

## YOLCU VE BAGAJ TAŞIMA GENEL ŞARTLARI

### MADDE 1

#### TANIMLAR

“BAGAJ” Yolculukla ilgili olarak Yolcunun ihtiyaçları için gerekli giyim ve kişisel kullanım eşyası anlamına gelir. Açıkça aksi belirtilmedikçe Bagaj tanımı Kayıtlı ve Kayıtsız Bagajı içerir.

“BAGAJ KUPONU” Biletin, Yolcu Kayıtlı Bagajı taşımaya ilişkin bölümleri anlamına gelir.

“BAGAJ TANITIM ETİKETİ” Taşıyıcı tarafından sadece Kayıtlı Bagajın tanımı için düzenlenen bir belgedir.

“BAĞLANTILI BİLET” Diğer bir Biletle bağlantılı olarak düzenlenen ve bu Biletle birlikte bir tek taşıma akdi oluşturan Bilettir.

“BİLET” Taşıyıcı veya kurallara uygun olarak Taşıyıcının Yetkili Acentecisince düzenlenmiş Taşıma Şartlarını, uyarıları ve Uçuş ve Yolcu Kuponlarını içeren Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponunu havi belge veya “Elektronik Bilet”tir.

“DURMA NOKTASI” Önceden Taşıyıcı tarafından kabul edilmek kaydıyla, Yolcunun Hareket ve varış yerleri arasındaki bir noktada yolculuğuna tasarlayarak ara vermesidir.

“ELEKTRONİK BİLET” Taşıyıcı tarafında veya Taşıyıcı adına verilen seyahat planı/belgesi, Elektronik Kuponlar ve uygunsuz uçağa binme belgesidir.

“E-BİLET MAKBUZU/ITINERARY RECEIPT” Taşıyıcı ya da Yetkili Acentesince Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak düzenlenen Yolcunun ismi ile uçuş bilgilerini ve uyarıları içeren ve Yolcuya elektronik posta, faks ya da Taşıyıcı Kurallarına göre kabul edilen başka bir yolla gönderilen, Yolcunun istendiğinde gösterilmek üzere uçuş süresince muhafaza etmesi gerektiği belgedir.

“ELEKTRONİK KUPON” Taşıyıcının veritabanında bulunan elektronik bir Uçuş Kuponu veya diğer değerli dokümandır.

“GÜNLER” Resmi tatiller dâhil, haftanın yedi gününü içeren takvim günleri anlamına gelir, şu şartla ki ihbar yönünden ihbarın alındığı gün veya geçerlilik süresinin tespiti yönünden de Biletin düzenlendiği veya uçuşun başladığı gün, dikkate alınmaz.

“KARARLAŞTIRILMIŞ DURAKLAMA YERLERİ” Duraklama yerleri olarak Bilete kaydedilen veya Taşıyıcı tarifelerinde planlanmış duraklama yerleri olarak gösterilen, hareket ve varış yeri dışında, Yolcunun güzergâhı üzerindeki yerlerdir.

“KAYITLI BAGAJ” bagaj kargo kompartımanında taşınan ve tamamen taşıyıcının sorumluluğunda olan bagajdır.

"KAYITSIZ BAGAJ" yolcunun kendi sorumluluğunda olan ve yolcu kabininde ücretsiz taşınan el bagajıdır. **1 / 24 KOD PAYLAŞIMLI/CODESHARE UÇUŞ** Uçuşların Bilette Taşıyıcı hanesinde yazan havayolundan başka bir Taşıyıcı tarafından icra edilebildiği, bir taşıyıcının, anlaşmalı olduğu bir ya da daha fazla taşıyıcı tarafından gerçekleştirilen uçuş için kendi uçuş kodu ve numarasını kullanarak kendi seferiymiş gibi satış yapabildiği uçuşlardır. Taşıyıcının kod paylaşım ortaklarından birinin uçuşunun seçilmesi durumunda, bu uçuşu icra eden Taşıyıcının özellikle 2.4. maddede belirtilen hususlar bakımından İşbu Yolu ve Bagaj Taşıma Genel Koşullarından ayrılan sözleşme koşullarının olabileceği dikkate alınmalıdır.

"KONVANSİYON" Aşağıdakilerden hangisi taşıma akdine uygulanabilirse,

-12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Konvansiyon, (bundan sonraki kısımlarda Varşova Konvansiyonu olarak anılacaktır.)

-28 Eylül 1955 tarihinde La Haye'de değiştirilen şekliyle Varşova Konvansiyonu,

-1955 La Haye ve 1975 Montreal 3 no'lu Ek Protokolü ile değiştirilen şekliyle Varşova Konvansiyonu,

-1975 La Haye ve 1975 Montreal 4 no'lu Protokolü ile değiştirilen Varşova Konvansiyonu

28 Mayıs 1999 tarihli, Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme (bundan sonraki kısımlarda Montreal Konvansiyonu olarak anılacaktır) anlamına gelir.

"MILES&SMILES ÖZEL YOLCU PROGRAMI VE ÖDÜL" her tür hakkının sahibinin TAŞIYICI olduğu özel yolcu programı ile bu program kurallarına göre Ödül Biletler, Refakatçi Biletleri, Upgrade (bir üst sınıfa yükselme) ve TAŞIYICI tarafından belirlenen diğer düzenlemelerdir.

"MÜCBİR SEBEP" Makul olan tüm tedbirler alınmış olsa dahi sonuçları önlenemez olan alışılmadık, beklenmedik, kontrol dışı şartlar.

