

## TÜRK HAVA YOLLARI A.O.

### YOLCU VE BAGAJ TAŞIMA GENEL ŞARTLARI

Yolcu, Taşıyıcıdan Bilet alarak, taşıma sözleşmesinin tarafı olmayı, işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları'nda yer alan aşağıdaki kural ve düzenlemeler dahil olmak üzere, Bilet ve eklerinde yer alan kural ve düzenlemelerle bağlı olmayı, taşıma sözleşmesinden kaynaklı yükümlülüklerini yerine getirmeyi, Taşıyıcı tarafından yayınlanan başta Taşıyıcı Kuralları olmak üzere, diğer tüm hüküm ve şartlara riayet etmeyi kabul ve taahhüt etmektedir. İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları ile Taşıyıcı Kuralları arasında uyumsuzluk halinde, aksi belirtilmedikçe, işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları üstün tutulur.

#### MADDE 1

##### TANIMLAR

"BAGAJ" Yolcunun kişisel eşyası anlamına gelir. Açıkça aksi belirtilmedikçe, Bagaj tanımı Kayıtlı Bagajı ve El Bagajını ifade eder.

"BAGAJ KUPONU" Kayıtlı Bagaj taşımaya ilişkin olan Bagaj sayısı ve ağırlığı gibi bilgileri içeren kısımdır. Eğer Bagaj ağırlığı Bagaj Kuponuna kaydedilmemişse, Kayıtlı Bagaj ağırlığı toplamının Taşıyıcı Kurallarında öngörülen ilgili hizmet sınıfına göre Ücretsiz Bagaj Hakkını aşmayacağı kabul edilir.

"BAGAJ TANITIM ETİKETİ" Taşıyıcı tarafından Kayıtlı Bagajın tanımı için düzenlenen ve Yolcuya teslim edilen bir belgedir.

"BAĞLANTILI BİLET" Diğer bir Biletle bağlantılı olarak düzenlenen ve bu Biletle birlikte bir tek taşıma akdi oluşturan Bilettir.

"BİLET" veya "ELEKTRONİK BİLET/ E-BİLET" Taşıyıcı veya Yetkili Acente tarafından düzenlenmiş, Yolcunun ve Bagajının taşınmasını sağlayan Uçuş ve Yolcu bilgileri ile bunlara ilişkin uyarıları içeren belge veya buna tekabül eden elektronik ortamda düzenlenerek Yolcu'ya elektronik olarak iletilen dokümandır. İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları'nda Bilet'e yapılan tüm atıflar Elektronik Bilet'i de kapsar.

"DURMA NOKTASI" Önceden Taşıyıcı tarafından kabul edilen Yolcunun hareket ve varış yeri hariç olmak üzere, Bilet üzerinde gösterilen veya Yolcunun seyahat planında belirtilen 24 saatin altındaki duraklama yeridir.

"EL BAGAJI" Yolcunun kendi sorumluluğunda olan Bilette yer alan kurallara uygun ağırlık ve ölçülerde Yolcu kabininde ücretsiz taşınan Bagajdır.

"E-BİLET MAKBUZU" Taşıyıcı ya da Yetkili Acentesince elektronik rezervasyon sisteminde düzenlenen ve kaydedilen Bilet bilgilerinin özetini içeren, Yolcunun istendiğinde gösterilmek üzere uçuş süresince muhafaza etmesi gerektiği belgedir.

"KAYITLI BAGAJ" Bagaj kargo kompartımanında taşınmak üzere Taşıyıcıya teslim edilmiş ve Bagaj Tanıtım Etiketini ve Bagaj Kuponu mevcut olan Bagajdır.

“KOD PAYLAŞIMLI/CODESHARE UÇUŞ” Yolcunun Bilet aldığı Taşıyıcı veya Taşıyıcının anlaşmalı olduğu bir ya da daha fazla Taşıyıcı tarafından gerçekleştirilen uçuştur. Taşıyıcının kod paylaşım ortaklarından birinin uçuşunun seçilmesi durumunda, bu uçuşu icra eden Taşıyıcının özellikle 2.4. maddede belirtilen hususlar bakımından işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Koşullarından ayrılan sözleşme koşullarının olabileceği Yolcu tarafından dikkate alınmalıdır.

“KONVANSİYON” Aşağıdakilerden herhangi birini ifade edebilir:

-12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Konvansiyon,

-Varşova Konvansiyonu’nda değişikliklerin yapıldığı 28 Eylül 1955 tarihli Lahey Protokolü

- Varşova Konvansiyonu’nu tadil eden 4 Sayılı Montreal Protokolü

(Hepsi birlikte bundan sonraki kısımlarda Varşova Konvansiyonu olarak anılacaktır.)

- 28 Mayıs 1999 tarihli, Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme ve bunu tadil eden sonraki tarihli protokoller (bundan sonraki kısımlarda Montreal Konvansiyonu olarak anılacaktır.)

"SDR" Özel Çekme Hakkı anlamına gelir ve Uluslararası Para Fonu tarafından meydana getirilmiş uluslararası bir rezerv para birimidir.

“STOPOVER” Taşıyıcı Kuralları ve resmi makamların talimatlarına tabi olmak kaydıyla Yolcunun yolculuğuna ara vermesine izin verilebilen, kalkış mahalli ile son varış noktası arasında 24 saat veya üzeri planlanmış, Bilet üzerinde gösterilen veya Yolcunun seyahat planında belirtilen Duraklamalardır.

“TAŞIYICI” Bileti düzenleyen veya Yolcu ve/veya onun Bagajını taşıyan veya taşımayı üstlenen hava Taşıyıcılarından her biridir.

“TAŞIYICI KURALLARI” Biletin düzenlendiği tarihte geçerli olan ve yürürlükteki ücret tarifelerini de içeren, Yolcu ve/veya Bagaj taşınmasını düzenleyen, Taşıyıcı tarafından yayımlanmış veya oluşturulmuş ve buradaki Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları dışındaki kurallar anlamına gelir.

“UÇUŞ KUPONU” Yolcunun taşınmasının yapılacağı belirli noktaları gösteren kâğıt dokümanı ya da Taşıyıcının rezervasyon veri tabanında Yolcunun belirli bir uçuşta taşınması için bulunması gerekli elektronik yolcu rezervasyon girişi kayıdır.

“YETKİLİ ACENTE” Taşıyıcının ve uygun biçimde yetkilendirilmesi halinde diğer Taşıyıcıların hava yolu ile Yolcu taşıma hizmetlerinin satışına ilişkin olarak Taşıyıcıyı temsil etmek üzere taşıma hizmetlerinin satışını yapan acentedir.

“YOLCU” Uçağı sevk ve idare eden uçuş personeli dışında, Taşıyıcının rızası ile usulüne uygun olarak düzenlenen bir Bilet gereği hava aracında taşıdığı veya taşıyacağı gerçek kişilerdir.

## **MADDE 2**

### **KAPSAM**

#### **2.1 GENEL**

Yolcu, Bilet aldığı tüm uçuşlar için Bilet'teki koşullar, işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları ile Taşıyıcı tarafından yayınlanan başta Taşıyıcı Kuralları olmak üzere tüm kural ve düzenlemeler ile bağlıdır.

Taşıyıcı, işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartları, Bilet ve Taşıyıcı Kuralları dahil olmak üzere Taşıyıcı tarafından taşımaya dair yayınlanan diğer hüküm ve şartları tek taraflı olarak değiştirme hakkını saklı tutar.

#### **2.2 ABD VE KANADA TAŞIMALARINDA**

##### **2.2.1 KANADA'YA/ ABD'YE VEYA KANADA'DAN/ABD'DEN TAŞIMALAR**

Buradaki Şartlar, Kanada/ABD içindeki noktalar arasında veya Kanada/ABD'deki bir noktaya veya buradan yapılan taşımalara, Kanada/ABD'de yürürlükte olan düzenlemelerde yer aldığı ölçüde uygulanır.

