden çıkışı gösterir.

İkisi arasındaki zaman dilimi misafirin ülkedeki kalış süresini gösterir.



TIM (TRAVEL INFORMATION MANUEL)

Hava taşımacılık sektöründe 1963 den beri kullanılan ve IATA tarafından hazırlanan bilgi kaynağıdır. Her ay güncellenerek yayınlanan TIM (veya TIMATIC) den:

Hangi ülkelerde, ne kadar havalimanı vergisi tahsil edildiği,

Ülkelerin gümrük kuralları (Örneğin; Canlı hayvan/bitki ve tohum taşıma regülasyonu, alkol, sigara taşıma regülasyonu)

Silah ve mühimat taşıma regülasyonu

Yurt dışına çıkarılabilecek veya ülkeye sokulabilecek maksimum para miktarları ve ülkelerde kullanılan para birimleri

Pasaport ve vize regülasyonu

Sağlık regülasyonları bilgileri referans olarak alınır.

TIM içerisinde dünyadaki tüm ülkeler için alfabetik sıraya göre ayrı bir bölüm oluşturulmuştur.

Pasaport konusunda, ülkeye girişte kimlerin pasaporta ihtiyacı olduğu, hangi belgelerin pasaport yerine geçebileceği, çocuklardan istenen belgeler ve pasaportun ülkeye girişte maksimum ne kadar geçerlilik süresi olması gerektiği ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Vize konusunda, ülkeye girişte hangi milliyetlerin vizeye ihtiyaç duyduğu, transit vize kuralları, oturma ve çalışma izinleri ile uygulamalar, denizciler ile kurallar mevcuttur.

Bilgisayar ortamındaysa, TIMATIC'e yolcumuzun milliyetini, gideceği ülkeyi varsa uğrayacağı transfer ve transit noktalarını girdiğimizde bize ihtiyacımız olan bilgileri süzerek sunmaktadır.

ÜLKEYE GİRİŞİ KABUL EDİLMİYEN YOLCULAR (INADMISSIBLE PASSENGER-INAD)

Geçersiz, sahte, tahrif edilmiş seyahat dokümanları taşıdıkları, vize gerektiği halde alamadıkları veya vize ihlalleri nedeniyle bazen de neden belirtilmeksizin ülkeye girişleri güvenli bulunmayıp, sakıncalı bulunarak ülkeye girişleri resmi makamlarca kabul edilmeyen yolculardır.

Bu yolcular, kendilerini getiren havayolu tarafından en geç 24 saat içinde geldikleri ülkeye geri gönderilmek zorundadırlar. INAD yolcunun elinde dönüş bileti varsa bu bilet kullanılır yoksa yolcuyu getiren havayolu dönüş biletini temin etmeye zorunludur.



INAD misafirin pasaportuna 4 tarafı çeltikli INAD kaşesi vurulur.

Bu kaşeyi gördüğümüzde misafirin kaşe üstündeki tarihte ilgili ülkeye giriş yapmadığı ve INAD olduğu anlaşılır.

SINIR DIŞI EDİLEN YOLCULAR (DEPORTEE-DEPO)

Ülkeye, yasal olan veya olmayan yollardan daha önce giriş yapmış fakat resmi makamlarca herhangi bir nedenle sınırdışı edilmesine karar verilmiş yolculardır.

Yolcunun bileti yabancılar şubesi tarafından satın alınır. Yabancılar şubesinden bir sivil polisle kontuara başvuran deport yolcuya biniş kapısına kadar eşlik edilir. Deporte yolcunun evrakları uçuş süresince kabin amiri tarafından muhafaza edilir.

DEPA: Deporte yolcuların uçuşun emniyeti için tehlike arz edebileceği düşünülürse bir veya iki polis uçuş süresince de deport yolcuya eşlik edebilirler.

DEPU: Eskort olmaksızın, yalnız uçan deport yolcudur.

ENGELLİ YOLCU İŞLEMLERİ

Engelli kişi veya hareket yetersizliği olan kişi hava ulaşım aracını kullanırken, hareket yeteneği aşağıdaki nedenlerden dolayı azalmış herhangi bir kişidir:

- Herhangi geçici veya kalıcı fiziksel özür,
- Zihinsel özür veya yetersizlik,
- Yaş yüzünden yetersizlik,
- Diğer herhangi bir özüre sebep olan nedenler.



YOLCUNUN YETERSİZLİĞİ İLE İLGİLİ TANIMLAR

YAŞ

Sadece ileri yaşından dolayı özel ilgi ve alaka gösterilmesi gereken yolcular. İleri yaşı yanısıra var olan bir hastalığı veya yetersizliği nedeniyle ilgi gösterilmesi gerekenler.

Gerekirse kendilerine yer hizmetleri süresince eşlik edilmeli, mümkünse tuvalete yakın ve acil çıkış kapılarından uzakta yer verilmelidir. Yolcunun ihtiyacı ve isteğine göre, tekerlekli sandalye hizmeti de önerilebilir. Uçağa binişte öncelik tanınmalıdır.

DUYUMSAL (ALGISAL) SORUNLAR

Görme engelli yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olmalıdır. Uçağa/uçaktan eşlik edilmesi durumunda, eşlik eden kişi hafifçe dirseğinden tutarak yönlendirmelidir. Görme engelli yolcular mutlaka 'Crew Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.

İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler.

Bu yolcularla görsel iletişim kurulmalıdır. Pek çoğu dudak okuyabilir veya yavaş konuşulur ise konuşulanları belli bir oranda anlayabilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olarak belirlenmelidir. İşitme engelli yolcular, bording anonslarını duyamayacakları için, bu yolculara mutlaka biniş kapı numarası ve biniş saati check-in sırasında bildirilmelidir. İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular mutlaka 'Crew Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.

VÜCUDUN MOTOR / HAREKET YETENEĞİ İLE İLGİLİ SORUNLAR

Omurga hastalıkları ya da felç ya da sedyeli yolcular. Sedyeli yolcu, uçak içinde koltuk arkaları teknisyenler tarafından sökülüp, sedye yerleştirilerek, burada yatarak, sarsılmadan seyahat etmesi sağlanan, tıbbi müdahale gerektiren (Medical Case) yolcudur.

Hastanın durumunu gösteren sağlık raporunun havayolunun sağlık merkezine (medical center) gönderilip yolcunun uçabilmesi için onay alınması yoluyla yolcuya rezervasyon yapılması şarttır. Sedyeli yolcu sadece ekonomi sınıfta taşınabilmektedir.

Uçakta bu yolcuların sedyesinin yerleştirilebilmesi için kaç koltuğun bloke edileceği konusunda havayollarının farklı uygulamaları mevcuttur.

AMPUTE

Çeşitli kazalar, dolaşım bozuklukları, ileri şeker hastalığı, kanser gibi nedenlerden dolayı vücudun bir uzvunun kesilerek kaybı...

Çeşitli nörolojik ve ortopedik rahatsızlıklar nedeni ile koltuk değneği-yürüteç-baston-tekerlekli sandalye kullanan kişiler (MS, denge bozuklukları, ameliyat geçirmiş kişiler, kırık hastaları, doğumsal gelişimsel anomaliler)

YETERSİZLİKLERİ TANIMLAMA YÖNTEMLERİ

Engelli misafire hitap ederken, misafiri önce adlandırılmalıdır..

‘Whellchair user, Mr. Smith’ yerine;

‘Mr. Smith, who uses a wheelchair’ denmelidir.

Misafirlere ‘etiket’ ya da ‘yafta’ takılmamalıdır..

‘saralı / engelli gibi...’

Onun yerine,.....sorunu olan denmeli..

YETERSİZLİKLER İLE İLGİLİ DAVRANIŞLAR

İçinde yaşadığımız sosyal çevrede, her tür yetersizlik hoşnutsuzluk ve hoşgörüsüzlük ile karşılaşılır.

Çoğu kişi engelli kişilerle nasıl iletişim kuracağını bilemez.

Bizim yapmamız gereken, yolcunun engeline odaklanmaktan ziyade, kendisini bir birey olarak görmemizdir.

Engelli kişilerin, bulundukları durumla baş etmeleri konusunda farklı yaklaşımları olabilir. Çoğunlukla engelleri, kişisel ve özel ailevi trajedileri de içinde barındırır.

Her bir engelliye farklı, özel ve koşullarının gerektirdiği gibi davranmalıdır.

Engelli yolcunun ihtiyaçlarını karşılarken, olumlu bir üslup ve beden dili sergilemeliyiz.

Engelli yolcu ile iletişimde gösterilen/sergilenen endişe hali, korku, gereksiz acıma ifade eden mimik ve tutumlar, söz konusu yolcu için çok moral bozucudur.



YOLCUNUN UÇUŞA KABUL EDİLMESİNİN KOŞULLARI

Öncelikle hatırlanması gerekir ki, havacılık kanun ve kurallarının tanımladığı sınırlar içinde, mümkün olduğu kadar çok sayıda engelli yolcu uçuşlarımızda taşınmalıyız.

Ancak; aşağıdaki durumlarda, yolcu uçağa kabul edilmez.

- Uçaktaki engelli yolcu sayısı, toplam yolcu sayısının % 40'ını geçemez.
- Engelli yolcunun refakati olmadan tek başına seyahat edebilmesi için kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir. Kendi ihtiyaçlarını tek başına karşılamayan yolcular uçuşa kabul edilemez.
- Uçuşa kabul edilmeyen yolcu, isteği durumunda, gerekçeleri içeren yazılı bir tutanak verilir.

ENGELLİ YOLCUNUN 'KENDİNE YETEN' OLARAK KABUL EDİLMESİ İÇİN GEREKEN KOŞULLAR

- Nefes alma/ dış desteksiz
- Beslenme/ kendi sağlayabilmesi gerekli.
- Kendini kaldırma/ yolcu koltuğundan WCHC' e geçmesi.
- İletişim/ kabin ekibi ile iletişim kurma; direktifleri anlama.
- Tuvalet ihtiyacı/ Yardımcısız karşılayabilme.
- İlaç tedavisi/ İlaçların alımını kendi başına yapabilmelidir.

BİLGİ AKIŞI İLE İLGİLİ YÖNTEM

Engelli yolcunun tüm ihtiyaç ve beklentileri öncelikle satış aşamasında öğrenmeli ve gerekli yerlere bildirmelidir.

Kalkıştan en az 48 saat önce elde edilen engelli yolcu bilgileri, uçağın kalkışından en az 36 saat önce, tüm çıkış ve varış noktalarına bildirilmelidir.

Engelli yolcular acil çıkış koltukları kullanılmamak kaydıyla, mümkün olduğunca kabin ekibine yakın (uçanın ön ya da arka koltukları) ve pencere kenarına oturtulmalıdır.

Uçağa alım esnasında, diğer yolculardan önce kabul edilmeli ve gelişte, uçaktan en son indirilmelidir.

Uçak kapı kapamaz, uçaktaki engelli yolcuların sayı ve özellikleri, varış istasyonuna bildirilmelidir. Bu sebeple SITA aracılığı ile ilgili adreslere PSM mesajı gönderilir.

ENGELLİ YOLCUNUN TRANSFERİ SIRASINDAKİ SORUMLULUK PAYLAŞIMI

Mevcut kural ve kanunlar çerçevesinde; engelli yolculara hizmet verirken;

Gidişte, terminale girişten- uçağın koltuğuna kadar, varışta, uçaktaki koltuğundan- terminali terkedene kadar, havalimanındaki yönetim grubu (yer hizmetleri) sorumludur.

Havayolunun sorumluluğu uçağın içinde başlar. Uçuş süresince, yolcunun ihtiyacı olan desteği vermek havayolunun sorumluluğundadır.

‘Kendine yeten’ olarak tanımlanan ve refakatsiz seyahat eden engelli yolcuya, temel ihtiyaçlarının temininde, uçuş ekibinin destek vermesi beklenemez.

TRANSFER GEREKTİREN KİŞİLERİ İKİ GRUBA AYIRABİLİRİZ

1. GRUP

‘Kabin’ tekerlekli sandalyesi,

‘Ramp’ tekerlekli sandalyesi,

‘Stairs’ tekerlekli sandalyesi kullanacak olan kişiler

- **Wheelchair Ramp WCH(R)**
- **Wheelchair Step WCH(S)**
- **Wheelchair Cabin WCH**
- **Wheelchair Paraplegia WCH(P)**

2. GRUP

Kendi kendine uçaktan inebilen ve binebilen ama gözetim ve minimal yardım gerektiren kişiler ...

İYİ BİR TEKERLEKLİ SANDALYE

Kolay idare edilebilir,

Katlanır ve kolay taşınabilir,

Frenleri iyi olmalıdır.

Transferleri engellememeli,

Tutma yerleri ve ayak destekleri çıkartılabilir,

Rahat ve konforlu olmalıdır.

Postür en iyi şekilde muhafaza edilmeli,

Tekerlekli sandalye minderi hastanın basınç dağılımına göre olmalıdır



Standart Tekerlekli Sandalye Ölçüleri

Yükseklik: 90-95 cm.

Tutma yeri: 20-25 cm.

Oturma yeri yüksekliği: 40-45 cm.

Topukla diz arası yükseklik: 40-45 cm.

Arka dayama yeri yüksekliği: 40-45 cm.

Büyük tekerlekler: ort. 60 cm çapında.

Küçük tekerlekler: ort. 15-20 cm çapında

SAHA ÇALIŞMASI

Kabin Tekerlekli Sandalye (WCHC)

Ramp Tekerlekli Sandalye (WCHR)

Stairs Tekerlekli Sandalye (WCHS)

olarak kullanılan 3 bölümde;

Kabin Tekerlekli Sandalyenin ek olarak yandan kaldırılıp, inebilen bir destek kolu olması daha uygundur.

- Ramp Tekerlekli Sandalyenin kol dayama yerlerinin tamamen çıkarılarak transfere kolaylık sağlaması gerekir.
- Ayak parçalarının tamamen çıkabilir ve yukarı-aşağı hareket edebilir olması gerekir.
- Arka bölümde stopper'ları olması gerekir.

TRANSFER TEKNİĞİ

- İki kişinin gerçekleştireceği transferde, öncelikle transfer edilecek sandalye hastanın oturduğu sandalye hizasına getirilir.
- Daha sonra aynı taraftaki Tekerlekli Sandalye kolu çıkarılır veya kaldırılır.
- Arkada duran kişi kollarını transfer edilecek hastanın koltuk altlarından geçirerek avuç içleri ile hastanın ön kollarını sağ ve sol tarafta kavrayarak tutar.
- Hastanın ön tarafında duran kişi hastanın diz eklemine arkası ile bacakların alt kısmını tutarak aynı anda kaldırılarak hastanın transferi gerçekleştirilir.
- Hastanın gövdesi ve bacaklarının düzgün yerleştii kontrol edilerek kemer takılır(kabin Tekerlekli Sandalyede), ve kol dayama yerleri takılır.

UÇAK KOLTUĞUNDAN (WCHC) KABİN Tekerlekli Sandalyeye GEÇİŞ

- Kabin Tekerlekli Sandalye, koltuğun tam hizasına paralel olarak getirilir.
- Frenler kilitlenir.

- Daha önce gösterilen tutma tekniği ile hasta transfer edilir.
- Bacakları düzeltilir.
- Emniyet kemeri takılır. (ilave edilirse kol dayama yeri indirilerek hastanın buradan destek alması sağlanır)

Frenler çözülür ve ramp'a geçilir.

(WCHC) KABİN Tekerlekli Sandalyeden, (WCHR) RAMP Tekerlekli Sandalyeye GEÇİŞ

- Ramp Tekerlekli Sandalye hazırlanır.
- Frenleri kilitlenir, kol dayama yeri transfer edilen tarafta çıkarılır.
- Kabin Tekerlekli Sandalye yanına paralel olarak hizalanır.
- Frenleri kilitlenir.
- Daha önce bahsedilen tutma tekniği ile hasta transfer edilir.
- Bacaklar uygun pozisyonlanır, kol ayama yeri takılarak hastanın buradan destek alması sağlanır.

TRANSFERDE HASTA AÇISINDAN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- Hastanın koltuk altlarından çok kuvvet uygulanmadan kaldırılması
- (felçli hastalarda omuz çıkmış ve/veya çıkmaya meyilli olabilir).
- Yaşlı hastalarda kemik erimesinden dolayı, hastalarda tutulan bölgede ellerle çok sıkılarak kuvvet uygulanması durumunda çatlak ve/veya kırık oluşma riski mevcut.
- Hastanın düşme riskini engellemek amacı ile dengeli yerleştirildiğinden emin olmak.

TRANSFERDE PERSONEL AÇISINDAN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- Transferler açısından en önemli dikkat edilecek husus bel sağlığıdır.
- Eğilirken mutlaka dizleri bükerek beli mümkün olduğunca düz tutarak eğilmesi ve hastayı kaldırıp gövdeye yük bindiğinde dizlerden ve gövdeden rotasyonel bir hareket yapmaktan kaçınılmalıdır.
- Hastaya mümkün olduğu kadar yakın bir noktadan kaldırmak yine gövdeye daha az yük binmesine yardımcı olacaktır.



Sandalyeden sedyeye hareket



Sedye kaldırma



Ambulansa sandalye kaldırma



Ambulansa sedye kaldırma

SADECE RAMP Tekerlekli Sandalye (WCHR) KULLANAN HASTALARDA

- Tekerlekli Sandalye uçağa geri geri alınır.
- Frenleri kilitlenir hastanın bineceği tarafta, ayak dayama yeri çıkarılır veya katlanır.
- Hastanın sağlıklı bir şekilde oturması sağlandıktan sonra ayak dayama yerleri düzeltilerek bacaklar yerleştirilir.
- Frenler açılır ve ramp'a geçiş yapılır.

ENGELLİ YOLCULAR İÇİN

Bu ifadeleri kullanmayın!	Bu ifadeleri kullanın!
• Özürlü/ handicapped	• Engelli/ disabled
• Topal/ cripple	• Fiziksel engelli/physically d.
• Akıl hastası/mental illness	• Öğrenme engelli/ learning d.
• Cüce/ dwarf	• Sınırlı gelişmiş/person with restricted growth
• Sağır-dilsiz/deaf-dump	• Duyma-konuşma engelli/ deaf without speech
• Spastic/	• Beyin felci/celebral palsy
• Kekeme/ stammerer	• Konuşma bozukluğu/ speech impairment
• Kör/ Blind	• Görme engelli/visual impairment

SONUÇ OLARAK;

Havayolu kaynakları göstermekte ki, ortalama tüm yolcuların % 1 kadarı engelli ya da hareket kısıtlaması olan misafirlerdir.

