



Yolcu Hakları Yönetmeliği

Mavi Gök Havaçılık A.Ş. ("MGA") olarak hizmet anlayışımızın temelini siz değerli yolcularımızın memnuniyeti oluşturuyor.

MGA, tüm operasyonunu sizlerin güvenli, konforlu ve zamanında seyahat edebilmeniz amacıyla 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. Yolcularımıza, iletişim bilgilerinizi, 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:

MGA; customer.service@mga.aero İrtibat 0850 777 2 777

Yolcu hakları ile ilgili ayrıntılı bilgiyi aşağıdaki internet adreslerinden ulaşabilirsiniz ;

- 1 - <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sekorel/tasaklar/SHY-YOLCU.pdf>
- 2 - <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sekorel/genelgeler/2023/HUD-2023-1.pdf>
- 3 - <https://web.shgm.gov.tr/doc5/vh2013.pdf>
- 4 https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sekorel/genelgeler/yolcu_haklari_genelgesi.pdf
- 5 - https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sekorel/genelgeler/Yolcu_Haklari_2015.pdf

MGA Tarafından Düzenlenen Türkiye'deki Havaalanlarına / havaalanlarından Gerçekleşen Uçuşlarda Onaylanmış Rezervasyon Numarası Olduğu Halde Uçuşa Kabul Edilmeme Durumunda Verilecek Tazminat Ve Hizmet Koşulları

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 uçuşa kabul edilmemesi anlamına gelmektedir. Uçuşa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde öncelikle ilgili seferdeki rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler aranacaktır. Gönüllü olmayı kabul eden yolcularımıza gerekli bilgiler yetkili MGA istasyon görevlisi veya yetkili yer hizmet kuruluşu görevlisi tarafından verilecektir. Gönüllülere ayrıca aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır:

Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya

Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

Yolcularımızın iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda

Yolcularımız TABLO 1'de belirtilen miktarlarda tazminata hak kazanacaktır.

Geri ödeme veya güzergah değişikliği hakkı için aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır.

Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya

Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya

Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

Duruma göre TABLO 2'de belirtilen hizmetlerden de ücretsiz yararlanmaya hak kazanacaklardır.

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

Yolcu Hakları Yönetmeliği kapsamında bir uçuşun iptal edilmesi durumunda

Etkilenen yolcularımıza aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır:

Bilet ücretinin iadesi ve yolcunun seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi veya

Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması veya

Yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

Duruma göre TABLO 2'de belirtilen hizmetlerden de ücretsiz yararlanmaya hak kazanacaklardır.

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

Yolcular, planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde veya

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 Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarna 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.

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

Etkilenen yolcularımıza aşağıdaki seçeneklerden biri sağlanacaktır: 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve içhatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla;

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.

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.

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

	TAZMİNAT	TAZMİNAT TUTARI*
1	İçHat Uçuşlar	
2	DışHat Uçuşlar	
(a)	1500km veya daha kısa tüm uçuşlar için (1500km)	250 Euro
(b)	1500 ile 3500km arası	400 Euro
(c)	3500km'den daha uzun	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 edilmediği halde tazminat oranları %50 oranında düşürülür.

TABLO 2

	HİZMET TÜRÜ	HİZMET İÇERİĞİ
1	(a) İkram	
	(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
2	İletişim	Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta

Şirketimiz tarafından planlanan hareket saatinden itibaren