

# YOLCU HAKLARI BİLDİRİMİ

## Değerli Yolcularımız,

AtlasGlobal olarak, siz değerli yolcularımızın memnuniyetini ve beğenisini sağlamak için var gücümüzle çalışıyoruz. Sizlerin, zamanında, güvenli ve konforlu seyahat etmeniz, ayrıca AtlasGlobal hizmet kalitesini tam anlamıyla yaşayabilmeniz için, hizmetlerimizi en ince ayrıntıları düşünerek hazırlamaktayız. Bununla beraber, havacılık sektöründe öngörülemeyen ve istemediğimiz operasyonel aksaklıklar da meydana gelebilmektedir.

Onaylanmış rezervasyonunuz/biletiniz olmasına ve bilet/bagaj işlemlerinizi için vaktinde kontuarlarımıza müracaat etmenize rağmen ilgili uçuşa kabul edilmeme, uçuş iptali veya erteleme durumları söz konusu olabilmektedir. Bu tip durumlarda, "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" ("Yolcu Hakları Yönetmeliği") çerçevesinde belirlenen haklardan yararlanabilirsiniz.

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

Önemli: Size ulaşabileceğimiz iletişim bilgilerinizin rezervasyon kaydınızda bulunmaması veya yanlış verilmesi durumunda havayolumuzun sorumlu tutulmayacağını belirtmek isteriz. Şirketimizce tüm tedbirler alınmış olmasına rağmen, olağanüstü haller\* uçuşun iptaline sebep olmuşsa yolcularımız belirtilen tazminat hakkından yararlanamayacaklardır.

\* Olağanüstü haller; uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, tabii afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları ifade eder.

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

Yolcu hakları konusundaki geri bildirimlerinizi aşağıda bildirilen e-posta ve posta adresleri aracılığıyla tarafımıza ileterek bizimle iletişim kurabilirsiniz.

Keyifli uçuşlar dileriz.

**Posta adresi:** Şenlikköy Mah.Yeşilköy Cad.

No: 9/A Florya-Bakırköy, İstanbul

**Tel:** 0850 222 00 00

**Faks:** +90 (212) 573 3067

**E-posta:** yolcu@atlasglb.com

ekonomiplus

businessclass



atlasglobal

# 1. Uçuşa Kabul Edilmek Üzere Onaylanmış Rezervasyon Kaydı Olan Geçerli Bir Bilete Sahip Yolcuların Uçuşa Kabul Edilmeme Halindeki Haklar

Sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi makul sebeplerle uçuşa kabul edilmeme halleri istisna olmak üzere, bir uçuşta uçuşa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde öncelikle ilgili seferdeki rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapılacaktır. Gönüllü olmayı kabul eden yolcumuza aşağıda sayılan haklardan birini seçme hakkı tanınacaktır:

**a.** Yolcumuzun talebine göre bilet ücretinin iadesi veya yolcumuzun yazılı mutabakatı ile seyahat fişi şeklinde en geç 7 gün içinde iade edilmesi ile yolcumuzun seyahat başlangıç noktasına ilk fırsatta ücretsiz dönüşünün sağlanması,

**b.** Son varış yerine benzer taşıma şartları altında ve en erken fırsatta güzergâh değişikliği sağlanması,

**c.** Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında ve boş koltuk durumuna göre güzergâh değişikliğinin yapılması.

Geriye kalan diğer rezervasyonlu yolcuların, uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, yolcularımız kendi iradeleri dışında uçuşa kabul edilmeyebilir.

## Böyle bir durumda;

•Yolcularımız ilk olarak TABLO 1’de belirtilen miktarda tazminata hak kazanacaklardır.

•Geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakları için ise aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır.

**a.** Yolcumuzun talebine göre bilet ücretinin iadesi veya yolcumuzun yazılı mutabakatı ile seyahat fişi şeklinde en geç 7 gün içinde iade edilmesi ile yolcumuzun seyahat başlangıç noktasına ilk fırsatta ücretsiz dönüşünün sağlanması,

**b.** Son varış yerine benzer taşıma şartları altında ve en erken fırsatta güzergâh değişikliği sağlanması,

**c.** Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında ve boş koltuk durumuna göre güzergâh değişikliğinin yapılması.

• Ayrıca 5. maddede bulunan TABLO 2’deki duruma uygun olan hizmetler yolcularımıza ücretsiz olarak sağlanacaktır.

