

SHGM Yolcu Hakları Yönetmeliği Özeti

Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında yolcuların sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri ve benzeri sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri durumları hariç olmak üzere, vaktinde gelip, geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen uçuşa kabul edilmemeleri, uçuşun iptal veya tehir edilmesi durumlarındaki yolcu hakları aşağıda bilgimize sunulmuştur:

UÇAĞA KABUL EDİLMEME

Gönüllü: mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler aranır.

+ → kullanılmayan biletin parası iade edilir veya yolcunun kabul ettiği başka bir tarihli farklı bir destinasyonlu uçuşa aktarılabilir.

Yeterince gönüllü çıkmazsa: mesafeye göre tazminat ödenir + → bilet fiyatının iadesi veya başka bir uçuş imkanı

+ → gerekirse hizmet hakkı (Yiyecek, içecek, konaklama, transfer, 2 telefon veya faks veya e-posta imkanı)

UÇUŞ İPTALİ

Tazminat + → bilet fiyatının iadesi veya başka bir uçuş imkanı + → Hizmet hakkı (Yiyecek, içecek, konaklama, transfer, 2 telefon veya faks veya e-posta imkanı)

Uçağa kabul edilmeme, iptal ve gecikme söz konusu olduğunda, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçiler ile rehber köpeklere, ayrıca tek başına seyahat eden çocuklara en kısa zamanda hizmet haklarını vermek ve taşınmalarına öncelik vermek gerekir.

GEÇİKME

Gecikmelerde yolculara sunulması gereken hizmet hakkı ise mesafeye göre belirlenmiştir.

→ 1500 km'den daha kısa olan uçuşlardaki 2-3 saatlik gecikmede: bekleme süresine uygun yiyecek ve içecek,

→ 1500 km – 3500 km arası uçuşlardaki 3 saati aşan gecikmede: sıcak ve soğuk içeceklerle günün zamanına göre kahvaltı veya yemek

→ 3500 km'den daha uzun uçuşlardaki 4-5 saatlik gecikmede: sıcak ve soğuk içeceklerle günün zamanına göre kahvaltı veya yemek

→ 5 saat ve üzeri, gece ötürü gecikmelerde ikram, telefon, konaklama, transfer, kullanılmayan bölümün uçak biletinin iadesi, eğer seyahat amacını yitirdiyse biletin tüm fiyatı ve gerekirse geliş destinasyonuna dönüş bileti sağlanmalıdır.

→ Gecikmelerde ayrıca 2 telefon veya faks veya e-posta imkanı sunulur.

UÇAĞA KABUL EDİLMEME VEYA UÇUŞ İPTALİ DURUMLARINDA ÖDENECEK TAZMİNAT MİKTARLARI ŞÖYLEDİR

a) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

b) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı, tutarında tazminat ödenir.

TAZMİNAT ÖDENMEYEN DURUMLAR

→ Yolculara uçuşlarından en geç **2 hafta önce** iptal veya değişiklik hakkında bilgi verilirse; veya

→ Yolcuları **2 hafta ile 1 hafta arasında** bilgilendirip, planlanan saatten en fazla **2 saat önce** kalkacak ve **4 saat sonra** varacak şekilde başka bir uçuş sağlanırsa; veya

→ Yolcuların **1 haftadan daha az sürede** bilgilendirildiği durumlarda, planlanan saatten en fazla **1 saat önce** kalkacak ve **2 saat sonra** varacak şekilde başka bir uçuş sağlanırsa.

→İptalin olağanüstü hallerden (örneğin: siyasi istikrarsızlık, meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev, v.s.) kaynaklandığında havayolu şirketi tazminat ödemez.

Daha detaylı bilgiye www.shgm.gov.tr adresinden ulaşabilirsiniz.