

# Yolcu Hakları Yönetmeliği (TÜRKİYE)



# SunExpress

Güneş Ekspres Havacılık A.Ş. ("SunExpress") olarak hizmet anlayışımızın temelini siz değerli yolcularımızın memnuniyeti oluşturuyor. SunExpress, tüm operasyonunu sizlerin güvenli, konforlu ve zamanında seyahat edebilmeniz amacı çerçevesinde yürütür. Bununla beraber, havacılık sektöründe zaman zaman istemediğimiz operasyonel aksaklıklar da meydana gelebilmektedir. Onaylanmış rezervasyonunuz/biletiniz olmasına ve bilet işlemlerinizi için vaktinde kontuarlarımıza müracaat etmenize rağmen ilgili uçuşta "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" ("Yolcu Hakları Yönetmeliği") kapsamında uçuşa kabul edilmeme, iptal veya erteleme durumu söz konusu ise bu yönetmelik kapsamında öngörülen haklardan yararlanabilirsiniz. Bu broşür siz değerli yolcularımıza, yolcu hakları konusunda detaylı bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır. Yolcularımızın, iletişim bilgilerini, gerek rezervasyon sırasında gerekse daha sonradan şirketimiz tarafından talep edilmesi üzerine vermemesi veya yanlış vermesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz. Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımıza ve yalnız başına seyahat eden çocuk yolcularımıza ihtiyaç duyacakları özel hizmetler personelimiz tarafından verilecektir. Yolcularımız, müşteri hakları konusundaki geri bildirimleriyle ilgili aşağıda bildirilen mail ve posta adresleri aracılığıyla bizimle irtibat kurabilir:

SunExpress

[crm@sunexpress.com](mailto:crm@sunexpress.com) (dış hat uçuşlar için)

[crm.tr@sunexpress.com](mailto:crm.tr@sunexpress.com) (iç hat uçuşlar için)

Faks : + 90 (242) 310 27 29

*Türkiye: 444-0-797*

*Almanya: +49 (0) 1806-95 95 90*

*Avusturya: +43 (0) 820-898 797*

*İsviçre: + 41 (0) 900-444 797*

*Hollanda: +31 (0) 20 811 0777*

*Fransa: 0821 770193*

*Norveç: 800-11263*

*İsveç: 08-50 639542*

Yolcu Hakları Yönetmeliği ile ilgili ayrıntılı bilgiye aşağıdaki internet adresinden ulaşabilirsiniz.

<http://web.shgm.gov.tr/tr/mevzuat/2155-mevzuat>

# **I. SunExpress tarafından düzenlenen Türkiye'deki havaalanlarına / havaalanlarından gerçekleşen uçuşlarda onaylanmış rezervasyon numarası olduğu halde uçağa kabul edilmeme durumunda verilecek tazminat ve hizmet koşulları**

**A. Bu durum Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında yolcuların sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen uçağa kabul edilmemesi anlamına gelmektedir. Uçağa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde öncelikle ilgili seferdeki rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler aranacaktır. Gönüllü olmayı kabul eden yolcularımıza gerekli bilgiler yetkili SunExpress istasyon görevlisi veya yetkili yer hizmet kuruluşu görevlisi tarafından verilecektir. Gönüllülere ayrıca aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır:**

- (a) Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya**
- (b) Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya**
- (c) Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.**

**B. Yolcularımızın iradeleri dışında uçağa kabul edilmemeleri durumunda**

- (a) Yolcularımız TABLO 1' de belirtilen miktarlarda tazminata hak kazanacaktır.**
- (b) Geri ödeme veya güzergah değişikliği hakkı için aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır.**
  - (i) Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya**
  - (ii) Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya**
  - (iii) Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.**
- (c) Duruma göre TABLO 2' de belirtilen hizmetlerden de ücretsiz yararlanmaya hak kazanacaklardır.**

## **II. SunExpress tarafından düzenlenen Türkiye'deki Havaalanlarına / havaalanlarından gerçekleşen uçuşlarda onaylanmış rezervasyon numarası olduğu halde uçuşun iptal edilmesi durumunda verilecek tazminat ve hizmet koşulları**

### **A. Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında bir uçuşun iptal edilmesi durumunda**

**(a) Etkilenen yolcularımıza aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır:**

- (i) Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya**
- (ii) Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya**
- (iii) Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.**

**(b) Duruma göre TABLO 2' de belirtilen hizmetlerden de ücretsiz yararlanmaya hak kazanacaklardır.**

### **B. Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında aşağıdaki koşulların gerçekleşmesi durumunda yolcularımız TABLO 1' de belirtilen miktarlarda tazminata hak kazanacaktır:**

**(a) Yolcular, planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde veya**

**(b) Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışlarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece veya**