"SDR" Özel Çekme Hakkı anlamına gelir ve Avro, Japon Yeni, Pound, Sterlin ve ABD Doları para birimlerini içeren bir para sepetinin birleşik para birimi olup Uluslararası Para Fonunun resmi döviz birimi olarak kullanılır.

"SHY-YOLCU HAKLARI" Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik".

"STOPOVER" Taşıyıcı kuralları ve hükümet emirlerine tabi olmak kaydıyla yolcunun yolculuğuna ara vermesine izin verilebilen, kalkış mahalli ile son varış noktası arasında 24 saat veya üzeri planlanmış Duraklamalardır.

"TARİFELELER" gerektiğinde bir kurum tarafından onaylı veya beyan edilmiş olan tarife uygulama kuralları da dâhil olmak üzere uçuş bedelleriyle ek ücretlerdir.

“TAŞIYICI” Bileti düzenleyen hava Taşıyıcısını veya Yolcu ve/veya onun Bagajını taşıyan veya taşımayı üstlenen hava Taşıyıcılarından her biridir.

“TAŞIYICI KURALLARI” Biletin düzenlendiği tarihte geçerli olan ve yürürlükteki ücret tarifelerini de içeren, Yolcu ve/veya Bagaj taşımalarını düzenleyen, Taşıyıcı tarafından yayınlanmış veya oluşturulmuş ve buradaki Taşıma Genel Şartları dışındaki kurallar anlamına gelir.

“UÇUŞ KUPONU” “Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak Biletin bir parçası olarak düzenlenen "Taşıma için geçerlidir" kaydını içeren ve Yolcunun taşımalarının yapılacağı belirli noktaları gösteren kağıt dökümanı ya da Taşıyıcının rezervasyon veritabanında Yolcunun belirli bir uçuşta taşınması için bulunması gerekli elektronik Yolcu rezervasyon girişi kayıdır.

“UÇUŞA BAŞVURU SÜRESİ” Uçuş için ilgili TAŞIYICI tarafından belirlenmiş olan Yolcunun uçuşa kabul işlemlerini tamamlayıp, Yolcu Kuponu/Boarding Pass’ını almış olması gereken asgari süredir.

“YETKİLİ ACENTE” Taşıyıcının hava yolu ile yolcu taşıma hizmetlerinin satışına ilişkin olarak Taşıyıcıyı temsil etmek üzere Taşıyıcı tarafından yetkilendirilen ve yetki verilmiş ise diğer taşıyıcılar da dâhil olmak üzere taşıma hizmetlerinin satışını yapan yolcu satış acentesidir.

“YOLCU” Uçağı sevk ve idare eden uçuş personeli dışında, Taşıyıcının rızası ile usulüne uygun olarak düzenlenen bir Bilet gereği hava aracında taşıdığı veya taşıyacağı tüm kişilerdir.

“YOLCU KUPONU” veya “YOLCU MAKBUZU” Taşıyıcı tarafından veya onun adına düzenlenen Bilette, üstünde “YOLCU KUPONU” veya “YOLCU MAKBUZU” ibaresi bulunan ve Yolcu tarafından muhafaza edilmesi gereken kupondur.

“ZARAR” YOLCUNUN hava aracının içinde ya da herhangi bir kalkış veya iniş faaliyeti sırasında meydana gelen bir kaza nedeniyle maruz kaldığı ölüm, veya bedensel yaralanmalar; BAGAJIN hava taşımaları sırasında ya da taşıyıcının kontrolünde iken uğradığı kısmi ya da tam tahrip, kayıp veya diğer zararlar; Yolcunun ya da Bagajın taşınmasındaki gecikmeden kaynaklanan zararlardır.

## **MADDE 2**

### **KAPSAM**

#### **2.1 GENEL**

2.1.1 Taşıyıcı tarafından ücret karşılığı havayolu ile icra edilen tüm Yolcu ve Bagaj taşımalarına, 2.2-2.5 dışında, buradaki Taşıma Genel Şartları uygulanır.

2.1.2 Taşıyıcı tarafından kendi Taşıma Kurallarında, akitlerinde, Biletlerinde ve paslarında başkaca kural getirilmedikçe, ücretsiz ve indirimli ücret taşımalarına da aynı şekilde buradaki Taşıma Genel Şartları uygulanır.

## **2.2 A.B.D VE KANADA TAŞIMALARINDA**

2.2.1 KANADA'YA VEYA KANADA'DAN TAŞIMALAR Buradaki Şartlar, Kanada içindeki noktalar arasında veya Kanada'daki bir noktaya veya buradan yapılan taşımalara, Kanada'da yürürlükte olan tarifelerde yer aldığı ölçüde uygulanır.

2.2.2 A.B.D'YE VEYA A.B.D.'DEN TAŞIMALAR Buradaki Şartlar 1958 tarihli A.B.D. Federal Havacılık Kanununda tanımlanan hava taşımasına uygulanmaz.

## **2.3 ÖZEL YOLCU UÇAĞI KİRALAMALAR (CHARTERLAR)**

Taşıma bir Özel Yolcu Uçağı Kiralama (Charter) sözleşmesi kapsamında icra edilmekte ise, Yolcu taşımasında Özel Yolcu Uçağı Kiralama sözleşmesinde yer alan şartlar buradaki şartlardan önce geçerli olacaktır. Bagaj taşımasında; Özel Yolcu Uçağı Kiralama sözleşmesinde aksi belirtilmediğı sürece tarifeli seferlerde uygulanan bagaj taşıma genel şartları geçeli olacaktır.

