



## YOLCU HAKLARI



### Sayın Yolcularımız;

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliği kapsamında; uçuşa kabul edilmeme, uçuş iptali veya uçuşun en az iki saat tehiri durumunda, Türk Hava Yolları A.O'nun tazminat ve hizmet sistemi ile ilgili öngörülen haklarından yararlanabilirsiniz.

Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımıza, 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 üzerine vermemesi veya yanlış vermesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz.

Anadolujet'in tüm uçuşlarında; rezervasyonu onaylı ve biletli yolcuların, dış hat uçuşlarında kalkış saatinden en geç 60 dakika, iç hat uçuşlarında en geç 45 dakika önce uçuş öncesi kontrole (check-in) müracaat eden yolcularımız uçuş aksaklıklarında aşağıdaki 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 "Yolcu İşlemleri ve Hakları" sayfasında yer alan "Müşteri İlişkileri Formu", uçuşunuz esnasında uçuş ekiplerimizden temin edebileceğiniz Müşteri İlişkileri Formu veya aşağıda yer alan adres, telefon, faks ve email aracılığı ile bizlere iletebilirsiniz.

**Adres:** Kentpark İş Merkezi Anadolujet Ofisleri Eskişehir Yolu 7. km No: 164 Kat: 4  
Çankaya/ANKARA

**Telefon:** + 90 312 590 19 19

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

**E-Posta:** [musteri@anadolujet.com](mailto:musteri@anadolujet.com)

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

Aşağıdaki tabloda belirtilen miktarlarda tazminat alma hakkına sahiptirler.

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

Yolculara, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını; 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat, 1500-3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat, 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, aşağıda belirtilen tazminat miktarları %50 oranında düşürülür.

Aşağıda yer alan tazminat ödemeleri ödül biletler ile seyahat eden yolcular için de geçerlidir.

Seyahat sınıfının indirilmesi durumunda bilet ücretinin 0-1500 km arası uçuşlar için %30'u, 1500-3500 km arası uçuşlar için %50'si, 3500 km'den daha uzun uçuşlar için %75'i tazminat olarak ödenir.

Ödül biletlerde (mil karşılığı düzenlenmiş biletler); 0-1500 km arası uçuşlar için 3.000 mil, 1500-3500km arası uçuşlar için 5.000 mil, 3.500km'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.**

UÇUŞ MESAFESİ	TAZMİNAT MİKTARI (AVRO)
TÜM İÇ HAT UÇUŞLAR	100

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 dk. ve üzeri
Anons Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz Rezervasyon/Parkur Değişikliği*		✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**		İç Hat			Dış Hat
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)	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/VARIŞ NOKTASI DEĞİŞİKLİĞİ



Aynı bilet üzerinde, birden fazla noktaya devam eden seyahatlerde çeşitli nedenler ile bağlantının kesintiye uğraması veya varış noktasının zorunlu bir sebeple değiştirilecek uçuşun farklı bir havalimanında sona ermesi durumunda, yolunun 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 dk. 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)	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 değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

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

## UÇUŞUN İPTALİ



Uçuşun iptal edilmesi durumunda da, 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 dk. 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 orjinal biletleri üzerinde görülen kalkış/varış noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/varış noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

\* Ücretsiz rezervasyon/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 veya seyahatleri bir alt sınıfta sağlanan 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 dk. 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 orjinal biletleri üzerinde görülen kalkış/varış noktalarına/noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/varış 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 (uçuğa kabul edilmeme ve alt hizmet sınıfına indirilmesi durumunda)	Tazminat Ödemeleri Bölümü'ne bakınız.				

\* Ücretsiz rezervasyon/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 alınan hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yükseltilmesi durumunda yolcudan herhangi bir ek ödeme talep edilemez. Yolcunun biletini satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilmesi durumunda yolcuya kabin farkı ücreti ödenir, ödül bilette parkurun aynı kategorideki mil farkı iade edilir.