Engelli yolcular da en az, diğer yolcular kadar değerlidir.

Raporlar göstermektedir ki, eğer verilen hizmetlerden memnun kalırlarsa, yeniden o havayolunu seçmektedirler.

Sadece kural uygulayıcı olmaktan kaçınarak, yolcu beklenti ve ihtiyaçlarını özenle karşılayan bir hizmet üretmeliyiz.

Davranışlarımızın yolcu için fazladan engel oluşturmasını önlemeliyiz.

Engelli yolcular için de, en az diğer yolculara verdiğimiz kalitede hizmet üretmeliyiz.



Genel Havacılık Kavramları

E-mail

Hızlı ve verimli bir iletişim yöntemidir, genellikle her ofiste mevcuttur.

ICAO (AFTN)

Mesajlar genellikle Aeronautical Fixed Telecommunications Network üzerinden aktarılmaktadır. Tüm operasyonel mesajlar lokal Hava Trafik Kontrol otoriteleri tarafından kabul edilerek, varış noktasındaki ve uçağın güvenliğiyle bağlantılı diğer ATC merkezlerine, ICAO uçuş planı mesajları üzerinden aktarılır. Uçuş planı mesajları, uçuş planı oluşturulurken uygun adresler girildiyse, varış noktasında havayolu tarafından alınabilecektir.

Dört harften oluşan bir kod adresin lokasyonunu tanıtmak için kullanılır:

Öncelik göstergeleri:

JJ: Varış için kullanılır. Yük rezervasyonu, yer hizmetleri talepleri, iniş izni gibi...

GG: Kalkış mesajlarında kullanılır.

Not: Varış/kalkış/yükleme mesajları için sadece 3 adres kabul edilecektir.

DD: Çok acil talepler içindir.

FF: ATC uçuş planı mesajlarıyla uyumlu olarak kullanılabilir.

SITA

Societe Internationale de Telecommunications Aeronautiques tarafından opere edilir.

Network anlamında dünyadaki tüm havalimanlarında yaygın bir erişilebilirliğe sahiptir. Her tür mesajın iletilmesi için çok uygun bir yöntemdir. SITA Mesajlarının adreslenmesinde 7 harften oluşan adresler kullanılır. İlk 3 harf IATA lokasyon göstergesidir, dördüncü ve beşinci harfler ofis lokasyonu için kullanılır, son iki harf havayolu göstergesidir. Örneğin ISTOWPC. Erişim olduğu müddetçe en ekonomik iletişim yöntemi olduğu için daima SITA kullanılacaktır.

Tek seferde maksimum 32 adres girilebilir; herbirine 8 adres gelecek şekilde 4 sıraya adresleme yapılır.

.SAWOPPC**SAW****OP****PC**

IATA LOCASYON COD ÜNİTE COD TAŞIYICI/HANDLING COD

. SAWOPPC Nokta; mesajı çeken istasyon.**MESAJLAR**

Havacılıkta haberleşmek için Standart SITA/IATA mesajları kullanılmaktadır.

Bu mesajlar ilgili oldukları departmanlar tarafından karşı tarafa uçuş hakkını da bilgi vermek amacı ile kullanılmaktadır

Mesajlarda Kullanılan Öncelik Kodları

Bu öncelik kodları mesajın önceliği göz önüne alınarak belirlenmiş, mesajın hızını ve ücretini belirleyen derece kodlardır.

Bu derece kodları;

- **1'inci Derece Kodlar: SS, QS**

Bu kodlar, insan hayatı ve emniyeti ile ilgili mesajlarda, uçak kazaları veya uçağın hareketini engelleyici nitelikli yolcu hareketlerinde ve o havalimanı ve çevresinde meydana gelen bir uçak kazası hakkında bilgi veya talimat vermek için kullanılır. En hızlı mesajdır ve ücreti normal mesaj ücretinin %200'üdür.

- **2'inci Derece Kodlar: QU, QX**

Acele mesajlar için kullanılır. Ücreti %100 zamlıdır.

- **3'üncü Derece Kodlar: QK, QN**

Normal mesajlar için kullanılır. Hiçbir öncelik kodu olmayan mesajlar da bu gruba girer. Normal ücret ödenir.

- **4'üncü Derece Kodlar: QD**

Ertelenebilen, önceliği olmayan mesajlar için kullanılır. %50 indirimli ücret ödenir.

Mesaj Çekerken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar;

Mesaj çekerken Havayolu Şirketinin ikili kodu mevcut değilse öncelik kodu olarak QN,QD,QK kullanılmalıdır.

- Tüm mesajlar düzgün formatta çekilmelidir
- Mesajlar doğru adreslere ve sadece gerekli yerlere çekilmelidir
- Geliş ve gidiş istasyonlarına uçağın durumu ile ilgili bilgi vermek zorunda olduğumuzdan dolayı, o anki duruma en uygun mesaj çekilmelidir.

YOLCU HİZMETLERİ STANDART OPERASYONEL MESAJLAR

IATA Passenger Services Conference Resolutions Manual/Resolution 708, Recommended Practice alt başlıklarında listelenen standart mesajlar kullanılır.

1708-Passenger Name List Message(PNL), and Additions And Deletions List (ADL)

PNL-Bir havayolu rezervasyon sistemi tarafından üretilen, belirli bir uçuştaki yolcuların sayısal isim listesidir.

ADL-Rezervasyon listesinde ekleme ve çıkarmalar olduğunda, hava yolu tarafından gönderilen güncelleme listesidir. ADL, karşılıklı mutabık kalınan bir zamanda PNL den sonra gönderilen bir mesajdır.

Örnek PNL:

CPHKLXH CPHKMDM.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC252345.....	Gönderen adres
PNL.....	Mesaj başlığı
PC834/26MAR CPH PART1.....	Uçuş bilgileri
RBD/Y/YADRFQBLMWHKNESXVZITUPGYO.....	Sınıf kodları
-SAW141Y.....	Rezervasyon toplam yolcu sayısı
1ANDERSEN/LASSEWINTHERMR-A26.....	Yolcu, ad soyad/rezervasyon bilgisi
.R/TKNE HK1 6242446956855/1-1ANDERSEN/LASSEWINTHERMR	
1FRYD/NATHALIEDEMUTHMRS-A26	
.R/TKNE HK1 6242446956846/1-1FRYD/NATHALIEDEMUTHMRS	
1LYKKEBO/MALENEMRS-A26	
ANDPART1 veya ENDPNL.....	PNL mesajı sonu

Örnek ADL:

CPHKLXH CPHKMDM.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC252345.....	Gönderen adres
ADL.....	Mesaj başlığı
PC834/26MAR CPH PART1	Uçuş bilgileri
-SAW156Y.....	Rezervasyon toplam yolcu sayısı
ADD.....	İşlem türü(ekleme- çıkarma-değişiklik)
2ALAKUS/ZELIHAMRS/MUSLUMMR.O/PC4158W26GZT.....	Yolcu, ad soyad/ rezervasyon bilgisi
.R/TKNE HK1 6242448538427/1-1ALAKUS/MUSLUMMR	
.R/TKNE HK1 6242448538431/1-1ALAKUS/ZELIHAMRS	
1ATCEKEN/RECEPMR.O/PC100A26ESB	
ANDADL.....	ADL mesajı sonu

1709-Request List Message(RQL)

RQL- PNL istemek üzere,yetkili bir personel tarafından rezervasyon sistemine gönderilen bir kısa mesaj olarak tanımlanır.

Örnek RQL:

AMSRMKL.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC 252345.....	Gönderen adres
RQL.....	Mesaj başlığı
PC672/26MAR SAW.....	Uçuş bilgileri
ENDRQL	RQL mesajı sonu
=	
NNNN	

1711-Seat Protected Message(SPM)

SPM- Birden çok varış noktası olan, çok bacak uçuşlarında ara varış noktalarının kullanılmasını istemediğimiz koltuk numaralarını gösteren mesajdır.

Örnek SPM

QK LHRKMXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOWPC 171235.....	Gönderen adres
SPM.....	Mesaj başlığı
PC310/12FEB STN PART1.....	Uçuş bilgileri
-STN.02F 10AB.....	Koltuk bilgisi
-ECN.06EF 14ABC.....	
-IST.08FG 20ROW.....	
PROT EX.....	
-STN.02A 12AB.....	
-ECN.03A 10AB.....	
ENDSPM.....	SPM mesajı sonu

Boş olsa dahi NIL olarak mesaj çekilir.

QK LHRKMXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOWPC 120235.....	Gönderen adres
SPM.....	Mesaj başlığı
PC310/12FEB STN PART1.....	Uçuş bilgileri
NIL	
ENDSPM.....	SPM mesajı sonu

1712-Seats Occupied Message (SOM)

SOM- Çok bacaklı uçuşlarda, orijin ve transit noktalar arasında uçaktaki hangi koltukların, hangi istasyonlar tarafından kullanıldığını ve/veya kullanılmak için ayrıldığını göstermek için SOM mesajı kullanılır. Bir önceki istasyon SOM çekerek, bir sonraki istasyonu, hangi koltukları kullandığı veya kullanmak için ayırdığı konusunda bilgilendirecek ve böylece bir sonraki istasyon kendisinin kullanımı için tahsis edilen koltuklardan haberdar olacaktır. Eğer rezervasyonlu yolcu sayısı önceden belli ise ve check-in'e başlama saatleri birbirine yakın ise, orijin bir sonraki istasyona PRE-SOM mesajı çekmelidir.

Örnek-SOM

SAWCOXH SAWKPXH.....	İlgili alıcı adresleri
.ECNCPXH 062015.....	Gönderen adres
SOM.....	Mesaj başlığı
PC501/06JUL IST PART 1.....	Uçuş bilgileri
-STN 01ROW 03ROW 10ABC 11ROW 21ROW.....	İlk çıkış istasyonu tarafından
22ROW 23ROW 24ROW 31AB	kullanılan koltuk numaraları
PAD	özel yolcu / koltuk
-STN 2AB	
MEC	özel yolcu / koltuk
-STN 2D	
ENDSOM.....	SOM mesajı sonu

SOM Mesajında, çok bacaklı uçağın uğrayacağı her bir transit istasyon gösterilmelidir. Orijin bunu atladıysa bile, diğer transit noktalar, kullanılmış koltuk yoksa bile 'NIL'olarak istasyonlarını, ayrı bir satırda gösterecektir.

1713- Seats Available List Message (SAL)

SAL-Rezervasyon sistemi tarafından gönderilen ve uçaakta bulunan mevcut boş koltuk kapasitesi hakkında bilgi veren mesajdır.

Örnek SAL

SAWOPPC.....	İlgili alıcı adresleri
.AMSRMXH 170955.....	Gönderen adres
SAL.....	Mesaj başlığı
PC412/17MAR AMS PART1.....	Uçuş bilgileri
CFG/012F120Y.....	Uçak koltuk onfigurasyonu
AVAIL	
SAW AMS	
F000	Boş koltuk bilgisi
Y029.....	
ENDSAL.....	SAL mesajı sonu

1715- Passenger Service Message (PSM)

PSM- Özel hizmet ve yardım ihtiyacı olan yolcuların durum bilgilerini,İlgili transit noktalar ve son varış noktasına bildiren mesaj türüdür. PSM, yolcuların spesifik olarak isimlerini ve ihtiyaç duyacakları hizmet kodunu içerir. Gerekirse ilave bilgiler de eklenebilir. Uçak kalktıktan sonra derhal ilgili istasyonlara çekilmelidir.

Örnek PSM

DUSKPLH DUSPCXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWCOXH 061125.....	Gönderen adres
PSM.....	Mesaj başlığı
PC303/06JUL IST PART 1.....	Uçuş bilgileri
-DUS 03SSR.....	Özel durum bilgileri
WCHC 001	
INAD 001	
MAAS 001	
1ILHAN/NMS 06C WCHC-WCMP OWN	
1GULER/BMR 30F INAD	
1MUTLU/MESUT 28C MAAS-LANG SPEAKS ONLY TURKISH	
ENDPSM	PSM mesajı sonu

Belli bir uçuşta özel servis gereken yolcu yoksa bile, yine de 'NIL' olarak PSM mesajı ilgili adreslere çekilecektir.

```
DUSKPLH DUSPCXH
.SAWCOXH 061125
PSM
PC303/06JUL IST PART 1
-DUS NIL
ENDPSM
```

1716- Passenger Information List (PIL)

PIL- çıkış meydana tarafından uçuş ekibine verilmek üzere basılan, uçaktaki özel durum yolcu hakkında bilgi veren mesajdır.

Örnek PIL

PIL.....	Mesaj başlığı
PC411/27MAY AYT.....	Uçuş bilgileri
YCLASS	
02A AYT KHAN/OLIVERMR SPML FISH ONLY	
4B AYT MUTLU/ORHANMR WCHC.....	Özel durum bilgileri
6F AYT CAN/ALEYNA DEPO	
ENDPIL.....	PIL mesajı sonu

1717- Teletype Passenger Manifest (TPM)

TPM-İlgili ülke otoritesine teslim edilen,o seferde seyahat etmiş gerçek yolcu isim listesidir.Uçuştan sonra hemen çekilmesi gerekir.

Örnek TPM

VIEMFXH SAWOWPC.....	İlgili alıcı adresleri
.ESBUSXH 032015.....	Gönderen adres
TPM.....	Mesaj başlığı
PC263/03JAN VIE PART1.....	Uçuş bilgileri
1GAMBOT/JANICEMR	
4WOLF/RICHARDMR/DIANAMRS/KRISMR/KIMMS.....	İsim listesi
2VERVAAT/JOHNMR/LOISMRS	
ENDPART1 or ENDTPM.....	TPM mesajı sonu

1718- Passenger Transfer Message (PTM)

PTM- Belirli bir zaman dilimi içinde,IATA Yolcu Hakları Sözleşmesi kuralları doğrultusunda,varış istasyonundan başka bir uçuşa devam eden yolcuları gösteren -transfer yolcu ve bagaj- listesi mesajıdır.

PTM, 24 saat içinde bağlantılı uçuşu olan yolcuların isimleri, bagaj detayları, hizmet sınıfları, bağlantı uçuşu sefer sayıları ve varış noktası bilgilerini içerir. Uçağın kalkışından hemen sonra ilgili istasyonlara PTM mesajı çekilir.

Yolcu Hizmetleri

Örnek PTM

QK ISTOWPC SAWCKXH SAWCOXH	İlgili alıcı adresleri
.ZRHKOCR PC/261214.....	Gönderen adres
PTM.....	Mesaj başlığı
PC0396/26MAR ZRHS AW PART1.....	Uçuş bilgileri
PC862 BEY 1Y 1B KHANSSA/MAHMOUD	
PC4112 ADB 1Y 1B SUMBUL/HASANHUSEYIN.....	Transfer isim listesi
ENDPTM.....	PTM mesajı sonu

1719- Passenger Final Sales Message (PFS)

PFS- İlgili seferde uçan gerçek yolcu sayısı toplamını verir.Havayolu rezervasyon sistemi bu mesajda belirtilen yolcu sayısına göre kapatılır.Mesaj da, rezervasyonda kalan,uçuşunu gerçekleştirmemiş yolcu isim ve rezervasyon numaraları belirtilir.

Örnek PFS

QK ISTFPPC SAWOPPC.....	İlgili alıcı adresleri
.SXFPAHX 260006.....	Gönderen adres
PFS.....	Mesaj başlığı
PC844/26MAR SXF PART1.....	Uçuş bilgileri
SAW 152 PAD 000.....	Gerçekleşen yolcu
-SAW	
NOSHO 3Y.....	Kalan yolcu
1AYDIN/YUKSELMR.L/6UP7RJ	
1ERDOGAN/NURSELMRS.L/7QJGMM	
1HAMPEL/MARKUSMR.L/42JQ07.....	Kalan yolcu bilgisi
ENDPFS.....	PFS mesajı sonu

1719a- Frequent Traveller List (FTL)

FTL- İki havayolu arasında yapılan anlaşma şartlarına göre,ortak uçuşta taşınan yolcu bilgi mesajıdır.Mesaj başlığı, iki tarafın ortak kararlaştıracığı taşıyıcı yada pazarlayıcı havayolunun kodunu içerir.

Örnek FTL

GVAKLXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWKLPC 311625.....	Gönderen adres
FTL.....	Mesaj başlığı
PC1131MAR GVA PART1.....	Uçuş bilgileri
-ZRH001Y	
1CLARKE/RONMR.R/FQTV PC 4433443434	
1BALL/BILLMR.R/FQTV SK 987654329	
1SMITH/JAMESMR.R/FQTV SR 123456782.....	İsim listesi
ENDFTL.....	FTL mesajı sonu

1719b-Passenger Reconcile List Message (PRL)

PRL- Ayrıntılı uçmuş yolcu bilgi listesi mesajıdır. Mesaj içinde yolcunun ad soyad, uçuş sınıfı, pnr numarası, bagaj bilgileri, adedi, etiket numarası, bağlantılı devam seferi ve yolcunun özel durumu hakkında kapsamlı bilgiler bulunur.

Uçuştan hemen sonra kalkış istasyonu tarafından çekilir.

Örnek PRL

HDQRMNW.....	İlgili alıcı adresleri
.AMSKMKL 131632.....	Gönderen adres
PRL.....	Mesaj başlığı
XX0055/13MAR AMS PART1.....	Uçuş bilgileri
CFG/16C120Y.....	Uçak koltuk onfigurasyonu
RBD C/CDJZ M/BEGHKLMQSTVW.....	Konfigurasyon kodları
-MSP010C.....	Toplam yolcu
1VERVAAT/JACK.....	Ad soyad
.L/ABC123.....	pnr numarası
.W/P/5.....	Bagaj bilgisi
.W/K/2/20.....	
.N/0074123456003/SFO.....	Bagaj etiket numarası
.R/VGML.....	Özel durum
.RN/STRETCHER.....	
ENDPART1.....	PRL mesaj sonu

1719c- Electronic Ticket List (ETL)

ETL- İlgili uçuşta elektronik bilet kullanmış yolcuların isim listesini gösteren mesajdır. Mesaj içinde yolcunun ad soyad, uçuş sınıfı, pnr numarası, bagaj bilgileri, adedi, etiket numarası bilgileri bulunur.

Uçuştan hemen sonra kalkış istasyonu tarafından çekilir.