**(c) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece. Ancak söz konusu iptalin şirketimiz tarafından tüm tedbirlerin alınmasına rağmen olağanüstü haller nedeniyle gerçekleşmesi durumunda yolcularımız bu maddede belirtilen tazminat haklarından yararlanamayacaktır. Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında ödenebilecek olan tazminat, yolcular lehine diğer kanun ve düzenlemelerde öngörülebilecek olan tazminatlardan mahsup edilecektir.**

### III. SunExpress tarafından düzenlenen Türkiye' deki havaalanlarına / havaalanlarından gerçekleşen uçuşlarda onaylanmış rezervasyon numarası olduğu halde uzun süreli tehir olması durumunda verilecek tazminat ve hizmet koşulları

#### A. Şirketimiz tarafından planlanan hareket saatinden itibaren

- (a) Etkilenen yolcularımıza aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır:
- (b) 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve içhatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla;
- (c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla; gecikmenin öngörülmesi durumunda yolcularımız TABLO 2'nin 1.(a) bendine uygun olarak hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanma hakkına sahip olacaklardır.

B. Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde,yolcularımız TABLO 2'nin 1. (b) ve (c) bendine uygun olarak hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanma hakkına sahip olacaklardır.

C. Gecikme en az beş saat olduğunda yolcularımız uçuştan vazgeçmek kaydı ile, bilet ücretinin tamamını iade alma ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülme hakkına sahip olacaktır.

**TABLO 1**

	<b>TAZMİNAT KOŞULLARI</b>	<b>TAZMİNAT TUTARI*</b>
<b>1</b>	İçHat Uçuşlar	100 Euro
<b>2</b>	DışHat Uçuşlar	
<b>(a)</b>	1500km veya daha kısa tüm uçuşlar için (1500km dahil)	250 Euro
<b>(b)</b>	1500 ile 3500km arası uçuşlar için	400 Euro
<b>(c)</b>	3500km'den daha uzun uçuşlar için	600 Euro

\*Son varış noktasına varış zamanı 2 (a) için 2 saat,2 (b) için 3 saat ve 2 (c) için 4 saati aşmayan bir alternatif uçuş teklif edilmesi halinde tazminat oranları %50 oranında düşürülür.

**TABLO 2**

	<b>HİZMET TÜRÜ</b>	<b>HİZMET İÇERİĞİ</b>
<b>1</b>	(a) İnkam	
	(i) 2-3 saat gecikmelerde	Makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler
	(ii) 3-5 saat gecikmelerde	Sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek
	(iii) 5 saat ve üzeri gecikmelerde	Sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği
	(b) Konaklama	Bir veya daha fazla konaklama gerektiğinde otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama
	(c) Transfer	Havaalanı ve konaklama yeri arasında ulaşım
<b>2</b>	İletişim	Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi,faks mesajı veya e-posta

# Passenger Rights Directive (TURKEY)



# SunExpress

Dear Ladies and Gentlemen,

At Güneş Ekspres Havacılık A.Ş. ("SunExpress"), customer satisfaction is the fundamental pillar of our customer service concept.

SunExpress carries out all of its operations with the aim of providing its passengers safe, comfortable and timely journeys. In the aviation sector, however, certain irregularities due to operational reasons may arise from time to time.

If you hold a confirmed reservation / ticket, but could not fly due to denied boarding, cancellation or delay, you are entitled to the rights stated herein in accordance with the regulation on passengers travelling via airlines ("passenger rights regulation").

This brochure has been prepared to provide our passengers with information regarding their passenger rights. Please note that our company cannot be held responsible if passenger contact information was provided incorrectly or not at all during the reservation process or at the request of our company.

Special services are provided to passengers with reduced mobility and unaccompanied children by our personnel in accordance with the passenger rights regulation.

Passengers may contact us regarding passenger rights issues using the contact details shown below:

**SunExpress**

[crm@sunexpress.com](mailto:crm@sunexpress.com) (for international flights)

[crm.tr@sunexpress.com](mailto:crm.tr@sunexpress.com) (for domestic flights)

Fax: + 90 (242) 310 27 29

Turkey: 444 0 797

Germany: +49 (0) 1806-95 95 90

Austria: +43 (0) 820-898 797

Switzerland: + 41 (0) 900-444 797

Holland: +31 (0) 20 811 0777

France: 0821 770193

Norway: 800-11263

Sweden: 08-50 639542

Additional information regarding passenger rights may be found using the web site shown below.