##### **2.2.2 ABD'YE VEYA ABD'DEN TAŞIMALAR**

Buradaki şartlar 1958 tarihli ABD Federal Havacılık Kanununa tabi olan hava taşımalarına uygulanmaz.

#### **2.3 ÖZEL YOLCU UÇAĞI KİRALAMALAR (CHARTERLAR)**

Taşıma, bir özel yolcu uçağı kiralama (Charter) sözleşmesi kapsamında icra edilmekte ise, Yolcu taşımada özel yolcu uçağı kiralama sözleşmesinde yer alan şartlar buradaki şartlardan önce geçerli olacaktır. Bagaj taşımada; özel yolcu uçağı kiralama sözleşmesinde aksi belirtilmediği sürece tarifeli seferlerde uygulanan Bagaj taşıma genel şartları geçerli olacaktır.

#### **2.4 KOD PAYLAŞIMLI/CODESHARE UÇUŞ**

Taşıyıcının kod paylaşım ortaklarından birinin uçuşunun seçilmesi durumunda, uçuş Bilette yazan Taşıyıcıdan başka bir taşıyıcı tarafından icra edilebilir. Uçuşun başka bir taşıyıcı tarafından icrası halinde icrasına bağlı hususlarda bu taşıyıcının hizmet şartları zorunlu olarak uygulanacağından, bu hususlar bakımından ilgili taşıyıcının işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarından ayrılan sözleşme koşulları geçerli olacaktır. Bu hususlar için, Yolcu tarafından codeshare anlaşmaları sayfasına veya ilgili Taşıyıcının kendi web sayfasına bakılması gerekmektedir. Böyle bir durumda özellikle minimum check-in süreleri, bebekler, refakatsiz seyahat eden çocuklar, yardıma muhtaç Yolcular, hamile kadınlar veya özel sağlık durumu mevcut Yolcuların, taşıma için kabulü, evcil hayvan taşınması, uçuşun reddi, uçuşta oksijen tüpü temini, taşımanın reddi ve buna bağlı tazminat ödemeleri, Bagaj teslimi, serbest Bagaj hakkı, kayıp Bagaja bağlı sorumluluk limitleri hususlarının farklılık arz edebileceği dikkate alınarak, ilgili taşıyıcının taşıma genel koşullarının tümü Yolcu tarafından tetkik edilmeli ve bu kurallara uygun davranılmalıdır.

Taşıyıcı ile bir ya da birden fazla taşıyıcı tarafından icra edilen uçuş içeren bir rezervasyon yapılması halinde, uçuşu icra eden taşıyıcının kim olduğu Yolcuya rezervasyon anında; rezervasyon yapıldığı anda uçuşun hangi Taşıyıcı tarafından icra edileceği bilinmiyorsa ya da rezervasyon gerçekleştirildikten sonra bir değişiklik

gerçekleşmiş ise en geç uçuşun hangi Taşıyıcı tarafından icra edileceğinin kesinleştiği anda bildirilir. Rezervasyonun Taşıyıcının doğrudan kontrolü altında olmayan bir kanal aracılığıyla yapılması halinde (Örn. Taşıyıcının kendi web siteleri dışında seyahat acenteleri ve web siteleri), seferi icra edecek Taşıyıcının kim olduğunu ve Taşıyıcı değişikliklerinin Yolcuya bildirilmesi sorumluluğu, Yolcu ile sözleşme akdeden bu seyahat acenteleri ve internet sitelerinin operatörlerine aittir. Yolcunun Kod Paylaşım Uçuş içeren rezervasyonlarda bu bildirim yapılmasını sağlayacak doğru iletişim bilgisini rezervasyon anında vermesi gerekmektedir.

## **2.5 KANUNLARIN ÜSTÜNLÜĞÜ**

İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarında ve Taşıyıcı Kurallarında yer alan veya atıfta bulunan tüm koşullar anayasaya, milletlerarası anlaşmalara, kanunlara, kanun hükmünde kararnamelere, yönetmeliklere, genelgelere uygun düştüğü ölçüde uygulanır. Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarında ve Taşıyıcı Kurallarında yer alan herhangi bir koşulun geçersizliği diğer koşulların geçerliliğini etkilemez.

### **MADDE 3**

#### **BİLET**

### **3.1 GENEL HÜKÜMLER**

3.1.1 Bilet, aksi kanıtlanıncaya kadar, Taşıyıcı ile Bilette adı yazılı Yolcu arasındaki taşıma akdinin varlığına karine teşkil eder.

3.1.2 Taşıma hizmeti yalnızca Bilet üzerinde adı geçen Yolcuya sağlanır. Bileti satın alan kişi ve/veya Yolcu Bilette yer alan Yolcu kimlik bilgilerinin doğru olmasından sorumludur. Taşıyıcının, Yolcuların Bilet ve kimlik belgelerini kontrol etme hakkı saklıdır.

3.1.3 Bilet, Bilete bağlı her türlü hak ve Yolcu ile Taşıyıcı arasındaki taşıma sözleşmesinden doğan tüm hak ve yükümlülükler devredilemez. Bir Bilet, yolculuk etme hakkını haiz olan kişiden başka bir kişi tarafından ibraz edilirse Taşıyıcı, iyi niyetle Bileti ibraz eden taşıdığı anda o Biletle seyahat etme hakkını haiz olan kişiye karşı sorumlu olmaz.

3.1.4 Taşıyıcı, Yolculara çeşitli ücret sınıflarına ayrılmış Bilet kategorileri sunar. Farklı ücret sınıflarına farklı hak, yetki ve yükümlülükler tanınır. Bu kapsamda, Yolcu belirli bir ücret sınıfına ait bir Bileti satın alırken yalnızca bu ücret sınıfının ait olduğu hak ve yetkilerden yararlanabileceğini; daha yüksek ücret sınıflarına ait olan haklardan yararlanamayacağını kabul ve beyan eder. Örneğin, Yolcunun Biletinin ait olduğu ücret sınıfında Bagaj taşınması sınırlandırılmış olabilir veya Biletin iptal ve değişiklik hakkı olmayabilir. Yolcu, kendisine bildirilen ücret sınıfına ilişkin kuralları inceleyerek Bileti aldığını kabul eder. Bu tür Biletler hakkındaki iade ve rezervasyon değişikliği şartları ilgili Biletin ücret koşullarından öğrenilebilir.

## 3.2 GEÇERLİLİK SÜRESİ

İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarında veya Taşıyıcı Kurallarında veya Bilette, aksi belirtilmedikçe, Bilet, seyahatin başlamasından veya Biletin herhangi bir parçası kullanılmamışsa düzenleme tarihinden itibaren bir yıl için geçerlidir. Biletin, geçerlilik süresi içerisinde yapılmayan iade, iptal ve değişiklik talepleri kabul edilmez.

### 3.2.1 GEÇERLİLİĞİN UZAMASI

3.2.1.1 Taşıyıcı tarafından, Biletin geçerlilik süresi içinde Yolcunun seyahati;

3.2.1.1 (a) Yolcunun rezervasyonu bulunan bir uçuşun iptal edilmesi,

3.2.1.1 (b) Yolcunun yolculuğa başlama yeri veya varma yeri veya Durma Noktasına veya Stopover'a yapılan taşımanın iptal edilmesi,

3.2.1.1 (c) Bilette belirtilen uçuşun yapılmaması,

3.2.1.1 (d) Yolcunun aktarma yapamamasına sebebiyet verilmesi,

3.2.1.1 (e) Değişik bir hizmet sınıfı konulması,

3.2.1.1 (f) Rezerve edilmiş yerin temin edilememesi nedeniyle uçuş gerçekleşmemiş ise, Biletin geçerlilik süresi, ücreti ödenmiş Biletin uçuş hizmet sınıfındaki müsait yerin temin edilebildiği Taşıyıcının ilk uçuşuna kadar uzatılır.

3.2.1.2 Bir Bilette sahip Yolcunun, Biletin geçerlilik süresi içinde yaptığı rezervasyon talebi, Taşıyıcı tarafından uçuşta müsait yer olmaması nedeniyle karşılanamazsa, Bilet geçerlilik süresi İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarına ve Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak uzatılır.

