

# YOLCU HAKLARI

## Sayın Yolcularımız,

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliği kapsamında; uçuşa kabul edilmeme veya uçuş iptali durumunda tazminat ve hizmet haklarından; uçuşun en az bir saat tehiri oluşması halinde ise tehir süresine göre yönetmelikte yer alan hizmet haklarından yararlanabilirsiniz.

Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımıza ve yalnız başına seyahat eden çocuk yolcularımıza ihtiyaç duyacakları özel hizmetler personelimiz tarafından verilecektir.

Yolcularımızın iletişim bilgilerini gerek rezervasyon esnasında gerekse daha sonradan şirketimiz tarafından talep edilmesi halinde vermemesi veya yanlış vermesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz.

AnadoluJet'in uçuşlarında rezervasyonu onaylı ve biletli yolcularımız; dış hat seferlerinde kalkış saatinden en geç 60 dakika önce, iç hat seferlerinde ise en geç 45 dakika önce uçuş öncesi kontrole (check-in) müracaat etmiş olmaları şartıyla, uçuş aksaklığı gerçekleşmesi halinde aşağıdaki tablolarda ayrıntısı belirtilen hizmetlerimizden yararlanabilirler.

Sağlık, emniyet, güvenlik ve uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebepler ile uçuşa kabul edilmeyen yolcular, hizmet kapsamı dışındadır.

Olağanüstü haller durumunda (meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev gibi durumlar ve siyasi iktidarsızlık sebepleri) yaşanan uçuş aksaklıklarında tazminat ödemesi yapılmaz.

Geri Bildirimlerinizi; [www.anadolujet.com](http://www.anadolujet.com) web sitemizdeki "KURUMSAL" başlığı altında yer alan "Müşteri İletişim Merkezi" menüsündeki "Geri Bildirim Formu" nu doldurarak veya aşağıda yer alan adres, telefon ya da faks aracılığı ile bizlere iletebilirsiniz.

**Adres:** Kentpark İş Merkezi AnadoluJet Ofisleri

Eskişehir Yolu 7. km No: 164 Kat: 6 06530 Çankaya/ANKARA

**Telefon:** 0 850 333 2 538

**Faks:** + 90 312 219 94 31-35

Detaylı bilgi için [www.anadolujet.com](http://www.anadolujet.com) ve [shgm.gov.tr](http://shgm.gov.tr) adreslerini inceleyebilirsiniz.

# TAZMİNAT ÖDEMELERİ

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) gereğince; olağanüstü haller dışında uçuşun iptal olması, yolcunun fazla satıştan dolayı uçuşa kabul edilmemesi veya aşağıdaki koşulların gerçekleşmesi durumunda yolcular;

- Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmediği takdirde,
- Planlanan hareket zamanından iki hafta ile yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmediği, kendisine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşımına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,
- Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmediği ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmasına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşımına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece tazminat alma hakkına sahiptirler.

Tazminat konusundaki yolcu taleplerine AnadoluJet tarafından ulusal ve uluslararası sivil havacılık yönetmelikleri doğrultusunda, ürün ve hizmetlerinin de kapsamında bulunduğu bir değerlendirme yapılarak dönüş yapılır.

Uçuşa kabul edilmeme veya sefer iptal durumunda mesafe belirlenirken planlanan son varış noktası esas alınır.

Yolculara, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını; 1.500 kilometre (1.500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat, 1.500-3.500 (3.500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat, 3.500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, tazminat miktarları %50 oranında düşürülür.

Tazminat ödemeleri ödül biletler (mil karşılığı düzenlenmiş biletler) ile seyahat eden yolcular için de geçerlidir.

Ödül biletlerde; 0-1.500 km arası uçuşlar için 3.000 mil, 1.500-3.500 km arası uçuşlar için 5.000 mil, 3.500 km'den daha uzun uçuşlar için 10.000 mil tazminat ödenir.

**Olağanüstü haller durumunda (meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev gibi durumlar ve siyasi iktidarsızlık sebepleri) yaşanan uçuş aksaklıklarında tazminat ödemesi yapılmaz.**

Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken biletin satın alındığı, yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

# UÇUŞUN GECİKMESİ

Uçuşun gecikmesi durumunda bekleme süresine göre aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilebilir.

