

PAIEMENTS D'INDEMNISATION

Conformément au Règlement relatif aux droits des passagers voyageant par avion (SHY-PASSAGERS), en cas d'annulation de vol hors circonstances extraordinaires, de refus d'embarquement pour surréservation ou de survenance de l'une des situations prévues, une indemnisation (incluant le cas échéant des produits et services de Turkish Airlines) est évaluée, et les passagers sont recontactés sur la base de cette évaluation.

- S'ils ne sont pas informés de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue,
- Sauf s'ils sont informés de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant le départ et qu'un réacheminement leur permettant de partir au plus deux heures avant l'horaire prévu et d'arriver au plus quatre heures après l'heure d'arrivée initiale leur est proposé,
- Sauf s'ils sont informés de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'un réacheminement leur permettant de partir au plus une heure avant l'horaire prévu et d'arriver à destination au plus deux heures après l'heure d'arrivée prévue leur est proposé.

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

Si les passagers se voient proposer un itinéraire alternatif vers leur destination finale dont l'arrivée ne dépasse pas de plus de 2 h celle du vol initial pour les trajets de 1 500 km ou moins (1 500 km inclus), de 3 h pour les vols entre 1 500 et 3 500 km (3 500 km inclus), et de 4 h pour les vols de plus de 3 500 km, d'autres options pourront néanmoins leur être proposées.

Les services mentionnés ci-dessus s'appliquent également aux passagers voyageant avec des billets gratuits.

En cas de déclassement, le passager est indemnisé par des produits et services Turkish Airlines, en plus de la différence de prix.

Pour les billets gratuits (émis contre des miles aériens), l'indemnisation s'élève à 3 000 miles pour les vols de 0 à 1 500 km, 5 000 miles pour les vols de 1 500 à 3 500 km, et 10 000 miles pour les vols de plus de 3 500 km.

Aucune indemnisation n'est due pour les irrégularités de vol causées par des situations extraordinaires (météo, catastrophes naturelles, risques de sécurité, déficiences de sécurité imprévues, grèves ou instabilité politique).

Pour déterminer l'équivalent en livres turques des indemnités, le taux de change vendeur de la Banque centrale de Türkiye en vigueur le jour du paiement sera utilisé.



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER 

DROITS DES PASSAGERS

Chers passagers,

En cas de refus d'embarquement, d'annulation de vol ou de retard d'au moins deux heures, vous pouvez bénéficier des droits prévus par le système d'indemnisation et de services de Türk Hava Yolları A.O. (Turkish Airlines), conformément au « Règlement relatif aux droits des passagers voyageant par avion » publié par la Direction générale de l'aviation civile.

Tout service particulier pouvant être nécessaire pour nos passagers à mobilité réduite ou nos mineurs non accompagnés sera assuré par notre personnel, conformément audit Règlement.

Nous rappelons que notre société ne pourra être tenue responsable si les passagers ne fournissent pas leurs coordonnées lors de la réservation ou ultérieurement, ou si celles-ci sont incorrectes.

Les passagers avec réservation confirmée se présentant au comptoir d'enregistrement au plus tard 60 minutes avant le départ pour les vols internationaux et 45 minutes avant le départ pour les vols nationaux de Turkish Airlines peuvent bénéficier des services suivants en cas d'irrégularités de vol.

Les passagers refusés à l'embarquement pour des raisons médicales, de sécurité, ou en raison de documents de voyage non conformes sont exclus des services proposés.

Aucune indemnisation ne sera versée aux passagers en cas d'irrégularités de vol liées à des circonstances extraordinaires (météo, catastrophes naturelles, risques de sécurité, déficiences imprévues, grèves ou troubles politiques).

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires en remplissant le formulaire disponible sur notre site web www.turkishairlines.com et notre **application mobile**, ou via les canaux de communication suivants. Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires en remplissant le formulaire disponible sur le **système de divertissement** à bord pendant votre vol.

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

Téléphone/WhatsApp : +90 850 333 0 849

Médias sociaux : Comptes Facebook et Twitter (@TK_HelpDesk)

Pour plus d'informations, veuillez consulter www.turkishairlines.com et www.shgm.gov.tr

RETARD DE VOLS

En cas de retard de vol, les services indiqués dans le tableau suivant seront fournis en fonction de la durée de l'attente.