3.2.1.3 Biletin geçerlilik süresi içinde Yolcu yolculuğa başladıktan sonra hastalığı/uçuşa engel sağlık durumu nedeniyle yolculuğa devam edemezse, bir sağlık raporu ile uçuşa hazır olduğunu belgelediği tarihe kadar veya ücretini ödemiş olduğu hizmet sınıfındaki müsait yerin temin edildiği Taşıyıcının ilk uçuş tarihine kadar Taşıyıcı yolculuğun geri kalan kısmına ilişkin olarak Biletin geçerliliğini uzatır. (Ancak böyle bir uzatma Yolcunun ödediği ücrete uygulanabilir Taşıyıcı Kuralları ile önceden kabul edilmemişse uzatma söz konusu olmayacaktır.) Biletteki Uçuş Kuponları bir veya birkaç Durma Noktası veya Stopover içerdiği takdirde, Taşıyıcı Kurallarına tabi olmak kaydıyla, böyle bir Biletin geçerliliği sağlık raporunda gösterilen tarihten itibaren üç aydan daha fazla uzatılamaz. Böyle hallerde, yardıma muhtaç Yolcuya refakat eden Yolcunun yakın aile mensuplarına ait Biletlerin geçerlilik süresini de Taşıyıcı aynı şekilde uzatır.

3.2.1.4 Yolcunun yolculuğu sırasında vefatı halinde, en kısa süreli durma şartından sarfınazar edilerek veya geçerlilik süresi uzatılarak, Yolcuya refakat eden kişilerin Biletleri değiştirilebilir. Yolculuğa başlamış bir Yolcunun birinci derece yakın ailesinden birinin vefatı halinde, Yolcunun ve ona refakat eden yakın aile bireylerinin Biletleri aynı şekilde değiştirilebilir. Böyle bir değişiklik, geçerli ölüm belgesinin alınmasıyla derhal yapılır ve böyle bir geçerlilik süresi uzatılması vefat tarihinden itibaren kırk beş (45) günü aşamaz.

## 3.3 UÇUŞ KUPONU SIRALAMASI

3.3.1 Taşıyıcı Uçuş Kuponlarını ancak Bilette gösterilen kalkış yerindeki sıralamaya göre kabul edecektir.

3.3.2 Uçuş Kuponları yalnızca sırasıyla kullanılabilir. Kuponlar belirtilen sırasıyla kullanılmadığında, Bilet geçerliliğini kaybeder ve kullanılamaz. Örneğin, Yolcu, gidiş-dönüş düzenlenen bir Bilette, gidiş yönünü kullanmadığı takdirde, dönüş için yolculuk yapamayacaktır.

3.3.3 Her bir Uçuş Kuponu, rezervasyonu kuponda yazılı tarihe ve uçuşun hizmet sınıfına göre taşıma için kabul edilecektir. Uçuş Kuponları rezervasyon kaydı olmadan düzenlenmişse, Yolcunun başvurusu üzerine, ilgili ücret şartlarında ve talep edilen uçuşta müsait yer olması kaydıyla, rezervasyon yapılacaktır.

### **3.4 TAŞIYICI UNVANI VE ADRESİ**

Taşıyıcının unvanı Bilette kısaltılmış olarak yazılabilir. Bilette Taşıyıcının ilk kısaltılmış unvanı yanındaki "Taşıyıcı" hanesinde yazılı kalkış havaalanı Taşıyıcı adresi olarak kabul edilecektir.

## **MADDE 4**

### **ÜCRETLER VE GİDERLER**

#### **4.1 GENEL**

Bilet ücreti, ek hizmet ücretlerinin dahil olmadığı sadece kalkış noktasındaki havaalanından varış noktası havaalanına kadarki taşıma karşılığıdır. Aksi belirtilmedikçe; Bilet ücreti, havaalanları arasındaki ve havaalanı ile şehir terminalleri arasındaki kara taşımasını ve Yolcunun varış noktasından sonra yaptığı harcamaları kapsamaz.

#### **4.2 UYGULANABİLİR ÜCRETLER**

Uygulanabilir ücretler, Taşıyıcı tarafından veya onun adına ilan edilen veya ilan edilmemiş olsa dahi, Taşıyıcı Kurallarına göre oluşturulmuş ücretlerdir. Taşıyıcı Kurallarına ve resmi makamların talimatlarına tabi olmak kaydıyla, uygulanabilir ücret, Biletin ilk Uçuş Kuponu ile temin edilen taşımanın başlama tarihindeki uçuşa ilişkin ücrettir. Tahsil edilmiş ücret, uygulanabilir ücret olmadığı takdirde, Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak aradaki ücret farkı duruma göre Yolcu tarafından ödenir.

#### **4.3 GÜZERGÂH**

Taşıyıcı Kurallarında başkaca bir hüküm getirilmedikçe, ücretler sadece ilan edilmiş güzergâhlarla ilgili olarak uygulanır. Birden fazla güzergâh için aynı ücret varsa, Yolcu Bilet düzenlenmeden önce güzergâhı seçebilir.

#### **4.4 VERGİ, HARÇ VE GİDERLER**

Bilet veya Taşıyıcı Kurallarında aksi öngörülmedikçe, resmi bir makam veya bir havaalanı işleticisi tarafından, Yolcuya ilişkin olarak veya Yolcunun herhangi bir hizmet veya imkândan faydalanması nedeniyle tahakkuk eden herhangi bir vergi, harç veya ücret ilan edilmiş ücretlere ve giderlere ilave edilir ve Yolcu tarafından ödenir.

## 4.5 DÖVİZ KURU

Ücretler ve giderler Taşıyıcı tarafından kabul edilebilir herhangi bir para cinsi ile ödenebilir. Ücretin, ilan edildiği paradan başkaca bir para ile ödenmesi halinde, Bilet veya Taşıyıcı Kurallarıyla tespit edilen döviz kuruna göre ödeme yapılacaktır. Ücretin ödenmesi sırasında kullanılan ödeme yöntemi/aracı sebebiyle meydana geldiği iddia edilen aksaklık ve taleplerden Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

## MADDE 5

### REZERVASYON

#### 5.1 REZERVASYON İSTEKLERİ

5.1.1 Taşıyıcı veya Yetkili Acentesince "kabul edilmiş" olarak kaydedilmedikçe, rezervasyon istekleri teyit olunmaz.

5.1.2 Taşıyıcı Kurallarında veya Bilette, Biletin rezervasyon değişikliği, iptal veya iade hakkı içermediği düzenlenmiş olabilir. Rezervasyon veya satın alma işlemi yapan kişi, işlemi yapmakla, ilgili Biletin iptal, iade veya değişiklik hakkı olmadığını kabul etmektedir. Daha sonra, Biletin sehven değişiklik, iade veya iptal hakkı olmaksızın alındığı iddia edilemez. Yolcu, bu Biletlerde yapmak istediği işlemler için ilave ücret ödemekle yükümlü olur.

#### 5.2 BİLEMLEME SÜRE SINIRLAMASI

Yolcu, tayin edilmiş Biletleme süresi içinde Bilet ücretini ödemezse Taşıyıcı rezervasyonu iptal edebilir.

#### 5.3 KİŞİSEL VERİLER

Yolculara ait kişisel veriler, Taşıyıcı tarafından Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Bildirimi'nde (<https://www.turkishairlines.com/tr-tr/yasal-uyari/gizlilik-politikasi/>) belirtilen amaçlar ve kapsamda toplanır, işlenir ve aktarılır.

#### 5.4 UÇAKTA OTURMA YERİ

Taşıyıcı uçakta belirli bir oturma yerini tahsis etmeyi taahhüt etmez. Yolcu, Biletinin düzenlendiği hizmet sınıfına göre uçuşta kendisine tahsis edilebilen bir oturma yerini kabul eder. Ücretli koltuk seçimi yapılmış olması halinde dahi Taşıyıcı, güvenlik veya operasyonel sebeplerle Yolcunun oturma yerini uçuş öncesi ya da uçuş esnasında dahi değiştirme hakkını saklı tutar.