Örnek ETL

ISTFPPC ISTKMPC SAWOPPC.....	İlgili alıcı adresleri
.DUSOPXH 1I/251137.....	Gönderen adres
ETL.....	Mesaj başlığı
PC0304/25MAR DUS PART1.....	Uçuş bilgileri
-SAW167Y.....	Gerçekleşen yolcu
1ABDALLAH/HANANMRS.L/62X1V3.R/TKNE HK1 6249083092855/1 .W/K/6/82.N/2K495440/1/BEY.N/2K495453/1/BEY.N/2K495458/1/ BEY .N/2K495472/1/BEY.N/2K495485/2/BEY 1ACA/TOLGAZAFERMR.L/6PTWNM.R/TKNE HK1 6242446831791/2 .W/K/1/24.N/2K495653/1/SAW.....	İsim listesi
1ACAR/YASINMR.L/73CLN5.R/TKNE HK1 6242446999056/1.W/K/1/13 .N/2K495627/1/SAW 1ADIYAMAN/NURCANMS.L/8HVDCB.R/TKNE HK1 6242448526291/1.W/P/0 1AKCAY/BEHICEMS.L/6MVU1Z.R/TKNE HK1 6242446788375/1.W/K/2/40 .BG/131.N/2K495690/1/SAW.N/2K495728/1/SAW ENDPART1.....	ETL mesajı sonu

YOLCU VE BAGAJ GECİKME KODLARI

Gecikme mesajlarında standart IATA gecikme kodları kullanılır. Kodlar rakamsal olabileceği gibi bazı havayollarında harf kodları da kullanılmaktadır.

YOLCU VE BAGAJ GECİKME KODLARI		
11	PD	GEÇ CHECK IN, check-in için verilen son mühletten sonra kabul
12	PL	GEÇ CHECK-IN, check-in alanında yaşanan yoğunluk, tıkanma
13	PE	CHECK-IN HATASI, yolcu ve bagaj
14	PO	FAZLA SATIŞ, rezervasyon hataları
15	PH	BOARDING, uyumsuzluklar ve kapıda eksik yolcunun (ve bagajının) aranması, anons edilmesi
16	PS	TİCARİ TANITIM / YOLCU RAHATI, VIP, BASIN, YERDEKİ İKRAM ve KAYIP KİŞİSEL EŞYALAR
17	PC	İKRAM SİPARİŞİ, tedarikçiye geç veya yanlış sipariş verilmesi durumu
18	PB	BAGAJ SÜRECİ, sınıflandırma (ulaşım, bozulma, arıza, veya yavaş бага sistemi)
19	PW	ENGELLİ YOLCU, geç yerleşme,geç inme

KAYIP BAGAJ (LOST & FOUND)

İç ve dış hat uçuşlarda, gelen/giden yolcuların bagaj/ları ve şahsi eşya/ları ile ilgili sorunların (bagaj kaybı, hasar, unutulmuş eşya vb.) çözülmesi için yardımcı olan birimdir. Yolcunun, yukarıda belirtilen aksaklıklar ile ilgili olarak başvurduğu durumlarda **Bagaj Aksaklık Raporu (PIR)** düzenlenir.

PIR (Property Irregularity Report): Havayolu sorumluluğu altına girmiş (kontrole tabi) veya bagajların yolcu beraberinde varış istasyonuna ulaşmadığı, içinde bulunan eşyanın eksikliği veya hasar görmüş olması halinde tanzim edilen bagaj aksaklık raporudur.

AHL (Advise If Hold): Geliş salonunda belli bir uçuşa ait bagajların tamamı bagaj bandından teslim alındıktan sonra yolcu tarafından kayıp bagaj ile ilgili başvuruda bulunduğu zaman arrival salonunda, şut bölgesinde ve uçak altında olmadığından emin olduktan sonra yolcu gümrüklü sahadan ayrılmadan önce tutulan rapordur.

Yolcudan pasaport, bilet ve bagaj etiketlerinin fotokopisi alınarak bu bilgiler altında rapor doldurulur, bagajın araması başlatılır ve bagaj hakkında olumlu/olumsuz gelişmeler hakkında yolcuya bilgi verilir.

Aşağıda örnek olarak boş 'Bagaj Aksaklık Raporu' görülmektedir:

PEGASUS Airlines

Property Irregularity Report

Operator : transmission not required for boxes left empty

Priority **QIK** Address(es) **ATLLMXS** Date

1 Originator **LL** Date Time Initials

2 Missing **AHL** Found **OHD** **DAMAGED** Originator: please cross out whichever of these three boxes does not apply

3 FR Airport Carrier Number of file LZ IND

4 NM 1 Name

5 IT 2 Initials

6 TN 3 Carrier - bag tag number (1) Carrier - bag tag number (2)

7 TC 4 Type Colour (1) Whs Type Colour (2) Whs

8 RT 5 Routing end / or locations to be traced / found station

9 FD 6 Carrier Flight number Date Carrier Flight number Date Carrier Flight number Date

10 BI 7 Brand name of bag (1) Distinctive outside identification

11 BI 7 Brand name of bag (2) Distinctive outside identification

12 CN 8 Contents (1) no more than 4 distinctive items

13 CN 8 Contents (2) no more than 4 distinctive items

14 FI 9 Forwarding instructions

Damage information

Please indicate damage on these drawings

Description of damage

Supplementary information

15 Passengers' title **PT** Ticket number **TK** 16 Passport number **PN** Weight of missing pc (s) / Total weight of s/d bag (s) **BW**

17 Passengers' permanent address and phone number **PA** 18 Temporary address and phone number; dates from/to **TA**

19 Local delivery instructions **LD**

20 Forwarding instructions **FI**

21 Language **LA** English ☐ Other ☐ Specify **RL** Reason for loss **23** Keys attached to PIR Yes ☐ No ☐

22 Passenger insurance **IS** Yes ☐ No ☐ Name of company

24 AG Agents signature **25** This report does not involve any acknowledgement of liability Passengers' signature

PGT-F-GQ-61

Rapor üzerinde doldurulması gereken hanelere numaralandırılmıştır (Bkz. sf. 2) ve bunların açılımı aşağıda belirtilmiştir;

1. Rapor tutulan istasyonun kayıp eşya SITA adresi
2. Raporun tanımı AHL/OHD/DPR
3. Rapor tutulan istasyonun üçlü kodu/havayolu ikili kodu/rapor numarası

4. Rapor tutulan yolcunun soyadı/adı
5. Rapor tutulan yolcunun adı/soyadı başharfleri
6. Rapor tutulan bagaj(lar)ın etiket numara(lar)ı
7. Bagaj renk/tip kodu (Bkz. sf. 3 ve 4, bagaj tablosu bölüm 1 ve 2)
8. Yolcunun uçuş güzergahı
9. Yolcunun ilk çıkış istasyonundan son varış istasyona kadar olan uçuş numaraları
10. Bagajın varsa markası yazılır,yoksa veya yolcu hatırlamıyorsa YY yazılır. Bunun dışında yolcunun bagajıyla ilgili belirttiği herhangi bir ayrıntı varsa yazılabilir.

YY/Stickers on bag

SAMSONITE/Namelabelled,vb.

1. Bagajın markası
2. İçindeki eşyaların listesi
3. İçindeki eşyaların listesi
4. Gönderme bilgileri
5. Yolcunun cinsiyeti ve bilet numarası
6. Pasaport numarası ve BW Kayıp olan toplam bagaj sayısı ve kilosu.
7. Yolcunun daimi adres ve telefonu
8. Yolcunun geçici adres ve telefonu
9. Bagaj teslimat bilgisi
10. Gönderme bilgileri
11. Konuşulan dil
12. Özel seyahat sigortası bilgileri
13. Bagajın şifre ve kilidi
14. Raporu tutan isim ve soyadı
15. Yolcunun imzası ve tarih

Bagaj tablosu (birinci bölüm):

White/Clear WT	Black BK	Grey GY	Blue BU	Purple PU	Red RD
--------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	---------------------	------------------

Closes without zippers Types 01-12			
Horizontal design, Hard Shell 01	Upright design 02	Horizontal design suitcase Non-expandable 03	Horizontal design suitcase Expandable 05
Briefcase 06	 Closes without zippers Types 01-12		Document Case 07
Military Style Bag 08			Storage Container 12
Plastic/Laundry Bag 09	Box (If Single item use codes 01-09 with descriptive element B) 10		

Descriptive Elements			
Material Elements			
Dual Soft / Hard D	Leather L	Metal M	Rigid (Hard) R
			Tweed T
Basic Elements			
Single item in a box B			W x L x H: 115 cm 48.25 in K Cabin Size

Yellow YW	Beige BE	Brown BN	Green GN	Multi-Coloured 2 or more solid colors excluding trim MC	Pattern PR
---------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--	----------------------

Closes with zippers Types 20-29			
Garment Bag/ Suit Carrier 20	Upright design, soft material 22	Upright design, combined hard and soft material 22D	Upright hard material 22R
Horizontal design suitcase 23	 Closes with zippers Types 20-29		Duffel/ Sport Bag 25
Lap Top/ Overnight bag 26			Backpack/ Rucksack 29
Expandable upright 27	Matted woven bag 28		

External Elements			
Combination Locks C	Retractable Handles H	Straps to Close/Secure S	Wheels/ Rollers W
			No External descriptive elements X

Bagaj tablosu (ikinci bölüm):

White/Clear	Black	Grey	Blue	Purple	Red	Yellow	Orange	Brown	Green	Multi-Coloured	Pattern
WT	BK	GY	BU	PU	RD	YW	BE	BN	GN	MC	PR
Hat Box	Cosmetic Bag/Box/Package	Trunk/Sample/Display case (Describe item)	Art/Display Portfolio	Tube — without sporting equipment	Duty free articles (Describe item)	Cosmetic/Beauty case	Kennel/Pet container	Ice Chest/ Cooler	Tool/ Toolkit box		
50	51	52	53	54	55	56	57	58	59		
Fishing Rods	Firearm(s)	Golf bag and/or Clubs (Describe item)	Bicycle and/or accessories (Describe item)	Sleeping bag/ Bed roll/Tent (Describe item)	Surf Equipment (Describe item)	Ski/Ski Poles	Snow Board and Other Skiing Devices (Describe item)	Ski Boots/ Boot Bag	Sporting Equipment — Not shown elsewhere (Describe item)		
60	61	62	63	64	65	66	67	68	69		
Child/Infant Car Seat	Child/Infant equipment not listed elsewhere (Describe item)	Full Size Baby Carriage	Umbrella Stroller	Wheeled Sporting Items (Describe item)	Audio/Video/Visual/ Photo equipment (Describe item)	Computer/ Communication equipment (Describe item)	Electrical Appliances (Describe item)	AI Music Instruments (Describe item)			
71	72	73	74	75	81	82	83	85			
Folding Chair	Baggage trolley	Security Removed Items (Describe item)	Shopping Bag (all materials)	Wheel Chair, powered or manual and accessories	Orthopaedic braces	Bedding bag	Dive Bag/ Equipment	Umbrella (all types)	Article not shown (describe item)		
89	90	92	93	94	95	96	97	98	99		

Yolcuya kayıp bagaj raporu tutulurken istediğimiz dökümanlarda eksiklik veya tutarsızlık olduğu durumlarda havayolu şirketinin bilgisi dahilinde courtesy rapor tutulabilir.

COURTESY AHL (Nezaketen tutulan kayıp bagaj raporu):Yolcuya kayıp bagaj raporu doldurulurken bilet ya da bagaj etiketi ibraz edemiyorsa veya başka bir yolcu üzerine kayıt ettirmiş ise tutulan rapor courtesy rapordur..Tutulan rapora mutlaka courtesy olduğu yazılmalıdır.

Aşağıdaki örnekte doldurulmuş PIR AHL raporu görülmektedir:

PEGASUS AIRLINES		Property Irregularity Report	
Operator: transmission not required for boxes left empty		Date	
Priority	Address	15 SEP 06	
QK	ATL L M X S		
Origin	Date	Time	Flight
IST	15	13	45
☒ Missing ☐ Found ☐ Damaged		Indicator: please cross out whichever of these three boxes does not apply	
FR	1ST A9 00001	12 RD	IN
NM	1 PEKEL/NILGÜN		IN
IT	2 N.P		
TN	3 H3 201547	Carrier bag number (2)	IN
TC	4 B222YNY	Carrier bag number (3)	IN
RT	5 ADB 1ST	Found station	IN
FD	6 H9810	15 SEP	IN
BI	7 44	Brand name of bag (1) Distinctive outside identification	IN
BI	7	Brand name of bag (2) Distinctive outside identification	IN
CN	8 8008 / MEDICINE / FOOD	Contents (1) no more than 4 distinctive items	IN
CN	8	Contents (2) no more than 4 distinctive items	IN
FI	9 PLS SEND TO 1ST A/P	Forwarding instructions	IN
Damage information Please indicate damage on these drawings Description of damage side 1 side 2 end 1 end 2 top bottom Type of damage Minor ☐ Major ☐ Complete ☐			
Supplementary information Passenger's title Ticket number PN Weight of missing or (a) Total weight of (d) bag (s) PT MRS TK 1254768 PN BW 1/15 Passenger's permanent address and phone number Temporary address and phone number, dates (month) PA Istanbul Evleri Kozu 3 Apt Daire 10 Bahçelievler / IST 0212 540 54 68 TA Local delivery instructions LD SEND BAG TO PAP ADDRESS Forwarding instructions FI Language LA English ☐ Other ☒ Reason for loss RL Passenger's insurance IS Yes ☐ No ☒ Name of company AG Agents signature ENGIN ÖZER This report does not involve any acknowledgement of liability PGT-F-GO-61 Passengers' signature 15/09/2006			

Kayıp raporu eğer dış hatlardan gelen yolcuya tutuluyorsa bagaj bulunduğunda adrese sevk söz konusu ise yolcuya aşağıdaki Gümrük Beyan formu doldurtulur. Bu form ile bagajın yolcu adına gümrükten çıkışı

Gümrük Beyanı

..... tarihinde sefer sayılı uçuş ile İstanbul gelişinde
uçaktan çıkmayan etiket no'lu bagaj(lar)ında gümrüğe tabi
eşya bulunmadığını beyan eder. bagajların bilahare gelişinde gümrük
muayenesini yaptırıp tarafıma teslimine şirketi
memurunu vekil tayin ederim.

Yolcunun

Adı Soyadı

Devanılı Adresi

Geçici Adresi

Pasaport No

Verildiği Yer

Veriliş Tarihi

Telefon No

İmza

Lütfen aşağıdaki bölümleri doldurunuz.	
Bagajınız kilitli mi?	Evet ☐ Hayır ☐
Eğer kilitli ise anahtarı bırakmayı unutmayınız ya da şifreyi veriniz.	Anahtar ☐
	Şifre
Bagajım geldiğinde adresime gönderilmesini istiyorum.	☐
Bagajım havaalanından geldiğinde kendim alacağım.	☐

REROUTE:

Yolcunun ilk uçuşması gereken uçuşa göre bagajı ile check-in işlemleri yapıp son anda uçuşunun değişmesidir. Reroute olan bir yolcu bagajı çıkmadığında başvurduğu takdirde kendisine son bindiği havayolu adına PIR düzenlenir. Dikkat etmemiz gereken nokta tuttuğumuz rapor üzerinde boş olan herhangi bir kısma bagajın check-in işlemlerinin yapıldığı uçuş numarasını ve tarihini tam olarak yazmaktır.

Bu hanenin ikili kodu BR (baggage route) olarak belirtilmelidir.

Örneğin: Mustafa Güngör LX1804/14FEB ZRH/IST uçağına 1/18 bagajı ile chkin yaptırmış

Ve daha sonra bu uçuşu kaçırıp PGT564/14FEB uçağı ile gelmiştir. Bagajı çıkmadığında

rapor PGT adına açılır ve aşağıdaki gibi yazılır.

FD PGT564/14FEB

RT ZRH/IST

BR LX1804/14FEB

DPR (Damage and Pilferage Report)

Geliş salonunda yolcu kontrole tabii bagajını (checked bagaj) bagaj bandından teslim aldıktan sonra hasarlı olduğunu ve/veya bagajının içerisinde eksiklik olduğunu beyan ettiğinde tutulan rapordur.

DPR raporu doldurmak için AHL raporundaki bilgilerin aynısı dikkate alınır. Sadece 11/12/13/14 nolu hanelerine herhangi birşey yazmak gerekmiyor. Ayrıca bagajın markası, hasarı, bagajın satın alındığı yıl ve değeri 26 nolu haneye ayrıntılı olarak yazılır. Bagajın hasarı ve derecesi 26 nolu hanede bulunan bagaj resmi üstünde işaretlenir. Bu bölümler aşağıdaki örnekte gösterilmiştir (Bkz. örnek 1-a).

Örnek 1-a)

PEGASUS
AIRWAYS

Property Irregularity Report

Operator : transmission not required for boxes left empty Date: 15.09.06

1. **FROM** QIK ATLLMXS →

2. **TO** 1574910002 → **STATUS** DAMAGED

3. **FR** 1574910002 →

4. **NM** 1 → 0202 / ENGIN →

5. **IT** 2 → E0 →

6. **TN** 3 → 1574910002 →

7. **TC** 4 → 1574910002 →

8. **RT** 5 → 1574910002 →

9. **FD** 6 → 1574910002 →

10. **BI** 7 → 1574910002 →

11. **BI** 7 → 1574910002 →

12. **CN** 8 → 1574910002 →

13. **CN** 8 → 1574910002 →

14. **FI** 9 → 1574910002 →

Damage Information

26. Please indicate damage on these drawings: ☒ side 1 ☐ side 2 ☐ end 1 ☐ end 2 ☐ top ☐ bottom

Type of damage: ☒ Minor ☐ Major ☐ Complete

Description of damage: 2 years / wheel broken / price 50 YTL / Bag wheel broken

Supplementary Information

15. **Passenger's name** PTOR TK 12548 16. **Passport number** BW 1118 - Damage bag by

17. **Passenger's permanent address and phone number** PA 18. **Temporary address and phone number, date of birth** TA

19. **Local delivery instructions** LD

20. **Forwarding instructions** FI

21. **Language** LA English ☐ Other ☐ Specify ☐ RL ☐ Yes ☐ No ☐

22. **Passenger insurance** IS Yes ☐ No ☐

23. **Key attached to bill** Yes ☐ No ☐

24. **AG** Agents signature: Nilgün Pelel 25. **Passenger's signature** Hül 15/09/2006

POT-F-QO-61

OHD (Onhand Bagaj)

Geliş veya gidiş uçaklarından istasyonumuzda kalan sahihsiz tüm bagajlara on-hand bagaj denir. Bagaj üzerindeki güzergah öncelikle kontrol edilir eğer tamamen sahihsiz olduğu anlaşılır ise onhand dosyası açılarak bagaj muhafazaya alınır. Ambara alınacak bagaj üzerine OHD kartı takılır ve bu kartta bagajın referans numarası, kilosu ve gümrük ambar numarası yazılır.

