

TAZMINAT 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 ürün ve hizmetleri sunularak yolcuya tazminat ödenir. Türk Hava Yolları 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 iki saat, 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat, 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, sunulan teklifler değişiklik gösterir.

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

Seyahat sınıfının indirilmesi durumunda oluşan ücret farkına ilaveten, Türk Hava Yolları 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 biletin satın alındığı yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER

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 AO'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 çalışanımız 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 Yollarının tüm uçuşlarında; rezervasyonu onaylı ve biletli yolcuların, dış hat uçuşlarında kalkış saatinden en geç 60 dakika, iç hat uçuşlarında en geç 45 dakika önce uçuş öncesi kontrole (check-in) müracaat eden yolcularımız uçuş aksaklıklarında aşağıdaki hizmetlerimizden yararlanabilirsiniz.

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: +90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849

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

UÇUŞUN GECİKMESİ

Uçuşun gecikmesi durumunda, bekleme süresine göre aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

Hizmetler	15 dk.-1 saat arası 15-60 dk.	1-2 saat arası 61-120 dk.	2-3 saat arası 121-180 dk.	3-5 saat arası 181-300 dk.	5 saat ve üzeri 301 dk. ve üzeri
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği *		✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi **		İç Hat			Dış Hat
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 Hizmetleri (havalimanı-konaklama yeri)	Sekiz saat ve üzeri gecikmelerde 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.				

* Ücretsiz rezervasyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri). Yapılan rezervasyon değişiklikleri, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

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

BAĞLANTILI UÇUŞUN KESİNTİYE UĞRAMASI/VARIŞ NOKTASI DEĞİŞİKLİĞİ

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 aşağıdaki tablodaki hizmetler verilir.

Hizmetler	15 dk.-1 saat arası 15-60 dk.	1-2 saat arası 61-120 dk.	2-3 saat arası 121-180 dk.	3-5 saat arası 181-300 dk.	5 saat ve üzeri 301 dk. ve üzeri
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği *	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi **	✓	✓	✓	✓	✓
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-konaklama yeri)	Sekiz saat ve üzeri gecikme olması durumunda 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)	Yolcunun talebi ve seyahatten vazgeçmesi durumunda, divert noktasından varış noktasına ulaşımı, muhtelif ulaşım araçlarıyla ulaşım ücreti ödenerek sağlanır. Muhtelif araçlarla ulaşım ücreti ödenen yolcular için uçak bilet ücreti iadesi yapılmaz.				

* Ücretsiz rezervasyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri). Yapılan değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

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

UÇUŞUN İPTALİ

Uçuşun iptal edilmesi durumunda, aşağıdaki tabloya göre hizmet verilir.

Hizmetler	15 dk.-1 saat arası 15-60 dk.	1-2 saat arası 61-120 dk.	2-3 saat arası 121-180 dk.	3-5 saat arası 181-300 dk.	5 saat ve üzeri 301 dk. ve üzeri
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği *	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi **	✓	✓	✓	✓	✓
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 Hizmetleri (havalimanı-konaklama yeri)	Uçuş iptal saati ile yolcuya sunulan yeni alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki sürenin sekiz saat ve üzeri olması durumunda 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.				
Tazminat	Tazminat hizmetleri bölümüne bakınız.				

* Ücretsiz rezervasyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri). Uçuş saatinden +/- 15 dakika arası (15.dakika dahil) yapılan tarife değişikliklerinde ücretsiz değişiklik yapılmaz, bilet ücret kuralları uygulanır.

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

FAZLA SATIŞ

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

Hizmetler	15 dk.-1 saat arası 15-60 dk.	1-2 saat arası 61-120 dk.	2-3 saat arası 121-180 dk.	3-5 saat arası 181-300 dk.	5 saat ve üzeri 301 dk. ve üzeri
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği *	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi **	✓	✓	✓	✓	✓
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	Yolcuların orijinal biletleri üzerinde görülen kalkış/varış noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/varış noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur. Yolcuya sunulan yeni alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki sürenin sekiz saat ve üzeri olması durumunda 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.				
Tazminat (uçığa kabul edilmeme ve alt hizmet sınıfına indirilmesi durumunda)	Tazminat hizmetleri bölümüne bakınız.				

* Ücretsiz rezervasyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri).

** Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir. Fazla satış veya uçak tip değişikliği nedeniyle, biletin satın alınan hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yükseltilmesi durumunda yolcudan herhangi bir ek ödeme talep edilemez. Yolcunun biletini satın aldığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilmesi durumunda yolcuya kabin farkı ücreti ödenir, ödül bilette parkurun aynı kategorideki mil farkı iade edilir.