#### 5.5 AYRILMIŞ YERİN KULLANILMAMASI

Rezervasyonu yapılmış yerin kullanılmaması halinde Yolcudan Bilet veya Taşıyıcı Kurallarına uygun bir hizmet bedeli istenebilir.

## 5.6 REZERVASYON İPTALİ

Yolcu bir rezervasyonu kullanmaz ve Taşıyıcıya bilgi vermezse, Taşıyıcı takip eden parkura ilişkin herhangi bir gidiş veya dönüş rezervasyonunu iptal edebilir veya iptalini isteyebilir. Bu durumda, Yolcu Taşıyıcı'dan iade veya tazminat talebinde bulunamaz.

## MADDE 6

### UÇAĞA BİNİŞ İŞLEMİ (CHECK-IN)

Uçuş saatinden ne kadar süre öncesinde havalimanında olunması gerektiği ve uçağa binış işlemlerinin ne kadar süreceği her havalimanında değişiklik göstermektedir. Uçuğa binış işlemlerini süresi içerisinde tamamlayacak şekilde vaktinde havalimanında olmak Yolcuların sorumluluğundadır. Yolcu, Taşıyıcının binış işlemlerini başlattığı yere ve binış kapısına önceden gelecek ve belirlenmiş minimum başvuru zamanı içerisinde binış işlemlerini tamamlayarak basılı veya mobil uçuş kartını almış ve binış kapısına başvurmuş olmalıdır. Yolcunun yalnızca basılı veya mobil uçuş kartına sahip olması uçağa binış işlemi için yeterli değildir. Yolcu, Taşıyıcının binış işlemlerini başlattığı yere gelip minimum başvuru süresi içerisinde basılı veya mobil uçuş kartını almazsa, uçağa binış kapısına başvurmazsa, yolculuk için gerekli vesaike sahip değilse, yolculuğa hazır değilse, Taşıyıcı Yolcu için ayırdığı yeri iptal eder ve Yolcuyu uçuşa kabul etmez. Taşıyıcı, Yolcunun bu maddenin koşullarına uymamasından doğacak gider veya zararından sorumlu olmaz.

## MADDE 7

### TAŞIMANIN REDDİ VE SINIRLANDIRILMASI

#### 7.1 TAŞIMAYI RET HAKKI

Taşıyıcı,

- i işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarının 7. ve 11. Maddelerinde sayılan sebeplerle, veya
- ii Taşıyıcı Kuralları kapsamında Güvenli Sefer Yolcu Takip Sistemi kuralları gereğince veya yolcunun Taşıyıcının iştirakinin yolcu yasaklama listesine dahil edilmesi halinde; veya
- iii herhangi bir kanuni gerekliliğe uymak, resmi makamların emir ve talimatlarını yerine getirmek amaçlarıyla; veya
- iv kamu düzeninin bozulmaması için gerekli tedbirleri almak; güvenlik ve emniyetin sağlanması amaçlarıyla; veya
- v Yolcunun daha önce Taşıyıcı, Taşıyıcının iştiraki veya başka havayollarının uçuşlarında uçuş düzenini bozucu davranışlar sergilemiş olması durumunda; veya
- vi uçuş güvenliğinin sağlanması, ulusal ve uluslararası güvenlik önlemlerine, uluslararası yaptırımlar, kalkış ve varış ülkesi ile transfer veya transit duraklama yapılacak veya üzerinden geçilecek/hava sahası kullanılacak ülkeler ile çevre destinasyonların yasal düzenlemeleri, ihracat kontrolleri ve fiili uygulamalarına uyum sağlanması amacıyla; veya

Yolcuyu uçuşa kabul etmenin Taşıyıcı'dan beklenmesinin makul olmadığı diğer her türlü durumda,



Yolcuyu ve bagajını uçuşa kabul etmeme, kabul ettiyse dahi uçaktan indirme hakkına sahiptir. Yolcu, taşımanın yapılmaması nedeniyle, Taşıyıcıdan herhangi bir tazminat talebinde bulunamaz.

Bu kapsamda yer alan Yolculara Bilet satışı yapılmayacak; uçuşa kabul edilmeme yasağına rağmen Bilet satın almış olması halinde Biletin geçerli ve kurallara uygun olarak düzenlenmiş olması şartıyla Biletin ücret iadesi yapılacak ve Yolcunun başkaca bir tazminat hakkı olmayacaktır.

Taşıyıcının söz konusu takdir yetkisini kullanabileceği durumlar aşağıda örneklem yoluyla gösterilmiş olup Taşıyıcının bu yetkisi aşağıdaki haller ile sınırlı değildir:

7.1.1 Yolcu uygulanabilir ücreti veya giderleri veya ödenmesi gereken vergileri ödemişse veya Taşıyıcı ve Yolcu (veya Bilet için ödeme yapan kişinin) arasında mutabık kalınan ödeme işlemleri gerçekleşmemişse;

7.1.2 Yolcu tarafından ibraz edilen Biletin;

7.1.2.1 Usulsüz biçimde elde edilmiş olması veya düzenleyici Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi dışında başka bir şahıstan satın alınmış olması;

7.1.2.2 Çalınmış veya kaybedilmiş olduğunun rapor edilmesi;

7.1.2.3 Sahte olması;

7.1.2.4 Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi dışında herhangi bir şahıs tarafından üzerinde değişiklik yapılmış veya koparılmış olması (ki bu durumda Taşıyıcı böyle bir Bilete el koyma hakkını saklı tutar);

7.1.3 Bileti ibraz eden şahsın, Bilette "Yolcu İsmi" hanesindeki şahıs olduğunu ispat edememesi; Biletteki Yolcu ismi ile seyahat belgelerindeki (pasaport, ulusal kimlik kartı vb.) ismin eşleşmemesi ve/veya Bilet ve Bagaj bilgilerinin eşleşmemesi (ki bu durumda Taşıyıcı böyle bir Bilete el koyma hakkını saklı tutar);

7.1.4 Yolcunun ibraz ettiği ödül Biletin Miles&Smiles program kurallarına aykırı düzenlenmiş olması;

7.1.5 Yolcunun makul bir sebep göstermeksizin olağandışı parkurlarda peş peşe Bilet almış olması;

7.1.6 Yolcunun makul bir sebep göstermeksizin çok uzun bekleme süresi olan aktarmalı uçuşlardan Bilet almış olması;

7.1.7 Kalkış yapılacak, varılacak, transfer/transit, duraklama yapılacak veya üzerinden geçilecek/ hava sahası kullanılacak ülkeler ile çevre destinasyonların uygulanabilir herhangi bir yasına, kuralına, emirlerine uymak için gerekli olması;

7.1.8 Yolcunun uluslararası sınırları ihlal edeceğine/düzensiz göçe sebep olacağına dair Taşıyıcıda makul şüphe oluşması ve aksinin Yolcu tarafından geçerli vesai ile ispat edilememesi nedeniyle sivil havacılık güvenliği gereğince;

7.1.9 Yolcunun Taşıyıcı talimatlarına uymaması böyle bir reddi gerekli kılıyorsa veya daha önceki bir uçuş öncesi veya uçuşta Taşıyıcının talimatlarını ihlal etmişse veya ihlal edeceğinin düşünülmesini gerektiren haklı bir durumu veya başkaca sebepler varsa;

7.1.10 Yolcu, biniş esnasında veya öncesinde Taşıyıcı veya Taşıyıcıya hizmet veren kuruluşların personelinin sorularına cevap vermiyor, belge ve bilgi taleplerini yerine getirmiyor ve iş birliğini bozucu davranışlar sergiliyorsa; örneğin:

7.1.10.1 Yolcu pasaport ve vize dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, yolculuk için gerekli vesaiye sahip değilse veya ülkeye giriş için diğer gereklilikleri taşımıyorsa ya da ilgili ülkesine ve kalış süresine göre kredi kartı veya yeterli nakit parası bulunmuyorsa;

