

## Destek ve Tazminat

İptal, gecikme, sınıf düşürülmesi ve uçağa binişin engellenmesi halinde



Bu Bildirim, Avrupa Parlamentosu'nun ve Avrupa Birliği Konseyi'nin 261/2004 yönetmeliği gereği zorunludur.

## BU BROŞÜRDE BAHSİ GEÇEN HAKLAR AŞAĞIDAKİ DURUMLARDA GEÇERLİDİR:

- Taşıyıcı şirketiniz şunlar olduğunda:
  - Air France veya KLM, veya
  - ya CityJet ya da HOP! ya da JOON, veya
  - Delta Air Lines ve Kenya Airways (AB dahilindeki bir havalimanından kalkışta);
- Uçuşta onaylanmış bir rezervasyonunuz olduğunda;
- Belirtilen zamanda veya zaman belirtilmemişse kalkış zamanından en geç 45 dakika önce check-in işlemleriniz tamamlanmışsa;
- Doğrudan veya dolaylı olarak kamuya açık bir tarifede ya da sık uçan yolcu programı kapsamında verilmiş bir biletle seyahat ediyorsanız;
- AB dahilindeki bir havalimanından kalkan bir uçuşta ya da Topluluk havayolu taşıyıcısı tarafından üçüncü bir ülkedeki havalimanından kalkan ve AB dahilindeki bir havalimanına yapılan bir uçuşta seyahat ediyorsanız ve o üçüncü ülkede yerel yönetmelikler uygulanmıyorsa.

### 1 İPTAL

#### 1.1 İPTAL DESTEĞİ

Uçuşunuzun iptal edilmesi halinde, aşağıdakiler arasından seçim yapabilirsiniz:

- Taşıyıcı şirket tarafından belirtilen şekilde mukayese edilebilir taşıma koşulları kapsamında nihai varış noktanızı değiştirme veya boş koltuk mevcudiyetine tabi olarak size uygun daha ileri bir tarihte seyahat etme; ve
- Yolculuğunuzun gerçekleştirilmemiş kısmı ya da kısımları için ve uçuşun artık bir işe yaramaması halinde gerçekleştirilmiş kısım ve kısımlar için, başlangıçtaki uçuş planı dikkate alınarak, para iadesi ve ayrıca bilette yazan şekilde ilk kalkış noktasına dönüş uçuşu (uygulanabilir ise).

Ayrıca, aşağıdaki hizmetleri ücretsiz olarak alacaksınız:

- Bekleme süresine göre makul bir oranda yemek ve ikramlar;
- Geceyi geçirme hallerinde veya başlangıçta amaçladığınıza ilave bir kalma zorunlu hale geldiğinde, otel konaklamaları (taşıma dahil);
- Bir kontrollü telefon kartı veya iki telefon aramasının (her biri 5 dakikayla sınırlı) veya 2 faks mesajının veya 2 e-postanın maliyeti.

#### 1.2 İPTAL TAZMİNATI

İptal bilgisi planlanan kalkış tarihinin en geç iki hafta öncesinden size bildirilmiş ise, yeni uçuşun kalkış ve varış zamanları başlangıçtaki kalkış ve varış zamanlarına aşağıdakiler kadar yakın olduğu sürece, tazminat hakkınız bulunmamaktadır:

- Kalkıştan önceki iki hafta ile yedi gün arasında bilgilendirilmiş olmanız halinde, planlanan kalkış zamanından en fazla iki saat önce ve planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra;
- Kalkıştan önceki yedi günden daha az bir süre içinde bilgilendirilmiş olmanız halinde, planlanan kalkış zamanından en fazla bir saat önce ve planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra.

Bu iptal tazminatı havalimanında ödenemez, bu nedenle Müşteri Hizmetleri ile irtibat kurmanız gerekir (bkz. bölüm 5). İade edilemez

taşımacılık alacak makbuzu ve iade edilebilir alacak makbuzu (nakit) olarak sunulan tazminatlar arasında tercih yapabilirsiniz.

İade edilemez taşımacılık alacak makbuzu miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	350 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	500 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen uçuşlar	800 EUR*

İade edilebilir alacak makbuzu (nakit) miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	250 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	400 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen uçuşlar	600 EUR*

\* Alternatif uçuşun varış zamanı başlangıçta rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını iki saat (A'nın kapsamındaki uçuşlar), üç saat (B'nin kapsamındaki uçuşlar) veya dört saat (C'nin kapsamındaki uçuşlar) aşmıyorsa, bu tazminat %50 azaltılabilir.

İptal, havayolu şirketince öngörülmesi mümkün olmayan olağan dışı durumlardan kaynaklanmışsa ve havayolu firması iptalin gerçekleşmemesi için makul tüm tedbirleri almışsa, uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi tazminat ödemek zorunda değildir.

Bu tazminat planı 261/2004 sayılı AB Yönetmeliğini esas alır. AB dışındaki bir havalimanından kalkış yapıyorsanız (ancak varış noktası bir AB ülkesi olduğunda) yerel yönetmelikler ve diğer tazminat planları geçerli olabilir. Daha fazla bilgi için, lütfen Müşteri Hizmetleri (bölüm 5) ile iletişime geçin.

