

TÜRK HAVA YOLLARI A.O.

AB ülkelerinden çıkış yapan
THY seferlerinde

Denied Boarding*
Sefer İptali,
Ve
Uzun Tehirler

Durumlarında
Yolcularımıza verilecek

TAZMİNAT VE HİZMET
Sistemi

*Bu bilgilendirme broşürü Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Birliği Konseyi EC 261/2004 Regülasyonu hükmü gereği hazırlanmıştır.

Sayın yolcumuz;

THY A.O. hizmet anlayışının en önemli unsurlarından biri, siz değerli yolcularımızın istediği destinasyona zamanında ulaşmasını sağlamaktır.

Ancak tüm dünya havayolları seferlerinde olduğu gibi zaman zaman yolcularımız, Ortaklığımız seferlerinde de:

- Denied Boarding
* (Kapasite fazlası satış nedeniyle uçuşa yolcu kabul edilememesi durumu)
- Sefer İptali
- Uzun Tehirler
gibi durumlarla karşılaşabilmektedir.

AB ülkeleri topraklarından çıkış yapan Ortaklığımız seferlerinde, konfirme rezervasyonunuz ve konfirme biletinizin olduğu bir uçuşta, check-in süresinde kontuara başvurduğunuz takdirde yukarıdaki durumlardan herhangi biri nedeniyle seyahatinizin gerçekleşmesinde bir aksaklık yaşıyor iseniz; THY A.O. tazminat ve hizmet sisteminden yararlanabilirsiniz.

*Özel indirimli ve ücretsiz bilete sahip yolcularımıza bu hizmetten yararlanamaz.

Bu durumlarda özürlü yolcularımıza ve yalnız başına seyahat eden çocuk yolcularımıza ihtiyaç duyacakları özel hizmetler personelimiz tarafından verilecektir.

Bu broşür siz değerli yolcularımıza yolcu hakları konusunda detaylı bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

Gösterdiğiniz anlayıştan dolayı teşekkür ederiz,

THY A.O.

İçindekiler :

1. AB ÷lkelerinden çıkış yapan Ortaklığımız seferlerinde konfirme bileti ve konfirme rezervasyonu olduğu halde overbook (kapasite fazlası satış) nedeniyle uçuşa kabul edilemeyen yolculara verilecek tazminat ve hizmet koşulları
2. AB ÷lkelerinden çıkış yapan Ortaklığımız seferlerinin iptali durumunda yolculara verilecek tazminat ve hizmet koşulları
3. AB ÷lkelerinden çıkış yapan Ortaklığımız seferlerinde meydana gelen uzun tehirler durumunda yolculara verilecek hizmet koşulları
4. AB ÷lkelerindeki konu ile ilgili ulusal yetkili merci kontak bilgileri

1. AB ÜLKELERİNDEN ÇIKIŞ YAPAN ORTAKLIĞIMIZ SEFERLERİNDE, KONFİRME BİLETİ VE KONFİRME REZERVASYONU OLDUĞU HALDE OVERBOOK NEDENİYLE UÇUŞA KABUL EDİLEMİYEN YOLCULARA VERİLECEK TAZMİNAT VE HİZMET KOŞULLARI:

- Denied Boarding* riski olan seferlerde öncelikle yolcularımıza gönüllü olup olamayacakları sorulmaktadır. Gönüllü olmayı kabul eden yolcularımıza gerekli bilgiler THY istasyon yetkilisi tarafından verilecektir.
- Denied Boarding* edilen yolcularımız için aşağıdaki tabloda belirtilen miktarlarda tazminat verilecektir.

	Seyahatin uzunluğu	Tazminat tutarı	Son varış noktasına gecikme aşağıdaki koşullara uyuyor ise tazminat tutarının %50'si verilir
1	1500km'yi geçmeyen seyahatler	EUR 250	2 saatten az
2	1500-3500 km.arasındaki seyahatler	EUR 400	3 saatten az
3	3500 km'den uzun seyahatler	EUR 600	4 saatten az

- Ayrıca yolcularımıza aşağıda belirtilen hizmetler de sunulacaktır:
 1. Denied Boarding edildiği seyahatin yerine (yer olması koşuluyla) mümkün olan en kısa sürede ya da yolcunun tercih edeceği bir başka tarihteki uçuşta son varış noktasına seyahat imkanı sağlanır veya;
 2. Yolcunun seyahatinin henüz gerçekleşmemiş kısmı için ya da uçulmuş kısımlar olsa dahi seyahatin tamamlanması artık amacına hizmet etmiyorsa seyahatin tamamı için 7 gün içerisinde geri ödeme yapılır ve yolcunun isteği doğrultusunda seyahatin başlangıç noktasına mümkün olan en kısa zamanda geri dönüşü sağlanır.
 3. Ayrıca yolcularımıza ücretsiz olarak;
 - Bekleme süresine uygun yiyecek içecek ikramı verilir.
 - Gerektiğinde bir ya da birden fazla gece otelde konaklama imkanı (transferler dahil),
 - 2 telefon görüşmesi yapma , fax/telex/e-mail çekme imkanı sağlanır.