7.1.10.2 Yolcunun pasaport veya vizesinin sahte veya tahrif edilmiş olduğuna dair şüphe oluşursa;

7.1.10.3 Yolcunun pasaport ve vizesindeki bilgiler, diğer kimlik bilgileriyle veya otel rezervasyonu ve davet yazısı gibi diğer seyahat belgeleriyle eşleşmiyorsa;

7.1.10.4 Yolcu biletlemenin yapıldığı rotayı ve/veya çevre destinasyonları kapsayacak şekilde vize, otel rezervasyonu vb. belgelere sahip değilse veya otel rezervasyonu ile seyahat tarihleri eşleşmiyorsa;

7.1.10.5 Yolcu talep edilen diğer belgeleri sunamıyorsa veya sunulan vesaik uçuşa kabul için yeterli görülmemişse, ya da Yolcu şüphe uyandıracak şekilde sunmuş olduğu vesaik bilgilerine aşına değilse;

7.1.10.6 Yolcunun transit/transfer geçiş yapacağı bir ülkeye giriş yapmaya çalışabileceği, transit/transfer noktasından nihai varış noktasına ulaşmaksızın diğer devletlerin sınır ihlaline sebebiyet verilebileceği şüphesi oluşursa;

7.1.10.7 Yolcunun uçuş esnasında vesaikini imha edebileceği şüphesi oluşuyorsa;

7.1.10.8 Taşıyıcı tarafından talep edildiği zaman Yolcunun uçuş ekibine teslim etmesi gereken yolculuk vesaikini teslim etmemesi ya da eksik/ yetersiz/ uyumsuz vesaik teslim etmesi (örneğin; ödemesi yapılmış ve kalış süresini kapsayan konaklama ve dönüş Bileti, resmi davet yazısı ile ülke özelinde temini beklenen vesaik eksiliği, vesaikin ve Yolcunun veya otel rezervasyonu ile seyahat tarihlerinin veya seyahate ilişkin davet yazısı, rezervasyon belgeleri gibi dokümanlarla Yolcu isminin eşleşmemesi ya da Yolcunun kalış nedenini açıklayamaması);

7.1.10.9 Yolcunun Biletinin tek yönlü düzenlenmiş olması halinde, Yolcu, varış ülkesinin vatandaşı değilse veya varış ülkesinde ikamet iznini ibraz edemiyorsa;

7.1.11 Yolcu güvenlik kontrolünü reddetmişse;

7.1.12 Yolcunun varış noktasında kalacağını beyan ettiği süre/ gün sayısı ile Bagajının olağan kabul edilebilecek yeterlilikte olmaması veya hiç Bagajının olmaması;

7.1.13 Yolcunun Bagaj kontrolünde Bagaj içeriği hakkında bilgi sahibi olmadığına anlaşılması veya Yolcunun tehlikeli, uygulanabilir ihracat düzenlemelerine aykırı veya yasaklı madde taşımaya teşebbüs etmesi;

7.1.14 Yolcu davranışı, yaşı veya akli veya fiziki durumu, alkol veya herhangi bir uyuşturucu/psikoaktif madde etkisinde olması da dâhil olmak üzere;

7.1.14.1 Taşıyıcının özel yardımını gerektirmekteyse;

7.1.14.2 Yolcu, rahatsızlığa veya diğer Yolcuların şikayetlerine, itirazlarına, uçak içerisinde düzenin bozulmasına neden olursa;

7.1.14.3 Yolcu kendisine, diğer kişilere, mürettebata veya mallara karşı herhangi bir risk veya tehlike arz ediyorsa;

7.1.14.4 Yolcunun duygu, durum ve davranışları şüphe çeker nitelikteyse; Yolcu özellikle olağan karşılanmayacak korku, öfke, gerginlik ya da asabiyet gösteriyorsa;

7.1.14.5 Yolcu şüphe uyandıracak şekilde belirli bir sefere katılmak için aceleci ve ısrarcı tutum sergiliyorsa;

7.1.14.6 Yolcu kapıda beklemesine rağmen şüphe arz edecek şekilde uçuşa kabul için son dakika müracaat ediyorsa;

7.1.14.7 Yolcu uçağa binışı esnasında ya da öncesinde veya kalkıştan önce uçak içerisinde diğer Yolculara, Taşıyıcı veya Taşıyıcıya hizmet veren kuruluşların personeline karşı tehditkâr, küçük düşürücü, hakaretamiz ve taciz niteliğinde sözler sarf etmiş veya bu tür fiillerde bulunmuşsa;

7.1.14.8 Yolcu, Taşıyıcıya iletmış olduğu yazılı bildirimlerinde, çağrı merkezi üzerinden yaptığı görüşmelerinde küfür/taciz/tehdit içerikli beyanda bulunmuşsa;

7.1.14.9 Yolcu, Taşıyıcının marka değerine veya itibarına zarar verici davranışlarda bulunmuş ve/veya marka değerine veya itibarına zarar verici içerik üretmiş ve yaymışsa;

7.1.14.10 Yolcu, 11. Madde hükümlerine aykırı davranmışsa ve bu kapsamda uçuş personelinin talimatlarına uymamışsa.

## **7.2 DİĞER KOŞULLAR**

Taşıyıcı Kurallarına göre, bebeklerin, refakatsiz çocukların, yardıma muhtaç Yolcuların, hamile kadınların, özel sağlık durumu mevcut Yolcuların, taşıma için kabulü, Taşıyıcı ile önceden yapılacak mutabakat ve düzenlemelere tabi olabilir. Detaylar için ilgili Taşıyıcının kendi internet sayfasına bakılması gerekmektedir. Özel sağlık durumu olan şahısların Bilet satın almadan önce ilgili kural ve talimatları kontrol etmeleri; gerekli şartları doldurduklarını teyit etmeleri kendi sorumluluklarıdır. Sağlık gereksinimlerine ilişkin olarak başta doktor raporu ibrazı gibi çeşitli şartların yerine getirilmemesi halinde, uçuşa kabul edilmeyen Yolculara karşı Taşıyıcı herhangi bir şekilde sorumlu olmayacaktır.

Taşınması esnasında Yolcunun sıhhi durumunun kendi sağlık durumundan kaynaklanan bir nedenden ötürü bozulması halinde Taşıyıcıya herhangi bir sorumluluk yüklenemez.

## **MADDE 8**

### **BAGAJ**

#### **8.1 GENEL**

8.1.1 Yolcu, Bagajlarının içeriğini bilmekle yükümlüdür.

8.1.2 Yolcu, başka Yolcu veya üçüncü kişilerin Bagajını kabul etmeyeceğini, üçüncü kişi tarafından emanet edilmiş Bagajla seyahat etmeyeceğini taahhüt eder.

8.1.3 Yolcu, Bagajının diğer Yolcuların Bagajlarına ve Taşıyıcının uçağına zarar vermeyecek içerikte olduğunu kabul ve taahhüt eder. Yolcu Bagajının diğer Bagaj, Yolcu ve uçuğa zarar vermeyecek şekilde paketlenmiş olmasından sorumludur. Yolcu'nun bu yükümlülüklerine aykırılığı halinde, doğacak tüm zararlar Yolcu tarafından derhal tazmin edilir.

8.1.4 Taşıyıcı, taşınması hassas, bozulabilir ve kırılabilir içerikteki Bagajların taşıma esnasında hasar görmesinden, bunların diğer Bagajlara, Yolculara ve uçağına zarar vermesinden ve 8.2. maddede belirtilen eşyaların uğradığı veya sebep olduğu zararlardan sorumlu olmayacaktır.

8.1.5 Yolcu, Taşıyıcı tarafından Bilet ve Taşıyıcı Kuralları ile Bagaj sınırlamalarının (kg, hacim ve diğer kısıtlamalar) kendisine bildirildiğini, işbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Genel Şartlarındaki tüm kısıtlamalar ile birlikte, bagaja dair tüm hüküm ve şartları kabul ettiğini beyan eder.