Services	Entre 15 minutes et 1 heure (15-60 min)	Entre 1 et 2 heures (61-120 min)	Entre 2 et 3 heures (121-180 min)	Entre 3 et 5 heures (181-300 min)	5 heures et plus (> 300 min)
Service d'annonce	√	√	√	√	√
Réservation gratuite ou changement d'itinéraire *			Lignes nationales ¹	Lignes nationales ¹	Lignes nationales- Lignes internationales ²
Remboursement du prix du billet **					√
Appels téléphoniques gratuits (deux fois) sans limitation de durée ; fax et e-mail gratuits			√	√	√
Boisson chaude/froide			√	√	√
Repas léger					√
Plat principal (en fonction du fuseau horaire)				√	√
Service d'hébergement et de transport (aéroport-lieu d'hébergement)	En cas de retard de huit (8) heures ou plus, un service d'hébergement est fourni. Si un séjour d'une nuit s'avère nécessaire, un hébergement est fourni selon les installations disponibles à l'aéroport, quel que soit le retard. Le passager est transporté gratuitement entre le lieu d'hébergement et l'aéroport. Si un passager ne peut pas entrer dans le pays en raison des règles frontalières, il est soit accueilli dans le hall de transit, soit hébergé à l'hôtel de l'aéroport, lorsque celui-ci est disponible.				

* Si une modification de réservation impacte le voyage du passager, les autres vols figurant sur le même billet seront également modifiés gratuitement.

¹Un changement gratuit peut être effectué une fois, entre un jour avant et trois jours après la date du vol initial, vers la même destination ou l'un des trois aéroports les plus proches sur notre réseau.

²Un changement gratuit peut être effectué une seule fois, pour une date de vol comprise dans la validité du billet initial, vers la même destination ou l'un des trois aéroports les plus proches sur notre réseau, à condition que l'aéroport choisi ne soit pas à plus de 1 000 km.

**Pour toute information détaillée sur les démarches de remboursement, veuillez vous adresser aux bureaux de vente de billets.

CONNEXION MANQUÉE / DÉVIATION

Pour les voyages multi-destinations figurant sur le même billet, si une correspondance est manquée et que, pour des raisons obligatoires, le vol se termine dans un autre aéroport, les passagers seront réacheminés sur le premier vol disponible. Les services du tableau ci-dessous sont fournis selon le temps d'attente entre l'arrivée réelle du vol concerné et le départ du vol alternatif.

Services	Entre 15 minutes et 1 heure (15-60 min)	Entre 1 et 2 heures (61-120 min)	Entre 2 et 3 heures (121-180 min)	Entre 3 et 5 heures (181-300 min)	5 heures et plus (> 300 min)
Service d'annonce	√	√	√	√	√
Réservation gratuite ou changement d'itinéraire *	√	√	√	√	√
Remboursement du prix du billet**	√	√	√	√	√
Appels téléphoniques gratuits (deux fois) sans limitation de durée ; fax et e-mail gratuits			√	√	√
Boisson chaude/froide			√	√	√
Repas léger					√
Plat principal (en fonction du fuseau horaire)				√	√
Service d'hébergement et de transport (aéroport-lieu d'hébergement)	En cas de retard de huit (8) heures ou plus, un service d'hébergement est fourni. Si un séjour d'une nuit s'avère nécessaire, un hébergement est fourni selon les installations disponibles à l'aéroport, quel que soit le retard. Le passager est transporté gratuitement entre le lieu d'hébergement et l'aéroport. Si un passager ne peut pas entrer dans le pays en raison des règles frontalières, il est soit accueilli dans le hall de transit, soit hébergé à l'hôtel de l'aéroport, lorsque celui-ci est disponible.				
Frais de transport (pour transport alternatif)	Si le passager décide de ne pas embarquer, son transport depuis le point de déviation jusqu'à la destination sera assuré par différents moyens, moyennant le paiement des frais de transport, à sa demande. Aucun remboursement ne sera accordé aux passagers pour lesquels les frais de transport ont été pris en charge par d'autres moyens.				

* Une réservation ou un réacheminement gratuit sera accordé, selon l'échelle de kilomètres, vers le point le plus proche (0-1 500 km / 1 500-3 500 km / plus de 3 500 km). Si une modification de réservation affecte le voyage du passager, les autres vols figurant sur le même billet seront également modifiés gratuitement.

** Pour toute information détaillée sur les démarches de remboursement, veuillez vous adresser aux bureaux de vente de billets.