2. AB ÜLKELERİNDEN ÇIKIŞ YAPAN ORTAKLIĞIMIZ SEFERLERİNİN İPTALİ DURUMUNDA, YOLCULARA VERİLECEK TAZMİNAT VE HİZMET KOŞULLARI:

• İptal tazminatı

	Seyahatin uzunluğu	Tazminat tutarı	Son varış noktasına gecikme aşağıdaki koşullara uyuyor ise tazminat tutarının %50'si verilir
1	1500km'yi geçmeyen seyahatler	EUR 250	2 saatten az
2	1500-3500 km.arasındaki seyahatler	EUR 400	3 saatten az
3	3500 km'den uzun seyahatler	EUR 600	4 saatten az

• Ayrıca yolcularımıza aşağıda belirtilen hizmetler de sunulacaktır:

- İptal edilen seferin yerine (yer olması koşuluyla) mümkün olan en kısa sürede ya da yolcunun tercih edeceği bir başka tarihteki uçuşta son varış noktasına seyahat imkanı sağlanır veya;
- Yolcunun seyahatinin henüz gerçekleşmemiş kısmı için ya da uçulmuş kısımlar olsa dahi seyahatin tamamlanması artık amacına hizmet etmiyorsa seyahatin tamamı için 7 gün içerisinde geri ödeme yapılır yolcunun isteği doğrultusunda seyahatin başlangıç noktasına mümkün olan en kısa zamanda geri dönüşü sağlanır.
- Ayrıca yolcularımıza ücretsiz olarak;
 - Bekleme süresine uygun yiyecek içecek ikramı verilir.
 - Gerektiğinde bir ya da birden fazla gece otelde konaklama imkanı (transferler dahil),
 - 2 telefon görüşmesi yapma , fax/telex/e-mail çekme imkanı sağlanır

- Ancak aşağıdaki koşullarda iptal durumunda yolcuya tazminat ödenmez:
 - a. Olağanüstü durumlar
 - i. Siyasi İstikrarsızlık
 - 1. Toplumsal Kargaşa
 - 2. Sokağa Çıkma Yasağı
 - ii. Hava Şartları (Uçuşu Mümkün Kılmayan)
 - 1. Sis
 - 2. Kar
 - 3. Fırtınalar
 - 4. Buzlanma ve benzeri şartlar
 - iii. Güvenlik Riskleri
 - 1. İstisnai yolcular, bagaj ve uçak/havaalanı güvenlik önlemleri
 - iv. Beklenilmeyen Uçuş Emniyeti Kısıtları
 - 1. Teknik problemler
 - 2. Pist kapatılması veya sınırlamaları gibi Havaalanı sorunları
 - v. Grevler (uçuşu engelleyen)
 - vi. Hava Trafik Yönetimi Kararları
 - 1. ATC tehirleri
 - 2. Tarifeli slotların uygunsuzluğu
 - b. Yolcuya iptal bilgisi uçuşa iki hafta kala veya daha fazla bir süre içinde verildiyse
 - c. Yolcuya iptal bilgisi uçuşa iki hafta kala ile 7 gün kala arasında verildiyse ve iptal edilen seferin yerine önerilen alternatif uçuşun orjinal uçuşa göre kalkış saati 2 saat - varış saati 4 saat gecikmeden az ise
 - d. Yolcuya iptal bilgisi uçuşa 7gün kala veya daha az bir sürede verildiyse ayrıca iptal edilen seferin yerine önerilen alternatif uçuşun saati orjinal uçuşa göre kalkış saati 1 saat - varış saati 2 saat gecikmeden az ise

3. AB ÜLKELERİNDEN ÇIKIŞ YAPAN ORTAKLIĞIMIZ SEFERLERİNDE MEYDANA GELEN UZUN TEHİRLER DURUMUNDA YOLCULARA VERİLECEK HİZMET KOŞULLARI :

	Seyahatin uzunluğu	Tehir Süresine Göre Uzun Tehir Kapsamına Giren Koşullar
1	1500km'yi geçmeyen seyahatler	2 saatten fazla
2	1500-3500 km.arasındaki seyahatler	3 saatten fazla
3	3500 km'den uzun seyahatler	4 saatten fazla

Uzun Tehir durumunda tazminat ödemesi yapılmaz.
Ancak yolcularımıza bekledikleri süre zarfında aşağıdaki hizmetler verilir:

1. 5 saati aşan tehir durumunda seyahatin henüz gerçekleşmemiş kısmı için ya da uçulmuş kısımlar olsa dahi seyahatin tamamlanması, artık amacına hizmet etmiyorsa seyahatin tamamı için 7 gün içerisinde geri ödeme yapılır ve yolcunun isteği doğrultusunda seyahatin başlangıç noktasına mümkün olan en kısa zamanda geri dönüşü sağlanır.
2. Ayrıca yolcularımıza ücretsiz olarak;
 - Bekleme süresine uygun yiyecek içecek ikramı verilir.
 - Gerektiğinde bir ya da birden fazla gece otelde konaklama imkanı (transferler dahil),
 - 2 telefon görüşmesi yapma , fax/telex/e-mail çekme imkanı sağlanır.