

PAGOS DE COMPENSACIÓN

De acuerdo con la Normativa sobre los derechos de los pasajeros que viajan por vía aérea (SHY-PASSENGERS); en el caso de que el vuelo se cancele por razones distintas a situaciones extraordinarias, se deniegue el embarque al pasajero debido a una sobreventa, o se produzca cualquiera de las siguientes condiciones, se evalúa una compensación, que incluye también los productos y servicios de Turkish Airlines, y se contactará con el pasajero o pasajeros en función del resultado de dicha evaluación.

- Si no se le notifica la cancelación al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista,
- A menos que se le notifique la cancelación de dos semanas a siete días antes de la hora de salida programada, y se le ofrezca un cambio de ruta que le permita salir como máximo dos horas antes de la hora de salida programada y llegar a su destino como máximo cuatro horas después de la hora de llegada programada,
- A menos que se le notifique la cancelación con menos de siete días de antelación a la hora de salida prevista, y se le ofrezca un cambio de ruta que le permita salir como máximo una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a su destino como máximo dos horas después de la hora de llegada prevista.

En caso de denegación de embarque o cancelación, el cálculo de la distancia se basará en el destino final programado.

Si se ofrece a los pasajeros un cambio de ruta hacia su destino final con un vuelo alternativo que no supere la hora de llegada prevista del vuelo reservado en dos horas para vuelos de 1 500 kilómetros (incluidos los 1 500 km) o menos, tres horas para vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros (incluidos los 3 500 km), y cuatro horas para vuelos de más de 3.500 kilómetros, las demás ofertas que se propongan a los pasajeros pueden variar.

Los servicios mencionados anteriormente se aplican también a los pasajeros que viajan con billetes gratuitos.

En caso de una bajada de clase, se compensa al pasajero ofreciéndole productos y servicios de Turkish Airlines, además de la diferencia de precio.

En el caso de los billetes gratuitos (billetes emitidos a cambio de millas aéreas), se abonarán como compensación 3000 millas para vuelos de entre 0 y 1500 km, 5000 millas para vuelos de entre 1500 y 3500 km, y 10 000 millas para vuelos de más de 3500 km.

No se evalúa ninguna compensación por las irregularidades de vuelo causadas por las situaciones extraordinarias (situaciones como condiciones meteorológicas, desastres naturales, riesgos de seguridad, deficiencias inesperadas de seguridad de vuelo, huelga, inestabilidad política).

Para calcular el equivalente en liras turcas de las reclamaciones de compensación, se aplicará el tipo de cambio de venta del Banco Central de la República de Turquía vigente en la fecha en que se abone la compensación.



TURKISH AIRLINES

STAR ALLIANCE 

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Estimado pasajero:

En caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo o retraso de un vuelo durante un período de al menos dos horas, puede beneficiarse de los derechos prescritos en relación con el sistema de compensación y servicio de Türk Hava Yolları A.O. (Turkish Airlines), según el "Normativa sobre los derechos de los pasajeros que viajan por vía aérea" publicado por la Dirección general de aviación civil.

Cualquier servicio especial que puedan necesitar nuestros pasajeros con movilidad reducida o nuestros menores no acompañados será proporcionado por nuestro empleado de acuerdo con dicha normativa.

Le recordamos que nuestra empresa no será responsable en caso de que nuestros pasajeros no proporcionen sus datos de contacto según lo solicitado por nuestra empresa, ya sea durante la reserva o posteriormente, o si proporcionan dichos datos de forma inexacta.

Los pasajeros con reservas confirmadas que soliciten el mostrador previo al vuelo (check-in) a más tardar 60 minutos antes de la hora de salida de los vuelos internacionales de Turkish Airlines y 45 minutos antes de la hora de salida de los vuelos nacionales pueden beneficiarse de los siguientes servicios en caso de irregularidades en el vuelo.

Cualquier pasajero que no sea admitido en los vuelos por razones tales como su condición médica, la seguridad y documentos de viaje inapropiados, está excluido de los servicios que se ofrecerán.

No se pagará ninguna compensación a los pasajeros con respecto a las irregularidades de vuelo en caso de circunstancias extraordinarias (condiciones meteorológicas, desastres naturales, riesgos de seguridad, deficiencias imprevistas en términos de seguridad de vuelo, casos como huelgas y disturbios políticos).

Puede enviar sus comentarios rellenando el formulario de comentarios disponible en nuestro sitio web www.turkishairlines.com y nuestra **aplicación móvil**, o a través de nuestros siguientes canales de comunicación. También puede compartir sus comentarios con nosotros completando el formulario de comentarios disponible en nuestro **sistema de entretenimiento** a bordo durante el vuelo

Dirección: Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası, Atatürk Havalimanı, Yeşilköy, 34149 Estambul Türkiye

Teléfono/WhatsApp: +90 850 333 0 849

Redes sociales: Cuentas de Facebook y Twitter (@TK_HelpDesk)

Para obtener más información, consulte www.turkishairlines.com y www.shgm.gov.tr

SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN EN CASO DE IRREGULARIDADES EN EL VUELO

Durante el período de espera entre la hora de llegada del vuelo interrumpido y la hora de salida del vuelo alternativo, se proporcionarán los servicios especificados en la tabla a continuación.