OHD	
File Ref	Ambar no
BJVPC10055	321
Name on Bag. Ayla Uzun	
Tag - No	XH3341577
Type/Colour	BU02WCX
Flight - No / Date PC555/20FEB	
GRZ/BJV	

Kayıp Eşya Gümrük Ambarları

Geliş uçaklarından kalan bagajlar gümrüklü sahada bulunan kayıp eşya ambarda muhafaza edilir. Bagaj ambara alınırken öncelikle içerisinde bulunan bozulabilir maddeler (yiyecek, içecek) gümrük nezaretinde imha edilir. Daha sonra gümrük ambar defterine kaydedilir. Ambar kayıdı yapılan bagaj/lar gümrüğe götürülerek gümrük memuru tarafından kurşun mühürlenir. Bagaj ambarda muhafaza edilir. Bagajlar üç ay süre ile ambarda muhafaza edilir alınmadığı takdirde tasfiye işlemi yapılarak gümrüğe teslim edilir.



Yolcu Hizmetleri

Ambardan bagaj teslim ederken yolcuya bagaj teslim tutanak imzalatılıp (Bkz. Örnek 1), gümrük ambar defterinden kaydı düşülerek gümrük memurunun bilgisi dahilinde sahibine verilir.

Not: Üç ay süresi dolmuş bagajlar (tasfiye) yolcuya teslim edilemez yolcu gümrüğe yönlendirilir.

Örnek 1):

Bagaj Teslim Tutanağı

YOLCUYA BAGAJ TESLİM FORMU / MISHANDLED BAGGAGE RECEIPT				
YOLCUNUN ADI PASSENGER NAME: Mr/Mrs/Miss	REFERANS NUMARASI REF.NO.	PARÇA KİLO BİLGİSİ NO. / WEIGHT OF BAG(S) KGS		
ALICININ ADI RECIPIENT'S NAME:	PASAPORT VEYA KİMLİK NUMARASI PASSPORT / IDENTITY CARD	İŞLEM YAPILAN YER VE TARİH DATE & PLACE OF ISSUE	TESLİM EDEN YETKİLİ VE PERSONEL LOST & FOUND BAGGAGE (Duty Incharge)	
ALICININ ADRESİ RECIPIENT'S ADDRESS:				
IMPORTANT				
Ben, Bay / Bayan / İ. Mr / Mrs / Miss ŞU ANDA / ŞİMDİ DOĞRULARIM Kİ BAGAJIMI İYİ DURUMDA VE EKŞİKSİZ TESLİM ALDIM AYRICA BELİRTİRİM Kİ / HEREBY CONFIRM RECEIPT OF MY SUITCASE / BAGE IN GOOD CONDITION AND WITH COMPLETE CONTENTS. I ALSO DECLARE THAT I HAVE NO FURTHER CLAIMS AGAINST İSTASYONU / STATION HAVAYOLU HAKKINDA DAHA FAZLA ŞİKAYETTE BULUNMAYACAĞIM.				
BELİRTİLECEK EK BİLGİLER REMARKS			ALICININ İMZASI RECIPIENT'S SIGNATURE	

Uçakta Kabin İçinde Kalan Eşyalar ve Security Zarflar

Uçakta kabin içinde bulunan eşyalar ve security zarflar kayıp eşya ofisine teslim edilir. Unutulan madde para, cep telefonu gibi maddi değeri yüksek olan bir eşya ise uçaktan teslim alan personel içeriğine göre teslim formu düzenler ve bu tutanak karşılığında kayıp eşya ofisinde muhafaza edilir. Maddi değeri olan bu gibi eşyalar yolcusu tarafından teslim alınmadığı takdirde Havayolu merkez ofise tutanak ile gönderilir

Not: Yolcusu tarafından teslim alınmayan ve üzerinde bagaj etiket nosu bulunan security zarflar için onhand bagaj işlemi uygulanır.

BULUNTU EŞYA TESLİM FORMU / PROPERTY DELIVERY FORM

	BULUNTU EŞYA TESLİM FORMU PROPERTY DELIVERY FORM		
	ISO 9001 FORM		
SORUMLU KAPTAN COMMANDER		TARİH DATE	
KABİN AMİRİ PURSER		UÇUŞ NO FLIGHT NO	
		MEYDAN ADI STATION	
BULUNAN EŞYANIN NİTELİĞİ VE NELER İÇERDİĞİ DESCRIPTION AND CONTENTS OF THE FOUND PROPERTY			
BULUNDUĞU SAAT PROPERTY FOUND AT (TIME)			
BULUNDUĞU YER PROPERTY FOUND AT (LOCATION)			
BULAN KİŞİNİN ADI - SOYADI / GÖREVİ PROPERTY IS FOUND BY (NAME - SURNAME / DUTY)			
TESLİM EDEN DELIVERED BY		TESLİM ALAN RECEIVED BY	
Kayıt No Registration No		Kayıt No Registration No	
Adı - Soyadı Name - Surname		Adı - Soyadı Name - Surname	
Görevi Duty		Görevi Duty	
İmza Signature		İmza Signature	
Teslim Saati Time Delivery			
İSRAFIYAT (Eşya Teslimi) Ünlümlüğ önlüğüm eşyasınımda bütünü mühteviyatı ile bütünü eksiksiz ve hasarsız olarak teslim aldığım, Pegasus Havaayollarına karp northup bir sakıncası ve şikayeti olmamış, bu sebeple ben ve benim adına hareket etmemi kabul diğer şahıs ve kuruluşların tüm dava, talep, şikayeti hak anında terağı ettiğime ve Pegasus Havaayollarını her tür sorumluluktan ibr ettiğime kabul ve beyan ederim.		RELEASE FORM (Delivery of Portofolio Item) I received my item(s), which is forgotten in a aircraft without any loss or damage with all of its contents. Therefore I will have no claims or complaints and I hereby waive all claims, suits and complaints to be enforce by myself or persons or entities acting on behalf of me and release and discharge Pegasus Havaayolları any and all liabilities.	
İMZASI :		SIGNATURE :	
MISAFİR (GUEST) Adı - Soyadı (Name - Surname)			
İkamet Adresi (Permanent Address)			
Telefon (Telephone)			
Pasaport No (Passport No)		Kimlik No (Identification No)	
ZİNDÜŞA - ZİNDÜŞA 1. Nüsha - 1. Copy Station / 2. Nüsha - 2. Copy Guest			

Rush Bagaj

Yolcu beraberinde gönderilmesi aksamış ve herhangi bir sebepten dolayı bulun-
 duğu istasyondan başka bir istasyona gecikmeli olarak gönderilen bagajlardır. Eli-
 mizde OHD olarak kalan, süresi dolmuş ve havayolu merkezine gönderilen ve/veya
 yanlışlıkla istasyonumuza gelip varması gereken istasyona sevk edilen bagajlar için
 uygulanan işlemdir.

Rush Bagaj Etiketi:

Normal bagajlardan ayrı olarak giden bagajlara takılan etikettir. Rush etiketinin üzerinde bagajın gideceği istasyon ve uçuş nosu belirtilir. Rush bagaj etiketinin üzerinde bulunan bölümler mutlaka doldurulmalıdır(Bkz.örnek 1- a ve 1- b).Bagajın varsa dosya referans numarası, orjinal etiket numarası, yolcunun ismi/soyadı varsa adresi ve bağlantı kurulabilecek telefon nosu yazılır. Yapılması gereken işlemler;

- Rush bagajın en çabuk ve en güvenli şekilde gönderilmesi için uygun uçuş araştırılması.
- Gümrükten izin almak.
- Bagajı güvenlik amaçlı X- RAY cihazından geçirmek.
- Bagajın mesajını ilgili yerlere göndermek ve rush etiketine ilave etmek.
- Bagaj için Uçak/Havayolu/ Temsilci ve Kaptan'dan izin almak.
- Bagaj ağırlığını tesbit edip rush etikete bilgi olarak yazmak.
- Rush Etiketini eksiksiz doldurmak.

Rush etiketin hazırlanması:

Rush etiketin ön yüzünde doldurulması gereken bilgiler(Bkz örnek 1- a);

To: Bagajın varış istasyonu

Airline: Bagajı sevk edeceğimiz havayolu kodu

Flight: Bagajı sevk edeceğimiz uçuş numarası ve tarihi

VIA/TO: Bagaj aktarmalı olarak sevk edilecekse transfer istasyon kodu

Rush etiketin arka yüzünde doldurulması gereken bilgiler

To: Bagajın sevk edildiği istasyon ve havayoluna uygun SITA adresi

From: Bagajı sevk eden istasyon ve havayoluna uygun SITA adresi

Reference No: Varsa bagajın AHL/OHD/DPR referans numarası

Org. Baggage/Tag Nb: Bagajın orjinal etiket numarası

Passanger's Name: Yolcu ismi

Address, Phone: Adres ve telefon numarası yazılır.

Information: Bagajla ilgili herhangi bir ek bilgi varsa bu bölüme yazılabilir.

Not: Bagaj birden fazla uçuşla sevk edilecekse en üstteki TO hanesine bagajın varış istasyon kodu yazılır. Aktarma istasyonları en altta ilk çıkış istasyonundan başlanarak yukarıya doğru yazılır.

Örnek 1-a)

RUSH	
EXPEDITE BAGGAGE	
To	(Station/office/airline)
From	(Station/office/airline)
Reference Number	
Orig. Bag Tag no.	
Name	
Address	
Telephone	
At expense of	
Information/Instruction	

PEGASUS AIRLINES	
PC No :062941	
PC No :062941	
PC No :062941	

İstasyona Yanlış Gelen Bagajlar

Yanlış yükleme sonucu istasyonumuza gelip üzerindeki varış istasyonu farklı olan bagajlara misrouted bagaj denir. Yolcu geliş salonunda böyle bir bagaj tespit edildiği anda uçak aynı uçuşa devam ediyorsa hemen uçak sorumlusu ile irtibat kurulur ve sevk edilmesini kabul ettiği takdirde rush etiket takılarak uçağa gönderilir. Gerekli mesaj kayıp eşya personeli tarafından çekilir.

Eğer uçak bagaj etiketinden farklı bir destinationa gidiyorsa bagaj için OHD dosyası açılır ve ilk uygun seferle gitmesi gereken istasyona sevk edilir.

Not: Bagajı yurt içinde bir yere sevk ederken iç hat uçuşun gümrüklü olup olmadığı öğrenilmelidir.

Çünkü dış hat bagajları gümrüksüz bir uçak ile veya gümrüğün olmadığı yere sevk edilemez.

Left Behind Bagaj Nedir? Yapılması Gereken İşlemler

Ağırlık probleminden, yüklemede oluşan problemlerden ya da teknik arızalardan dolayı yüklenemeyerek çıkış istasyonunda kalan bagajlardır.

Uçak karşı tarafa inmeden kalan bagajın bilgisi gerekli istasyona mesaj ile bildirilir.

Eğer mümkün ise sevki hazırlanıp gönderme mesajı çekilir. Bagaj sayısı çok fazla ise bagajlara rush etiketleri takılıp kalan bagajların etiket numaraları alınarak karşı tarafa düz mesaj çekilir. Sevk edilirken uçak sorumlusundan onay alınarak bilgisi verilerek, bagajların yüklendiğinden emin olduktan sonra karşı istasyona düz mesaj ile gönderildiği uçuş bilgileri bildirilir.

Toplu Kayıp Bagajlar

Bazı zamanlar gerçekleşen uçuşlarda kilo probleminden veya başka bir teknik nedenden dolayı çok sayıda bagaj gelmeyebilir. Böyle bir durum ile karşılaştığımızda toplu kayıp formları doldurulur. Toplu kayıp formlarına liste şeklinde isim, bagaj etiket numaraları ve yolcuya ulaşabileceğimiz adres, telefon alınır. Amaç yolcuları rapor tuturak bulunulan atmosferide göz önüne alıp fazla bekletmemektir.

Karşı istasyona çıkmayan bagajların etiketleri ile yolcu isimleri belirtilerek liste halinde düz mesaj çekilir. Bagajlar geldiğinde listeden etiketler işaretlenerek gelenler tespit edilir ve herhengi bir eksik gelmeyen bagaj sözkonusu ise tesbite göre o yolcu adına PIR raporu düzenlenmelidir.

TTY Mesaj Çekilmesi

Bagajlarla ilgili manuel mesaj çekilmesi SITA üzerinden TTY mesaj ile bildirilir. World tracer sistemine üye olmayan havayollarının kayıp eşya ile ilgili çekilen mesajları yada toplu çıkmayan/kalan bagaj mesajlarının çekildiği sistemdir. Öncelikle ilk satıra havayolunun kullandığı sita adresleri tanımlanır ki mesaj sistem tarafından tanımlanan yerlere gönderilir. Adresden sonra mutlaka mesajı çeken istasyon kendini tanımlar ve daha sonra düz yazı ile metin yazılır ve mesaj gönderilir. aşağıda sistemden çekilen TTY mesaj örneklerini görmekteyiz;

TTY Mesaj Örnekleri:

Örnek 1) ISTLLPC çektiği PC810/15FEB seferinden manuel tutulan PIR raporun AHL mesajı;

AHL
THE SECOND REQUEST
NM GENCER/KENAN
IT KG
TN PC034007
CT BU22XXX
RT ADB/IST
FD PC810/15FEB
BW 1/22
TOP TOP URGENT
PLS CHK ALL POSS AREA ND ADV US EVEN IF NEG
WE STILL DIDNT RCV ANY REPLY FRM YOU
THX FOR COOPS

Örnek 2)

ISTLLPC PC195/15MAR seferinden toplu kalıp daha sonra PC195/16MAR seferi ile gönderildiğinin bildirildiği mesajdır;

ATTN D/O
TOTAL 13PCS BAGS L/B FRM FLT PC195/15MAR ARE NOW O/B
PC195/16MAR IST/ADB FYI
BRGDS/AU

WORLDTRACER**TANIM**

WORLDTRACER sistemi SITA (Atlanta Data Processing Center) tarafından 1984 yılında kurulmuş bir bagaj sistemidir. 2200 havaalanında kullanılan, toplamda 440 havayolu ve handling şirketinin üye olduğu bu sistemin amacı; bagajı kaybolan yolculara rapor tanzim ederek takbini sağlamak, bulunan bagajları sahiplerine ulaştırmak ve hasarlanan bagajlara gerekli prosedürelere uygulamaktır.

WORLD TRACER İŞLEM TANIMLAR

AAH	Amend AHL File/ AHL dosyasını düzeltmek
ADP	Amend DPR File/ DPR dosyasını düzeltmek
AHL	Create Lost Bag File/AHL dosyası yaratmak
AOH	Amend OHD File/ OHD dosyasını düzeltmek
BOM	Multiple OHD File/ Birden fazla bagaj için tutulan OHD dosyası
CCY	Currency Conversion/ Para Kurlarını görüntüleme
CFD	Close AHL Create DPR/AHL dosyasını kapatıp DPR dosyasına çevirme
CAH	Close AHL file/ AHL dosyasını kapatma
CDP	Close DPR file/ DPR dosyasını kapatma
COH	Close OHD file/ OHD dosyası kapatma
CXF	Station Action File Counts/ Action File açmak
DAH	Display AHL File/AHL dosyası görüntüleme
DDP	Display DPR File/ DPR dosyası görüntüleme
DFW	Display FWD Messages/ FWD mesajları görüntüleme
DOF	Display OHD and FWD Files/ OHD ve FWD görüntüleme
DOH	Display OHD File/ OHD dosyası görüntüleme
DPR	Create Damage Pilfer File/ Hasar dosyası yaratma
DSL	Display Station List/İstasyon listelerini görüntüleme
DSS	Display Station Screen/İstasyon ekranı görüntüleme
DXF	Display Action File /Action File görüntüleme
EXF	Erase Station Action File Messages/Action File mesaj silme
FRR	File Reference Report/Dosya Referans Raporları
FAH	Forward AHL File/AHL dosyasını gönderme
FLZ	Forward OHD Bag to LZ/ OHD bagajı LZ ofisine gönderme
FOH	Forward OHD Bag/ OHD olan bagajı gönderme
FWD	Forward Mishandled Bag/ Kayıp bagajı sevk etme
HDF	Display Handling Facilities/ Handling Şirketlerini görüntüleme
MDO	Match Delay Override/AHL dosyasında aramayı hızlandırma

MFD	Flight-Date Report/ Sefer sayısı ve tarih raporları
OHD	Create Uclaimed Bag File/ Bulunmuş bagaj raporu yaratma
PIR	Property Irregularity Report/ Bagaj Aksaklık Raporu
PDI	Past Date File Display/Aktifliği geçmiş dosyaları görüntüleme
PXF	Place Message on Action File/Action File iel Mesaj çekme
RAF	Retrieve Tracing AHL Files/ AHL dosyalarını görüntüleme
RFW	Retrieve FWD Files/ FWD mesajlarını görüntüleme
ROF	Retrieve Tracing OHD Files/ OHD dosyalarını görüntüleme
RIB	Reassign in Baggage Management/ Dosyayı yönlendirme
RCB	Recreate Baggage File/ Tekrar dosya yaratmak
ROH	Request OHD/ OHD bagajı istemek
RAT	Reinstate AHL Tracing/ AHL dosyasını aktifleştirmek
ROT	Reinstate OHD Tracing/ OHD dosyasını aktifleştirmek
SCH	Send Hard Copy/Dosyanın Full görüntüsünü gönderme
SAH	Suspend AHL Tracing/AHL dosyasında aramayı durdurma
SOH	Suspend OHD Tracing/OHD dosyasında aramayı durdurma
TTY	Send Teletype Message/ Teletype mesaj çekme
TXF	Transfer Action File Message/Mesaj transfer etme
XTR	Extend in World Tracer Tracing/ World Tracer da arama süresini uzatma