## 2 GECİKME

### 2.1 GECİKME DESTEĞİ

Destek, bu bölümde açıklandığı üzere uçuşun planlanan kalkış zamanından 2 saat veya daha fazla süreyle gecikmeli olarak yapılması halinde sağlanır.

Aşağıdaki hizmetler ücretsiz olarak sunulacaktır:

- Bekleme süresine göre makul bir oranda yemek ve/veya ikramlar;
- Geceyi geçirme hallerinde veya başlangıçta amaçladığınıza ilave bir kalma zorunlu hale geldiğinde, otel konaklamaları (taşıma dahil);
- Bir kontrollü telefon kartı veya iki telefon aramasının (her biri 5 dakikayla sınırlı) veya faks mesajının veya e-postanın maliyeti.

En az beş saatlik bir gecikme olduğunda başlangıçtaki seyahat planlarınızı devam ettirmek istemiyorsanız, yolculuğun gerçekleştirilmemiş kısmı ya da kısımları için ve uçuşun artık bir işe yaramaması halinde gerçekleştirilmiş kısım ve kısımlar için, başlangıçtaki uçuş planı dikkate alınarak, para iadesi yapılmasını tercih edebilirsiniz. Ayrıca, bilette

yazan şekilde ilk kalkış noktasına dönüş uçuşu da tercih edebilirsiniz (uygulanabilir ise).

## 2.2 GECİKME TAZMİNATI

Eğer varış saatiniz, planlanan varış saatinden 3 saat ya da daha fazla gecikmeli ise, gecikmenin havayolu şirketince öngörülemez olacak olağan dışı durumlardan kaynaklandığı ve havayolu firmasının gecikmenin gerçekleşmemesi için makul tüm tedbirleri aldığı durumlar hariç, tazminat almaya hak kazanırsınız. Tazminat havalimanında ödenemez, bu nedenle Müşteri Hizmetleri ile irtibat kurmanız gerekir (bkz. bölüm 5). İade edilemez taşımacılık alacak makbuzu ve iade edilebilir alacak makbuzu (nakit) olarak sunulan tazminatlar arasında tercih yapabilirsiniz.

İade edilemez taşımacılık alacak makbuzu miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	350 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	500 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen 4 saatten fazla gecikmiş uçuşlar	800 EUR*

Ve iade edilebilir alacak makbuzu (nakit) miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	250 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	400 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen 4 saatten fazla gecikmiş uçuşlar	600 EUR*

\* 3500 km'den uzun, varış zamanı planlanan varış zamanından 3 ila 4 saat gecikmeli olan uçuşlar için, bu tazminat %50 azaltılabilir.

Bu tazminat planı 261/2004 sayılı AB Yönetmeliğini esas alır. AB dışındaki bir havalimanından kalkış yapıyorsanız (ancak varış noktası bir AB ülkesi olduğunda) yerel yönetmelikler ve diğer tazminat planları geçerli olabilir. Daha fazla bilgi için, lütfen Müşteri Hizmetleri (bölüm 5) ile iletişime geçin.

## 3 UÇAĞA BİNİŞİN ENGELLENMESİ DURUMLARI

Koltuk kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılan bir uçuş halinde, havayolu şirketi, Taşımacılık Alacak Makbuzu biçimindeki anlaşmalı bir tazminat karşılığında onaylı rezervasyonunu takas etmeye hazır olan gönüllüler için bir çağrı yapacaktır. Ayrıca, aşağıdaki bölüm 3.1'de açıklanan şekilde uygun desteği sunacağız.

Yeterli sayıda gönüllü bulunamaz ve isteğiniz dışında uçağa binişiniz engellenirse, en son check-in zamanı gerekliliklerini yerine getirdiğinizi göstererek uçağa binişin engellenmesi desteği ve tazminatı almaya hak kazanırsınız. Uçağa binişin engellenmesinin sağlık, asayiş, güvenlik veya eksik seyahat

belgesi sebepleri gibi makul gerekçeleri varsa, bu hakka sahip olmazsınız.

### 3.1 UÇAĞA BİNİŞİN ENGELLENMESİ DESTEĞİ

Aşağıdakiler arasından seçim yapabilirsiniz:

- Havayolu şirketi tarafından belirtilen şekilde mukayese edilebilir taşıma koşulları kapsamında nihai varış noktanızı değiştirme veya boş koltuk mevcudiyetine tabi olarak size uygun daha ileri bir tarihte seyahat etme; ve
- Yolculuğunuzun gerçekleştirilmemiş kısmı ya da kısımları için ve uçuşun artık bir işe yaramaması halinde gerçekleştirilmiş kısım ve kısımlar için, başlangıçtaki uçuş planı dikkate alınarak, para iadesi ve ayrıca biletle yazan şekilde ilk kalkış noktasına dönüş uçuşu (uygulanabilir ise).