Servicios	16-59 min.	60-119 min.	120-179 min.	180-299 min.	300 min.
Servicio de información	√	√	√	√	√
Derecho a llamadas gratuitas (dos veces) sin límite de tiempo, fax, correo electrónico	√	√	√	√	√
Bebida caliente/fría			√	√	√
Aperitivo ligero					√
Plato principal (dependiendo de la hora del día)*				√	√
Servicios de alojamiento y transporte (aeropuerto y lugar de alojamiento)	Si el retraso es de ocho (8) horas o más, se proporcionará alojamiento. Si es necesario pernoctar, se proporciona alojamiento independientemente de las limitaciones de tiempo, dependiendo de las instalaciones de la estación. El transporte entre el alojamiento y el aeropuerto es gratuito. En los casos en que la entrada en el país no sea posible debido a la normativa fronteriza, se mantendrá al pasajero en la zona de tránsito o se le proporcionará alojamiento de acuerdo con las instalaciones hoteleras del aeropuerto.				
Tasa de transporte (para vehículos alternativos)	A los pasajeros se les ofrecen opciones de transporte entre los puntos de salida y de llegada que aparecen en sus billetes originales y los puntos de salida y de llegada del vuelo alternativo.				

En caso de que, por diversas razones, se interrumpa la conexión durante un vuelo con varios destinos incluido en el mismo billete, o de que se modifique el destino debido a circunstancias inevitables, lo que provoque que el vuelo termine en un aeropuerto diferente, se facilitará al pasajero un vuelo alternativo en el primer vuelo disponible. Los servicios especificados en la tabla anterior se proporcionarán de acuerdo con el tiempo de espera entre la hora de llegada del vuelo interrumpido y la hora de salida del vuelo alternativo.

En el caso de que el vuelo se termine en un aeropuerto diferente cambiando el destino por causas de fuerza mayor (condiciones meteorológicas, razones técnicas, etc.), el transporte del pasajero se garantiza utilizando los medios de transporte que le permitan llegar al destino especificado en el billete lo antes posible.

Los pasajeros que tengan un billete confirmado y válido pero no puedan viajar por exceso de reservas o cuyo viaje se asigne a una clase inferior recibirán los servicios especificados en la tabla anterior, teniendo en cuenta los tiempos de espera durante la asignación de su viaje.

DERECHOS DEL BILLETE CONCEDIDOS AL PASAJERO EN CASO DE RETRASO DEL VUELO

En caso de retraso del vuelo, las transacciones se procesarán de acuerdo con los derechos de los billetes especificados en la siguiente tabla, en función del tiempo de espera.

Derechos del billete	121-179 min.	180 min. y más
Cambio de ruta/reserva gratuita*	Vuelos nacionales ¹	Vuelos nacionales: ² Vuelos internacionales ²
Reembolso del precio del billete**		Domestic Flights - International Flights

*Si los cambios afectan a los planes de viaje del pasajero, también se pueden realizar cambios de forma gratuita para otros vuelos del mismo grupo.

¹ Se puede realizar un cambio gratuito una vez en el mismo destino o en uno de un máximo de cinco (5) aeropuertos más cercanos al destino original en la red de vuelos, dentro de los -1/+7 días posteriores a la fecha original del vuelo.

² Dentro del período de validez del billete, -7/+360 días, se permite un cambio gratuito al mismo destino o a uno de los cinco (5) aeropuertos máximos más cercanos al destino original en la red de vuelos, siempre que la fecha del vuelo sea la misma.

**Puede obtener información detallada sobre los procedimientos de reembolso de billetes en las oficinas de venta de billetes.

DERECHOS DE EMISIÓN DE BILLETES OTORGADOS A LOS PASAJEROS EN CASO DE IRREGULARIDADES EN EL VUELO (EXCLUYENDO RETRASO Y CAMBIO DE HORARIO)

En caso de incidencias de vuelos (excluyendo retrasos y cambios de horario), las transacciones se procesarán dentro del alcance de los derechos del billete especificados en la tabla a continuación.

Derechos del billete	Tipo de billete
Cambio de ruta/reserva gratuita *	Vuelos nacionales - Vuelos internacionales
Reembolso del precio del billete **	Vuelos nacionales - Vuelos internacionales

* Si los cambios afectan a los planes de viaje del pasajero, también se pueden realizar cambios de forma gratuita para otros vuelos del mismo billete.

Dentro del período de validez del billete, -7/+360 días, y en una sola fecha de vuelo, se puede realizar un cambio gratuito en uno de un máximo de cinco (5) aeropuertos más cercanos al destino original o al mismo destino en la red de vuelos.

Para los billetes nacionales, la penalización por cancelación y para los billetes internacionales, la tasa de reserva/cambio de ruta no se cobrará al pasajero una sola vez.

** Puede obtener información detallada sobre los procedimientos de reembolso de billetes en las oficinas de venta de billetes.