

KÁRTÉRÍTÉSI KIFIZETÉSEK

A légi utasok jogairól szóló rendeletnek (SHY-PASSENGERS) megfelelően, amennyiben a járatot rendkívüli helyzeteken kívüli okok miatt törlik, az utas túlfoglalás miatt nem szállhat fel a járatra, vagy a következő feltételek bármelyike fennáll, kártérítést állapítanak meg, amely magában foglalja a Turkish Airlines termékeit és szolgáltatásait is, és az utasokat az értékelés eredményének megfelelően visszahívják.

- Ha az utast a tervezett indulási idő előtt legalább két héttel nem értesítik a járat törléséről,
- Kivéve, ha a járat törlésről a tervezett indulási idő előtt két héttel és hét nappal értesítik, és olyan útvonalváltást ajánlanak neki, amely lehetővé teszi számára, hogy legfeljebb két órával a tervezett indulási idő előtt induljon, és legfeljebb négy órával a tervezett érkezési idő után érkezzen meg a célállomásra,
- Kivéve, ha a járat törlésről a tervezett indulási időpont előtt kevesebb mint hét nappal értesítik, és olyan útvonalváltást ajánlanak neki, amely lehetővé teszi számára, hogy legfeljebb egy órával a tervezett indulási időpont előtt induljon el, és legfeljebb két órával a tervezett érkezési időpont után érkezzen meg a célállomásra.

Beszállás megtagadása vagy járat törlése esetén a távolság kiszámításának alapja a tervezett végállomás.

Ha az utasoknak olyan alternatív járatot ajánlanak a végső úti céljukra, amelynek érkezési ideje nem haladja meg a lefoglalt járat tervezett érkezési idejét két órával 1 500 kilométeres (1 500 km-t is beleértve) vagy annál rövidebb járatok esetén, három órával 1 500 és 3 500 kilométer közötti (3 500 km-t is beleértve) járatok esetén, és négy órát a 3 500 kilométernél hosszabb járatok esetében, az utasoknak felajánlható egyéb ajánlatok eltérőek lehetnek.

A fenti szolgáltatások az ingyenes jeggyel utazó utasokra is vonatkoznak.

Osztálycsökkentés esetén az utas az árkülönbözetten felül a Turkish Airlines termékeivel és szolgáltatásaival is kompenzálásra kerül.

Ingyenes jegyek (légimérföldek alapján kiállított jegyek) esetén 0–1 500 km közötti járatok esetén 3 000 mérföld, 1 500–3 500 km közötti járatok esetén 5 000 mérföld, 3 500 km-nél hosszabb járatok esetén pedig 10 000 mérföld kerül kifizetésre kártérítésként.

A rendkívüli helyzetek (például időjárási viszonyok, természeti katasztrófák, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok, sztrájk, politikai instabilitás) miatt bekövetkező járatzavarok esetén kártérítés nem jár.

A kártérítési igények török líra-egyenértékének kiszámításakor a Török Köztársaság Központi Bankjának a kártérítés kifizetésének napján érvényes devizaeladási árfolyamát kell alkalmazni.



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER 

UTASOK JOGAI

Tisztelt utasok!

A beszállás megtagadása, a járat törlése vagy legalább két órá késése esetén Ön igénybe veheti a Polgári Légiközlekedési Főigazgatóság által közzétett „A légi utasok jogairól szóló rendelet” alapján a Türk Hava Yolları A.O. (Turkish Airlines) kártérítési és szolgáltatási rendszerében előírt jogokat.

A mozgáskorlátozott utasaink vagy kísérő nélküli kiskorú utasaink számára szükséges bármely speciális szolgáltatást munkatársaink az említett rendeletnek megfelelően biztosítják.

Szeretnénk emlékeztetni Önöket arra, hogy cégünk nem vállal felelősséget abban az esetben, ha utasaink a foglalás során vagy azt követően nem adják meg a cégünk által kért elérhetőségi adataikat, illetve ha azokat pontatlanul adják meg.

