

PAIEMENTS DES INDEMNITÉS

Conformément au Règlement sur les droits des passagers voyageant par voie aérienne (SHY-PASSENGERS), dans le cas où le vol est annulé pour des raisons autres que des situations extraordinaires, où l'embarquement du passager est refusé en raison d'une surréservation, ou lorsqu'une des conditions suivantes survient, une indemnisation, qui comprend également les produits et services de Turkish Airlines, sera évaluée, et le ou les passagers sont contactés selon le résultat de cette évaluation.

- S'il ou elle n'a pas été informé.e de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue,
- À moins qu'il ou elle n'ait été informé.e de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue, et qu'un changement d'itinéraire lui ait été offert lui permettant de partir au maximum deux heures avant l'heure de départ prévue et d'arriver à sa destination au maximum quatre heures après l'heure d'arrivée prévue,
- À moins qu'il ou elle n'ait été informé.e de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue, et qu'un changement d'itinéraire lui soit offert lui permettant de partir au maximum une heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver à sa destination au maximum deux heures après l'heure d'arrivée prévue.

En cas de refus d'embarquement ou d'annulation, le calcul de la distance est fondé sur la destination finale prévue.

Si un changement d'itinéraire vers leur destination finale est offert aux passagers au moyen d'un vol de remplacement ne dépassant pas l'heure d'arrivée prévue du vol réservé de deux heures pour les vols de 1 500 kilomètres (1 500 km inclus) ou moins, de trois heures pour les vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres (3 500 km inclus), ou de quatre heures pour les vols de plus de 3 500 kilomètres, les autres offres devant être offertes aux passagers peuvent varier.

Les services susmentionnés s'appliquent également aux passagers qui voyagent avec des billets émis à titre gratuit.

En cas de déclassé, le passager est indemnisé au moyen de l'offre de produits et de services de Turkish Airlines en plus de la différence de prix. Dans le cas de billets émis à titre gratuit (billets émis en contrepartie de milles aériens) ; 3 000 milles pour les vols entre 0 et 1 500 km, 5 000 milles pour les vols entre 1 500 et 3 500 km, et de 10 000 milles pour les vols de plus de 3 500 km sont versés à titre d'indemnisation.

Aucune indemnisation n'est accordée pour les irrégularités de vol causées par des situations extraordinaires (situations telles que les conditions météorologiques, les catastrophes naturelles, les risques pour la sécurité, les défaillances imprévues affectant la sécurité des vols, les grèves ou des situations d'instabilité politique).

Pour le calcul de l'équivalent en livres turques des demandes d'indemnisation, le taux de change vendeur des devises de la Banque centrale de la République de Turquie à la date à laquelle l'indemnisation est versée est appliqué.



TURKISH AIRLINES

STAR ALLIANCE

DROITS DES PASSAGERS

Chers Passagers,

En cas de refus d'embarquement, d'annulation de vol ou de retard d'un vol d'une durée d'au moins deux heures, vous pouvez bénéficier des droits prescrits relativement au système d'indemnisation et de services de Türk Hava Yolları A.O. (Turkish Airlines), conformément au « Règlement sur les droits des passagers voyageant par voie aérienne » publié par la Direction générale de l'aviation civile. Tout service spécial qui pourrait être nécessaire à nos passagers à mobilité réduite ou à nos mineurs non accompagnés sera fourni par notre employé conformément audit Règlement.

Nous souhaitons vous rappeler que notre société ne saurait être tenue responsable dans le cas où nos passagers ne fournissent pas leurs coordonnées tel que demandé par notre société, que ce soit lors de la réservation ou ultérieurement, ou s'ils fournissent des coordonnées inexactes.

Les passagers ayant des réservations confirmées qui se présentent au comptoir avant le vol (enregistrement) au plus tard 60 minutes avant l'heure de départ des vols internationaux de Turkish Airlines et 45 minutes avant l'heure de départ des vols intérieurs peuvent bénéficier des services suivants en cas d'irrégularités de vol.

Les passagers qui ne sont pas admis à bord des vols pour des raisons telles que leur état de santé, la sûreté, la sécurité ou des documents de voyage non conformes sont exclus du champ d'application des services devant être offerts.

Aucune indemnisation n'est accordée pour les irrégularités de vol causées par des situations extraordinaires (situations telles que les conditions météorologiques, les catastrophes naturelles, les risques pour la sécurité, les défaillances imprévues affectant la sécurité des vols, les grèves ou des situations d'instabilité politique).

