

PAIEMENTS DES INDEMNITÉS

Conformément au Règlement relatif aux droits des passagers voyageant par voie aérienne (SHY-YOLCU), en dehors des circonstances extraordinaires, une indemnité est versée au passager, sous forme de produits et de services de Türk Hava Yolları A.O., en cas d'annulation d'un vol, de refus d'embarquement en raison d'une surréservation, ou lorsque l'une des situations ci-dessous se produit. Une évaluation de l'indemnisation, incluant également les produits et services de Türk Hava Yolları A.O., est effectuée et, selon le résultat de cette évaluation, une réponse est apportée au passager.

- à moins qu'il n'ait été informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue,
- à moins qu'il n'ait été informé de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue, et qu'il ne lui ait été proposé un réacheminement lui permettant de partir au plus tard deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre sa destination finale au plus tard quatre heures après l'heure d'arrivée prévue,
- à moins qu'il n'ait été informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'un réacheminement lui permettant de partir au plus tard une heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver à sa destination finale au plus tard deux heures après l'heure d'arrivée prévue ne lui ait été proposé.

En cas de refus d'embarquement ou d'annulation, la distance est déterminée sur la base de la destination finale prévue.

Lorsqu'il est proposé aux passagers un réacheminement vers leur destination finale par un vol de remplacement dont l'heure d'arrivée prévue n'excède pas celle du vol initialement réservé de plus de deux (2) heures pour les vols de 1 500 kilomètres (1 500 km inclus) ou moins, de plus de trois (3) heures pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 kilomètres (3 500 km inclus), ou de plus de quatre (4) heures pour les vols de plus de 3 500 kilomètres, les autres prestations susceptibles d'être offertes aux passagers peuvent varier.

Les services concernés sont également applicables aux passagers voyageant avec des billets-récompense.

Outre la différence tarifaire résultant du déclassement de la classe de voyage, une indemnisation est accordée au passager sous forme de produits et de services de Türk Hava Yolları A.O.

Pour les billets-récompense (billets émis en contrepartie de miles), l'indemnisation est versée à hauteur de 3 000 miles pour les vols de 0 à 1 500 km, de 5 000 miles pour les vols de 1 500 à 3 500 km et de 10 000 miles pour les vols de plus de 3 500 km.

Aucune indemnisation n'est versée en cas de perturbations de vol résultant de circonstances extraordinaires (telles que les conditions météorologiques, les catastrophes naturelles, les risques pour la sécurité, des défaillances imprévues affectant la sécurité des vols, les grèves ou des situations d'instabilité politique).

Pour le calcul de la contre-valeur en livres turques des créances d'indemnisation, le cours vendeur des devises de la Banque centrale de la République de Turquie en vigueur à la date du paiement de l'indemnité est retenu.



TURKISH AIRLINES

STAR ALLIANCE

DROITS DES PASSAGERS

Chers Passagers,

Conformément au Règlement relatif aux droits des passagers voyageant par voie aérienne de la Direction générale de l'Aviation civile, en cas de refus d'embarquement, d'annulation d'un vol ou de retard d'au moins deux heures, vous pouvez bénéficier des droits prévus au titre du système d'indemnisation et de prestations de Türk Hava Yolları A.O.

Dans le cadre du Règlement relatif aux droits des passagers, les services particuliers dont nos passagers à mobilité réduite ainsi que nos enfants voyageant seuls ont besoin seront assurés par notre personnel.

Nous rappelons que notre société ne saurait être tenue pour responsable si nos passagers ne communiquent pas leurs coordonnées, que ce soit lors de la réservation ou ultérieurement à la demande de notre société, ou s'ils fournissent des coordonnées inexactes.

Les passagers titulaires d'un billet avec une réservation confirmée, qui se présentent à l'enregistrement (check-in) au plus tard soixante (60) minutes avant l'heure de départ pour les vols internationaux de Türk Hava Yolları A.O. et au plus tard quarante-cinq (45) minutes avant l'heure de départ pour les vols intérieurs, peuvent bénéficier des prestations ci-après en cas de perturbation du vol.

Les passagers auxquels l'embarquement est refusé pour des motifs liés à la santé, à la sûreté, à la sécurité ou à la présentation de documents de voyage non conformes ne relèvent pas du champ d'application des présentes prestations.

Aucune indemnisation n'est versée en cas de perturbations de vol résultant de circonstances extraordinaires (telles que les conditions météorologiques, les catastrophes naturelles, les risques pour la sécurité, des défaillances imprévues affectant la sécurité des vols, les grèves ou des situations d'instabilité politique).

Vous pouvez nous faire parvenir vos observations en remplissant le formulaire de retour d'information disponible sur notre site Internet www.turkishairlines.com ainsi que sur notre application mobile, ou par l'intermédiaire des canaux de communication indiqués ci-dessous. Au cours de votre voyage, vous pouvez également nous faire part de vos remarques en remplissant le formulaire de retour d'information disponible sur notre système de divertissement à bord.

Adresse: Siège de la Direction générale de Türk Hava Yolları A.O. Aéroport Atatürk, Yeşilköy, 34149 Istanbul, Turquie

Téléphone / WhatsApp: +90 850 333 0 849

Réseaux sociaux: Nos comptes Facebook et Twitter (@TK_HelpDesk)

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter les sites Internet www.turkishairlines.com et www.shgm.gov.tr

PRESTATIONS FOURNIES EN CAS DE PERTURBATION DES VOLS

Les prestations indiquées dans le tableau ci-dessous sont fournies en fonction de la durée d'attente comprise entre l'heure d'arrivée effective du vol ayant fait l'objet de la perturbation et l'heure de départ du vol de remplacement.