8.1.6 Yolcu, Bilet ve Taşıyıcı Kuralları ile öngörülenden fazla bagaj kapasitesi talep ettiği takdirde Taşıyıcının talep edeceği ücreti ödemekle yükümlüdür. Aksi takdirde, Taşıyıcı ekstra bagajı taşıma için kabul etmeyecektir.

## **8.2 BAGAJ OLARAK KABUL EDİLMEYEN MADDELER**

8.2.1 Yolcu Bagajına aşağıdakiler konulamaz;

8.2.1.1 Madde 1.1.'de yer alan Bagaj tanımına uymayan maddeler,

8.2.1.2 ICAO'nun ve IATA'nın Tehlikeli Maddeler Kuralları ve Taşıyıcının Kurallarında tanımlanmış olan ve uçağı veya uçaktaki insanları veya malları tehlikeye sokabilecek nitelikteki maddeler (istek üzerine Taşıyıcıdan daha fazla bilgi edinilebilir.)

8.2.1.3 Kalkış yapılan veya varılacak veya üstünden geçilecek herhangi bir devletin kanunları, kuralları, emirleri veya ihracat kontrol düzenlemeleri, uluslararası yaptırımları kapsamında taşınması yasaklanmış maddeler,

8.2.1.4 Kırılabilir veya bozulabilir nitelikleri haiz olan veya ağırlığı, boyutu bakımından Taşıyıcının görüşüne göre taşıma için uygun olmayan nitelikteki maddeler,

8.2.1.5 Taşıyıcının belirlemiş olduğu canlı hayvanlar dışındaki canlı hayvanlar.

8.2.2 Avcılık ve spor amaçları dışında kullanılan ateşli silahların ve mühimmatın Bagaj olarak taşınması yasaktır. Avcılık ve spor amaçlı ateşli silahlar ve mühimmat Taşıyıcı Kurallarına uygun olduğu ölçüde Kayıtlı Bagaj olarak kabul edilebilir. Ateşli silahlar emniyeti kapalı mühimmatsız ve uygun şekilde paketlenmiş olacaktır. Mühimmatın taşınması 9.2.1.2'de belirtildiği şekilde ICAO ve IATA Tehlikeli Maddeler Kurallarına tabidir.

8.2.3 Yolcu, Kayıtlı Bagajı içinde kırılabilir ve bozulabilir maddeler, elektronik cihazlar, para, mücevher, değerli madenler, altın ve gümüş eşya, senetler veya diğer ticari değerli kağıtlar, maddi değeri yüksek eşyalar, pasaport ve diğer hüviyet veya örneklerini bulundurmamalıdır.

8.2.4 Yolcu, Bagajında taşımak istediği ürünlerin ihracat kontrolüne tabi olup olmadığını kontrol etmelidir. Kalkış veya varış noktasının düzenlemeleri, uluslararası düzenlemeler veya uygulanabilir olan tüm ihracat kontrolleri bakımından taşınması özel izne tabi olan ürünler için iznin alınması Yolcunun sorumluluğundadır. Taşıyıcı, uygulanabilir ihracat kontrol düzenlemeleri ve uluslararası yaptırımlar kapsamında özel izne tabi veya yasaklı olan ürünlerin taşınmasını reddetme hakkına sahiptir.

8.2.5 Taşıyıcı Kurallarına uygun olduğu ölçüde kılıçlar, kamalar, bıçaklar ve benzeri nesnelere şeklindeki silahlar Kayıtlı Bagaj olarak kabul edilebilir, ancak Yolcu kabinine alınamaz.

8.2.6 İşbu maddede belirtilenlerden herhangi birinin taşınması yapılmışsa, Bagaj olarak taşınması yasaklanmış olsun veya olmasın, taşıma giderlerine, sorumluluk sınırlamasına ve buradaki Taşıma Genel Şartlarının hükümlerine tabidir.

## **8.3 BAGAJI TAŞIMAYI REDDETME HAKKI**

8.3.1 Taşıyıcı, 8.2'de Bagaj olarak taşınması yasaklandığı belirtilen maddeler ile bunların benzerlerini Bagaj olarak taşınmayı reddedebilir. Taşıyıcı, teslim anında fark etmediği bu maddelerin varlığını daha sonradan fark ettiği haller ile Bagaj ve Bilet bilgilerinin eşleşmediği hallerde taşımayı reddedebilir.

8.3.2 Taşıyıcı boyutu, şekli, ağırlığı, niteliği veya operasyonel sebepler nedeniyle herhangi bir nesneyi Bagaj olarak taşımayı reddedebilir.

8.3.3 Taşıyıcı ile taşımaya ilişkin ön mutabakat ve düzenlemeler yapılmadıkça, uygulanabilir ücretsiz Bagaj hakkını aşan Bagajı, Taşıyıcı Yolcuya herhangi bir bildirimde bulunmaksızın ve bundan dolayı tazminat vermeksizin daha sonraki uçuşlarda taşıyabilir. Yolcu söz konusu gecikme nedeniyle herhangi bir tazminat talebinde bulunmayacaktır.

## **8.4 ARAMA HAKKI**

Güvenlik ve emniyet nedenleriyle Yolcunun kendisinde ve Bagajında 8.2.1’de yer alan maddelerin veya 8.2.2 gereği Taşıyıcıya bildirilmemiş herhangi bir silahın veya mühimmatın bulunup bulunmadığının tespiti için Taşıyıcı, ilgili mevzuatın izin verdiği şekilde, Yolcudan kendisinin veya Bagajının aranmasına müsaade etmesini isteyebilir ve Yolcunun bulunmadığı hallerde aramayı yapabilir veya yaptırabilir. Yolcu Taşıyıcının bu isteğine uymazsa, içerik kontrolü mümkün olmayan kilitli vb. bagaj ile müracaat etmişse veya benzeri şüphe uyandıran durum ve davranışlar Taşıyıcı tarafından tespit edilirse Taşıyıcı Yolcuyu ve Bagajını taşımayı reddedebilir.

## **MADDE 9**

### **UÇUŞ DEĞİŞİKLİKLERİ**

Taşıyıcı, kontrolü dışındaki nedenlerle uçak tipini, uçuş saatini veya uçuş güzergâhını değiştirebilir. Böyle bir durumda; Taşıyıcı, yürürlükte olan düzenlemelere uygun hareket edecektir. Yolcu hakları konusundaki tüm bilgilere, ilgili mevzuata, Yolcuların şikâyet veya isteklerini iletmeleri için n m formuna ve bilgilendirme metinlerine Taşıyıcının kendi internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.

## **MADDE 10**

### **İADELER**

10.1 Uçuş iptali, rezervasyon değişikliği veya gecikme durumunda ücretin iadesi belirli koşullar altında mümkün olabilir. Koşulların sağlanması halinde, iade talepleri md. 3.2 uyarınca yalnızca Biletin geçerlilik süresi içerisinde yapılabilir ve iade Biletin ücretini ödeyen kişiye yapılır. Taşıyıcının iade yapılabilecek kişi olduğu sonucuna vardığı bir kişiye yapılan iade, geçerli bir ücret iadesi sayılır ve Taşıyıcı sorumluluktan ve diğer tüm iade yükümlülüklerinden kurtulur.

10.2 Bazı Bilet sınıfları iadelere ilişkin kısıtlamalar içerir ve bu Bilet sınıflarında ücret iadesi mümkün olmayabilir. Yolcular, tabi oldukları Bilet koşullarına göre iade talebinde bulunamayabileceklerini Biletin satın alma işlemi ile kabul ederler.

10.3 İade edilecek tutar, Taşıyıcı Kuralları ile Biletteki koşullara ve Biletin sınıfına göre hesap edilir. Biletin bir bölümü kullanıldıysa iade tutarından kullanılan kısma tekabül eden tutar mahsup edilir. İade edilecek tutardan biletleme servis ücreti gibi alınan ilave hizmetlerin bedelleri mahsup edilir.