## **2.4 KOD PAYLAŞIMLI/CODESHARE UÇUŞ**

Taşıyıcının kod paylaşım ortaklarından birinin uçuşunun seçilmesi durumunda, uçuş Bilette yazan Taşıyıcıdan başka bir taşıyıcı tarafından icra edilebilir. Uçuşun başka bir taşıyıcı tarafından icrası halinde, uçuşun icrasına bağılı hususlarda bu taşıyıcının hizmet şartları zorunlu olarak uygulanacağından, bu hususlar bakımından ilgili taşıyıcının işbu Yolu ve Bagaj Taşıma Genel Koşullarından ayrılan sözleşme koşulları sözleşme hükmündedir. Bu hususlar için codeshare anlaşmaları sayfasına veya ilgili Taşıyıcının kendi web sayfasına bakılması gerekmektedir. Böyle bir durumda özellikle minimum check-in süreleri, refakatsiz seyahat eden çocuklar, yardıma muhtaç Yolcular, hamile kadınlar veya hastalıklı kişilerin, taşıma için kabulü, evcil hayvan taşıması, uçuşun reddi, uçuşta oksijen tüpü temini, taşımanın reddi ve buna bağılı tazminat ödemeleri, Bagaj teslimi, serbest Bagaj hakkı, kayıp Bagaja bağılı sorumluluk limitleri hususlarının farklılık arz edebileceğı dikkate alınarak, ilgili taşıyıcının taşıma genel koşullarının tümü tetkik edilmeli ve bu kurallara uygun davranılmalıdır.

Taşıyıcı ile bir ya da birden fazla taşıyıcı tarafından icra edilen uçuş içeren bir rezervasyon yapılması halinde, uçuşu icra eden taşıyıcının kim olduğu yolcuya rezervasyon anında, rezervasyon yapıldığı anda uçuşun hangi Taşıyıcı tarafından icra edileceğı bilinmiyorsa ya da rezervasyon gerçekleştirildikten sonra bir değişiklik gerçekleşmiş ise en geç uçuşun hangi Taşıyıcı tarafından icra edileceğinin kesinleştiğı anda bildirilir. Rezervasyonun Taşıyıcının doğrudan kontrolü altında olmayan bir kanal aracılığıyla yapılması halinde (Örn. Taşıyıcının kendi web siteleri dışında seyahat acenteleri ve web siteleri), seferi icra edecek Taşıyıcının kim olduğunu ve Taşıyıcı değişikliklerinin yolcuya bildirilmesi sorumluluğı, EC.2111/2005 nolu Yönetmeliğın 2.3. ve 11. Maddesi uyarınca yolcu ile sözleşme akdeden bu seyahat acenteleri ve web sitelerinin operatörlerine aittir. Yolcunun kod paylaşımli uçuş içeren rezervasyonlarda bu bildirim yapılmasını sağlayacak doğru iletişim bilgisini rezervasyon anında vermesi gerekmektedir.

## 2.5 KANUNLARIN ÜSTÜNLÜĞÜ

Buradaki Genel Şartlarda yer alan veya atıfta bulunan herhangi bir koşul tarafların anlaşması ile feragat edilemeyen uygulanabilir kanunlara, hükümet kararlarına, emirlerine veya taleplerine ve uygulanabildiği ölçüde konvansiyonun bir hükmüne aykırı olursa, mevzuata aykırı olan buradaki koşullar uygulanmaz. Herhangi koşulun geçersizliği diğer koşulların geçerliliğini etkilemez.

## 2.6 TAŞIMA ŞARTLARI TAŞIYICI KURALLARINDAN ÖNCE GELİR

Taşıma Genel Şartları ile Taşıyıcı Kuralları arasında uyumsuzluk halinde, aksi belirtilmedikçe, Taşıma Genel Şartları üstün tutulur, ancak ABD ve Kanada'da yürürlükteki tarifelerin uygulandığı hallerde tarifeler üstün tutulur.

## 2.7 TÜRKİYE İÇ HAT TAŞIMA KURALLARI

2.6 maddesindeki kurala istisna olarak, Yolcu Biletinde veya Taşıyıcı Kurallarında yer alan Türkiye iç hat taşıma kuralları ve şartları söz konusu iç hat taşımaya münhasır olarak buradaki Taşıma Genel Şartlarından önce gelir. Buradaki Taşıma Genel Şartları, söz konusu iç hat kuralları ve şartlarıyla gelişmediği ölçüde Türkiye iç hat taşımaya da uygulanır.

## MADDE 3

### BİLET

#### 3.1 BİLETİN TAŞIMA AKDİNE KARİNE OLMASI

3.1.1 Yolcu Bileti, aksi kanıtlanıncaya kadar, Taşıyıcı ile Bilette adı yazılı Yolcu arasındaki taşıma akdinin varlığına karine teşkil eder. Bilette yer alan akit şartları, buradaki Taşıma Genel Şartlarında yer alan bazı kuralların kısaltılmış şeklidir.

3.1.2 BİLETİN İBRAZİ Yolcu Kuponunu ve kullanılmamış tüm Uçuş Kuponlarını ve bu uçuş için kullanılacak kuponu içeren ve Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak düzenlenmiş geçerli bir Yolcu Biletini ya da elektronik rezervasyon durumunda rezervasyon veritabanında kayıtlı geçerli bir ELEKTRONİK BİLET MAKBUZU/ITINERARY RECEIPT ibraz etmedikçe, havayolu taşımaya hak kazanmaz. İbraz edilen Bilet, Taşıyıcı veya onun yetkili acentesinden başka bir kişi tarafından düzenlenmiş, koparılmış, yırtılmış veya değişikliğe uğramışsa, Yolcu taşımaya hak kazanamaz.