Prestations	16-59 min.	60-119 min.	120-179 min.	180-299 min.	300 min. et plus
Service d'information	✓	✓	✓	✓	✓
Droit à deux (2) communications téléphoniques gratuites, sans limitation de durée, ainsi qu'à l'envoi d'un fax ou d'un courrier électronique.	✓	✓	✓	✓	✓
Boisson chaude / froide			✓	✓	✓
Collation légère					✓
Repas principal (selon la tranche horaire)				✓	✓
Service d'hébergement et de transport (entre l'aéroport et le lieu d'hébergement)	En cas de retard égal ou supérieur à huit (8) heures, un service d'hébergement est assuré. Lorsque des nuitées sont nécessaires, un service d'hébergement est assuré, sous réserve des possibilités de l'escale, sans qu'aucune condition de durée ne soit appliquée. Le transport entre le lieu d'hébergement et l'aéroport est assuré gratuitement. Lorsque, en raison des règles de contrôle aux frontières, l'entrée sur le territoire ne peut être autorisée, le passager est maintenu dans la zone sous douane (zone de transit) ou bénéficie des prestations disponibles selon les possibilités hôtelières de l'aéroport.				
Frais de transport (pour les moyens de transport alternatifs)	Des moyens de transport sont mis à la disposition des passagers entre les points de départ et/ou d'arrivée figurant sur leur billet d'origine et les points de départ et/ou d'arrivée du vol alternatif proposé.				

Dans le cadre d'un voyage comportant plusieurs destinations sur un même billet, lorsque la correspondance est interrompue pour quelque raison que ce soit, ou lorsque, pour un motif impérieux, la destination est modifiée et que le vol prend fin dans un autre aéroport, le transport du passager est assuré sur le premier vol disponible. Les prestations indiquées dans le tableau ci-dessus sont fournies en fonction de la durée d'attente comprise entre l'heure d'arrivée effective du vol ayant fait l'objet de la perturbation et l'heure de départ du vol de remplacement.

Lorsque, pour un motif impérieux (conditions météorologiques, raisons techniques, etc.), la destination est modifiée et que le vol prend fin dans un autre aéroport, le transport des passagers jusqu'à la destination figurant sur leur billet est assuré dans les meilleurs délais, en recourant aux moyens de transport disponibles.

Les prestations indiquées dans le tableau ci-dessus sont fournies, en tenant compte de leur durée d'attente lors de l'organisation de leur transport, aux passagers titulaires d'un billet valide et d'une réservation confirmée qui ne peuvent être transportés en raison d'une surréservation, ainsi qu'aux passagers dont le transport est assuré dans une classe inférieure.

DROITS DU PASSAGER RELATIFS AU BILLET EN CAS DE RETARD D'UN VOL

En cas de retard d'un vol, les droits relatifs au billet sont appliqués en fonction de la durée d'attente, conformément aux dispositions figurant dans le tableau ci-dessous.

Droits relatifs au billet	121-179 min.	180 min. et plus
Modification gratuite de la réservation / de l'itinéraire*	Vol intérieur ¹	Vol intérieur ² Vol international ²
Remboursement du prix du billet**		Vol intérieur Vol international

*Lorsque les modifications apportées affectent le plan de voyage du passager, les modifications concernant les autres vols figurant sur le même billet sont également effectuées gratuitement.

¹ Une modification gratuite, valable une seule fois, peut être effectuée dans un délai compris entre un (1) jour avant et sept (7) jours après la date initiale du vol, vers la même destination ou vers l'un des cinq (5) aéroports, au maximum, les plus proches de la destination initiale au sein du réseau de vols.

² Une modification gratuite, valable une seule fois, peut être effectuée dans un délai compris entre sept (7) jours avant et trois cent soixante (360) jours après la date initiale du vol, vers la même destination ou vers l'un des cinq (5) aéroports, au maximum, les plus proches de la destination initiale au sein du réseau de vols.

** Pour toute information détaillée concernant les modalités de remboursement du billet, vous pouvez vous renseigner auprès des bureaux de vente de billets.

DROITS DU PASSAGER RELATIFS AU BILLET EN CAS DE PERTURBATION D'UN VOL (À L'EXCEPTION DES RETARDS ET DES MODIFICATIONS D'HORAIRE)

En cas de perturbation du vol (à l'exception des retards et des modifications d'horaire), les droits relatifs au billet sont appliqués conformément aux dispositions figurant dans le tableau ci-dessous.

Droits relatifs au billet	Type de billet
Modification gratuite de la réservation / de l'itinéraire*	Vol intérieur – Vol international
Remboursement du prix du billet**	Vol intérieur – Vol international

*Lorsque les modifications apportées affectent le plan de voyage du passager, les modifications concernant les autres vols figurant sur le même billet sont également effectuées gratuitement.

Une modification gratuite, valable une seule fois, peut être effectuée dans un délai compris entre sept (7) jours avant et trois cent soixante (360) jours après la date initiale du vol, vers la même destination ou vers l'un des cinq (5) aéroports, au maximum, les plus proches de la destination initiale au sein du réseau de vols.

Pour les billets de vols intérieurs, la modification est effectuée sans perception de la pénalité d'annulation ; pour les billets de vols internationaux, elle est effectuée sans perception des frais de modification de réservation ou d'itinéraire, et ce, une seule fois.

** Pour toute information détaillée concernant les modalités de remboursement du billet, vous pouvez vous