

TAZMİNAT ÖDEMELERİ

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) gereğince; olağanüstü haller dışında uçuşun iptal olması, yolcunun fazla satıştan dolayı uçağa kabul edilmemesi veya aşağıdaki koşullardan herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda Türk Hava Yolları A.O. ürün ve hizmetleri sunularak yolcuya tazminat ödenir. Türk Hava Yolları A.O. ürün ve hizmetlerinin de kapsamında bulunduğu bir tazminat değerlendirmesi yapılarak, değerlendirme sonucuna göre yolculara dönüş yapılır.

- Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmediği takdirde,
- Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmediği, kendisine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşımına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,
- Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmediği ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmasına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşımına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece.

Uçuşa kabul edilmeme veya iptal durumunda mesafe belirlenirken planlanan son varış noktası esas alınır.

Yolculara, rezervasyonu yapılan uçuşun, planlanan varış zamanını; 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için 2 saat, 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için 3 saat, 3500 km'den daha uzun uçuşlar için 4 saat'i aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, yolculara sunulacak olan diğer teklifler değişiklik gösterebilir.

Söz konusu hizmetler, ödül biletler ile seyahat eden yolcular için de geçerlidir.

Seyahat sınıfının indirilmesi durumunda oluşan ücret farkına ilaveten, Türk Hava Yolları A.O. ürün ve hizmetleri sunularak yolcuya tazminat sağlanır.

Ödül biletlerde (mil karşılığında düzenlenmiş biletler); 0-1500 km arası uçuşlar için 3.000 mil, 1500-3500 km arası uçuşlar için 5.000 mil, 3500 km'den daha uzun uçuşlar için 10.000 mil olarak ödenir.

Olağanüstü haller durumunda (meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev gibi durumlar ve siyasi istikrarsızlık sebepleri) yaşanan uçuş aksaklıklarında tazminat değerlendirilmesi yapılmaz.

Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken tazminatın ödendiği güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.



TURKISH AIRLINES

STAR ALLIANCE

YOLCU HAKLARI

Sayın Yolcularımız,

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliği kapsamında; uçağa kabul edilmeme, uçuş iptali veya uçuşun en az iki saat tehiri durumunda, Türk Hava Yolları A.O. 'nun tazminat ve hizmet sistemi ile ilgili öngörülen haklarından yararlanabilirsiniz.

Yolcu hakları yönetmeliği kapsamında hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımıza, yalnız başına seyahat eden çocuk yolcularımıza ihtiyaç duyacakları özel hizmetler çalışmamız tarafından verilecektir.

Yolcularımızın iletişim bilgilerini gerek rezervasyon esnasında gerekse daha sonradan şirketimiz tarafından talep edilmesi üzerine vermemesi veya yanlış vermesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz.

Türk Hava Yolları A.O. 'nun dış hat uçuşları için kalkış saatinden en geç 60 dakika, iç hat uçuşları için ise kalkış saatinden en geç 45 dakika önce, uçuş öncesi kontuara (check-in) müracaat eden onaylı rezervasyonu olan biletli yolcularımız uçuş aksaklıkları durumunda aşağıdaki hizmetlerimizden yararlanabilirler.

Sağlık, emniyet, güvenlik ve uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebepler ile uçuşa kabul edilmeyen yolcular, hizmet kapsamı dışındadır.

Olağanüstü haller durumunda (meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev gibi durumlar ve siyasi istikrarsızlık sebepleri) yaşanan uçuş aksaklıklarında tazminat ödemesi yapılmaz.

Geri bildirimlerinizi www.turkishairlines.com web sitemiz ile **mobil uygulamamızda** yer alan geri bildirim formunu doldurarak ya da aşağıda yer alan iletişim kanallarımız aracılığıyla iletebilirsiniz. Seyahatiniz esnasında da, **uçak içi eğlence sistemimizde** bulunan geri bildirim formunu doldurarak görüşlerinizi bizimle paylaşabilirsiniz.

Adres : Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası, Atatürk Havalimanı, Yeşilköy, 34149 İstanbul Türkiye

Telefon/WhatsApp: +90 850 333 0 849

Sosyal Medya: Facebook ve Twitter (@TK_HelpDesk) hesaplarımız

Detaylı bilgi için www.turkishairlines.com ve www.shgm.gov.tr adreslerini inceleyebilirsiniz.