3.1.3 BİLETİN KAYBI VE YIRTILMASI Biletin kaybı veya tümünün veya bir bölümünün yırtılması veya tüm Uçuş Kuponları ile Yolcu Kuponunu içeren bir Biletin ibraz edilememesi halinde, Bileti düzenleyen Taşıyıcı, Yolcunun talebi üzerine söz konusu uçuşlara ilişkin olarak evvelce düzenlenmiş geçerli bir Biletin varlığının Taşıyıcıyı tatmin edecek şekilde Yolcu tarafından ispatı halinde, Taşıyıcı Kuralları öngörmekte ise, böyle bir Bileti veya bir parçasını yeni bir Bilet düzenlemek suretiyle değiştirebilir.

3.1.4 BİLETİN DEVREDİLEMESİ Yolcu Bileti devredilemez. Bir Biletle yolculuk etme hakkına haiz olan kişiden başka bir kişi tarafından uçuş veya ücret iadesi için Bilet ibraz edilirse, Taşıyıcı, iyi niyetle Bileti ibraz edeni taşıdığı veya Bileti ibraz edene iade yaptığı takdirde Taşıyıcı, o Biletle seyahat etme hakkına haiz olan kişiye karşı sorumlu olmaz.

3.1.5 İADESİ OLMAYAN BİLETLER İndirimli Biletlerde çeşitli rezervasyon değişikliği kısıtlamaları ve iadenin mümkün olmaması söz konusu olabilir. Bu tür Biletler hakkındaki iade ve rezervasyon değişikliği şartları ilgili Biletin ücret koşullarından öğrenilebilir.

## 3.2 GEÇERLİLİK SÜRESİ

Taşımanın Genel Şartlarında veya Taşıyıcı Kurallarında veya Bilette, aksi belirtilmedikçe, Bilet, seyahatin başlamasından veya Biletin herhangi bir parçası kullanılmamışsa düzenleme tarihinden itibaren bir yıl için geçerlidir.

### 3.2.1 GEÇERLİLİĞİN UZAMASI

3.2.1.1 Taşıyıcı tarafından, Biletin geçerlilik süresi içinde Yolcunun seyahati;

3.2.1.1 (a) Yolcunun rezervasyonu bulunan bir uçuşun iptal edilmesi,

3.2.1.1 (b) Yolcunun yolculuğa başlama yeri veya varma yeri veya Duraklama Yeri olan tarifeli bir duraklama yerinin iptal edilmesi,

3.2.1.1 (c) Tarifede yer alan bir uçuşun yapılmaması,

3.2.1.1 (d) Yolcunun aktarma yapamamasına sebebiyet verilmesi,

3.2.1.1 (e) Değişik bir hizmet sınıfı konulması,

3.2.1.1 (f) Rezerve edilmiş yerin temin edilememesi, nedenleriyle gerçekleşmemiş ise, Yolcu Biletinin geçerlilik süresi, ücreti ödenmiş Yolcu Biletinin uçuş hizmet sınıfındaki müsait yerin temin edilebildiği Taşıyıcının ilk uçuşuna kadar uzatılır.

3.2.1.2 Bir Bilette sahip Yolcunun, Biletin geçerlilik süresi içinde yaptığı rezervasyon talebi, Taşıyıcı tarafından uçuşta müsait yer olmaması nedeniyle karşılanamazsa, Yolcu Bileti geçerlilik süresi Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak uzatılır.

3.2.1.3 Biletin geçerlilik süresi içinde Yolcu yolculuğa başladıktan sonra hastalığı nedeniyle yolculuğa devam edemezse, bir sağlık raporu ile uçuşa hazır olduğunu belgelediği tarihe kadar veya ücretini ödemiş olduğu hizmet sınıfındaki müsait yerin temin edildiği Taşıyıcının ilk uçuş tarihine kadar Taşıyıcı yolculuğun geri kalan kısmına ilişkin olarak Biletin geçerliliğini uzatır. (Ancak böyle bir uzatma Yolcunun ödediği ücrete uygulanabilir Taşıyıcı Kuralları ile önceden kabul edilmemişse uzatma söz konusu olmayacaktır.) Biletteki Uçuş Kuponları bir veya birkaç Durma Noktası içerdiği takdirde, Taşıyıcı Kurallarına tabi olmak

kaydıyla, böyle bir Biletin geçerliliği sağlık raporunda gösterilen tarihten itibaren üç aydan daha fazla uzatılamaz. Böyle hallerde, yardıma muhtaç Yolcuya refakat eden Yolcunun yakın aile mensuplarına ait Biletlerin geçerlilik süresini de Taşıyıcı aynı şekilde uzatır.

3.2.1.4 Yolcunun yolculuğu sırasında vefatı halinde, en kısa süreli durma şartından sarfinazar edilerek veya geçerlilik süresi uzatılarak, Yolcuya refakat eden kişilerin Biletleri değiştirilebilir. Yolculuğa başlamış bir Yolcunun yakın ailesinden birinin vefatı halinde, Yolcunun ve ona refakat eden yakın aile bireylerinin Biletleri aynı şekilde değiştirilebilir. Böyle bir değişiklik, geçerli ölüm ilmuhaberinin alınmasıyla derhal yapılır ve böyle bir geçerlilik süresi uzatılması vefat tarihinden itibaren (45) günü aşamaz.