Hizmetler	15 dk-1 saat arası (15-60 dk.)	1-2 saat arası (61-120 dk.)	2-3 saat arası (121-180 dk.)	3-5 saat arası (181-300 dk.)	5 saat ve üzeri (301 dakika ve üzeri)
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/ Parkur Değişikliği*		✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**		İç Hat			Dış Hat
Ücretsiz ve Süre Kısıtlanmasız (İki Kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak/Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek				✓	✓
Ana Yemek (Zaman Dilimine Göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmetleri (Havalimanı-Konaklama Yeri)	Sekiz saat ve üzeri gecikmelerde konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanmadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				

\*Ücretsiz revizyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri). Yapılan revizyon değişiklikleri, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

\*\*Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

# BAĞLANTILI UÇUŞUN KESİNTİYE UĞRAMASI / VARİŞ NOKTASI DEĞİŞİKLİĞİ

Aynı bilet üzerinde, birden fazla noktaya devam eden seyahatlerde çeşitli nedenler ile bağlantının kesintiye uğraması veya varış noktasının zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havalimanında sona ermesi durumunda, yolcunun seyahati mümkün olan ilk uçuşta sağlanır. Aksaklığın yaşandığı uçuşun gerçekleşen varış saati ile alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki bekleme süresine göre aşağıdaki tablodaki hizmetler verilir.

Hizmetler	15 dk-1 saat arası (15-60 dk.)	1-2 saat arası (61-120 dk.)	2-3 saat arası (121-180 dk.)	3-5 saat arası (181-300 dk.)	5 saat ve üzeri (301 dakika ve üzeri)
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/ Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz ve Süre Kısıtlanmasız (İki Kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak/Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek				✓	✓
Ana Yemek (Zaman Dilimine Göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmetleri (Havalimanı-Konaklama Yeri)	Sekiz saat ve üzeri gecikmelerde konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanmadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Ulaşım Ücreti (alternatif uçuşlar için)	Yolcunun talebi ve seyahatten vazgeçmesi durumunda, divert noktasından varış noktasına ulaşımı, muhtelif ulaşım araçlarıyla ulaşım ücreti ödenerek sağlanır. Muhtelif araçlarla ulaşım ücreti ödenen yolcular için uçak bilet ücreti iadesi yapılmaz.				

\*Ücretsiz revizyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri). Yapılan revizyon değişiklikleri, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

\*\*Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

# UÇUŞUN İPTALI

Uçuşun iptal edilmesi durumunda aşağıdaki tabloya göre hizmet verilir.

Hizmetler	15 dk-1 saat arası (15-60 dk.)	1-2 saat arası (61-120 dk.)	2-3 saat arası (121-180 dk.)	3-5 saat arası (181-300 dk.)	5 saat ve üzeri (301 dakika ve üzeri)
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/ Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz ve Süre Kısıtlamasız (İki Kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak/Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek				✓	✓
Ana Yemek (Zaman Dilimine Göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmetleri (Havalimanı-Konaklama Yeri)	Uçuş iptal saati ile yolcuya sunulan yeni alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki sürenin sekiz saat ve üzeri olması durumunda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Ulaşım Ücreti (alternatif uçuşlar için)	Yolcuların orijinal biletleri üzerinde görülen kalkış/variş noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/variş noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

\*Ücretsiz revizyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri).

\*\*Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

# FAZLA SATIŞ

Onaylı ve geçerli bileti olmasına rağmen fazla satış nedeniyle seyahati sağlanamayan yolculara seyahatlerinin temini esnasında bekleme süreleri dikkate alınarak aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir ve tazminat ödemeleri bölümünde belirtilen miktarda ödeme yapılır.

Hizmetler	15 dk-1 saat arası (15-60 dk.)	1-2 saat arası (61-120 dk.)	2-3 saat arası (121-180 dk.)	3-5 saat arası (181-300 dk.)	5 saat ve üzeri (301 dakika ve üzeri)
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/ Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓		✓
Ücretsiz ve Süre Kısıtlamasız (İki Kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak/Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek				✓	✓
Ana Yemek (Zaman Dilimine Göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmetleri	Yolcuların orijinal biletleri üzerinde görülen kalkış/variş noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/variş noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur. Yolcuya sunulan yeni alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki sürenin sekiz saat ve üzeri olması durumunda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Tazminat (uçuşa kabul edilmeme durumunda)	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

\*Ücretsiz revizyon/parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km/1500-3500 km/3500 km ve üzeri).

\*\*Bilet iadesi işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir. Fazla satış veya uçak tip değişikliği nedeniyle biletin satın alınılan hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yükseltilmesi durumunda yolcudan herhangi bir ek ödeme talep edilemez. Yolcunun biletini satın aldığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilmesi durumunda yolcuya kabin farkı ücreti ödenir, ödül bilette parkurun aynı kategorideki mil farkı iade edilir.