ELEMENTLER

AB	Adress on baggage/ Bagaj üzerindeki adres
AG	Agent Identification / Tanıtıcı
AR	Associated Record /Bağlantılı kayıt
AA	Action Messages Action File Area/ Action File'da tanımlı mesaj alanı
AP	Additional Prompts Action Messages Action File Area/ Action File'da tanımsız mesaj alanı
BD	Baggage Details/ Bagaj detayı
BI	Brand Information / Marka

Yolcu Hizmetleri

BL	Baggage Last seen/ Bagajın en son görüldüğü istasyon
BP	Baggage Phone number/ Bagajın üzerindeki telefon numarası
BR	Baggage Itenary / Bagajın güzergahı
BW	Baggage Wight / Bagajın ağırlığı
BA	Bank Account Number / Banka hesap numarası
BX	Excess Baggage Ticket Number/ Fazla bagaj kupon numarası
CA	Amount Claimed /Talep miktarı
CC	Contents / İçindekiler
CD	Contents Damagage / Bagajın içinde hasar gören eşya
CL	Combination Lock Code / Bagajın şifresi
CN	Contents Description /Bagajın içindekiler
CO	Country of Permanent Residence/ Oturma izni bulunan ülke kodu
CR	Cost Remarks / Maliyet detayları
CS	Payement to passenger /Yolcuya ödenen miktar
CT	Colour and Type / Renk ve tip
DA	Delivery Adress/ Teslimat Adresi
DB	Destination on Bag tag/ Bagaj etiketi üzerindeki son varış noktası
DC	Date Claim /Sigorta Tarihi
DD	Delivery Bag Date / Bagaj teslim tarihi
DN	Date Claims Notified/ Sigortaya grime tarihi
DQ	Date Questionnaire / Form Tarihi
DR	Date Bag Received/ Bagajın geldiği tarih
DT	Date/ Tarih
DV	Validity Date of Temraray Adres/Geçici adresten ayrılış tarihi
DW	Delivery Bag Weight/ Teslim edilen bagaj ağırlığı
EA	E-mail Adress/ E-mail Adresi
EN	Extra Name/ Ekstra isim
FA	File Area/ Dosya alanı
FB	Forwarded Bags/ Gönderilen bagajlar

FD	Flight and Date/Sefer sayısı ve tarih
FF	Free Form Text/ Serbest Format
FI	Further Information/ Gönderme bilgileri
FL	Frequent Flyer ID/Mil Kartı Kimlik bilgisi
FO	Forward Flight-Date/Gönderilen sefer sayısı ve tarih
FS	Fault Station/ Hatalı istasyon
FT	Fault Terminal/ Hatalı Terminal
FW	Forward Station Airline/ Gönderilen istasyon ve havayolu
FX	Fax Nuber/Fax numarası
HC	Handled Airline Copy/ Handling şirketi kopyası
IN	Insurance/Sigorta
IT	Initials/İsim başharfleri
KK	Keys Collected/ Alınan Anahtarlar
LA	Passenger Language/ Yolcunun lisanı
LD	Local Delivery/ Mahalli Teslimat
LP	Lost Property/Bagaj içinden eksik eşyalar
LT	Liability Tag/ Sorumluluk etiketi
MR	Matching record/ Karşılaştırma kaydı
MS	Missing Station / Kayıp İstasyonu
MW	Match Window/ Karşılaştırma penceresi
MB	Missing Bags/Kayıp bagajlar
NF	New Flight/Yeni sefer sayısı
NM	Name/İsim
NP	Number of Passenger/Yolcu sayısı
NW	Missing Weight/ Kayıp bagajın ağırlığı
NB	Name of bank/ Banka ismi
OS	Origin Station/Çıkış istasyonu
PA	Permanent Address/ İkamet adresi
PN	Phone Number/ Telefon Numarası

Yolcu Hizmetleri

PR	PNR Locator/PNR kodu
PS	Passenger Status/ Yolcu statüsü
PT	Passenger Title/ Yolcu ünvanı
RB	Replacement Bag/Yeni bagaj verilmesi
RC	Reason for Loss Comments/ Kayıp nedeni
RL	Reason for Loss/ Kayıp Kodu
RP	Bag repaired/ Bagaj tamiri
RS	Reporting Station/ Rapor istasyonu
RT	Routing/ Güzergah
RK	Remarks/ Beyan
SI	Supplemental Information/ Sebest Bilgi
SL	Storage Location/ Depo kayıt no
SC	Country Search/ Ülke Kodu
SP	System Prompts/ Sistem Hatırlatmaları
TA	Temproray Adress/Geçici Adres
TD	Type of Damage/ Hasarın Tipi
TF	Total Flights /Toplam Sefer sayısı
TI	Text Information/ Tekst bilgileri
TK	Ticket Number/ Bilet numarası
TN	Tag Number/ Etiket Numarası
TP	Temporary Phome Number/Geçici telefon numarası
TX	Teletype Adress/ Teleks adresi
WM	World Tracer System Match Area/ Uygunluk alanı
XD	Delivered / Teslimat
XF	Action File Adress/Action file adresi
XR	File Cross Referance/ Çapraz dosya numarası
XT	Expedite Tag Number/ Rush bagaj etiket numarası
XV	Excess Value/ Beyanlı eşya
ZP	Zip or Postal Code/ Posta Kodu

AHL**KAYIP BAGAJ RAPORU**

Yolcu biletine kaydedilerek karşılığında bagaj etiketi verilen ve tamamen taşıyıcının sorumluluğu altına girmiş olan bagajların varış istasyonuna ulaşmadığında düzenlenen rapora AHL raporu denir.

Sistemde AHL dosyası açabilmek için WM AHL yazıldıktan sonra istasyonun 3'lü kodu ve havayolunun 2'li kodu yazılır ve "/" işareti eklenerek enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask sayfası açılır.

Giriş: WM AHL SAW PC /M

WM AHL			
TN *			
NM *	.IT *	.PT	.PS
CT *	.CL		
RT *	.DB	.BL	
FD *	.BI		
BI *	.BI	.BI	
CC	.HCY	.BW *	.TK
PA*			
-			
PN *	.TP		
TA			
-	.DV		
LD *			
EA			
AG*			

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında bir hata yok ise sistem tarafından otomatik olarak 5 rakamlı dosya numarası verilir. Örn: SAWPC12345

Yıldızlı olan elemetlerin doldurulması zorunludur. Doldurulmadığı takdirde sistem tarafından referans numarası verilmez.

Maksimum element girişleri **FD:4, IT:3, NM:3, RT:5, CT:10** olmalıdır. Bir AHL dosyası en fazla 10 parça bagaj için düzenlenir.

PIR

BAGAJ AKSAKLIK RAPORU

Giriş: WM PIR AHL SAWPC12345

AHL raporu doldurulup enter tuşuna basıldığında sistem tarafından otomatik olarak standart aksaklık raporu görüntülenir.

PROPERTY IRREGULARITY REPORT

PHONE:02165885245/5885165

FILE REFERENCE - SAWPC12345/10MAR12/1631GMT

NAME - DAGLAYAN/MUSTAFA/

TITLE/INITIALS - MD/

FLIGHT/DATE - PC322/10MAR/

NUMBER OF BAGS - 1

TICKET NUMBER -

COLOUR/TYPE - GN25XXX

TAG NUMBER - LH37060X

PLEASE RETAIN PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK. THIS
REPORT DOES NOT INVOLVE ANY ACKNOWLEDGEMENT OF LIABILITY.

Yukarıdaki görüntü yolcuya verilen rapordur. Diğer lisanlarda çıkarmak mümkündür.

Örnek: Türkçe olarak çıkarılmak istenirse;

Giriş: WM PIR AHL SAWPC12345/TU

KAYIP BAGAJ RAPORU

PHONE:02165885245/5885165

REFERANS NUMARASI	- SAWPC12280/10MAR12/1631GMT
ISIM	- DAGLAYAN/MUSTAFA/
UNVANI/ISIM BASHARFLERI	- MD/
UCUS NO/TARİH	- PC322/10MAR/
BAGAJ SAYISI	- 1
BİLET NUMARASI	-
RENK/TIP	- GN25XXX
BAGAJ ETİKET NO	- LH37060X/

LUTFEN UCAK BİLETİNİZİ VE BAGAJ ETİKETLERİNİZİ SAKLAYINIZ
BU RAPOR MESULİYET KABULU ANLAMINA GELMEZ.

Lisan Kodları:

AFRIKAANS	- AF	FRENCH	- FR	PORTUGUESE	- PO
ARABIC	- AR	GERMAN	- GE	RUSSIAN	- RU
CROATIAN	- CR	GREEK	- GR	SERBIAN	- SE
CZECH	- CZ	HUNGARIAN	- HU	SLOVENE	- SL
DANISH	- DA	ITALIAN	- IT	SPANISH	- SP
DUTCH	- DU	MALAY	- MA	SWEDISH	- SW
ENGLISH	- EN	NORWEGIAN	- NO	TURKISH	- TU
FINNISH	- FI	POLISH	- PL	VIETNAMESE	- VN

DAH**AHL DOSYA GÖRÜNTÜLEME**

Düzenlenen AHL raporunu görüntülemek için DAH tanıtıcısı kullanılır. Açık olan AHL sistemde 180 gün, kapalı olan AHL dosyası ise sistemde 60 gün süre içinde görüntülenir. Buna aktiflik süresi denir. AHL dosyanın sistemde görüntülenmesi 3 şekilde yapılabilir;

- Dosya numarası biliniyor ise;

WM DAH SAWPC12345

- Sadece yolcu ismi biliniyor ise;

WM DAH
NM DAGLAYAN

Bu giriş ile ilgili istasyonda DAGLAYAN ismine ve benzer isimlere tutulmuş, halen açık olan AHL raporları görüntülenir.

WM DAH/A
NM DAGLAYAN

Bu giriş ile ilgili istasyonda DAGLAYAN ismine ve benzer isimlere tutulmuş, açık veya kapalı AHL raporları görüntülenir.

WM DAH
EN DAGLAYAN

Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece DAGLAYAN ismine tutulmuş ve halen açık olan AHL raporları görüntülenir.

WM DAH/A
EN DAGLAYAN

Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece DAGLAYAN ismine tutulmuş açık veya kapalı AHL raporları görüntülenir.

WM DAH
NM DAGLAYAN
MS ALLPC

Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında DAGLAYAN ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan AHL raporları görüntülenir.

WM DAH/A
NM DAGLAYAN
MS ALLPC

Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında DAGLAYAN ismine tutulmuş, açık ve kapalı olan AHL raporları görüntülenir.

- Sadece etiket biliniyor ise;

WM DAH
TN PC098765

Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC098765 etiket numaralı ve halen açık olan AHL raporu görüntülenir.

WM DAH
TN PC098765

Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC098765 etiket numaralı açık veya kapalı olan AHL raporu görüntülenir.

WM DAH
TN PC098XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC098 serisi ile başlayan ve halen açık olan bütün AHL raporları görüntülenir.

WM DAH/A
TN PC098XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC098 serisi ile başlayan açık veya kapalı olan bütün AHL raporları görüntülenir.

WM DAH SAWPC12345 girişi ile biri dosyanın tüm bölümleri görüntülediği gibi bölgesel olarak da görüntülenebilir.

BAG: Bagaj ile ilgili bilgiler

CLM: Maliyet ile ilgili bilgiler

DPI: Hasar ve eksik bilgileri

DRY: Dosyanın sisteme girildiği gün

HIS: Dosyanın hikayesi, dosyaya yapılan tüm işlemler

HIS/M: Sistemin bulunduğu uyum dosyaları

Yolcu Hizmetleri

MCH: Sistemde

OSI: Yolcu ya da bagaj hakkındaki diğer bilgiler (CI/DL/FF/FI/HC/SA/SI)

PAX: Yolcu ile ilgili bilgiler

SHO: Dosyanın kısa hali

WM DAH SAWPC12345

FA HIS

Yukarıdaki giriş yapıldığında AHL dosyanın tarihçesi görüntülenir. Raporu açan Agent, dosyanın açılış tarihi,suspend yapıldı ise işlemin tarihi v.b.

AAH

AAH DOSYAYA BİLGİ İLAVE ETME

Düzenlenmiş AHL dosyasına bilgi ilave etmek veya girilmiş bir bilgiyi (isim hariç) değiştirmek için AAH tanıtıcısı kullanılır. Woldtracer da NM hanesi değiştirilemez.

WM AAH SAWPC12345
MR.....
.....
.....
.....2000 Karakter
AG AYLA

AAH işlemi ile bir dosyanın MCH bölgesine 20 adet MR bilgisi girilir.

WM AAH SAWPC12345
FF.....
FF.....
FF.....
AG AYLA

AAH işlemi ile bir dosyanın OSI bölgesine 99 adet FF satırı girilir. Her FF satırı toplam 58 karakterdir. Aksi takdirde system uyarı vererek işlemi gerçekleştirmez.

WM AAH SAWPC12345

PN

AG AYLA

AAH işlemi ile elementlerin bilgileri girildiği gibi girilmiş bir bilgi de değiştirilebilir veya tamamen iptal edilebilir.

Aktifliği geçmiş dosyalara AAH ile bilgi girişi yapılamaz. AAH işlemi ile bir dosyaya en fazla 10 element ilave edilebilir.

AHL dosyası doldurulduktan sonra yapılacak olan muhteva ekleme işleminde AAH girişi kullanılır.

WM AAH SAWPC12345

CC Y

AG AYLA

CC Y yazıldığında system bir tam sayfa muhteva kategori listesi CAG olarak geri döner. AHL dosyasında kaç tane bagaj varsa aynı sayıda CC vardır.

WM CAG SAWPC12345.AG AYLA / BAG 01 / GN25XXX

/ALCOHOL-2 /ART-3 /AUDIO-1 /BOOK-2

/COAT-1 /COMPUTER-2 /COSMETICS-1 /CURRENCY-3

/DRESS-1 /ELECTRIC-2 /FOOD-1 /FOOTWEAR-1

/GIFT-1 /HAIR-2 /HANDBAG-1 /HEADWEAR-2

/HOUSEHOLD-1 /INFANT-1 /JEWELLERY-1 /LINEN-1

/MECHANIC-3 /MEDICAL-1 /MUSIC-3 /NATURE-2

/OPTICS-3 /PAPERS-1 /PHOTO-1 /RELIGIOUS-3

/SHIRT-1 /SKIRT-1 /SLEEPWEAR-1 /SPORT-1

/SPORTSWEAR-1 /SUIT-1 /SWEATER-1 /TIMEPIECE-2

/TOBACCO-2 /TOOLS-3 /TOYS-2 /TROUSERS-1

/UNIFORM-3 /VIDEO-1 /WEAPON-3 /WEATHER-1

-- INSERT Y -YES- IN FRONT OF EACH CATEGORY SELECTED --

Yolcu Hizmetleri

Yukarıda belirtilen içerik listesindeki işyalardan seçilmiş olanlar Y ile işaretlenir. Y ile işaretlediklerimiz başka bir sayfada tekrar oluşur.

WM CAG SAWPC12345.AG AYL	/ BAG 01 / GN25XXX
COAT	/
COSMETICS	/
DRESS	/
FOOTWEAR	/
MEDICAL	/
SHIRT	/
TROUSERS	/
	/
	/
	/
	/
	/
-- A MAXIMUM OF 12 CATEGORIES ARE ALLOWED ON THIS SCREEN --	

Seçilen eşyanın yan tarafına o eşyanın markası, cinsi, sayısı, rengi, vs. gibi bilgiler yazılır.

OHD

BULUNMUŞ BAGAJ DOSYASI

Yolcu salonunun terk etmesinden sonra alınmayan sahipsiz bagajlar veya başka bir istasyona check edilmiş fakat her hangi bir nedenden dolayı yolcu beraberli yüklenememiş bagajlar için tutulan dosyaya OHD dosyası denir.

Sistemde OHD dosyası açabilmek için WM OHD yazıldıktan sonar istasyonun 3'lü kodu ve havayolunun 2'li kodu yazılır ve “/” işareti eklenerek enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask sayfası açılır.

Giriş: WM OHD SAWPC/M

WM OHD SAWPC

TN

NM .IT

CT * .BI

RT * .FD *

AB

BP .FL

AG * .HCY .CC .SL

FI

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında bir hata yok ise sistem tarafından otomatik olarak 5 rakamlı dosya numarası verilir. Örn: SAWPC12346. OHD dosyası doldurulurken bazı elemtlerin doldurulması zorunludur. Aksi takdirde sistem referans numarası vermez.

Maksimum element girişleri **FD:4, IT:3, NM:3, RT:5, CT:10** olmalıdır.

DOH

DOSYA GÖRÜNTÜLEME

Düzenlenen OHD raporunu görüntülemek için DOH tanıtıcısı kullanılır. Açık olan OHD dosyası sistemde 180 gün, kapalı olan OHD dosyası ise sistemde 45 gün süre içinde görüntülenir. AHL dosyanın sistemde görüntülenmesi 3 şekilde yapılabilir;

- Dosya numarası biliniyor ise;

WM DOH SAWPC12346

- Sadece misafirin yolcu ismi biliniyor ise;

WM DOH
NM KARACA

Bu giriş ile ilgili istasyonda KARACA ismine ve benzer isimlere tutulmuş, halen açık olan OHD raporları görüntülenir.

WM DOH/A NM KARACA	Bu giriş ile ilgili istasyonda KARACA ismine ve benzer isimlere tutulmuş, açık veya kapalı OHD raporları görüntülenir.
WM DAH EN DAGLAYAN	Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece KARACA ismine tutulmuş ve halen açık olan AHL raporları görüntülenir.
WM DOH/A EN KARACA	Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece KARACA ismine tutulmuş açık veya kapalı OHD raporları görüntülenir.
WM DAH NM KARACA MS ALLPC	Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında KARACA ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan AHL raporları görüntülenir.
WM DOH/A NM KARACA MS ALLPC	Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında KARACA ismine tutulmuş, açık ve kapalı olan OHD raporları görüntülenir.
Sadece etiket biliniyor ise;	
WM DOH TN PC102938	Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC102938 etiket numaralı ve halen açık olan OHD raporu görüntülenir.
WM DOH TN PC102938	Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC102938 etiket numaralı ve halen açık olan OHD raporu görüntülenir.

WM DOH/A
TN PC102938

Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC102938 etiket numaralı açık veya kapalı olan OHD raporu görüntülenir.

WM DOH
TN PC102XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC102 serisi ile başlayan ve halen açık olan bütün OHD raporları görüntülenir.