### **3.3 UÇUŞ KUPONU SIRALAMASI**

3.3.1 Taşıyıcı Uçuş Kuponlarını ancak Bilette gösterilen kalkış yerindeki sıralamaya göre kabul edecektir.

3.3.2 Uluslararası Bilet, kuponlarda gösterilen kalkış noktasından seyahatin son noktasına kadar, anlaşmalı duraklama noktaları da dahil olmak üzere taşıma için geçerlidir. Uçuş ya da bagaj kuponları yalnızca sırasıyla kullanılabilir. Kuponlar belirtilen sırasıyla kullanılmadığında, bilet geçerliliğini kaybeder ve kullanılamaz.

3.3.3 Her bir Uçuş Kuponu, rezervasyonu kuponda yazılı tarihe ve uçuşun hizmet sınıfına göre taşıma için kabul edilecektir. Uçuş Kuponları rezervasyon kaydı olmadan düzenlenmişse, Yolcunun başvurusu üzerine, ilgili ücret şartlarında ve talep edilen uçuşta müsait yer olması kaydıyla, rezervasyon yapılacaktır.

### **3.4 TAŞIYICI UNVANI VE ADRESİ**

Taşıyıcı unvanı (adı) Bilette kısaltılmış olarak yazılabilir. Bilette Taşıyıcının ilk kısaltılmış unvanı yanındaki "Taşıyıcı" hanesinde yazılı kalkış havaalanı Taşıyıcı adresi olarak kabul edilecektir.

## **MADDE 4**

### **DURMA NOKTALARI (STOPOVERS)**

Taşıyıcı Kuralları ve hükümet emirlerine tabi olmak kaydıyla, Kararlaştırılmış Duraklama Yerlerinde Yolcunun yolculuğuna ara vermesine (Stopover yapmasına) izin verilebilir.

## **MADDE 5**

### **ÜCRETLER VE GİDERLER**

#### **5.1 GENEL**

Bilet ücreti sadece kalkış noktasındaki havaalanından varış noktası havaalanına kadarki taşıma karşılığıdır. Taşıyıcı tarafından ek ücret alınmamışsa, Bilet ücreti havaalanları arasındaki ve havaalanı ile şehir terminalleri arasındaki kara taşımalarını kapsamaz.

## **5.2 UYGULANABİLİR ÜCRETLER**

Uygulanabilir ücretler, Taşıyıcı tarafından veya onun adına ilan edilen veya ilan edilmemiş olsa dahi, Taşıyıcı Kurallarına göre oluşturulmuş ücretlerdir. Taşıyıcı Kurallarına ve hükümet emirlerine tabi olmak kaydıyla, uygulanabilir ücret, Biletin ilk uçuş kuponu ile temin edilen taşımanın başlama tarihindeki uçuşa ilişkin ücrettir. Tahsil edilmiş ücret, uygulanabilir ücret olmadığı takdirde, Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak aradaki ücret farkı duruma göre Yolcu tarafından ödenir veya Yolcuya iade edilebilir.

## **5.3 GÜZERGÂH**

Taşıyıcı Kurallarında başkaca bir hüküm getirilmedikçe, ücretler sadece ilan edilmiş güzergâhlarla ilgili olarak uygulanır. Birden fazla güzergâh için aynı ücret varsa, Yolcu Bilet düzenlenmeden önce güzergâhı seçebilir. Herhangi bir güzergâh seçilmemişse, Taşıyıcı buna kendi karar verir.

## **5.4 VERGİ, HARÇ VE GİDERLER**

Taşıyıcı Kurallarında aksi öngörülmedikçe, hükümet veya başka bir yetkili merci veya bir havaalanı işleticisi tarafından, Yolcuya ilişkin olarak veya Yolcunun herhangi bir hizmet veya imkândan faydalanması nedeniyle tahakkuk eden herhangi bir vergi, harç veya ücret ilan edilmiş ücretlere ve giderlere ilave edilir ve Yolcu tarafından ödenir.

## **5.5 DÖVİZ KURU**

Ücretler ve giderler Taşıyıcı tarafından kabul edilebilir herhangi bir para cinsi ile ödenebilir. Ücretin, ilan edildiği paradan başkaca bir para ile ödenmesi halinde, Taşıyıcı Kurallarıyla tespit edilen döviz kuruna göre ödeme yapılacaktır.

# **MADDE 6**

## **REZERVASYON**

### **6.1 REZERVASYON İSTEKLERİ**

6.1.1 Taşıyıcı veya yetkili Acentesince "kabul edilmiş" olarak kaydedilmedikçe, rezervasyon istekleri teyit olunmaz.

6.1.2 Bazı ücretler, Taşıyıcı Kurallarında belirtildiği üzere, Yolcunun rezervasyon değiştirme veya iptal etme hakkını kaldıran veya sınırlayan şartlar içerebilir.



## **6.2 BİLETLEME SÜRE SINIRLAMASI**

Yolcu, tayin edilmiş Biletleme süresi içinde Bilet ücretini ödemezse (veya Taşıyıcı ile kredili Bilet alış işlemini yapmazsa) Taşıyıcı rezervasyonu iptal edebilir.

## **6.3 ŞAHSİ BİLGİLER**

Yolcu, şahsına ilişkin bilgilerin taşımaya ilişkin rezervasyon yapılması ve yardımcı hizmetlerden yararlanılması, muhaceret ve giriş gereklerinin kolaylaştırılması ve hükümet mercilerine bu bilgilerin hazır bulundurulması gayesiyle Taşıyıcıya verildiğini kabul eder. Bu amaçla, Yolcu, Taşıyıcıya hangi ülkede olursa olsun bu bilgileri muhafaza etme ve bunları kendi bürolarına veya başka Taşıyıcılara veya bu hizmetleri temin edenlere aktarma yetkisini verir.