10.4 Yolcu ülkede kalması için müsaadesi olduğunu veya başka bir Taşıyıcı veya taşıma yolu ile ülkeden ayrılacağını Taşıyıcıyı tatmin edecek şekilde ispat etmedikçe, Taşıyıcıya veya bir ülkenin resmi makamlarına oradan ayrılma isteğinin ispatı olarak gösterilen bir Biletin ücret iade talebini Taşıyıcı reddedebilir.

10.5 Kural olarak iade, Bilet ücretinin ödendiği para cinsinden yapılır. Ancak; Biletin ücretinin ödendiği para cinsinin, işlem yapan ofisin para cinsinden farklı olması durumunda iade hesaplamasında; Biletin düzenlendiği tarihteki kur esas alınır. Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak başka bir para cinsinden de iade yapılabilir.

10.6 İadeler sadece Bileti düzenleyen Taşıyıcı tarafından veya bu konuda yetki verilmiş Acentesi tarafından yapılabilir.

## **MADDE 11**

### **UÇAK İÇİNDE DAVRANIŞ**

11.1 Yolcu uçağın içinde, uçağı, uçuş güvenliğini veya herhangi bir kişiyi veya malı tehlikeye düşürecek şekilde davranışta bulunursa veya kokpit/kabin personelinin görevlerini yapmasını engellerse veya kokpit/kabin personeli ikaz veya talimatlarına uymazsa veya diğer Yolcuların makul itirazlarına sebebiyet verirse, Taşıyıcı, Yolcuyu zapt etmek ve uçaktan indirmek de dâhil olmak üzere, böyle bir davranışın devamını önlemek için gerekli gördüğü tedbirleri alabilir, durumu ilgili makamlara bildirebilir ve ilgili mevzuat doğrultusunda adli merciler nezdinde yasal yollara başvurabilir. Sivil Havacılık Kanunu md. 102 uyarınca kaptan pilota tanınan hak ve yetkiler saklıdır.

11.2 Yolcu, uçakta portatif radyo, radyo kontrollü oyuncaklar walkie-talkie'ler, cep telefonu, dizüstü bilgisayar, tablet bilgisayar, PDA, CD, DVD ve MP3 oynatıcılar da dâhil olmak üzere elektronik oyunlar veya yayın yapan cihazların kullanılması konusunda uçak içerisinde yapılacak olan anonslara uymak zorundadır. Yolcu, Taşıyıcının izni olmadan uçakta sair herhangi bir elektronik yayım cihazı kullanamaz.

11.3 Yolcu, uçağa kabul veya uçakta veya uçaktan iniş esnasında tütün ürünleri (sigara, puro, pipo vb.) veya elektronik sigara vb. ürünler kullanamaz.

11.4 Yolcu kalkış ve iniş sırasında ve uçuş güvenliğinin gerektirdiği diğer tüm durumlarda kemer ikaz ışıkları sönünceye kadar yerinde oturmalı, ayağa kalkmamalı ve emniyet kemerini bağlı tutmalıdır. Yolcu bu yönde kabin memurları ve amirlerinin ikazlarına kesin olarak uymakla yükümlüdür.

## **MADDE 12**

### **YASAL VE İDARİ GEREKLİLİKLER**

#### **12.1 GENEL**

Yolcu, kalkış ve varış ülkeleri ile çevre destinasyonlarının veya üzerinde uçulan ülkelerin kanunlarına, yönetmeliklerine, kurallarına, emirlerine, taleplerine ve Taşıyıcı Kurallarına ve talimatlarına uymakla sorumludur. Bu kanunlara, kurallara, emirlere, taleplere ve icaplara uyulması veya vize veya gerekli vesaiğin temini bakımından yazılı olsun veya olmasın, Taşıyıcının herhangi bir personeli veya Yetkili Acentesi tarafından verilen yardım ve bilgilerden veya Yolcunun vize veya sair vesaiğin temin edememesinden veya bu kanunlara, yönetmeliklere, emirlere, taleplere, gereksinimlere, kurallara ve talimatlara Yolcunun uymamasından doğan sonuçlardan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

#### **12.2 SEYAHAT BELGELERİ**

Yolcu, ilgili ülkelerin kanunları, yönetmelikleri, emirleri, talepleri gereği söz konusu ülkeye giriş/çıkışın kontrolü amacıyla istenen tüm çıkış, giriş, konaklama, sağlık ve sair konulara ilişkin kanıtlayıcı belgeyi Taşıyıcı ve/veya Taşıyıcı'nın yer hizmeti vermek amacıyla yetkilendirdiği üçüncü taraflara göstermek zorundadır. Taşıyıcı, kanunlar, yönetmelikler, emirler, talepler ve gereklere uymayan veya Yolcu'nun Taşıyıcı'ya sunduğu kanıtlayıcı belge bu kurallara uygun olmayan veya Taşıyıcının söz konusu kanıtlayıcı belgeye dair hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi amacıyla gerekli işlemleri yapmasına izin vermeyen Yolcuyu taşımayı reddetme hakkını veya bu nedenle herhangi bir zarara maruz kaldığı takdirde Yolcu'ya rücu hakkını saklı tutar.

### **12.3 ÜLKEYE GİRİŞİN REDDİ**

Variş veya transit ülkesi olsun veya olmasın herhangi bir ülkede Yolcunun kabul edilmemesi nedeniyle resmi makamların talimatı ile veya kanun gereği Taşıyıcıdan Yolcuyla yolculuğun başlangıç noktasına veya diğer bir yere geri götürmesi istenirse, Yolcu uygulanabilir ücreti ödeyecektir. Taşıyıcı, taşımanın kullanılmamış kısmı için Yolcunun ödemiş bulunduğu paraları veya Yolcunun Taşıyıcıda bulunan herhangi bir parasını veya alacağını bu taşıma ücreti olarak kullanabilir veya karşılık tutabilir. Girişin reddedildiği veya ülkeden Yolcunun dışarı çıkarıldığı yerlere kadarki taşıma için Taşıyıcının aldığı ücret Taşıyıcı tarafından iade edilmez.

### **12.4 PARA CEZASI, ALIKOYMA GİDERLERİ VE DİĞER ÖDEMELERDEN SORUMLULUK**

Yolcunun ilgili ülkelerin kanunlarına, yönetmeliklerine, kurallarına, emirlerine, taleplerine ve yolculuk gerekliliklerine uymaması veya istenen vesai vermemesi nedeniyle Taşıyıcıdan herhangi bir para cezası, tazminat veya her ne ad altında olursa olsun bir tutar ödemesi veya tevdi etmesi veya herhangi bir masraf yapması istenirse, Yolcu bu şekilde Taşıyıcı aleyhine tahakkuk etmiş, Taşıyıcı tarafından ödenmiş veya tevdi edilmiş parayı veya yapılan herhangi bir masrafı Taşıyıcıya derhal ödeyecektir. Taşıyıcı, taşımanın kullanılmamış kısmı için Yolcunun ödemiş bulunduğu paraları veya Yolcunun Taşıyıcıda bulunan herhangi bir parasını veya alacağını taşıma ücreti olarak kullanabilir veya karşılık tutabilir.

### **12.5 GÜMRÜK KONTROLÜ**

Talep halinde, Yolcu, Kayıtlı veya El Bagajının gümrük veya sair resmi makamların kontrolü sırasında hazır bulunacaktır. Böyle bir talebe uyulmamasından dolayı Yolcunun uğrayacağı herhangi bir zarar ve ziyandan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır. Resmi makamların yapacağı kontrollerden doğabilecek zararlardan Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

### **12.6 GÜVENLİK KONTROLÜ**

Yolcu, ilgili ülke, havalimanı veya Taşıyıcı yetkililerinin tüm güvenlik kontrollerine uyacaktır. Resmi makamların yapacağı kontrollerden doğabilecek zararlardan Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

## **MADDE 13**

### **BİRBİRİ ARDI GELEN TAŞIYICILAR**

Birbiri ardınca gelen farklı taşıyıcılar veya yalnızca Taşıyıcı tarafından yapılan taşıma ister bir Biletle ister bir Bilet ve bu taşımayla bağlantılı olarak düzenlenmiş Bağlantılı Biletle yapılmış olsun, tek bir taşıma kabul edilecektir. Ancak; tek veya Bağlantılı Bilet şeklinde düzenlenmeyen Biletler tek Taşıyıcı tarafından icra edilmiş olsa dahi işbu madde kapsamında değerlendirilmeyip her Bilet için kendi ücret kuralları uygulanır.