WM DOH/A
TN PC102XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC102 serisi ile başlayan açık veya kapalı olan bütün OHD raporları görüntülenir.

AOH

OHD DOSYAYA BİLGİ İLAVE ETME

Düzenlenmiş OHD dosyasına bilgi ilave etmek veya girilmiş bir bilgiyi değiştirmek için AOH tanıtıcısı kullanılır.

WM AOH SAW102938
MR.....
.....
.....2000 Karakter
AG AYL

AOH işlemi ile bir dosyanın MCH bölgesine 20 adet MR bilgisi girilir.

WM AOH SAWPC102938
FF.....
FF.....
FF.....
AG AYL

AOH işlemi ile bir dosyanın OSI bölgesine 99 adet FF satırı girilir. Her FF satırı toplam 58 karakterdir. Aksi takdirde system uyarı vererek işlemi gerçekleştirmez.

WM AOH SAWPC102938
PN
AG AYLA

AOH işlemi ile elementlerin bilgileri girildiği gibi girilmiş bir bilgi de değiştirilebilir veya tamamen iptal edilebilir.

Aktifliği geçmiş dosyalara AAH ile bilgi girişi yapılamaz. AAH işlemi ile bir dosyaya en fazla 10 element ilave edilebilir.

AHL dosyası doldurulduktan sonra yapılacak olan muhteva ekleme işleminde AAH girişi kullanılır.

WM AOH SAWPC102938
CC Y
AG AYLA

CC Y yazıldığında sistemden bir tam sayfa muhteva kategori listesi COG olarak geri döner.

WM COG SAWPC102938.AG AYLA / BAG 01 / BK22XXX
/ALCOHOL-2 /ART-3 /AUDIO-1 /BOOK-2
/COAT-1 /COMPUTER-2 /COSMETICS-1 /CURRENCY-3
/DRESS-1 /ELECTRIC-2 /FOOD-1 /FOOTWEAR-1
/GIFT-1 /HAIR-2 /HANDBAG-1 /HEADWEAR-2
/HOUSEHOLD-1 /INFANT-1 /JEWELLERY-1 /LINEN-1
/MECHANIC-3 /MEDICAL-1 /MUSIC-3 /NATURE-2
/OPTICS-3 /PAPERS-1 /PHOTO-1 /RELIGIOUS-3
/SHIRT-1 /SKIRT-1 /SLEEPWEAR-1 /SPORT-1
/SPORTSWEAR-1 /SUIT-1 /SWEATER-1 /TIMEPIECE-2
/TOBACCO-2 /TOOLS-3 /TOYS-2 /TROUSERS-1
/UNIFORM-3 /VIDEO-1 /WEAPON-3 /WEATHER-1
-- INSERT Y -YES- IN FRONT OF EACH CATEGORY SELECTED --

Yukarıda belirtilen içerik listesindeki işyalardan seçilmiş olanlar Y ile işaretlenir. Y ile işaretlediklerimiz başka bir sayfada tekrar oluşur.

WM COG SAWPC102938.AG AYLA / BAG 01 / BK22XXX

COAT /

COSMETICS /

DRESS /

FOOTWEAR /

MEDICAL /

SHIRT /

TROUSERS /

/

/

-- A MAXIMUM OF 12 CATEGORIES ARE ALLOWED ON THIS SCREEN --

Seçilen eşyanın yan tarafına o eşyanın markası, cinsi, sayısı, rengi, vs. gibi bilgiler yazılır.

QOH

QUICK ONHAND

Zaman kısıtlı olduğu durumlarda elimizde sahipsiz kalan bagajların sistemden takip edilebilmesi için açılan OHD kaydına QOH (Quick Onhand) denir.

WM QOH SAWPC

TN/...../..... 10 TN

FI..... 58 Karakter

AG NI

QOH sistemde 24 saat aktif kalır. OHD olarak yeniden açılmaz ise 24 saatin sonunda sistem tarafından otomatik olarak silinir. Dosyada 10 adet etiket bilgisi ve 58 karakterlik FI hanesi bulunmaktadır. QOH için eşleşme mesajları Action File da AA hanesine düşer.

SUS**SUSPEND in WORLD TRACING/SİSTEMDE ARAMAYI DURDURMAK**

AHL ve OHD dosyaların sistemde karşılığı bulunduğu ya da istasyona ulaştığında dosyanın aramasının durdurulması işlemine SUS (Suspend) denir. SUS işlemi sadece açık durumdaki AHL ve OHD dosyalarında kullanılır. SUS yapılan dosya görüntülendiğinde referans numarasının yanında /S işareti görünür.

WM SAH SAWPC12346
SI01
RC.....
AG NI

SUS işlemi her biri ayrı sırada olmak kaydıyla 10 dosyaya birden aynı anda yapılabilir. SUS yapılan dosyaya SI01 hanesine bagajın hangi sefer ile geldiği, RC01 hanesine geç geliş sebebinin açıklaması yazılmalıdır.

WM SOH SAWPC12347
SI01
AG AYLA

OHD dosyasına yapılacak SUS işleminde SOH kullanılır.

WM SUS AHL SAWPC12346
TN01/CT01/BI01
AG NI

SUS işlemi ile bir dosyanının belirtilen elementlerinin araştırma dışı bırakılması için de kullanılabilir. Birden fazla bagaj kaydı bulunan dosyalarda bulunan bagajının araması SUS işlemi ile durdurularak diğer bagajların araması devam edebilmektedir.

FWD**FORWARD FOUND BAGAGE/BULUNAN BAGAJI İLGİLİ İSTASYONA GÖNDERME**

Bu mesaj;bulunan ve OHD tutulmamış bir bagajı, üzerindeki etikette belirtilen destinasyon'a gönderirken kullanılır.

Giriş: WM FWD SAWPC/M

WM FWD SAWPC

TN

XT

NM

FD

FO

FW

.FB

AG

.RL

.FS

.HCY

RC

SI

TX

FWD mesajdaki elementlerin maksimum girişleri;

FO:4, FD:4, FW:5, NM:10, TN:18, TX:10, XT:18

FWD mesajları sistemde 10 gün aktif kalır. Çekilen bir FWD mesajı 10 gün içinde sistemden aşağıdaki şekillerde görüntülenebilir;

WM DFW TN PC564738	Bagaj etiketine göre
WM DFW NM AKIN	AKIN ismine ve benzer isimlere göre
WM DFW FD PC120/11NOV	Sefer bilgilerine göre

Yolcu Hizmetleri

WM DFW XT PC872301	Gönderim bagaj etiketine göre
WM DFW FO PC141/10APR	Gönderim bagaj etiketine göre
WM DFW EN AKIN	Gönderileceği sefer bilgilerine göre Sadece AKIN ismine göre

DPR

HASAR VEYA EKSİK RAPORU

Yolcu biletine kaydedilerek, şirket sorumluluğuna girmiş bagajların varış istasyonuna ulaştığında, hasarlanma ya da bagaj içinde eksik eşya olma durumunda tutulan rapora DPR raporu denir.

Giriş: WM DPR SAWPC/M

WM DPR SAWPC
NM * .IT .PS
RT * .FD *
TN * .LT .IN
CT *
BI * .BI
LP
BD * .RB
TD .RL * .FS *
CD
PA *
- .PN
AG *

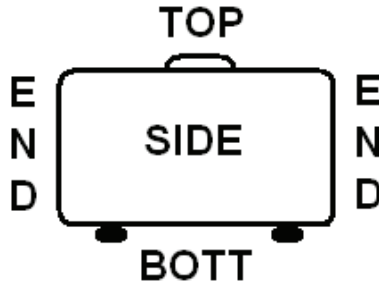
Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında bir hata yok ise system otomatik olarak 5 rakamlı dosya numarası verilir. Örn: SAWPC12347. DPR dosyası doldurulurken bazı elemetlerin doldurulması zorunludur. Aksi takdirde sistem tarafından referans numarası kesinlikle verilmez.

Maksimum element girişleri **FD:4, IT:3, NM:3, RT:15, CT:10,TD:2, RL:1** olmalıdır. Bir DPR dosyası en fazla 5 parça bagaj için düzenlenir.

Hasar veya eksik durumunda RL hanesine yazılacak nedenler:

- 80- HASAR
- 81- Kilit ve menteşe hasarı
- 82- Kulp kayış ve tekerlek hasarı
- 83- Bagajda yırtık ya da delik olması
- 84- Bagaj çizilmiş ya da berelenmiş
- 85- Bagaj parçalanmış
- 86- Bagajın çerçevesi kırılmış veya ezilmiş
- 87- Bagaj sürüklenmiş
- 88- Bagaj ıslanmış ya da lekelenmiş
- 89- İçerik hasarı
- 90- EKSİK
- 91- Bagaj içinden eksilen eşya
- 92- Güvenlik aramasında bagaj içinden alınan eşya
- 98- Ekip bagajında eksiklik

RL hanesine 90 yazıldığında LP elementine eksik eşyalar, RL hanesine 80 yazıldığında TD elementine hasarın durumu mutlaka yazılmalıdır. Bagaj hasarında TD elementine yazılacak hasar durumları:



Yolcu Hizmetleri

1 Kulp	5 Çizik	9 Çerçeve	13 Menteşeler
2 Kilit	6 Tekerlek/Ayak	10 Ezilmiş	14 Kirlenmiş
3 Delik	7 Fermuar	11 Lekelenmiş	15 Muhteva
4 Yırtık	8 Kayış	12 Bağlar	

Örnek:

BOTT/06MA.....Tekerlek Hasarı

TOP01/MA.....Kulpu Hasarlı

SIDE/14MI.....Ön yüzeyi Kirlenmiş

END/10MA.....Yanları Ezilmiş

DDP

DPR DOSYA GÖRÜNTÜLEME

Düzenlenmiş olan hasar veya eksik raporunu görüntülemek için DDP tanıtıcısı kullanılır. Açık olan DPR dosyası sistemde 180 gün, kapalı olan DPR dosyası ise sistemde 45 gün süre içinde görüntülenir. DPR dosyanın sistemde görüntülenmesi 3 şekilde yapılabilir;

- Dosya numarası biliniyor ise;

WM DDP SAWPC12347

- Sadece misafirin ismi biliniyor ise;

WM DDP
NM PEKEL

Bu giriş ile ilgili istasyonda PEKEL ismine ve benzer isimlere tutulmuş, halen açık olan DPR raporları görüntülenir.

WM DDP/A
NM NILGUN

Bu giriş ile ilgili istasyonda NILGUN ismine ve benzer isimlere tutulmuş, açık veya kapalı DPR raporları görüntülenir.

WM DDP EN SAKA	Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece SAKA ismine tutulmuş ve halen açık olan DPR raporları görüntülenir.
WM DDP/A EN ILHAN	Bu giriş ile ilgili istasyonda sadece ILHAN ismine tutulmuş açık veya kapalı DPR raporları görüntülenir.
WM DDP NM SAKA MS ALLPC	Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında SAKA ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan DPR raporları görüntülenir.
WM DDP/A NM SAKA MS ALLPC	Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında SAKA ismine tutulmuş, açık ve kapalı olan DPR raporları görüntülenir.
Sadece etiket biliniyor ise;	
WM DDP TN PC678345	Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC678345 etiket numaralı ve halen açık olan DPR raporu görüntülenir.
WM DDP/A TN PC678345	Bu giriş ile Worldtracer'a üye olan havayollarında tutulmuş PC678345 etiket numaralı açık veya kapalı olan DPR raporu görüntülenir.
WM DDP TN PC678XXX	Bu giriş ile etiket numarası PC678 serisi ile başlayan ve halen açık olan bütün DPR raporları görüntülenir.
WM DDP/A TN PC678XXX	Bu giriş ile etiket numarası PC678 serisi ile başlayan açık veya kapalı olan bütün DPR raporları görüntülenir.

ADP**DPR DOSYAYA BİLGİ İLAVE ETME**

Düzenlenmiş DPR dosyasına bilgi eklemek veya girilmiş bir bilgiyi değiştirmek için ADP tanıtıcısı kullanılır. AHL raporlarında olduğu gibi DPR raporlarında da isim değiştirilemez.

WM ADP SAWPC12347
AG AYLA
MR.....
.....
.....2000 Karakter

ADP işlemi ile bir dosyanın MCH bölgesine 20 adet MR bilgisi girilir.

WM ADP SAWPC12347
AG AYLA
FF.....
FF.....
FF.....

ADP işlemi ile bir dosyanın OSI bölgesine 99 adet FF satırı girilir. Her FF satırı toplam 58 karakterdir.

WM ADP SAWPC12347
PA
TP
AG NI

ADP işlemi ile elementlerin bilgileri girildiği gibi girilmiş bir bilgi de değiştirilebilir veya tamamen iptal edilebilir.

Aktifliği geçmiş dosyalara ADP ile bilgi girişi yapılamaz. AAH işlemi ile bir dosyaya en fazla 10 element ilave edilebilir.

Düzenlenmiş olan tüm DPR dosyalarına girilen bilgiler doğrultusunda ödeme yapılacağından bu dosyalara FF elementi ile hasarlanan bagajın markası, hasarın tarifi, hasarın tamirinin mümkün olup olmadığı, hangi tarihte ne kadara satın alındığı v.s. gibi bilgiler mutlaka dosyaya girilmelidir.

RCB**RECREATE BAGAGE FILE/TEKRAR DOSYA YARATMAK**

Yanlışlıkla kapatılmış olan AHL veya OHD dosyasını yeni bir referans numarası ile tekrar yaratmak.

WM RCB OHDSAWPC
AR SAWPC12345
AG AYLA

RCB yapıldığında sistem dosyaya yeni bir referans numarası verir. RCB tek dosya için kullanılır ve bir dosyaya yalnızca bir defa uygulanabilir. RCB girişi yapılabilmesi için orjinal dosyanın kapalı olması gereklidir. RCB ile orjinal dosyadaki tüm bilgileri yeni dosyaya transfer olur ve iki dosya AR elementi ile birbirine bağlanır.

RIB**REASSIGN IN BAGGAGE MANAGEMENT / FARKLI HAVAYOLU ADINA
AÇILMIŞ DOSYAYI DEĞİŞTİRMEK**

Bir dosyanın (AHL/OHD/DPR) sorumluluğu ile birlikte bir başka istasyon veya havayoluna transfer etmek.

WM RIB OHDSAWPC
AR SAWTK12345
AG AYLA

Bu işlem ile orjinal dosya kapatılır ve yeni istasyon için sistem yeni dosya numarası verir. Kapatılmış bir dosya RIB yolu ile transfer edilemez. RIB ile yeni açılan dosyada AR hanesinde eski dosya numarası yer alır. RIB yapılan dosya halen aktif ise tüm match mesajları yeni dosyaya transfer olur. RIB girişi ile sadece dosya transfer olur.

RIT**REINSTATE IN WORLD TRACING/ SUS YAPILMIŞ BİR DOSYANIN TEKRAR
ARAŞTIRILMASI**

SUSPEND olmuş bir AHL ve OHD dosyaların tekrar aktif hale getirilerek araştırmasının devam etmesini sağlamak için RIT komutu kullanılır.

WM RIT AHL SAWPC12345 AG AYLA	RIT komutu sadece AHL ve OHD dosyalarında kullanılır.
WM RIT AHL SAWPC12345 OHD SAWPC12346 AG AYLA	RIT komutu ile her dosya ayrı sırada olmak kaydı ile toplam 10 dosyanın araştırması aynı anda başlatılabilir. AG elementi dosyanın HIS bölümünde görülür. Kapalı dosyaya RIT işlemi yapılmaz. RIT yapılan dosya görüntülendiğinde referansın sonundaki /S işareti kalkar.
WM RAT SAWPC12345 AG AYLA	AHL dosyasına yapılacak RIT işleminde RAT kullanılabilir.
WM ROT SAWPC12345 AG AYLA	OHD dosyasına yapılacak RIT işleminde RAT kullanılabilir.

ROH

REQUEST ONHAND BAGGAGE/BULUNAN BAGAJI İSTEME

Kayıp bagaj raporu (AHL) düzenleyen istasyonun aradığı bagaj başka bir istasyonun elinde (OHD) ise bu bagajın gönderimini istemek amacı ile gönderilen mesaja ROH denir. AHL dosya görüntülenerek AHL hanesi ROH olarak değiştirilerek enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask açılır.

Giriş: WM ROH SAWPC12346

WM ROH SAWPC12343 OHD NM TUNC/YUSUF AG FI SI - TX
--

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında eğer bir hata yok ise istem OK cevabını verir. Çekilen ROH mesajı bagajı bulan istasyonun Action File dosyasının AA hanesine veya telex adresine gider. Çekilen mesaj AHL ve OHD dosyalarına MR kaydı ile otomatik olarak kaydolur.

FOH

FORWARD ONHAND BAGGAGE/BULUNAN BAGAJI GÖNDERME

Daha önce sistemde OHD olarak tanımlanan bir bagajın bulunması halinde bagajı gönderilirken çekilen mesaja FOH denir. FOH mesajından sonra karşı istasyon ROH mesajı çeker. FOH mesajı ROH mesajına verilen cevaptır.

Giriş: WM FOH SAWPC12346

```
WM FOH SAWPC12346
AHL
NM
XT
FO
FW          .AG
DA
SI
TX
```

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında eğer bir hata yok ise sistem OK cevabı verir. Çekilen FOH mesajı bagajı arayan istasyonun Action File dosyasının AA hanesine ve bagajı bulan istasyonun teletex adresine gider. FOH mesajı AHL ve OHD dosyaların MR bölgesine otomatik olarak yerleşir ve OHD dosyası otomatik olarak kapanır. FW elementine bilgi verilmek istenen istasyonu yazılır ve en fazla 5 istasyon yazılabilir.

FAH

FORWARD HELD BAGGAGE/AHL BAGAJI GONDERME

AHL raporu düzenlenmiş bir dosyaya ait bagaj bulunmuş fakat bagaj sahibi misafir yolcu rapor tutturduğu şehir ya da ülkeden ayrılmış ise misafirin bulunduğu istasyona bagajı sevk etmel için FAH mesajı çekilir.

Giriş: WM FAH SAWPC12345

```
WM FAH SAWPC12345
NM
FO
FW .OS
XT
PA01
PN
TA
DV .AG .TX
TP
DA
SI
```

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında sistem OK verir. Çeliken FAH mesajı AHL dosyasının MR bölümüne sistem tarafından otomatik olarak geçer.