## **6.4 UÇAKTA OTURMA YERİ**

Taşıyıcı uçakta belirli bir oturma yerini tahsis etmeyi taahhüt etmez ve Yolcu, Biletinin düzenlendiği hizmet sınıfına göre uçuşta kendisine tahsis edilebilen bir oturma yerini kabul eder. Taşıyıcı, güvenlik ve operasyonel sebeplerle yolcunun oturma yerini uçuş öncesi ya da uçuş esnasında dahi değiştirme hakkını saklı tutar.

## **6.5 AYRILMIŞ YERİN KULLANILMAMASI**

Rezervasyonu yapılmış yerin kullanılmaması halinde Yolcudan Taşıyıcı Kurallarına uygun bir hizmet bedeli istenebilir.

## **6.6 REZERVASYON TEYİDİ**

Taşıyıcı Kurallarında yer alan sürelerde ve bu kurallara uygun olarak gidiş ve dönüş rezervasyonlarının Yolcu tarafından teyit edilmesi istenebilir. Böyle bir istemin yerine getirilmemesi çıkış veya dönüş rezervasyonlarının iptali sonucunu doğurabilir.

## **6.7 TAŞIYICI TARAFINDAN YAPILAN ÇIKIŞ REZERVASYONU İPTALİ**

Yolcu bir rezervasyonu kullanmaz ve Taşıyıcıya bilgi vermezse, Taşıyıcı takip eden parkura ilişkin herhangi bir gidiş veya dönüş rezervasyonunu iptal edebilir veya iptalini isteyebilir.

## **MADDE 7**

### **UÇAĞA BİNİŞ İŞLEMİ (CHECK-IN)**

Yolcu, Hükümet formalitelerinin ve hareket ve binış usullerinin tamamlanmasına imkân verecek şekilde Taşıyıcı tarafından belirtilebilecek zamandan geç olmamak üzere, Taşıyıcının binış işlemlerini başlattığı

yere ve biniş kapısına önceden gelecek ve belirlenmiş minimum başvuru zamanı içerisinde biniş işlemlerini tamamlayarak uçuş kartını almış olmalıdır. Yolcu, Taşıyıcının biniş işlemlerini başlattığı yere veya biniş kapısına zamanında gelip minimum başvuru süresi içerisinde Uçuş kartını almazsa veya yolculuk için gerekli vesaike sahip değilse veya yolculuğa hazır değilse, Taşıyıcı Yolcu için ayırdığı yeri iptal eder ve uçuşu geciktirmez. Taşıyıcı, Yolcunun bu maddenin koşullarına uymamasından doğacak gider veya zararından sorumlu olmaz.

## **MADDE 8**

### **TAŞIMANIN REDDİ VE SINIRLANDIRILMASI**

#### **8.1 TAŞIMAYI RED HAKKI**

Taşıyıcı; genel olarak Yolcunun 8. ve 12. maddeleri daha önceki uçuşlarda ihlal etmiş olması ve uçuşa izin verilmesinin Taşıyıcıdan beklenemeyeceği durumların varlığı halinde, takdir yetkisine göre Yolcuyu uçuşlarına kabul etmeme hakkına sahiptir. Bu durumda Taşıyıcı yolcuya Bilet satmayacak; Yolcunun bu yasaklama kararının varlığına rağmen bir şekilde Bilet almış ve uçuşa kabul edilmiş olması halinde, Biletin geçerli ve kurallara uygun olarak düzenlenmiş olması kaydıyla kendisine yalnızca Bilet için ödemiş olduğu ücreti iade edilecek, Yolcunun başkaca bir tazminat hakkı olmayacaktır.

Taşıyıcı bunun yanı sıra güvenlik nedenleriyle veya takdir yetkisini kullanarak aşağıdaki ve benzeri hallerde Yolcu veya Yolcu Bagajını taşımayı reddedebilir;

8.1.1 Kalkış yapılacak, varılacak veya üzerinden geçilecek ülke veya devletlerin uygulanabilir herhangi bir yasasına, kuralına veya emirlerine uymak için böyle bir ret gerekli ise,

8.1.2 Yolcu davranışı, yaşı veya akli veya fiziki durumu alkol veya herhangi bir uyuşturucunun etkisinde olması da dâhil olmak üzere;

8.1.2.1 Taşıyıcının özel yardımını gerektirmekteyse veya,

8.1.2.2 Yolcu rahatsızlığa veya diğer Yolcuların şikayetlerine, itirazlarına uçak içerisinde düzenin bozulmasına neden olursa veya,

8.1.2.3 Yolcu kendisine, diğer kişilere, mürettebata veya mallara herhangi bir risk veya tehlike arz ediyorsa,

8.1.2.4 Yolcu uçağa binişi esnasında ya da öncesinde ya da kalkıştan önce uçak içerisinde uçuş veya yer personeline karşı tehditkar, küçük düşürücü, hakaretamiz ve taciz niteliğinde sözler sarf etmiş veya bu tür fiillerde bulunmuşsa;

8.1.2.5 12. Madde hükümlerine aykırı davranmışsa ve bu kapsamda uçuş personelinin talimatlarına uymamışsa;

8.1.3 Yolcunun Taşıyıcı talimatlarına uymaması böyle bir reddi gerekli kılıyorsa veya daha önceki bir uçuşta Taşıyıcının talimatlarını ihlal etmişse veya ihlal edeceğinin düşünülmesini gerektiren haklı bir durumu veya başkaca sebepler varsa,