Azok az utasok, akiknek foglalása megerősítést nyert, és akik legkésőbb 60 perccel a Turkish Airlines nemzetközi járatainak indulási ideje előtt, illetve 45 perccel a belföldi járatok indulási ideje előtt jelentkeznek a repülés előtti pultnál (check-in), a következő szolgáltatásokat vehetik igénybe járatkésések esetén.

Azok az utasok, akiket egészségügyi állapotuk, biztonsági okok vagy nem megfelelő úti okmányok miatt nem engednek fel a járatra, nem tartoznak a nyújtandó szolgáltatások hatálya alá.

Kivételes körülmények (időjárási viszonyok, természeti katasztrófák, biztonsági kockázatok, a repülésbiztonságot érintő előre nem látható hiányosságok, sztrájk és politikai zavargások) esetén a járatok rendellenességei miatt az utasoknak nem jár kártérítés.

Visszajelzését a **www.turkishairlines.com** weboldalunkon és **mobilmobilalkalmazásunkban** elérhető visszajelzési űrlap kitöltésével, vagy a következő kommunikációs csatornákon keresztül küldheti el nekünk. Megjegyzéseit a repülés során a **fedélzeti szórakoztató rendszerben** elérhető visszajelzési űrlap kitöltésével is megoszthatja velünk.

Cím: Türk Hava Yolları központi irodája, Atatürk repülőtér, Yeşilköy, 34149 Isztambul, Törökország
Telefon/WhatsApp: +90 850 333 0 849
Közösségi média: Facebook és Twifler (@TK_HelpDesk) fiókok

További információkért kérjük, látogasson el a **www.turkishairlines.com** és a **www.shgm.gov.tr** weboldalakra

REPÜLŐJÁRATOK KÉSÉSE

Repülőjáratok késése esetén a várakozási idő alapján az alábbi táblázatban meghatározott szolgáltatásokat kell biztosítani.

Szolgáltatások	15 perc – 1 óra 15–60 perc	1–2 óra között 61–120 perc	2–3 óra 121–180 perc	3–5 óra 181–300 perc	5 óra és több 300 perc felett
Hirdetési szolgáltatás	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes foglalás/útvonal módosítás *			Belföldi járatok ¹	Belföldi járatok ¹	Belföldi járatok- Nemzetközi járatok ²
Jegyár visszatérítése **					✓
Ingyenes telefonhívások (kétszer) időkorlát nélkül; valamint ingyenes fax- és e-mail- szolgáltatás.			✓	✓	✓
Meleg/hideg ital			✓	✓	✓
Könnyű étel					✓
Főétel (az időzónától függően)				✓	✓
Szállás és transzfer szolgáltatás (repülőtér–szálláshely)	Amennyiben a késés nyolc (8) óránál hosszabb ideig tart, szálláslehetőséget biztosítunk. Azokban az esetekben, amikor éjszakai szállásra van szükség, a szálláslehetőséget az állomás felszereltségétől függően biztosítjuk, az időkorláttól függetlenül. Az utasokat ingyenesen szállítják a szálláshely és a repülőtér között. Amennyiben az utast a hatarszabályok miatt nem engedik be az országba, az utast vagy a tranzitsarnokban várakoztatják, vagy a repülőtér szállodai szálláslehetőségeit biztosítják számára, amennyiben vannak ilyenek.				

*Amennyiben a foglalás bármely módosítása hatással van az utas utazási tervére, akkor az ugyanazon jegyen feltüntetett, az utas többi járatára vonatkozó módosítások is díjmentesen elvégezzük.

¹ Ingyenes módosítás egyszer végezhető el, az eredeti járat dátumától számított -1/+3 napon belül, ugyanarra a célállomásra vagy a hálózatonkon belül az eredeti célállomáshoz legközelebb eső repülőtérre, a 3 legközelebbi repülőtér közül.

² Egyszer ingyenesen módosítható a jegy, amennyiben az új járat dátuma az eredeti jegy érvényességi idején belül esik, és az úticél ugyanaz marad, vagy a légútsszolgálat hálózata belül az eredeti úticélhoz legközelebb eső repülőtérre módosítják (feltéve, hogy az alternatív repülőtér nem esik 1000 km-nél távolabb), a három legközelebbi repülőtér közül választva.