## MADDE 14

### TAŞIYICININ SORUMLULUĞU

14.1 Taşıyıcının taşıma ve taşımaya bağlantılı hizmete ilişkin sorumluluğu; taşımaya uygulanabilir ilgili mevzuat ve Konvansiyon'da yer alan düzenlemeler ve sorumluluk limitleri ile sınırlıdır.

14.2 Yolcunun ölümü veya herhangi bir cismani zarara uğraması halinde zarara sebebiyet veren kaza, hava aracında uçuş esnasında veya iniş veya iniş sırasında meydana geldiği takdirde, Taşıyıcı uygulanabilir mevzuat ve Konvansiyon'da düzenlenen sınırlar içerisinde sorumludur. Yolcunun ölümüne veya herhangi bir cismani zarara uğramasına sebebiyet veren kazanın iniş işlemlerinden önce, iniş işlemlerinden sonra gerçekleşmesi halinde Taşıyıcının sorumluluğundan bahsedilemeyecektir.

14.3 Taşıyıcı, Kayıtlı Bagajın kaybolması veya zarara uğraması halinde, zarara sebebiyet veren olay, taşıma sırasında meydana gelmiş ise uygulanabilir mevzuat ve Konvansiyon'da düzenlenen sınırlar içerisinde zarardan sorumludur. Kayıtlı Bagajda meydana gelen hasarın, Bagajın içinde ve dışında mevcut kusurlardan kaynaklanması halinde Taşıyıcı, meydana gelen zarardan sorumlu olmayacaktır. Taşıyıcı, taşınması hassas, bozulabilir ve kırılabilir içerikteki Bagajların taşıma esnasında hasar görmesinden, bunların diğer Bagajlara, Yolculara ve uçağa zarar vermesinden sorumlu olmayacaktır. Taşıyıcının Kayıtlı Bagaj üzerindeki sorumluluğu Bagajın Taşıyıcıya teslimi ile başlar, varış noktasında bagaj bandı ya da benzeri, kontrolünde olmadığı teslim noktasına bırakılana kadar devam eder.

14.4 Taşıyıcı'nın Yolcu'ya tazminat ödemesi gereken durumlarda, Taşıyıcı'nın ödeyeceği tazminat tutarı uygulanabilir mevzuat ve Konvansiyon ile belirlenen şart ve tutarlar ile sınırlıdır. Sorumluluk limiti olarak belirlenen tutarlar, Taşıyıcı tarafından her hâlükârda ödenmesi gereken tutarlar değildir. Taşıyıcı'nın ödeyeceği tazminat tutarı her hâlükârda ispat ve tevsik edilmiş zarar tutarından daha fazla olamaz.

14.5 Sorumluluğa dair diğer şart ve sınırlamalara tabi olmak üzere, Konvansiyon ile hüküm altına alınan sorumluluk sınırları şöyledir:

- Ölüm ve cismani zarar hallerinde, Varşova Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 16.600 SDR;
- Ölüm ve cismani zarar hallerinde, Montreal Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 151.880 SDR;
- Kayıp veya hasarlı Kayıtlı Bagaja dair tazmin hallerinde, Varşova Konvansiyonu uygulanıyorsa, kilogram başına 17 SDR;
- Kayıp veya hasarlı Kayıtlı Bagaja dair tazmin hallerinde, Montreal Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 1.519 SDR, kargo taşımalarında kilogram başına 26 SDR;
- Kayıtlı Bagajın geç taşınmasından doğan zararlarda, Varşova Konvansiyonu uygulanıyorsa, kilogram başına 17 SDR;
- Kayıtlı Bagajın geç taşınmasından doğan zararlarda, Montreal Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 1.519 SDR;
- Yolcunun geç taşınmasından doğan zararlarda, Varşova Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 332 SDR;
- Yolcunun geç taşınmasından doğan zararlarda, Montreal Konvansiyonu uygulanıyorsa, Yolcu başına 6.303 SDR.

Uygulanabilir mevzuatta farklı sorumluluk sınırlarının olması halinde bunların uygulanması hali saklıdır.



14.6 Taşıyıcı, zararın tazminat talep eden tarafın kusuruyla oluştuğunu ispat ederse, karşı tarafın kusuru derecesinde tazminat sorumluluğundan kurtulacaktır.

14.7 Taşıyıcı, Yolcu'nun kendi yükümlülüklerini yerine getirmemesinden veya yasal ve idari düzenlemelere aykırılığınan doğan zararlardan sorumlu tutulamaz.

14.8 Taşıyıcı, ölüm ve cismani zarar oluşan vakalar hariç olmak üzere, kasıt veya ağır ihmali olmadığı sürece dolaylı ve yansıma zararlardan sorumlu olmayacaktır.

14.9 Taşıyıcının kusuru sonucu meydana gelmedikçe El Bagajına ilişkin zarardan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

14.10 Taşıyıcının sorumluluğunu sınırlandıran veya muaf tutan hükümler, Taşıyıcının temsilcilerine, acentelerine, personeline, adamlarına ve Taşıyıcının uçağını kullandığı kişiye ve bu kişinin temsilcilerine, personeline ve adamlarına da aynen uygulanır. Taşıyıcıdan ve temsilcilerinden, personelinden ve adamlarından talep edilebilecek toplam tazminat miktarı Taşıyıcının sorumluluk üst sınırlarını aşamaz.

14.11 Açıkça belirtilmedikçe, buradaki hiçbir hüküm, Konvansiyondan veya mevzuattan kaynaklanan sorumluluk sınırlaması veya sorumluluktan ari olma hakkında feragat anlamına gelmeyecektir.

## **MADDE 15**

### **TALEP VE DAVALARDA SÜRE KISITLAMASI**

#### **15.1 HASARIN İHBARI**

15.1.1 Kayıtlı Bagajın teslim almaya yetkili kişi tarafından itiraz edilmeden kabulü, kayıtlı Bagajın iyi durumda teslim edildiğine karine teşkil eder.

15.1.2 Kayıtlı Bagajın hasarı halinde, Bagajı teslim almaya yetkili kişi, hasarın öğrenilmesinden sonra derhal ve Bagajın teslim alınışından itibaren en geç yedi gün içinde ihbarda bulunmalıdır.

15.1.3 Gecikme halinde ihbar, kayıtlı Bagajın tesliminden itibaren yirmi bir gün içinde yapılmalıdır.

15.1.4 İhbar, yazılı şekilde yapılmalıdır.

15.1.5 Bu maddede öngörülen sürelerle uyulmaması halinde, Taşıyıcı aleyhine dava açılmaz.

#### **15.2 DAVA AÇMA SÜRESİ**

Taşımadan kaynaklanan dava, hava aracının varış yerine geldiği veya gelmesi gerektiği tarihten veya taşımanın durduğu tarihten itibaren iki yıl içinde açılmazsa, hasara ve zarara ilişkin her türlü dava ve talep hakkı düşer.

## **MADDE 16**

### **FERAGAT VE DEĞİŞİKLİK**

Taşıyıcının hiçbir Acentesi, personeli veya temsilcisi taşıma sözleşmesini değiştirmeye veya bunlardan feragat etmeye yetkili kılınmamıştır.

**REFERANS DİL**

İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Şartları çeşitli dillerde çoğaltılmıştır. Bunların Türkçe metinle ya da başka bir metinle uyumsuzluk göstermesi durumunda, aksi yerel kanunlarca gerekli olmadığı sürece Türkçe metin esas alınacaktır.

**TAŞIYICININ UNVANI:** TÜRK HAVA YOLLARI A.O.

**KISALTILMIŞ UNVANI:** TK

**YAYIMLANMA TARİHİ:**