<http://web.shgm.gov.tr/tr/mevzuat/2155-mevzuat>

**I. Terms and conditions for compensation and services in the event of denied boarding of passengers holding confirmed reservation numbers for flights from/to airports located in Turkey.**

**A. Denied boarding will mean refusal of a passenger/passengers for a flight although they have presented a valid ticket with a confirmed reservation, except where there are reasonable grounds to deny boarding such as reasons of health, security, safety, or inadequate travel documentation. When a denied boarding occurrence can reasonably be expected, a request will be made for volunteers to relinquish their spaces first. Additional information will be provided by the SunExpress station personnel or the authorized ground handling company to the volunteers. Furthermore, volunteers will be offered one of the following:**

- (a) a refund of the full fare of the ticket and a return flight to the first point of departure; or**
- (b) a re-routing to the final destination; or**
- (c) a re-routing under similar transportation conditions to the final destination on a date suitable to the passenger.**

**B. In the event that the boarding of the passengers is denied involuntarily**

- (a) Our Passengers will be provided with Compensation in the amounts stated in TABLE 1.**
- (b) For the right to reimbursement or re-routing, one of the following will be offered:**
  - (i) a refund of the full fare of the ticket and a return flight to the first point of departure; or**
  - (ii) a re-routing to the final destination; or**
  - (iii) a re-routing under similar transportation conditions to the final destination on a date suitable to the passenger.**
- (c) Based on the circumstances, services stated in TABLE 2 will be provided free of charge.**

## **II. Terms and conditions for compensation and services in the event of a flight cancellation for passengers holding confirmed reservations for flights from/to airports located in Turkey.**

- A. In cases where a flight is cancelled within the scope of the passenger rights regulation**
- (b) affected passengers will be offered one of the following:**
    - (iv) a refund of the full fare of the ticket and a return flight to the first point of departure; or**
    - (v) a re-routing to the final destination; or**
    - (vi) a re-routing under similar transportation conditions to the final destination on a date suitable to the passenger.**
  
  - (b) Based on the circumstances, services stated in TABLE 2 will be provided free of charge.**
- B. Our passengers will be provided with compensation in the amounts stated in TABLE 1 in cases of the following occurrences within the scope of the passenger rights regulation**
- (a) In the event that passengers were not informed of the cancellation a minimum of two weeks prior to the departure time; or**
  - (b) if they were not informed of the cancellation two weeks to seven days prior to the planned departure time, and not offered a route change which allows them to depart a maximum of 2 hours before the planned departure time and arrive a maximum of four hours from the planned arrival time; or**
  - (c) if they were not informed of the cancellation at least seven days before the planned departure time and not offered a route change which allows passengers to depart a maximum of 1 hour before the planned departure time and arrive a maximum of two hours from the planned arrival time,**

**Although our company takes all possible precautions, in the event that it can prove that force majeure caused the cancellation, it will not be liable to pay compensation in accordance with the provisions of this Article. The compensation payable under the passenger rights regulation will be appropriated from the compensation arising out of other laws and regulations in favor of the passengers.**

### III. Terms and conditions for compensation and services in the event of a long delay of flights of passengers holding confirmed reservations for flights from/to airports located in Turkey.

- A. As of the planned departure time of a flight, our passengers will be provided with the services stated in the TABLE 2 .1. (a) free of charge, in the event that the delay**
- (d) if two or more than two hours for flights shorter than 1500 kilometres (including 1500 km) and for domestic flights;**
  - (e) if three or more than three hours for flights between 1500 and 3500 kilometres (including 3500 km),**
  - (f) if four or more than four hours for the flights longer than 3500 kilometres.**
- B. Our passengers will be provided with the services stated in the TABLE 2 .1. (b) free of charge, if the expected time of departure is within the day or days after the announced time of departure.**
- C. Our passengers will be refunded the full ticket fare and a return flight to a first point of departure will be provided, when the delay is at least five hours.**

**TABLE 1**

	<b>CONDITIONS FOR COMPENSATION</b>	<b>COMPENSATION AMOUNT*</b>
<b>1</b>	For Domestic Flights	100 Euro
<b>2</b>	For International Flights	
<b>(a)</b>	Flights not exceeding 1500 km (1500 km included)	250 Euro
<b>(b)</b>	Flights between 1500 – 3500 km.	400 Euro
<b>(c)</b>	Flights longer than 3500 km	600 Euro

\*In the event that passengers are offered an alternate flight which does not exceed the planned arrival time the reservation of which is made 2 hours for 2 (a), 3 hours for 2 (b), and 4 hours for 2 (c), the compensation envisaged will be reduced by 50%.

**TABLE 2**

	<b>SERVICE TYPE</b>	<b>SERVICES</b>
<b>1</b>	(a) Meal and Refreshment	
	(i) delays between 2 and 3 hours	Hot and cold beverages at reasonable amounts
	(ii) delays between 3 and 5 hours	Breakfast or lunch depending on the time of the day in addition to hot and cold beverages.
	(iii) delays for 5 hours and more	Additional hot and cold beverages and an additional snack in addition to hot and cold beverages and breakfast or lunch depending on the time of the day
	(b) Accommodation	one or more than one night's accommodation is necessary, accommodation at a hotel or at an appropriate accommodation facility.
	(c) Transfer	Havaalanı ve konaklama yeri arasında ulaşım
<b>2</b>	Communication	two telephone conversations, fax messages or e-mail services without any time limitation may be offered.