

补偿服务

根据航空旅客权利的规定（SHY-PASSENGER），若航班因非特殊情况原因而取消，旅客因机票超售而登机遭拒，或出现以下任何一种情况，将进行包括土耳其航空公司产品和服务在内的补偿评估，而将根据评估结果回复旅客。

- 若未在预定起飞时间前至少两周使其获悉取消通知，
- 除非使其于预定起飞时间前两周至七天获悉取消通知，并向其提供变更航线，使其能于预定起飞时间前最多两小时即出发并于预定抵达时间后最多四小时即抵达，
- 除非使其于预定起飞时间前7天内获悉取消通知，并向其提供变更航线，使其能于预定起飞时间前最多一小时即出发并于预定抵达时间后最多两小时即抵达。

若登机遭拒或取消，将基于预定的最终目的地计算距离。

若向旅客提供乘坐替代航班飞往目的地的变更航线，对于航程1,500公里（含1,500公里）或以下航班，不超过预定航班预定抵达时间2小时；对于航程1,500至3,500公里（含3,500公里）公里的航班，不超过3小时；对于航程3,500公里以上的航班，不超过4小时的，提供的方案根据具体情况而定。

上述服务同样适用于凭免费机票出行的旅客。

如遇降舱，除获退差价外，旅客还可通过享用土耳其航空公司的产品和服务进行补偿。

如为免费机票（航空里程赠票）：航程0-1,500公里的，赔付航程3,000里程，航程1,500-3,500公里的，赔付航程5,000里程，航程3,500公里以上的，赔付航程10,000里程。

因特殊情况（气象状况、自然灾害、安全风险、不可预见的飞行安全缺陷、罢工、政局不稳等情况）造成航班异常的，将不进行补偿的评估。



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER



航空旅客权利

尊敬的旅客：

根据民航总局关于航空旅客权利的规定，如遇任何登机遭拒、航班取消或至少两小时的航班延误等情况，您可享受土耳其航空公司补偿和服务系统的相关利益。

行动不便的旅客或无成年人同行的未成年人可能需要任何特殊服务，由我司人员按上述规定提供。

在此提醒您，若旅客在订票当时或之后未按我司要求提供其联系方式，或其提供的联系方式不准确，我司将不承担任何责任。

对于土耳其航空公司所有航班，若出现任何航班异常情况，已确认订票的旅客、以及对于国际航班，最迟在起飞时间前60分钟申办值机手续的持票旅客；对于国内航班应最迟在起飞时间前45分钟申办值机手续的持票旅客，可享受我司如下所示服务。

任何因健康状况、安全、安保和不适当的出行证件等原因而未能登机的旅客，将不在我司所提供服务的范围内。

如遇特殊情形（气象状况、自然灾害、安全风险、不可预见的飞行安全缺陷、罢工、政治动乱等情况），将不向旅客就该航班异常进行补偿。

您可填写我司网站turkishairlines.com和我司移动应用程序上提供的反馈表或通过我司以下沟通渠道，提交您的反馈。您也可在乘机期间填写机载娱乐系统中提供的反馈表，向我司分享您的评价。

地址：土耳其伊斯坦布尔，邮编：34149，耶西尔科伊阿塔图尔克机场土耳其航空公司总行政大楼（Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası, Atatürk Havalimanı, Yeşilköy, 34149 İstanbul Türkiye）

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

如需更多信息，请访问 www.turkishairlines.com 和 www.shgm.gov.tr

航班延误

如遇航班延误，将按候机时长提供下表所列服务。

服务	15分钟-1小时 15至60分钟	1-2小时 61至120分钟	2-3小时 121至180分钟	3-5小时 181至300分钟	5小时及以上 301分钟及以上
广播公告服务	√	√	√	√	√
免费订票/航线变更*		√	√	√	√
退票退款**		国内线			国际线
无时间限制的免费电话（两通）；和免费传真和电子邮件。			√	√	√
热饮/冷饮			√	√	√
轻食				√	√
主菜（基于时区）				√	√
住宿和交通服务（机场-住宿地点）	若延误逾八小时，将提供住宿服务。免费提供住宿地点与机场之间的交通服务。因边防规定而不允许旅客入境的，旅客应于中转休息室等候，或按机场酒店情况安排提供服务。				

*将按就近原则依航程等级（0-1,500公里/1,500-3,500公里/3,500公里及以上）办理免费订票/航线变更。如因订票变更影响旅客出行计划，则旅客同张客票上注明的其他航班的变更也将免费办理。