8.1.4 Yolcu güvenlik kontrolünü reddetmişse veya,

8.1.5 Yolcu uygulanabilir ücreti veya giderleri veya ödenmesi gereken vergileri ödememişse veya Taşıyıcı ve Yolcu (veya Bilet için ödeme yapan kişinin) arasında mutabık kalınan kredi düzenlemeleri gerçekleşmemişse veya,

8.1.6.1 Yolcu gerekli vesaike sahip değilse, veya

8.1.6.2 Yolcunun transit geçiş yapacağı bir ülkeye giriş yapmaya çalışabileceği, veya

8.1.6.3 Yolcunun uçuş esnasında vesaikini imha edebileceği, veya

8.1.6.4 Taşıyıcı tarafından talep edildiği zaman Yolcunun uçuş ekibine teslim etmesi gereken yolculuk vesaikini teslim etmemesi, veya

8.1.7 Yolcu tarafından ibraz edilen Biletin;

8.1.7.1 Yasa dışı elde edilmiş olması veya düzenleyici Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi dışında başka bir şahıstan satın alınmış olması, veya

8.1.7.2 Çalınmış veya kayıp edilmiş olduğunun rapor edilmesi, veya,

8.1.7.3 Sahte Bilet olması, veya

8.1.7.4 Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi dışında herhangi bir şahıs tarafından üzerinde değişiklik yapılmış veya koparılmış olması, (ki bu durumda Taşıyıcı böyle bir Bilete el koyma hakkını saklı tutar) veya,

8.1.8 Bileti ibraz eden şahsın, Bilette "Yolcu İsmi" hanesindeki şahıs olduğunu ispat edememesi (ki bu durumda Taşıyıcı böyle bir Bilete el koyma hakkını saklı tutar)

8.1.9 Yolcunun ibraz ettiği ödül Bilet Miles&Smiles program kurallarına aykırı olarak düzenlenmişse;

## **8.2 TAŞIMADA SINIRLAMA**

Taşıyıcı Kurallarına göre, refakatsiz çocukların, yardıma muhtaç Yolcuların, hamile kadınların veya hastalıklı kişilerin, taşıma için kabulü, Taşıyıcı ile önceden yapılacak mutabakat ve düzenlemelere tabi olabilir.

Böyle bir Yolcu taşıması esnasında Yolcunun sıhhi durumunun bozulması nedeni ile Taşıyıcıya herhangi bir sorumluluk yüklenemez.

## **MADDE 9**

### **BAGAJ**

#### **9.1 BAGAJ OLARAK KABUL EDİLMİYEN MADDELER**

9.1.1 Yolcu Bagajına aşağıdakiler konulamaz;

9.1.1.1 Madde 1.1.'de yer alan Bagaj tanımına uymayan maddeler,

9.1.1.2 Tehlikeli Maddelerin Havayolu ile Emniyetli Taşınmaları için Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı ICAO'nun Teknik Talimatları ve Uluslararası Hava Taşıyıcıları Birliği IATA'nın Tehlikeli Maddeler Kuralları ve Taşıyıcının Kurallarında tanımlanmış olan ve uçağı veya uçaktaki insanları veya malları tehlikeye sokabilecek nitelikteki maddeler (istek üzerine Taşıyıcıdan daha fazla bilgi edinilebilir)

9.1.1.3 Kalkış yapılan veya varılacak veya üstünden geçilecek herhangi bir devletin kanunları, kuralları veya emirleri ile taşınması yasaklanmış maddeler,

9.1.1.4 Kırılabilir veya bozulabilir nitelikleri haiz olan veya ağırlığı, boyutu bakımından Taşıyıcının görüşüne göre taşıma için uygun olmayan nitelikteki maddeler,

9.1.1.5 Madde 9.10'da yer alan kurallar dışındaki canlı hayvanlar,

9.1.2 Avcılık ve spor amaçları dışında kullanılan ateşli silahların ve mühimmatın Bagaj olarak taşıması yasaktır. Avcılık ve spor amaçlı ateşli silahlar ve mühimmat Taşıyıcı Kurallarına uygun olduğu ölçüde Kayıtlı Bagaj olarak kabul edilebilir. Ateşli silahlar emniyeti kapalı mühimmatsız ve uygun şekilde paketlenmiş olacaktır. Mühimmatın taşıması 9.1.1.2'de belirtildiği şekilde ICAO ve IATA Tehlikeli Maddeler Kurallarına tabidir.

9.1.3 Yolcu, Kayıtlı Bagajı içinde kırılabilir ve bozulabilir maddeler, elektronik cihazlar, para, mücevher, değerli madenler, gümüş eşya, senetler veya diğer ticari değerli kağıtlar, pasaport ve diğer hüviyet veya örneklerini bulundurmamalıdır.

9.1.4 Taşıyıcı Kurallarına uygun olduğu ölçüde antika ateşli silahlar, kılıçlar, kamalar, bıçaklar ve benzeri nesnelere şeklindeki silahlar Kayıtlı Bagaj olarak kabul edilebilir, ancak Yolcu kabinine alınamaz.

9.1.5 İşbu 9.1. maddede belirtilen maddelerden herhangi birinin taşınması yapılmışsa, Bagaj olarak taşınması yasaklanmış olsun veya olmasın, buradaki taşıma, taşıma giderlerine, sorumluluk sınırlamasına ve buradaki Taşıma Genel Şartlarının hükümlerine tabidir.

## **9.2 TAŞIMAYI REDDETME HAKKI**

9.2.1 Taşıyıcı, 9.1'de Bagaj olarak taşınması yasaklandığı belirtilen ve benzeri maddelerin Bagaj olarak taşınmasını reddedebilir ve başta fark etmediği ancak ileri taşımalarda bu maddelerin varlığını fark ettiği hallerde de taşımayı reddedebilir.