RAF

RETRIEVETRACING AHL FILES/ AHL DOSYALARINI GORUNTULEME

RAF işleminde belirtilen istasyonda son 4 gün içinde düzenlenmiş ve halen açık olan tüm AHL dosyalarını görüntüler.

Giriş: WM RAF SAWPC

AHL dosyaları slash ile (/) aşağıdaki şekillerde sınırlanabilir.

/A – Bütün açık ve kapalı AHL dosyalar

/C – Sadece kapalı AHL dosyalar

/D – Sadece XTR yapılmış dosyalar

/S – Sadece SAH işlemi yapılmış dosyalar

RAF komutu ile AHL dosyaları isim, sefer sayısı/tarih, renk/ tip, güzergah ve tarih aralığı gibi bilgilerle de sınırlandırılabilir.

WM RAF SAWPC
NM YILMAZ

SAW istasyonunda son 4 gün içinde YILMAZ adına açılmış olan bütün AHL dosyalarını gösterir.

WM RAF SAWPC
FD PC141/12MAR

SAW istasyonunda belirtilen tarih ve sefer sayısı için açmış olduğu AHL dosyalarını gösterir.

WM RAF SAWPC
CT BU25XXX

SAW istasyonunda tutulan ve belirtilen renk ve modelde açılmış AHL dosyaları görüntülenir.

WM RAF SAWPC
RT ADAPC

SAW istasyonundan belirtilen güzergahta son 4 gün içinde açılmış olan PC havayollarının AHL dosyalarını görüntülenir.

WM RAF SAWPC
DT 05MAR-10MAR

SAW istasyonunda belirtilen tarih aralığında açılmış AHL dosyaları görüntülenir. En fazla 5 günlük ara ile ve 100 gün geriye yönelik AHL dosyaları görüntülenebilir.

ROF**RETRIEVE TRACING OHD FILES/OHD DOSYALARINI GÖRÜNTÜLEME**

ROF komutu ile belirtilen istasyonda son 4 gün içinde düzenlenmiş ve halen açık olan tüm OHD dosyaları görüntülenir.

OHD dosyaları slash ile (/) aşağıdaki şekillerde sınırlanabilir.

/A – Bütün açık ve kapalı OHD dosyalar

/C – Sadece kapalı OHD dosyalar

/S – Sadece SOH işlemi yapılmış dosyalar

WM ROF SAWPC NM PEKEL	SAW istasyonunda son 4 gün içinde PEKEL adına açılmış olan bütün OHD dosyaları görüntülenir.
WM ROF SAWPC FD PC121/15MAR	SAW istasyonunda son 4 gün içinde belirtilen tarih ve sefer sayısı için açılmış olan OHD dosyaları görüntülenir.
WM ROF SAWPC CT RD22HWX	SAW istasyonunda son 4 gün içinde belirtilen renk ve modelde açılmış olan OHD dosyaları görüntülenir.
WM ROF SAWPC RT ESBPC	SAW istasyonundan belirtilen güzergahta son 4 gün içinde açılmış olan PC havayollarının OHD dosyalarını görüntülenir.
WM ROF SAWPC DT 05MAR-10MAR	SAW istasyonunda belirtilen tarih aralığında açılmış AHL dosyaları görüntülenir.En fazla 5 günlük ara ile ve 100 gün geriye yönelik AHL dosyaları görüntülenebilir.

CAH**CLOSE AHL FILE/AHL KAPATMA**

Açılmış olan bir AHL dosyası teslim edildiğinde sistemden kapatmak için CAH komutu kullanılır.

Giriş: WM CAH SAWPC12345

```
WM CAH SAWPC12345
NM
CS
CS
AG      .FS  .RL  .FT  .HC Y
DR      .DD      .XR
RC
DA01
LD01
SI01
```

CS hanesine dosya kapatılırken yolcuya yapılan ödeme bilgileri ve ödenen tutar.

A (ADVANCE) = Avans ödemesi için A/TRYXX

D (DELIVERY) = Teslim ödemesi için D/TRYXX

F (FINAL) = Son yapılan ödeme için F/TRYXX

I (INSURANCE) = Sigorta ödemesi için I/TRYXX

X (OTHER) = Diğer ödemeler için X/TRYXX

RL hanesine bagajın kayıp olma nedenleri kod olarak yazılır. RL Kodları;

10 ORIGIN STATION CHECK-IN -- ÇIKIŞ İSTASYONU CHECK-IN HATALARI

11 INCORRECT OR NO ENTRIES ON TAG - Yanlış etiketlenmiş ya da boş etiketlenmiş

12 NOT CHECKED TO FINAL DESTINATION – Varış istasyonuna kasar check edilmemiş

13 CHECKED TO FINAL DESTINATION - 2 SEPARATE CONTRACTS – Varış istasyonuna kadar 2 ayrı etiketle etiketlenmiş

15 WRONG BAG LABELED/TAG SWITCH – Bagaj etiketi yanlış bagaja takılmış/Çapraz etiketleme

16 BAG RECEIVED TOO LATE FROM CHECKIN – Check-in e geç getirilen bagaj

17 OLD TAG NOT REMOVED – Eski bagaj etiketinin kopartılmaması

18 BAG NOT AUTHORISED TO LOAD – Otorite tarafından yüklenmesine izin verilmeyen bagaj

20 ORIGIN STATION FAILED TO LOAD - ÇIKIŞ İSTASYONU YÜKLEME HATALARI

21 BAG LEFT AT STN OF ORIGIN/ CORRECTLY LABELED – Doğru etiketlenmiş bagajın çıkış istasyonundan yüklenmemesi

23 STANDBY BAGGAGE LEFT BEHIND - Beklemeye alınmış bagajın yüklenmemesi

25 GATE CHECKED BAGGAGE LEFT BEHIND – Biniş kapısında check edilen bagajın yüklenmemesi

26 OFFLOADING DUE SPACE/WEIGHT RESTRICTIONS – Ambardaki yer / ağırlık kısıtlılığından yüklenmemesi

27 LOCAL PASSENGER REROUTED / BAG NOT REROUTED – Lokal yolcunun güzergahının değiştirilip bagajının değiştirilmemesi

30 ANY STATION LOADING / OFFLOADING - YÜKLENMEME YA DA İNDİRİLMEME HATALARI

31 SORTING OR LOADING ERROR - WRONG AIRCRAFT /Yükleme ya da boşaltma hatası - Yanlış uçağa yüklenmesi

32 OFFLOADED BY ERROR – Bagajın Yanlışlıkla indirilmesi

33 NOT OFFLOADED – Bagajın uçaktan yanlışlıkla indirilmemesi

35 SORTING OR LOADING ERROR-WRONG CONTAINER / WRONG COMPARTMENT / BEHIND CARGO –Yükleme ya da boşaltma hatası – Yanlış konteynıra/kompartmana/kargo arkasına yüklenmesi

40 ARRIVAL STATION -- VARIŞ İSTASYONU HATALARI

- 41 DELIVERED TO WRONG AREA – Bagajın yanlış yerden teslim edilmesi
42 DELAYED DELIVERY TO CLAIM AREA – Arrival bantına geç teslim edilmesi
43 DELAYED DELIVERY OF OVERSIZED/ODDSIZED BAGGAGE TO CLAIM AREA – Büyük/Ağır bagajın arrival bantına geç teslim edilmesi

50 TRANSFER STATION - TRANSFER İSTASYONU HATALARI

- 51 PASSENGER REROUTED/BAG NOT REROUTED – Transfer yolcunun güzergahı değiştirilip bagajın güzergahının değiştirilmemesi
52 INTERLINE MCT -MIN CONNECTING TIME- AVAILABLE – Yabancı havayolundan transfer süresi yeterli olmasına rağmen bagajın transfer edilememesi
53 INTERLINE MCT NOT AVAILABLE - Yabancı havayolundan transfer süresi yeterli olmadığı için bagajın transfer edilememesi
54 INTERLINE BAGS NOT MADE AVAILABLE BY INBOUND CARRIER PER LOCAL AGREEMENT – Lokal anlaşmalara göre
55 ONLINE -OWN CARRIER- MCT AVAILABLE - Aynı havayolunda transfer süresi yeterli olmasına rağmen bagajın transfer edilememesi
56 ONLINE -OWN CARRIER- MCT NOT AVAILABLE – Aynı havayolunda transfer süresi yeterli olmadığı için bagajın transfer edilememesi
57 ALLIANCE PARTNER – Alliance üyeleri
58 CODESHARE PARTNER-Ortak uçuş
59 BAG NOT AUTHORISED TO LOAD – Otorite izin vermediği için bagajın yüklenememesi

60 AIRPORT - GENERAL - HAVALİMANI GENEL HATALARI

- 61 INDUSTRIAL DISPUTE I.E. STRIKE – Endüstriyel uyuşmazlık/Grev v.b.
62 OTHER REASONS I.E. METEOROLOGICAL – Diğer sebepler/Meteorolojik
63 AIRPORT SECURITY – Havalimanı Güvenliği
64 UNSERVICEABLE EQUIPMENT /BELT/SORTATION SYSTEM/ETC – Ekipman arızası/ bant, şut altı v.b.
65 SPACE/WEIGHT RESTRICTIONS DUE WEATHER CONDITIONS – Hava koşulları sebebi ile ağırlık/yer kısıtlı olması

66 ERROR BY NON-AVIATION CARRIER FOR EXAMPLE-CRUISE OR GROUND TRANSPORTATION Havayolu taşımacılığı haricindeki taşıyıcıdan kaynaklı hata/ Deniz yolu, Demir yolu, Kara yolu gibi

67 CUSTOMS/POLICE/IMMIGRATION ACTION – Gümrük/Polis/Göçmenlik sebepleri

70 MISCELLANEOUS - TANIMLANAMİYEN SEBEPLER

72 PASSENGER OFFLOADED / BAG NOT OFFLOADED – Yolcunun uçuşu iptal olmuş ancak bagaj uçaktan indirilmemiş

73 BAG NOT CLAIMED BY PASSENGER WHERE REQUIRED – Bagajın yolcu tarafından teslim alınmaması

74 BAG SWITCH E.G. PASSENGER TAKES WRONG BAG – Bagaj karışıklığı/ Yolcunun yanlış bagaj alması

75 NOT IDENTIFIED BY PASSENGER AT SECURITY CHECK – Bagaj ID de yolcunun bagajı tanınamaması

76 FOUND WITHOUT TAG – Bagajın etiketsiz bulunması

77 ERRORS BY OTHER CARRIER E.G. TAGGING ETC – Diğer taşıyıcı hataları/ Etiketleme hatası

78 REASON FOR MISHANDLING NOT DETECTABLE - Belirlenemeyen sebepler

79 REPORT CREATED IN ERROR – Dosyanın yanlışlıkla açılması

WM CAH SAWPC12345
 NM DAGLAYAN/MUSTAFA
 CS D/TRY0
 CS
 AG AYL .FS SAW .RL 74 .HC Y
 DR 10MAR .DD 11MAR .XR OHD SAWPC12346
 RC BAGAJ KARIŞIKLIĞI
 DA01 MALTEPE İSTANBUL
 LD01 PAP PICKED UP FROM SAW A/P ON 11MAR
 SI01 OHD PAP BROUGHT BAG ON 10MAR

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında hata yok ise sistem dosyayı kapatır. Kapatılan bir dosya aynı referansla tekrar açılmaz. Tek girişle dosya kapatılır.

COH

CLOSE ONHAND FILE/OHD KAPATMA

Giriş: WM COH SAWPC12346

WM COH SAWPC12346
 NM
 CS .XR
 AG .DD .HC Y
 DA01
 SI01
 XD

OHD dosya kapatılırken CS elementi D/TRY0 ya da teslim masrafı yapıldı ise D/TRYXX hanesine ödeme tutarı yazılır.. Ör: CS D/TRY50

Yolcu Hizmetleri

WM COH SAWPC12346
NM KARACA
CS D/USD0 .XR AHL SAWPC12345
AG AYL .DD 10MAR .HC Y
DA01 PENDIK ISTANBUL
SI01 PAP BROUGHT AHL SAWPC12345 ND PICKED UP HIS

CDP

CLOSE DPR FILE/ DPR KAPATMA

Hasarlanan bagajlara ödeme yapıldığı takdirde DPR dosyasının kapatma komutudur.

Giriş: WM CDP SAWPC12347

WM CDP SAW12347
NM
CS
AG .FS .RL .FT .HC
DR .DD .XR
RC
DA01
LD01
SI01

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında, hata yok ise dosyayı kapatır. Kapatılan dosya tekrar açılmaz. Tek girişle bri dosya kapatılır. Girilen elementlerde hata var ise sistem uyarı verir.

CFD**CLOSE AHL FILE OPEN DPR FILE/ AHL DOSYASINI KAPATIP DPR'a ÇEVİRME**

Bir AHL dosyasındaki bagj veya bagajlar bulunduğunda ve misafire teslim edildiğinde, bagajın hasarlı olması durumunda AHL dosya kapatılarak bilgilerin otomatik olarak DPR dosyaya çevrilmesi için CDF komutu kullanılır.

Giriş: WM CFD SAWPC12345

WM CAH SAWPC12345

NM

CS

CS

AG .FS .RL .FT .HC Y

DR .DD .XR

RC

DA01

LD01

SI01

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında sistem tarafından otomatik olarak 5 rakamlı dosya numarası verilir. Yeni açılan DPR dosyası ile AHL dosyasını sistem XR elementi ile birbirine bağlar. CFD yapılan AHL dosyası kapatılmamış bir dosya ise sistem önce CFF maskı verir, dosya kapatıldıktan sonra DPR a çevrilir.

FLZ**FORWARD ONHAND BAGAGE TO LZ OFFICE/ONHAND BAGAJI MERKEZE
GÖNDERME**

OHD açılmış bir bagajın istasyonda bekleme süresi dolmasına rağmen sahibi çıkmadığı için Havayolunun Merkezi Kayıp Eşya deposuna sevk edilirken çekilen FLZ mesajı çekilir.

Giriş: WM FLZ SAWPC12346

WM FLZ SAWPC12346

NM

PA

AB

PN

OS

FO

FW HDQ --

XT

SI

AG .TX

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında sistem OK cevabı verir. Çekilen FLZ mesajı sistem tarafından OHD dosyasına atılır. FLZ mesajı ile OHD dosya kapanmaz sistem tarafından araması devam eder. Mesaj çekilirken FW hanesine HDQ dan sonra gönderilen havayolunun ikili kodu yazılır.

RFP**REGISTER FOUND PROPERTY/ BULUNTU EŞYA KAYDI**

Uçak içinde unutulmuş eşyaların kayıt altına alınarak muhafaza edilebilmesi ve World Tracer sisteminden takip edilebilmesi için RFP dosyası açılır. RFP dosyası sistemde 90 gün aktif kalır ve süre sonunda sistem tarafından otomatik olarak silinir.

Giriş: WM RFP SAWPC/

WM RFP SAWPC

AG

FP

AI

SI

DF

FP

AI

SI

DF

FP: Bulunan eşya (max 58 karakter)

AI: Eşyanın detayı marka, model v.b. (max 2 satır,her satır 58 karakter)

SI: Bulunduğu yer ve diğer açıklamalar (max 2 satır, her satır 2 karakter)

DF: Bulunduğu tarih (Gün/Ay)

Mask doldurulup enter tuşuna basıldığında sistem tarafından takip numarası verilir.

/DRY/ 120/10MAR

DFP**DISPLAY FOUND PROPERTY/BULUNAN EŞYALARIN GÖRÜNTÜLENMESİ**

Sisteme kaydedilen buluntu eşyalar 6 şekilde görüntülenebilir;

WM RFPSAWPC	Gün belirtilmeden yapılan bu girişte son 7 gündeki tüm kayıtlar görüntülenebilir.
WM DFPSAWPC DT 10MAR	Eşyanın bulunma tarihi biliniyor ise ilgili tarih yazarak görüntülenebilir
WM DFP SAWPC DT 07MAR-10MAR	Eşyanın bulunma tarihi tam olarak bilinmiyor ise en fazla 7 günlük tarih aralığında görüntülenebilir.
WM DFPSAWPC DT 09MAR-10MAR FP MOBILE PHONE	Tarih aralığında ve bulunan eşyanın detayına göre görüntülenebilir.
WM DFWSAWPC 120	Sistemin verdiği kayıt umarası biliniyor ise kayıt numarasına göre görüntülenebilir.
WM DFWSAWPC 120-125	Sistemin verdiği kayıt umarası bilinmiyor ise kayıt numara aralığında görüntülenebilir.

AFP**AMEND FOUND PROPERTY/ BULUNAN EŞYA KAYDINA BİLGİ İLAVE ETMEK**

WM AFP SAWPC
DT 10MAR 120
SI01
AI01
DF
AG AYLA

AFP komutu ile bulunan eşya kaydındaki SI/AI/DF hanelerinde değişiklik yapılabilir. SI ve AI değiştirilirken SI01/AI01, ilave edilirken SI02/AI02 olarak belirtilmelidir.

EFP**ERASE FOUND PROPERTY/ BULUNTU EŞYAYI SİLME**

WM EFPSAWPC DT 10MAR 120	Belirtilen numaralı kayıt silinir.
WM EFP SAWPC DT 10MAR 120-125	Belirtilen kayıt numarası aralığındaki kayıtlar silinir.
WM EFP SAWPC DT 10MAR 120/127	İki kayıt aynı anda silinebilir.

CXF**DISPLAY ACTION FILE COUNTS/ACTION FILE GORUNTULEME**

Action File görüntüleme ile belirtilen istasyona (PC) gelen son 7 güne ait mesajlar ve bu mesajların sayısı görünür.

Giriş: **WM CXF SAWPC**

WM ACTION FILE - STATION SAW57 - DATE 15MAR							
AREA	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FW	1	0	0	0	0	0	0
AA	1	0	0	0	0	0	0
WM	1	0	0	0	0	0	0
SP	1	0	0	0	0	0	0
AP	3	0	0	0	0	0	0
END OF REPORT							

D1-D7 arasında 7 günlük mesaj görünür. D1 yaşanan günün mesajlarını D7 ise 7 gün önceki mesajları kapsar. Mesaj yok ise sistem o alanı göstermez. Action File da bulunan alanların hiç birinde mesaj yok ise sistem “no message on file” yanıtını verir.

Mesaj alanları ve anlamları:

FW: Forward Messages / Gönderme mesajları – FWD

AA: Action Messages / İşlem mesajları – FAH/FOH/ROH...