Ayrıca, aşağıdaki hizmetleri ücretsiz olarak alacaksınız:

- Bekleme süresine göre makul bir oranda yemek ve ikramlar;
- Geceyi geçirme hallerinde veya başlangıçta amaçladığınıza ilave bir kalma zorunlu hale geldiğinde, otel konaklamaları (taşıma dahil);
- Bir kontrollü telefon kartı veya iki telefon aramasının (her biri 5 dakikayla sınırlı) veya faks mesajının veya e-postanın maliyeti.

### 3.2 UÇAĞA BİNİŞİN ENGELLENMESİ TAZMİNATI

İsteğiniz dışında uçağa binişiniz engellenmişse, tazminat havalimanında verilecektir. İade edilemez taşımacılık alacak makbuzu ile iade edilebilir alacak makbuzu (nakit) arasında tercih yapabilirsiniz.

İade edilemez taşımacılık alacak makbuzu miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	350 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	500 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen uçuşlar	800 EUR*

Ve iade edilebilir alacak makbuzu (nakit) miktarları aşağıdaki gibidir:

A	1500 km veya daha kısa uçuşlar	250 EUR*
B	1500 km'yi aşan AB dahilindeki uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar	400 EUR*
C	A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen uçuşlar	600 EUR*

\* Alternatif uçuşun varış zamanı başlangıçtaki uçuşun planlanan varış zamanını iki saat (A'nın kapsamındaki uçuşlar), üç saat (B'nin kapsamındaki uçuşlar) veya dört saat (C'nin kapsamındaki uçuşlar) aşmıyorsa, bu tazminat %50 azaltılabilir.

Bu tazminat planı 261/2004 sayılı AB Yönetmeliğini esas alır. AB dışındaki bir havalimanından kalkış yapıyorsanız (ancak varış noktası bir AB ülkesi olduğunda) yerel yönetmelikler ve diğer tazminat planları geçerli olabilir. Daha fazla bilgi için, lütfen Müşteri Hizmetleri (bölüm 5) ile iletişime geçin.

## 4 SINIFIN DÜŞÜRÜLMESİ

Rızanız dışında biletinizin satın alındığı sınıftan daha düşük bir sınıfa yerleştirilerseniz, para iadesi isteğinde bulunabilirsiniz:

- 1500 km veya daha kısa olan tüm uçuşlar için uçuş bedelinin %30'u, ya da
- 1500 km'yi aşan AB dahilindeki tüm uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlar için uçuş bedelinin %50'si, ya da
- A'nın veya B'nin kapsamına girmeyen tüm uçuşlar için uçuş bedelinin %75'i.

Buna ek olarak, Air France/KLM size havalimanında, uçuşunuzun uzunluğu ve taşımacılık sınıfınıza göre iade edilemez alacak makbuzu (iyi niyet tazminatı) sunacaktır.

## 5 PARA İADESİ İSTEKLERİ, İPTAL VE GECİKME TAZMİNATI TALEPLERİ VE DİĞER SORUNLAR

Yukarıda da açıklandığı gibi, aşağıdaki nedenlerle başlangıçtaki seyahat planlarınızı devam ettirmek istemiyorsanız:

- Uçuşunuz iptal edilirse, ya da
- Uçuşunuz en az beş saat gecikmeli olarak yapılırsa; ya da
- İsteğiniz dışında uçağa binişiniz engellenmişse.

Yolculuğun gerçekleştirmediğiniz kısmı ya da kısımları için ve uçuşun artık bir işe yaramaması halinde gerçekleştirilmiş kısım ve kısımlar için, başlangıçtaki uçuş planınızı dikkate alınarak para iadesi isteğinde bulunabilirsiniz.

Para iadesi ve tazminat ile ilgili tüm istekler uçuşu gerçekleştirmiş veya uçuşu gerçekleştirmiş olması gereken taşıyıcıya yöneltilmelidir.

Para iadesi isteği, tazminat talebi veya herhangi bir başka sorunla ilgili olarak Air France/KLM ile temas kurmak isterseniz, lütfen yerel Air France/KLM Müşteri Hizmetleri ofisi ile, tercihen e-posta yoluyla irtibat kurun. İletişim bilgileri [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) veya [www.klm.com](http://www.klm.com) üzerinde bulunabilir.

## 6 ULUSAL YETKİLİ KURUMLAR

AB üyesi her devlet, bu Bildirimde özetlenen şekilde tazminat ve destek kurallarının yaptırımından sorumlu bir kurumu yetkili kılmıştır.

İletişim bilgileri burada bulunabilir:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Üçüncü bir tarafa hizmet ücreti ödemediğiniz uçuşunuzun aksamasıyla ilgili tazminat talep etmek istiyorsanız, Avrupa Komisyonu yolculara bir tazminat talebi temsilcisi üzerinden değil, taşıyıcıyla doğrudan iletişime geçilmesini önerir. (İletişim bilgileri uçuşu gerçekleştiren havayolunun web sitesi üzerinde mevcuttur).