**A visszatérítéssel kapcsolatos részletes információk a jegyértékesítő irodákban szerezhetők be.

ÁTÁLLÁS/ÁTIRÁNYÍTÁS

Azon utazások esetében, amelyek ugyanazon a jegyen több uticéllal is érvényesek, amennyiben az átszállás különböző okok miatt megszakad, és kényszerű okokból az úti cél megváltozik, valamint a járat egy másik repülőtéren ér véget, az ilyen utasok számára biztosítani kell az utazást az első rendelkezésre álló járatral. Az alábbi táblázatban meghatározott szolgáltatásokat a járat tényleges érkezési ideje – amelyen a rendellenesség bekövetkezett – és az alternatív járat indulási ideje közötti várakozási idő alapján kell biztosítani.

Szolgáltatások	15 perc – 1 óra 15–60 perc	1–2 óra között 61–120 perc	2–3 óra között 121–180 perc	3–5 óra 181–300 perc	5 óra és több 300 perc felett
Hirdetési szolgáltatás	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes foglalás/útvonal módosítás *	✓	✓	✓	✓	✓
A jegy árának visszatérítése**	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes telefonhívások (kétszer) időkorlát nélkül; valamint ingyenes fax és e-mail.			✓	✓	✓
Meleg/hideg ital			✓	✓	✓
Könnyű étel					✓
Főétel (az időzónától függően)				✓	✓
Szállás és szállítási szolgáltatás (repülőtér–szálláshely)	Amennyiben a késés nyolc (8) óránál hosszabb ideig tart, szállás szolgáltatást biztosítunk. Azokban az esetekben, amikor éjszakai szállásra van szükség, a szállás szolgáltatást az állomás felszereltségétől függően biztosítjuk, az időkorlától függetlenül. Az utasokat ingyenesen szállítják a szálláshely és a repülőtér között. Amennyiben az utasokat a hatarszabályok miatt nem engedik be az országba, az utasokat vagy a tranzitsarnokban várakoztatják, vagy a repülőtér szállodai szálláshelyét biztosítják számukra, amennyiben van ilyen.				
Szállítási díj (alternatív szállítás esetén)	Amennyiben az utas úgy dönt, hogy nem száll fel a repülőgépre, az utas kérésére különböző közlekedési eszközökkel biztosítják az utas elszállítást az átirányítási helyről a célállomásra, a kapcsolódó közlekedési díj megfizetése mellett. Azoknak az utasoknak, akiknek a különböző közlekedési eszközökkel történő elszállítási díját kifizették, nem jár visszatérítés.				

¹A foglalás vagy az útvonal módosítása a távolságnak megfelelően, a legközelebbi pontig (0–1500 km / 1500–3500 km / 3500 km és felett) díjmentesen biztosított. Amennyiben a foglalás módosítása hatással van az utas utazási tervére, akkor az ugyanazon jegyen feltüntetett többi járatra vonatkozó módosításokat is díjmentesen elvégezzük.

** A visszatérítéssel kapcsolatos részletes információkat a jegyértékesítő irodákban kaphatják meg.

JÁRATOK TÖRLÉSE

Járat törlés esetén a szolgáltatásokat az alábbi táblázatnak megfelelően nyújtjuk.