ANNULATION DE VOLS

Les services indiqués dans le tableau ci-dessous seront fournis en cas d'annulation de vol.

Services	Entre 15 minutes et 1 heure (15-60 min)	Entre 1 et 2 heures (61-120 min)	Entre 2 et 3 heures (121-180 min)	Entre 3 et 5 heures (181-300 min)	5 heures et plus (> 300 min)
Service d'annonce	√	√	√	√	√
Réservation gratuite ou changement d'itinéraire *	√	√	√	√	√
Remboursement du prix du billet **	√	√	√	√	√
Appels téléphoniques gratuits (deux fois) sans limitation de durée ; fax et e-mail gratuits			√	√	√
Boisson chaude/froide			√	√	√
Repas léger					√
Plat principal (en fonction du fuseau horaire)				√	√
Service d'hébergement et de transport (aéroport-lieu d'hébergement)	Si l'écart entre l'annulation du vol et le départ du vol alternatif proposé aux passagers est de huit heures ou plus, un service d'hébergement leur sera fourni. Le service de transport entre le lieu d'hébergement et l'aéroport sera assuré gratuitement. Si un passager ne peut pas entrer dans le pays en raison des règles frontalières, il est soit accueilli dans le hall de transit, soit hébergé à l'hôtel de l'aéroport, lorsque celui-ci est disponible.				
Frais de transport (pour transport alternatif)	Des solutions de transport alternatives seront proposées entre l'aérogare de départ/arrivée indiquée sur le billet initial du passager et l'aérogare de départ/arrivée du vol alternatif.				
Indemnisation	Voir la section « Services d'indemnisation ».				

* Une réservation ou un réacheminement gratuit sera accordé, selon l'échelle de kilomètres, vers le point le plus proche (0-1 500 km / 1 500-3 500 km / plus de 3 500 km).

** Pour toute information détaillée sur les démarches de remboursement, veuillez vous adresser aux bureaux de vente de billets.

SURRÉSERVATION

Tous les services indiqués dans le tableau ci-dessous sont fournis aux passagers qui, malgré un billet confirmé et valable, ne peuvent embarquer en raison d'une surréservation ou sont placés dans une classe inférieure, en tenant compte de leur temps d'attente tout en assurant leur voyage.

Services	Entre 15 minutes et 1 heure (15-60 min)	Entre 1 et 2 heures (61-120 min)	Entre 2 et 3 heures (121-180 min)	Entre 3 et 5 heures (181-300 min)	5 heures et plus (> 300 min)
Service d'annonce	√	√	√	√	√
Changement de réservation ou d'itinéraire gratuit*	√	√	√	√	√
Remboursement du tarif**	√	√	√	√	√
Appels téléphoniques gratuits (deux fois) sans limitation de durée, fax et e-mail gratuits			√	√	√
Boisson chaude/froide			√	√	√
Repas léger					√
Plat principal (en fonction du fuseau horaire)				√	√
Service d'hébergement et de transport	Des solutions de transport alternatives seront proposées entre l'aérogare de départ/arrivée indiquée sur le billet initial du passager et l'aérogare de départ/arrivée du vol alternatif. Si l'écart entre le départ du vol alternatif proposé au passager et l'heure initiale dépasse huit heures, un service d'hébergement lui sera fourni. Le service de transport entre le lieu d'hébergement et l'aéroport sera assuré gratuitement. Si l'entrée du passager dans le pays est refusée en raison des règles frontalières, il sera maintenu dans la zone de transit ou bénéficiera d'un hébergement selon les possibilités offertes par l'aéroport.				
Indemnisation (en cas de refus d'embarquement ou de déclassement)	Voir la section « Services d'indemnisation ».				

* Une réservation ou un réacheminement gratuit sera accordé, selon l'échelle de kilomètres, vers le point le plus proche (0-1 500 km / 1 500-3 500 km / plus de 3 500 km).

** Pour toute information détaillée sur les démarches de remboursement, veuillez vous adresser aux bureaux de vente de billets. En cas de surclassement dû à une surréservation ou à un changement d'avion, aucun supplément ne sera demandé au passager. Si le passager est déclassé dans une classe inférieure à celle de son billet, la différence de tarif lui sera remboursée et, pour les billets primes, la différence de miles correspondant à la catégorie de l'itinéraire sera restituée.