# 2. Uçuşun İptal Olması Halinde, Yolcularımızın Yolcu Hakları Yönetmeliği Kapsamında Sahip Oldukları Haklar

• Yolcularımız şu haklardan birini seçerek seçimlik haklarını kullanabileceklerdir:

**a.** Yolcumuzun talebine göre bilet ücretinin iadesi veya yolcumuzun yazılı mutabakatı ile seyahat fişi şeklinde en geç 7 gün içinde iade edilmesi ile yolcumuzun seyahat başlangıç noktasına ilk fırsatta ücretsiz dönüşünün sağlanması,

**b.** Son varış yerine benzer taşıma şartları altında ve en erken fırsatta güzergâh değişikliği sağlanması,

**c.** Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında ve boş koltuk durumuna göre güzergâh değişikliğinin yapılması.

• Yolcularımızın durumuna uygun olarak, yine TABLO 2’deki hizmetlerden de ücretsiz olarak yararlanabileceklerdir:

• Aşağıdaki şartlar dahilinde yolcumuz TABLO 1’de belirtilen tazminat hakkına sahip olacaktır.

• Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmemişlerse,

• 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 güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece,

• 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 güzergâh değişikliği kendilerine teklif edilmediği sürece, şirketimizce tüm tedbirler alınmış olmasına rağmen, olağanüstü haller\* uçuşun iptaline sebep olmuşsa yolcularımız tablodaki tazminat hakkından yararlanamayacaklardır.

Yolcuya ulaşılabilir iletişim bilgisinin rezervasyon kaydında havayolumuza verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz.

• Olağanüstü haller; uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, tabii afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları ifade eder.

### 3. Yolcularımızın Uçuşlarda Tehir (Rötar) Olması Durumunda Sahip Oldukları Haklar

- Uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren,
- 1.500 km dahil olmak üzere, 1500 kilometreden daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,
- 1.500 ile 3.500 (3.500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,
- 3.500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla tehir edilmesi bekleniyorsa yolcularımız ücretsiz olarak TABLO 2’de gösterilen hizmetlerden yararlanma hakkına sahip olacaklardır.
- Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içinde olduğu takdirde aşağıdaki tablodaki hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanabileceklerdir:

HİZMET TÜRÜ	HİZMET İÇERİĞİ
1) Konaklama	Bir veya daha fazla konaklama gerektiğinde otelde veya daha uygun bir konaklama tesisinde konaklama
2) Ulaşım	Havalimanı ve konaklama yeri arasında ulaşım

Tehir en az beş saat ise ve yolcularımızın uçuştan vazgeçmesi durumunda, bilet ücretinin tamamını iade alabilirler ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülme hakkından yararlanabilirler.

### 4. Yolcumuzun Talebi Dışında Bilet Sınıfı Değiştirilmesi

- Yolcumuzun bileti satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirildiği takdirde herhangi bir ek ödeme talep edilmeyecektir.
- Yolcumuzun bileti satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki fark iade edilecek. Buna ilave olarak, aşağıdaki tabloda belirtilen tutar yedi gün içinde yolcumuza iade edilecektir.

a. 1.500 km (dahil) veya daha kısa tüm uçuşlar için	Bilet ücretinin %30’u
b. 1.500 ile 3.500 km arası uçuşlar için (3.500km dahil)	Bilet ücretinin %50’si
c. 3.500 km’den daha uzun uçuşlar için	Bilet ücretinin %75’i

# 5

## Son Varış Yerinin Zorunlu Nedenlerle Değişmesi

Bilette belirtilen son varış yerinin şirketimizce zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havaalanında sonlanması durumunda şirketimiz, yolcularımızı bilette belirtilen son varış yerine en kısa sürede mümkün olan ulaşım olanaklarını kullanmak suretiyle ulaştırılmasını sağlayacaktır.

TABLO 1

TAZMİNAT HAKKI	TAZMİNAT TUTARI*	Son varış zamanı aşağıdaki süreleri aşmayan bir alternatif uçuş teklif edilmesi halinde tazminat tutarının %50'si verilir.
1. İç Hat Uçuşlarda	100 EURO	
2. Dış Hat Uçuşlarda		
a. 1.500 km (dahil) veya daha kısa tüm uçuşlar için	250 EURO	2 saat
b. 1.500 ile 3.500 km arası uçuşlar için	400 EURO	3 saat
c. 3.500 km'den daha uzun uçuşlar	600 EURO	4 saat

\*Euro cinsi paranın, Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

TABLO 2

HİZMET TÜRÜ	HİZMET İÇERİĞİ
1. a. İkram ✓ 2-3 saat arası gecikmelerde ✓ 3-5 saat arası gecikmelerde ✓ 5 saat ve üzeri gecikmelerde	Makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler Sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek 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 gece konaklama gerektiğinde otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama
c. Ulaşım	Havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım
2. İletişim	Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti.

Bunun yanı sıra hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklara yukarıda yer alan ihtiyaçları giderilirken ayrıca özel ilgi gösterilecektir.