Szolgáltatások	15 perc – 1 óra 15–60 perc	1–2 óra 61–120 perc	2–3 óra között 121–180 perc	3–5 óra 181–300 perc	5 óra és több 300 perc felett
Hirdetési szolgáltatás	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes foglalás/útvonal módosítás *	✓	✓	✓	✓	✓
A jegy árának visszatérítése **	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes telefonhívások (kétszer) időkorlát nélkül; valamint ingyenes fax és e-mail.			✓	✓	✓
Meleg/hideg ital			✓	✓	✓
Könnyű étel					✓
Főétel (az időzónától függően)				✓	✓
Szállás és transzfer szolgáltatás (repülőtér–szálláshely)	Amennyiben a járat törlése és az utasoknak felajánlott új alternatív járat indulása között eltelt idő nyolc órával többet tesz ki, az utasok számára szállást kell biztosítani. A szálláshely és a repülőtér közötti transzfer szolgáltatást ingyenesen kell biztosítani. Amennyiben az utasok hatarszabályozás miatt nem léphetnek be az országba, az utasokat a tranzit területen kell várakoztatni, vagy a repülőtér szállodai lehetőségeinek megfelelő szolgáltatást kell biztosítani.				
Szállítási díj (alternatív szállítás esetén)	Az utasok eredeti jegyein feltüntetett indulási/érkezési állomás és az alternatív járat indulási/érkezési állomása között alternatív szállítási lehetőségeket biztosítunk.				
Kártérítés	Lásd a „Kártérítési szolgáltatások” című részt.				

* A kilométeres skála szerint ingyenes foglalás/útvonal-módosítás biztosítható a legközelebbi pontig (0–1500 km/1500–3500 km/3500 km és felett).

** A visszatérítéssel kapcsolatos részletes információk a jegyértékesítő irodákban szerezhetők be.

TÚLFOGLALÁS

Az alábbi táblázatban felsorolt szolgáltatásokat azoknak az utasoknak kell biztosítani, akiknek utazása – megerősített és érvényes jegyük ellenére – a túlfoglalás miatt nem garantált, vagy akiknek utazása alacsonyabb osztályon garantált, figyelembe véve várakozási idejüket, ugyanakkor biztosítva utazásukat.

Szolgáltatások	15 perc – 1 óra 15–60 perc	1–2 óra között 61–120 perc	2–3 óra között 121–180 perc	3–5 óra 181–300 perc	5 óra és több 300 perc és több
Hirdetési szolgáltatás	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes foglalás/útvonal módosítás*	✓	✓	✓	✓	✓
A viteldíj visszatérítése**	✓	✓	✓	✓	✓
Ingyenes telefonhívások (kétszer) időkorlát nélkül, valamint ingyenes fax és e-mail			✓	✓	✓
Meleg/hideg ital			✓	✓	✓
Könnyű étel					✓
Főétel (az időzónától függően)				✓	✓
Szállás és transzfer szolgáltatás	Az utasok eredeti jegyein feltüntetett indulási/érkezési állomás és az alternatív járat indulási/érkezési állomása között alternatív szállítási lehetőségeket biztosítunk. Amennyiben az utasnak felajánlott új alternatív járat indulási ideje és a korábbi járat indulási ideje közötti időtartam nyolc óra vagy annál hosszabb, az utas számára szállást kell biztosítani. A szálláshely és a repülőtér közötti transzfer szolgáltatást ingyenesen kell biztosítani. Amennyiben az utasnak a hatarszabályozás miatt nem engedélyezik a belépést az országba, az utasokat a tranzit területen kell várakoztatni, vagy a repülőtér szállodai lehetőségeinek megfelelő szolgáltatást kell biztosítani.				
Kártérítés (beszállás megtagadása vagy alacsonyabb szolgáltatási osztályra történő átszállás a kilométeres skála szerint ingyenes foglalás/útvonal-módosítás biztosított a legközelebbi pontig (0–1500 km / 1500–3500 km / 3500 km és felett))	Lásd a „Kártérítési szolgáltatások” című részt.				

** A visszatérítéssel kapcsolatos részletes információk a jegyértékesítő irodákban szerezhetők be. Amennyiben a jegyet túlfoglalás vagy a repülőgép-típus megváltozása miatt a megvásároltnál magasabb szolgáltatási osztályra váltják, az utastól nem kérhetnek további fizetést. Amennyiben az utas a jegyén szereplőnél alacsonyabb osztályra kerül, akkor az utasnak ki kell fizetnie a kabinárkülönbözetet, és vissza kell térítenie a díjmentes jegyre vonatkozó útvonal kategóriájának megfelelő mérföldkülönbözetet.