



Yolcu Haklarınız

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün Uçak Yolcularının Hakları (SHY-YOLCU) Yönetmeliği kapsamındaki haklarla ilgili yolculara verilen bilgiler.

Sayın yolcu

Uçuşunuz iptal edilirse veya uzun bir gecikme yaşarsanız ya da uçağa binişiniz reddedilirse Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün Uçak Yolcularının Hakları (SHY-YOLCU) Yönetmeliği kapsamında belirli haklara sahip olabilirsiniz.

Etkilenen uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi, size bu hakları tanımaktan sorumludur.

Kapsam

SHY-YOLCU aşağıdaki durumlarda geçerlidir:

- Türkiye'deki bir havalimanından seyahat ediyorsunuz ve Türkiye'den bir fayda veya tazminat ve yardım almıyorsunuz ve
- İlgili uçuş için onaylanmış bir rezervasyonunuz var ve
- İptal olmadığı sürece check-in işlemlerinizi zamanında yapmışsınız veya yazılı olarak belirli bir saat belirtilmemişse belirtilen kalkış saatinden en az 45 dakika önce check-in işlemlerinizi yapmışsınız.

Binişe izin verilmemesi

Binişinize izin verilmezse (örneğin fazla rezervasyon nedeniyle) aşağıdakilerden birini seçebilirsiniz:

- Kullanılmayan kısım ve uçuşunuz artık amaca hizmet etmiyorsa kullanılan kısım için biletinizin ücretinin 7 gün içinde geri ödenmesi ve ilgili durumlarda ilk kalkış noktanıza dönüş bileti veya
- En erken fırsatta veya daha sonraki bir tarihte (size uygun şekilde, boş yer durumuna bağlı olarak) benzer ulaşım koşulları altında son varış noktanıza rota değişikliği.

İstemeden binişe kabul edilmediğiniz durumlarda şu haklara da sahip olacaksınız:

- Uygun olan durumlarda yemekler, ikramlar, otel konaklaması ve otel transferleri (daha fazla bilgi için aşağıdaki "Gecikme" bölümüne bakın) ve
- Tazminat (aşağıdaki "Tazminat" bölümüne bakın).

Gönüllü aradığımız ve gönüllü olarak binişe kabul edilmediğiniz durumlarda ek avantajlar sizinle birlikte ayrıca kararlaştırılacaktır.

Sağlık, genel güvenlik veya operasyonel güvenlik ya da yetersiz seyahat belgeleri gibi makul gerekçelerle binişe kabul edilmemeniz halinde yukarıdaki haklar tanınmamaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen Taşıma Koşullarımıza bakın.

İptal

Uçuşunuz iptal edilirse şu seçenekler arasından seçim yapabilirsiniz:

- Kullanılmayan kısım ve uçuşunuz artık amaca hizmet etmiyorsa kullanılan kısım için biletinizin ücretinin 7 gün içinde geri ödenmesi ve ilgili durumlarda ilk kalkış noktanıza dönüş bileti veya
- En erken fırsatta veya daha sonraki bir tarihte (size uygun şekilde, boş yer durumuna bağlı olarak) benzer ulaşım koşulları altında son varış noktanıza rota değişikliği;

Uygun olan durumlarda yemekler, ikramlar, otel konaklaması ve otel transferlerine de hak kazanırsınız (daha fazla bilgi için aşağıdaki "Gecikme" bölümüne bakın);

Ayrıca tazminat hakkına da sahip olabilirsiniz (aşağıdaki "Tazminat" bölümüne bakın).



Gecikme

Uçuşunuz şu şekilde gecikirse:

- 1500 kilometreden (1500 km dahil) kısa uçuşlar ve yurt içi uçuşlarda 2 saat veya daha uzun ya da
- 1500 km ile 3500 km (3500 km dahil) arasındaki uçuşlarda 3 saat veya daha uzun veya
- 3500 km'den uzun uçuşlarda 4 saat veya daha uzun;

Bekleme süresinin uzunluğuna uygun şekilde size yemek ve ikramlar sunacağız ve ayrıca 2 telefon görüşmesi veya teleks, faks veya e-posta iletisi göndereceğiz.