Vous pouvez faire parvenir vos commentaires en remplissant le formulaire de rétroaction 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 commentaires en remplissant le formulaire de rétroaction disponible sur notre **système de divertissement à bord**.

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

Téléphone/WhatsApp : +90 850 333 0 849

Réseaux sociaux : 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**

SERVICES OFFERTS EN CAS D'IRRÉGULARITÉS DE VOL					
Pendant la période d'attente entre l'heure d'arrivée du vol perturbé et l'heure de départ du vol de remplacement, les services indiqués dans le tableau ci-dessous seront fournis.					
Services	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 fourni. Lorsque des nuitées sont nécessaires, un service d'hébergement est fourni, indépendamment de toute contrainte de temps, selon les installations de l'escale. Le transport entre le lieu d'hébergement et l'aéroport est fourni gratuitement. Dans les cas où l'entrée dans le pays n'est pas possible en raison de la réglementation frontalière, le passager est maintenu dans la zone de transit ou se voit fournir un hébergement selon les installations 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 d'arrivée figurant sur leur billet d'origine et les points de départ et d'arrivée du vol alternatif proposé.				
Dans les cas où une correspondance est interrompue pour diverses raisons au cours d'un vol à destinations multiples sur le même billet, ou lorsque la destination est modifiée en raison de circonstances inévitables, entraînant la fin du vol dans un autre aéroport, le voyage du passager sera assuré sur le premier vol disponible. Les services précisés dans le tableau ci-dessus seront fournis en fonction du temps d'attente entre l'heure d'arrivée du vol perturbé et l'heure de départ du vol de remplacement.					
Dans le cas où le vol prend fin dans un autre aéroport à la suite d'une modification de la destination en raison d'un cas de force majeure (conditions météorologiques, raisons techniques, etc.), le transport du passager est assuré par moyens de transport lui permettant d'arriver le plus rapidement possible à la destination indiquée sur le billet. Les passagers qui détiennent un billet confirmé et valide, mais qui ne peuvent voyager en raison d'une surréservation, ou dont le voyage est attribué à une classe inférieure, recevront les services précisés dans le tableau ci-dessus, en tenant compte des temps d'attente lors de l'attribution de leur voyage.					

DROITS DU PASSAGER RELATIFS AU BILLET EN CAS DE RETARD D'UN VOL		
En cas de retard d'un vol, les mesures seront prises conformément aux droits relatifs au billet précisés dans le tableau ci-dessous, en fonction du temps d'attente.		
Droits relatifs au billet	121-179 min.	180 min. et plus
Modification gratuite de la réservation/de l'itinéraire*	Vol intérieur ¹	Vols intérieurs ² Vols internationaux ²
Remboursement du prix du billet**		Vols intérieurs - Vols internationaux
*Lorsque les modifications apportées affectent le plan de voyage du passager, les modifications seront effectuées sans frais pour ses autres vols inclus sur le même billet.. ¹ Dans un délai de -1/+7 jours par rapport à la date du vol initial, une seule nouvelle réservation gratuite, peut être effectuée 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 Pendant la période de validité du billet, entre -7/+360 jours par rapport à une date de vol, une seule nouvelle réservation gratuite, peut être effectuée 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.** Des informations détaillées concernant les procédures de remboursement des billets peuvent être obtenues auprès des bureaux de vente de billets.		
DROITS DU PASSAGER RELATIFS AU BILLET EN CAS D'IRRÉGULARITÉS DE VOL (À L'EXCLUSION DES RETARDS ET DES MODIFICATIONS D'HORAIRE)		
En cas de perturbation de vol (à l'exception des retards et des modifications d'horaire), les droits relatifs aux billets 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*	Vols intérieurs — Vols internationaux	
Remboursement du prix du billet**	Vols intérieurs — Vols internationaux	
* Lorsque les modifications apportées affectent le plan de voyage du passager, les modifications seront effectuées sans frais pour ses autres vols inclus sur le même billet. Pendant la période de validité du billet, entre -7/+360 jours par rapport à une date de vol, une seule nouvelle réservation gratuite, peut être effectuée 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 une seule fois sans perception de la pénalité d'annulation ; pour les billets de vols internationaux, elle est effectuée une seule fois sans perception des frais de réservation ou de changement d'itinéraire.		
** Des informations détaillées concernant les procédures de remboursement des billets peuvent être obtenues auprès des bureaux de vente de billets.		