WM: World Tracing Match Area / Uygunluk mesajları

SP: System Prompts Messages / Sistem hatırlatıcıları

AP: Additional Prompts Messages / Özel mesajlar

DXF**DISPLAY STATION ACTION FILE/ACTION FILE' dan MESAJ GÖRÜNTÜLEME**

Bu işlem Action File' daki bölgelerde belirtilen bir mesajı görüntülemek için kullanılır.

Giriş: WM DXF SAWPCFWD1

Yukarıdaki giriş Action File'da yaşanan günün (1. Gün) FW hanesinde karşı istasyondan gelen gönderme mesajlarını gösterir.

Görüntülenen mesaj bir sayfadan fazla ise ekranın en alt köşesinde "WMPN" (Page Next) görünür. Enter tuşuna basıldığında bir sonraki sayfa görüntülenir.

WM DXFSAWPCAAD1/1 Komutun sonuna /1 yazıldığında FW bölgesindeki ilk mesaj görüntülenir.

WM DXFSAWPCAPD1 Mesaj numaraları belirtilmeden komut yazılırsa o FW bölgesindeki bölgedeki bütün mesajlar görüntülenir.

EXF**ERASE STATION ACTION FILE MESSAGES/ ACTION FILE' dan MESAJ SİLME**

Bu işlem Action File'da görünen ve işlemi tamamlanan mesajları silmek için kullanılır. Mesajlar silinerek yeni mesajlara yer açılmış olur. Silinmesi istenilen mesajın bulunduğu bölge ve mesaj numarası mutlaka belirtilmelidir.

Giriş: WM EXF SAWPCFWD1/3

Aynı hanedeki ve aynı güne ait mesajlar tek tek silinebildiği gibi birden fazla da silinebilir.

WM EXF SAWPCFWD1/1/2/7/9 Mesaj numarası belirtileceği zaman (/) slash kullanılır.

WM EXF SAWPCFWD1/1-9 Belirli mesaj numaraları verilerek arasındaki mesajların silinmesi istendiği zaman (-) dash kullanılır.

WM EXFSAWPCAPD1/1-10/11-10/21-30 Bir EXF işlemi ile en fazla 10 mesaj silinebilir.

TXF**TRANSFER FROM STATION ACTION FILE/ ACTION FILE' dan DOSYALARA
MESAJ TRANSFERİ**

Bu işlem ile Action File'daki mesajlar AHL,OHD veya DPR dosyalarına aktarılabilir. Aktarılan mesajlar sistem tarafından otomatik olarak belirtilen dosyaların MR bölümüne kaydedilir ve Action File'dan otomatik olarak silinir. Bir TXF işlemi ile sadece 1 adet mesaj transfer edilir.

WM TXF SAWPC APD1/2
OHD SAWPC12345

FW, AA veya AP hanelerinden birine gelen mesaj transfer edilecekse ikinci satıda transfer edileceği dosya numarası belirtilmelidir.

WM TXF SAWPC APD1/2

WM hanesine gelen mesajlar sadece AHL dosyalarına aittir ve TXF girişi yapıldığında gelen mesaj ilgili dosyaya otomatik olarak transfer olur.

Yukarıdaki giriş ile SAWPC nin WM hanesinin birinci günündeki ikinci mesaj ilgili dosyaya otomatik olarak transfer edilir.

Bu mesaj Tag Match Mesajı ise sistem OK verir ve o bölümdeki mesaj ilgili dosyaya aktararak WM hanesinden silinir.

-Bu mesaj Uygunluk Mesajı ise ve mesaj uygun bulunursa TXF işleminin ardından otomatik olarak ROH mask ekranı açılır ve mask doldurularak ROH mesajı çekilir.

TXF in en büyük amacı tutmuş olduğumuz AHL dosyaları için sistemin bulduğu ve % oranı verdiği OHD dosyalarını taramak ve en uygun olanı karşı istasyondan istenmesinin sağlanmasıdır.

PXF**PLACE MESSAGE ON ACTION FILE / ACTION FILE'dan MESAJ ÇEKMEK**

PXF işlemi ile istenilen bir istasyonun AP hanesine mesaj çekilir.

WM PXF ADBPC

.SAWPC

.....

mesaj metni max 3000 karakter

PXF in yanına yazılan istasyon mesaj gönderen istasyondur. Nokta işareti ile (.) belirtilen istasyonda mesajı çeken istasyondur.

WM PXF ADBPC/SAW57/IST129

.SAWPC

.....

PXF işlemi aralarına (/) konarak en fazla 5 istasyona gönderilebilir.

TTY**SEND TELETYPE MESSAGE / TELEX MESAJI ÇEKMEK**

TTY mesajı ile Wold Tracer sisteminden istenilen bir istasyonun telex (SITA) adresine mesaj çekilebilir.

WM TTY ADBOWPC/SAWCKXH/ISTLLXH

.SAWLLXH

.....
mesaj metni min 4-max 1000 karakter

TTY girişi yanındaki adresler mesaj gönderilen istasyonların SITA adresleridir. Her adres arası slash (/) ile ayrılır ve en fazla 8 adres yazılır. İkinci sıradaki nokta işareti ile (.) belirtilen istasyon da mesajı çeken istasyondur. Mesaj metni yazıldıktan sonra enter tuşuna basıldığında sistem otomatik olarak tarih ve grup saati verir.

Yolcu Hizmetleri

WMTTY ADBOWPC/SAWCKXH/
ISTLLXH
AHL SAWPC12345
.SAWPC
.....

Çekilen mesaj istenilen AHL, OHD veya DPR dosyalarının MCH bölgesine otomatik olarak alınabilir.

SHC

SEND HARD COPY / DOSYANIN FULL GÖRÜNTÜSÜNÜ GÖNDERME

SCH mesajı ile herhangi bir dosyanın (AHL/OHD/DPR) full görüntüsünü bir veya birden fazla istasyonun telex adresine gönderebiliriz. SCH işlemi ile sadece bir dosya gönderilebilir.

WM SHC AHL SAWPC12345
.SAWOWPC
TX SAWCKXH/AYTLLXH/ISTLLXH
AG AYLA

İşlemi yaparken TX elementi zorunludur ve en fazla 10 telex adresi yazılabilir. Açıklama yazmak istenirse SCH işlemine TI elementide eklenebilir. TI elementi serbest element olup max 3 satır, her satır 58 karakterdir.

Bir dosyaya SCH çekilip çekilmediğini dosyanın History bölümünde görülür.

FRR

FILE REFERENCE REPORT / DOSYA NUMARASI RAPORU

Bir istasyon ve havayolu tarafından sisteme girilen AHL/OHD/DPR dosyaların listesi referans numarasına göre sistemden görüntülenebilir.

Giriş: WM FRR ...(AHL/OHD/DPR) SAWPC

Yukarıdaki giriş ile belirtilen istasyonda son 2 gün içinde düzenlenmiş ve halen açık olan tüm AHL/OHD ve DPR dosyaları görüntülenir.

AHL/OHD/DPR dosyaları slash ile (/) aşağıdaki şekillerde sınırlanabilir.

/A – Bütün açık ve kapalı AHL //OHD/DPR rapor numaraları

/C – Sadece kapalı dosya numaraları

/D – Sadece XTR yapılmış dosya numaraları

/S – Sadece SAH işlemi yapılmış dosya numaraları

RAF ve ROF da kullanılan tüm işlemler FRR için de geçerlidir. FRR komutuna TX girişi yapıldığında mesaj telex adresine, XF girişi yapıldığında mesaj Action File'in AP hanesine gönderilmiş olur.

WM FRR AHL SAWPC DT FEB12 TX SAWOWPC AG AYLA	WM FRR OHDSAWPC DT 19FEB XF SAWPCAP AG AYLA	WM FRR DPRSAWPC DT 17FEB-20FEB XF SAWOWPC AG AYLA
---	--	--

WM FRR AHL SAWPC DT 18FEB MS ALLPC XF SAWPCAP
--

İlgili havayolunda tutulmuş AHL // OHD/DPR dosyaları görüntülemek için MS elementi kullanılır.

RFW

RETRIEVE FORWARD FILES / ÇEKİLEN GÖNDERİM MESAJLARI

RFW girişi ile belirtilen istasyondan çekilen FHB,FLZ,FOH ve FWD mesajları görüntülenebilir.

Giriş: WM RFW SAWPC

WM RFW SAWPC						
STA	TYP	NM	CT	TN	XT	NF
1 SAWPC	FOH	YILDIRIM		PC096408	PC124/11MAR	
		EMINE				
2 SAWPC	FOH			PC096409	PC462/11MAR	
3 SAWPC	FOH	SUYUR		PC096410	PC176/11MAR	
		SEHRIBAN				
4 SAWPC	FWD	TURKOZU		PC968042	PC062878	PC144/11MAR
---9 ITEMS FOUND---						
»WMPN						

PDI**DISPLAY PAST DATE FILE / AKTİFLİĞİ GEÇMİŞ DOSYAYI GÖRÜNTÜLEMEK**

Sistemde aktifliği geçmiş dosyayı görüntüleyebilmek için raporun tutulduğu ay ve yılı bilmek gerekmektedir. PDI girişi AHL/OHD/DPR dosyaları için geçerlidir.

WM PDI AHLSAWPC123456 DT FEB11

WM PDI AHLSAWPC123456 DT FEB11 NM GUNEE

Aktifliği geçmiş bir raporun dosya numarası bilinmiyor ise yolcu ismi ile sisteme giriş yapılabilir.

PDI girişi ile bir dosyanın tüm bölümleri görüldüğü gibi istenirse bölgesel olarak da görüntülenebilir.

BAG: Bagaj ile ilgili bilgiler

CLM: Mailiyet ile ilgili bilgiler

DRY: Dosyanın sisteme girildiği gün

HIS: Dosyanın hikayesi, dosyaya yapılan tüm işlemler

MCH: Sistemde

OSI: Yolcu ya da bagaj hakkındaki diğer bilgiler (CI/DL/FF...)

PAX: Yolcu ile ilgili bilgiler

RTI: Güzergah ile ilgili bilgiler

WM PDI AHLSAWPC123456 DT FEB11 FA HIS/A

DSL**DISPLAY STATIONS LIST / TAŞIYICININ İSTASYON LİSTESİ**

Bu giriş ile bir havayolunun kendisine hizmet veren tüm istasyonların PXF adres listesi ekranda görüntülenebilir.

Giriş: WM DSL PC

```

ACTIVE WORLDTRACER MANAGEMENT STATIONS FOR USER PC
---- TYPE A ACCESS - CRT ----
ADA129 ADB ALA109 AMS35 ARNBT ASR129 ATH25 AYT129 BCN112
BEG89 BEYME BFS04
BGYAZ BJV129 BLL05 BOD35 BRE06 BRS04 BRU35 BSL25 BUD41 BVA108
CGN06 CPH221
CWL04 DIY57 DLM129 DRS LH DSA04 DUB04 DUS06 EBLEK EBU ECN129
EDI04 EMA04
ERF182 ESB129 EZS129 FCO35 FDHLH FMOLH FRA43 GLA04 GRZLH
GVA159 GZT129 HAJ06
HAM06 HDQ HRK25 HTY57 HUY04 IKAIR INN26 IST129 KRR KTW114
KYA129 LBA04
LEJLH LGG35 LGW177 LIL35 LLASK LNZOS LTN04 LYS35 MADIB MAN177
MLH MLX57
MME04 MQM57 MRS35 MUC06 MXP35 NAV129 NCE35 NTE35 NUE27
NWIKL ORK04 ORY60 OSLSK
OTP34 PADLH PAR09 PRN67 RLG06 RTM35 SAW57 SFTSK SKP14 SOF76
STN41 STRLH SXF06
SYZIR SZF57 SZG209 TBS124 TLS35 TLV25 TRDSK TRFWF TXL34 TZX129
VAN57 VAS129
VCE35 VIE180 XTS ZQW ZRH158
---- TYPE B ACCESS - TTY ----
NO CURRENT STATIONS

```

Yolcu Hizmetleri

Bu giriş ile bir havayolunun kendisine ait tüm istasyonların listesi ekranda görüntülenebilir.

WM DSL/T	Eğitim istasyonlarının görüntüler
WM DSL/I	Aktif olmayan istasyonları görüntüler
WM DSL/ZZ	Diğer havayolu şirketlerinin istasyon listesini görüntüler
WM DSLZZ/T	Diğer havayolu şirketlerinin eğitim istasyonlarını görüntüler
WM DSL ZZ/I	Diğer havayolu şirketlerinin aktif olmayan istasyon listesini görüntüler

HFD

HANDLING FACILITIES / HADLING ŞİRKETLERİNİ GÖRÜNTÜLEME

Belirtilen havayolu şirketine handling hizmeti veren havayolu şirketlerinin listesini görüntüleme.

Giriş: **WM HFD PC**

```
HANDLING FACILITIES FOR USER PC
---- TYPE A ACCESS - CRT ----
ADA129 ALA109 AMS35 ARNBT ASR129 ATH25 AYT129 BCN112 BCNUX
BEG89 BEYME BFS04
BGYAZ BIOIB BJV129 BLL05 BOD35 BRE06 BRS04 BRU35 BSL25 BUD41 BVA108
CGN06
CPH221 CWL04 DIY57 DLM129 DRSLH DSA04 DUB04 DUS06 EBLEK ECN129
EDI04 EMA04
ERF182 ESB129 EZS129 FCO35 FDHLH FKB207 FMOLH FRA43 GLA04 GRZLH
GVA159 GZT129
HAJ06 HAM06 HRK25 HTY57 HUY04 IKAIR INN26 IST129 KTW114 KYA129
LBA04 LEJLH
LGG35 LGW177 LIL35 LLASK LNZOS LPAUX LTN04 LYS35 MADIB MAN177
MLX57 MME04
MQM57 MRS35 MUC06 MXP35 NAV129 NCE35 NTE35 NUE27 NWIKL ORK04
ORY60 OSLSK OTP34
OVDIB PADLH PAR09 PRN67 RLG06 RTM35 SAW57 SFTSK SJJ74 SKP14 SOF76
STN41 STRLH
SVQIB SXF06 SYZIR SZF57 SZG209 TBS124 TLS35 TLV25 TRDSK TRFWF TXL34
TZX129
VAN57 VAS129 VCE35 VIE180 VITIB WAW07 ZAZIB ZRH158
---- TYPE B ACCESS - TTY ----
NO CURRENT STATIONS
```


MRI**TOTAL INPUT MANAGEMENT REPORT / GIRILMISTUM RAPORLAR**

MRI raporu verilen tarihler arasında belirtilen istasyon ait AHL/OHD/DPR/FWD dosyalarının listesini verir. MRI raporu gün bazında alınırsa son 31 günü, ay bazında alınırsa son 16 ayı verir.

WM MRI SAWPC
DT 19JAN
TX SAWOWPC

SAW istasyonunun MRI raporları TX adresine mesaj olarak gönderilir.

DT elementi 4 farklı şekilde girilebilir;

DT 19JAN DT19JAN-20JAN
DT JAN11 DTJAN11-FEB11

TX elementine max 5 adres yazılabilir. TX yerine XF elementi kullanılabilir.

MSL**MANAGEMENT STATION LOG REPORT / TUM ISTASYONLARIN RAPORLARI**

MSL raporu sistemde aktif olan AHL/OHD/DPR ve FWD raporlarının listesini verir. MSL girişi ile sistemdeki son 180 günün listesi alınabilir ve tek girişle maksimum 31 günün listesi alınabilir.

WM MSL SAWPC
DT FEB12
MS ADBPC
AG AYLA
TX SAWOWPC

Yandaki giriş ile SAW istasyonu tarafından ADB istasyonunda PC havayolu adına 2012 Şubat ayında tutulan sadece açık olan dosyaların listesi alınır.

WM MSL/A SAWPC
DT FEB12
MS ADBPC
AG AYLA
TX SAWOWPC

Yandaki giriş ile SAW istasyonu tarafından ADB istasyonunda PC havayolu adına 2012 Şubat ayında tutulan tüm dosyaların (açık, kapalı, suspend) listesi alınır.

WM MSL/C SAWPC
DT 17FEB-24FEB
MS ADBPC
AG AYLA
TX SAWOWPC

Yandaki giriş ile SAW istasyonu tarafında ADB istasyonunda PC havayolu adına 17-24 Şubat tarih aralığındaki tutulan kapalı dosyaların listesi alınır. TX adresine max 5 adres yazılır. MSL raporlarında XF kullanılamaz.

MSF

FAULT STATION LOG REPORT/ HATALI İSTASYON RAPORLARI

MSF raporu sistemde aktif olan AHL ve DPR raporlarının kapatılırken belirlenen FS hanesine göre hatalı istasyon raporlarının listesini verir. MSF girişi ile sistemdeki son 60 günün listesi alınabilir ve tek girişle maksimum 31 günün listesi alınabilir.

WM MSF AHL SAWPC
FS SAW
DT 15JAN
AG AYLA
TX SAWOWPC

Yandaki giriş ile 15 Ocak tarihinde SAW istasyonu hatası ile kapatılmış olan dosyaların listesi alınır.

WM MSF AHL SAWPC
RL 21
DT FEB12
AG AYLA
TX SAWOWPC

Yandaki giriş ile 2012 Şubat ayında 21 hata kodu ile kapatılmış olan dosyaların listesi alınır.

WM MSF DPR SAWPC
RL80
FS ADB
DT 17FEB-20FEB
AG AYLA
EA XXX/A/YYYY/D/COM

Yandaki giriş ile 17-20 Şubat tarihleri arasında İzmir istasyonunda 80 hata kodu ile kapatılmış DPR dosyaların listesi belirtilen e-mail adresine gönderilir.

HELP

Sistemde bulunan bütün tanıtıcı ve elementlerin daha detaylı açıklamaları HELP ekranından görüntülenebilir. HELP sayfaları World Tracer sistemi tarafından hazırlanmış olup bu bilgileri görüntülemek için 1,2 veya 3 alfa karakter kullanılır.

Giriş: **WM HELP**

WM HELP AHL (Tanıtıcılar)

WM HELP NM (Elementler)

WM HELP C (Seçmeli)

Yukarıdaki girişlerden biri yapıldıktan sonra girilmiş olan formatın açıklama sayfası 1 den fazla olabilir. Diğer sayfaları görebilmek için;

WMPN (Page Next) Bir sonraki sayfa

WMPB (Page Before) Bir önceki sayfa

WMPF (Page First) İlk sayfa

WMPL (Page Last) Son sayfa