Uçuşunuz 5 saat veya daha uzun süre gecikirse yukarıdaki hizmet ve desteğe ek olarak, kullanılmayan kısımlar için veya gecikme seyahatinizi anlamsız hale getirirse halihazırda kullanılan kısımlar için de 7 gün içinde biletinizin iadesini alma hakkınız vardır ve uygun durumlarda ilk kalkış noktanıza dönüş bileti de sağlanacaktır.

Uçuşunuz bir gece ertelendiğinde, yukarıdaki hizmet ve desteğin yanı sıra, otel konaklaması ve gerektiğinde otelinize/otelinizden transfer hizmeti de sunarız.

Ayrıca tazminat hakkına da sahip olabilirsiniz (aşağıdaki "Tazminat" bölümüne bakın).

Tazminat

Binişinize izin verilmediğinde, uçuşunuzun iptal edildiği veya uçağınızın son varış noktasına varışınızın 3 saat veya daha uzun süreyle ertelendiği durumlarda, aşağıdaki ücretlerin geri ödenmesi hakkına da sahip olabilirsiniz:

- 1500 km (1500 km dahil) veya daha düşük uçuşlar için 250 euro;
- 1500 km ile 3500 km (3500 km dahil) arası uçuşlar için 400 euro;
- 3500 km'den uzun uçuşlar için 600 €.

Tüm makul önlemler alınmış olsa bile uçuş iptali veya gecikmesinin önlenemeyecek olağan dışı durumlardan kaynaklandığı hallerde ücret ödenmez. Kötü hava koşulları, siyasi istikrarsızlık, grevler, güvenlik riskleri ve beklenmedik uçuş güvenliği yetersizlikleri gibi haller, olağan dışı durumlara örnek olarak verilebilir.

İptal durumunda aşağıdaki sürelerde size bilgi verildiği takdirde tazminat alma hakkınız olmayacaktır:

- Planlanan kalkış saatinden en az 14 gün önce veya
- Planlanan kalkış saatinden 14 ila 7 gün önce ve planlanan ilk kalkış saatinden en fazla 2 saat önce hareket etmenize ve nihai varış noktanıza planlanan ilk varış saatinden en az 4 saat sonra ulaşmanıza olanak sağlayan rota değişikliği size teklif edildiyse veya
- Planlanan kalkış saatinden 7 günden az bir süre önce ve size planlanan ilk kalkış saatinden en fazla 1 saat önce hareket etmenizi ve planlanan ilk varış saatinden en fazla 2 saat sonra nihai hedefinize ulaşmanızı sağlayan yeniden yönlendirme teklif edildiyse.

Binişinizin reddedilmesi veya uçuşun iptal edilmesi sonrasında size rota değişikliği teklif edilirse yeni uçuşun planlanan varış saatinin ilk uçuşunuzun varış saatini aşağıdaki sürelerle aşmaması durumunda, ödenmesi gereken tazminat %50 oranında azaltılacaktır:

- 1500 km (1500 km dahil) veya daha kısa mesafe uçuşlar için 2 saat;
- 1500 km ile 3500 km (3500 km dahil) arasındaki uçuşlar için 3 saat;
- 3500 km'den uzun uçuşlar için 4 saat.



Uçuş gecikmesi için tazminat, gecikmeli uçuşunuzun 3500 km'den uzun olduğu ve varış süresinin planlanan varış süresinden 3 ila 4 saat sonra olduğu durumlarda %50 oranında düşürülür.

Tazminat, elektronik havale, banka ödeme emirleri veya banka çekleri şeklinde nakit olarak ödenecektir. Ancak, yolcunun yazılı izni olması durumunda, seyahat çekleri ve/veya diğer hizmetlerle de ödeme yapılabilir.

Sorunuz olursa ANA web sitesi üzerinden bir soru formu gönderin.

- Çevrimiçi Sorular: <https://www.ana.co.jp/en/jp/guide/contact/www>