** 有关任何退款操作的详细信息可从售票处了解。

（航班）衔接错失/备降

对于同张客票上标明连续前往多个目的地的出行情况，如因各种原因导致转机不成，因强制原因更改目的地、航程止于任何别的机场的，则应确保该等旅客乘坐最先可搭乘航班出行。下表中所规定的任何服务，均应根据（遭遇异常情况的）航班实际抵达时间与改乘航班起飞时间之间的候机时长而提供。

服务	15分钟-1小时 15至60分钟	1-2小时 61至120分钟	2-3小时 121至180分钟	3-5小时 181至300分钟	5小时及以上 301分钟及以上
广播公告服务	√	√	√	√	√
免费订票/航线变更*	√	√	√	√	√
退票退款**	√	√	√	√	√
无时间限制的免费电话（两通）；和免费传真和电子邮件。			√	√	√
热饮/冷饮			√	√	√
轻食				√	√
主菜（基于时区）				√	√
住宿和交通服务（机场-住宿地点）	若延误逾八小时，将提供住宿服务。免费提供住宿地点与机场之间的交通服务。因边防规定而不允许旅客入境的，旅客应于中转休息室等候，或按机场酒店情况安排提供服务。				
交通费（改换交通方式）	如旅客决定不登机的，则应按旅客要求，通过各种运输方式保障旅客从各备降点前往目的地，并支付交通费。对于以各种方式获付交通费的旅客，不向其退款。				

*将按就近原则依航程等级（0-1,500公里/1,500-3,500公里/3,500公里及以上）办理免费订票/航线变更。如因订票变更影响旅客出行计划，则旅客同张客票上注明的其他航班的变更也将免费办理。

** 有关任何退款操作的详细信息可从售票处了解。

航班取消

如遇航班取消，将按照下表提供相关服务。

服务	15分钟-1小时 15至60分钟	1-2小时 61至120分钟	2-3小时 121至180分钟	3-5小时 181至300分钟	5小时及以上 301分钟及以上
广播公告服务	√	√	√	√	√
免费订票/航线变更*	√	√	√	√	√
退票退款**	√	√	√	√	√
无时间限制的免费电话（两次）；和免费传真和电子邮件。			√	√	√
热饮/冷饮			√	√	√
轻食				√	√
主菜（基于时区）				√	√
住宿和交通服务（机场-住宿地）	航班取消时间离为旅客提供的改乘航班起飞时间八小时或以上的，向旅客提供住宿服务。免费提供住宿地点与机场之间的交通服务。因边防规定而不允许旅客入境的，旅客应于中转休息室等候，或按机场酒店情况安排提供服务。				
交通费（改换交通方式）	将提供替代性交通安排，供旅客从原客票上所注明起飞站/抵达站前往改乘航班的起飞站/抵达站。				
补偿	请参阅“补偿服务”一节。				

*将按就近原则依航程等级（0-1,500公里/1,500-3,500公里/3,500公里及以上）办理免费订票/航线变更。

** 有关任何退款操作的详细信息可从售票处了解。

超售

对已确认并适用的客票但因超售原因而不能保证使其乘机的旅客，或保证使其乘坐较低等级舱位的旅客，将在确保其出行的同时，视其候机时长而为旅客提供下表所列服务。

服务	15分钟-1小时 15至60分钟	1-2小时 61至120分钟	2-3小时 121至180分钟	3-5小时 181至300分钟	5小时及以上 301分钟及以上
广播公告服务	√	√	√	√	√
免费订票/航线变更*	√	√	√	√	√
退票退款**	√	√	√	√	√
无时间限制的免费电话（两通）；和免费传真和电子邮件。			√	√	√
热饮/冷饮			√	√	√
轻食				√	√
主菜（基于时区）				√	√
住宿和交通服务	将提供替代性交通安排，供旅客从原客票上所注明起飞站/抵达站前往改乘航班的起飞站/抵达站。航班取消时间离为旅客提供的改乘航班起飞时间八小时或以上的，应向旅客提供住宿服务。免费提供住宿地点与机场之间的交通服务。因边防规定而不允许旅客入境的，旅客应于中转休息室等候，或按机场酒店情况安排提供服务。				
补偿（在登机遭拒和降舱情况下）	请参阅“补偿服务”一节。				

*将按就近原则依航程等级（0-1,500公里/1,500-3,500公里/3,500公里及以上）办理免费订票/航线变更。

** 有关任何退款操作的详细信息可从售票处了解。如因超售或机型变更等原因，将客票升舱至高于所购客票服务舱位的，则不向旅客收取额外费用。若旅客降舱至低于其所购客票服务舱位的，则应向该旅客支付舱位差价，而里程票航线类别里程价差应予退款。