UÇUŞ AKSAKLIKLARI DURUMUNDA VERİLECEK HİZMETLER

Aksaklığın yaşandığı uçuşun gerçekleşen varış saati ile alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki bekleme süresine aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

Hizmetler	16-59 dk.	60-119 dk.	120-179 dk.	180-299 dk.	300 dk. ve üzeri
Bilgilendirme Hizmeti	√	√	√	√	√
Ücretsiz ve süre kısıtlamasız (iki kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta	√	√	√	√	√
Sıcak/Soğuk İçecek			√	√	√
Hafif Ara Yemek					√
Ana Yemek (zaman dilimine göre)*				√	√
Konaklama ve Ulaşım Hizmeti (havalimanı ve konaklama yeri)	Gecikmenin sekiz (8) saat ve üzerinde olması durumunda konaklama hizmeti verilir. Gece konaklamalarının gerekli hale geldiği durumlarda istasyon olanaklarına göre süre kısıtına bakılmaksızın konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Ulaşım Ücreti (alternatif araçlar için)	Yolcuların orijinal biletleri üzerinde görülen kalkış/varış noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/varış noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur.				

Aynı bilet üzerinde, birden fazla noktaya devam eden seyahatlerde çeşitli nedenler ile bağlantının kesintiye uğraması veya varış noktasının zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havalimanında sona ermesi durumunda yolcunun seyahati mümkün olan ilk uçuşta sağlanır. Aksaklığın yaşandığı uçuşun gerçekleşen varış saati ile alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki bekleme süresine göre yukarıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

Varış noktasının zorunlu bir sebeple değiştirilerek (hava durumu, teknik sebepler vb.) uçuşun farklı bir havalimanında sona ermesi durumunda; yolcuların ulaşımı, bilet üzerinde bulunan varış noktasına mümkün olan en kısa sürede ulaşım olanakları kullanılarak sağlanır.

Onaylı ve geçerli bileti olmasına rağmen fazla satış nedeniyle seyahati sağlanamayan veya seyahatleri bir alt sınıfa sağlanan yolculara seyahatlerinin temini esnasında bekleme süreleri dikkate alınarak yukarıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

UÇUŞUN GECİKMEŞİ DURUMUNDA YOLCUYA TANINAN BİLET HAKLARI

Uçuşun gecikmesi durumunda, bekleme süresine göre aşağıdaki tabloda belirtilen bilet hakları kapsamında işlem yapılır.

Bilet Hakları	121-179 dk.	180 dk ve üzeri
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği*	İç Hat ¹	İç Hat ² - Dış Hat ²
Bilet Ücreti İadesi**		İç Hat - Dış Hat

* Yapılan değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

¹ Orijinal uçuş tarihinden -1/+7 gün içinde, aynı varış noktasına ya da uçuş ağındaki orijinal varış noktasına en yakın maksimum beş (5) havalimanından birine ücretsiz değişiklik bir kereye mahsus yapılır.

² Bilet geçerlilik süresi içinde -7/+360 gün içinde, bir uçuş tarihi olmak üzere, aynı varış noktasına ya da uçuş ağındaki orijinal varış noktasına en yakın maksimum beş (5) havalimanından birine ücretsiz değişiklik bir kereye mahsus yapılır.

** Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

UÇUŞ AKSAKLIKLARI (TEHİR VE TARİFE DEĞİŞİKLİĞİ HARİÇ) DURUMUNDA YOLCUYA TANINAN BİLET HAKLARI

Uçuş aksaklıkları (tehir ve tarife değişikliği hariç) durumunda, aşağıdaki tabloda belirtilen bilet hakları kapsamında işlem yapılır.

Bilet Hakları	Bilet Tipi
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği*	İç Hat - Dış Hat
Bilet Ücreti İadesi**	İç Hat - Dış Hat

* Yapılan değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

Bilet geçerlilik süresi içinde -7/+360 gün içinde, bir uçuş tarihi olmak üzere, aynı varış noktasına ya da uçuş ağındaki orijinal varış noktasına en yakın maksimum beş (5) havalimanından birine ücretsiz değişiklik bir kereye mahsus yapılır.

İç hat biletlerinde iptal cezası, dış hat biletlerinde ise rezervasyon/parkur değiştirme ücreti bir kereye mahsus yolcudan tahsil edilmeksizin değişiklik yapılır.

** Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.