9.2.2 Taşıyıcı boyutu, şekli, ağırlığı, niteliği veya operasyonel sebepler nedeniyle herhangi bir nesneyi Bagaj olarak taşımayı reddedebilir.

9.2.3 Taşıyıcı ile taşımaya ilişkin ön mutabakat ve düzenlemeler yapılmadıkça, uygulanabilir ücretsiz Bagaj hakkını aşan Bagajı, Taşıyıcı yolcuya herhangi bir bildirimde bulunmaksızın ve bundan dolayı tazminat vermeksizin daha sonraki uçuşlarda taşıyabilir. Yolcu söz konusu gecikme nedeniyle herhangi bir tazminat talebinde bulunmayacaktır.

## **9.3 ARAMA HAKKI**

Güvenlik ve emniyet nedenleriyle Yolcunun kendisinde ve Bagajında 9.1.1'de yer alan maddelerin veya 9.1.2 gereği Taşıyıcıya bildirilmemiş herhangi bir silahın veya mühimmatın bulunup bulunmadığının tespiti için Taşıyıcı, Yolcudan kendisinin veya Bagajının aranmasına müsaade etmesini isteyebilir ve Yolcunun bulunmadığı hallerde aramayı yapabilir veya yaptırabilir. Yolcu Taşıyıcının bu isteğine uymazsa Taşıyıcı Yolcuyu ve Bagajını taşımayı reddedebilir.

## **9.4 KAYITLI BAGAJ**

9.4.1 Kaydedilecek Bagajın Taşıyıcıya tesliminden itibaren, Taşıyıcı her bir parça için bir Bagaj Tanıtım Etiketini düzenler ve Bagajı muhafazası altına alır.

9.4.2 Bagajın üzerinde isim, kısaltmalar veya şahsi tanıma kayıtları yoksa, Yolcu Bagajını teslim etmeden önce Bagaja şahsi kayıtlarını (isim, soyadı, adres, telefon numarası) içeren bir yazı veya etiket ekler.

9.4.3 Kayıtlı bagaj yolcu ile aynı uçuşta taşınır. Ancak operasyonel sebepler, güvenlik ya da emniyet tedbirleri nedeniyle aynı uçuşta taşınamayan kayıtlı bagajların, bir sonraki en uygun sefer ile sevki sağlanır. Böyle bir durumda, yolcu talebine göre kayıtlı bagaj havalimanından teslim alınır veya rapor oluştururken belirttiği adrese sevk edilir. İlgili ülkenin gümrük kuralları bagajın yalnızca yolcuya teslimini gerektirmiyorsa, ayrıca teslimatta eve teslim seçeneği mümkün değilse, bagaj havalimanında teslim edilebilir. Kayıtlı bagaj ayrıca yolcunun talebi üzerine yolcunun adresine gönderilebilir. İşbu şartların 16. Maddesinde yer alan (Zarardan Sorumluluk) haklarınız saklıdır.

## 9.5 ÜCRETSİZ BAGAJ HAKKI

Taşıyıcı Kurallarında belirtilen şartlarda ve sınırlamalar içinde Yolcular Ücretsiz Bagaj Hakkına sahiptir. Kod paylaşımli uçuşlarda, uçuşu icra eden Taşıyıcının Bagaj taşıma kuralları farklılık gösterebileceğinden bu kurallar ilgili havayolunun sayfasından kontrol edilmelidir.

## 9.6 FAZLA BAGAJ

Yolcu, Taşıyıcı Kurallarında belirtilen şekilde ve oranda Ücretsiz Bagaj Hakkını aşan Bagaj taşıması için bir ücret ödeyecektir. Taşıyıcı Ücretsiz Bagaj Hakkını aşan bir fazla bagajı taşımayı kapasite kısıtlaması veya Operasyonel zorunluluklar nedeniyle reddedebilir. Yolcu fazla bagaj ücreti ödemiş dahi olsa, Taşıyıcı Operasyonel nedenlerle Ücretsiz Bagaj Hakkını aşan fazla bagajı taşımama hakkına sahiptir. Taşıyıcı bu durumda yolcuya ödediği ücret iade edecektir.

## 9.7 AŞAN DEĞER BİLDİRİMİ VE ÜCRETİ

9.7.1 Taşıyıcı Kurallarında Yolcuya, Bagajı için ek değer bildirme olanağı tanınmakta ise, Yolcu Kayıtlı Bagaj için uygulanabilir sorumluluk sınırlarını aşan bir Değer Bildirimi yapabilir. Yolcu böyle bir bildirim yaptığı takdirde, yürürlükteki Taşıyıcı Kurallarına uygun bir ücret ödeyecektir.

9.7.2 Taşımanın bir kısmını icra edecek başka bir Taşıyıcı tarafından böyle bir olanak tanınmadığı hallerde, Taşıyıcı Kayıtlı Bagaja ilişkin bir Aşan Değer Bildirimini kabul etmeyi reddedebilir.

## 9.8 KAYITSIZ BAGAJ (EL BAGAJI/KABİN BAGAJI)

9.8.1 Kayıtsız Bagaj (el Bagajı/kabin Bagajı) Yolcunun kendi sorumluluğunda olan Yolcu kabininde ücretsiz taşınan Bagajdır. Söz konusu Bagaj, Yolcunun önündeki koltuğun altına veya uçağın Yolcu kabininde baş üstü dolaplarına konulmaya uygun olmalıdır. Taşıyıcı tarafından aşırı ağır veya boyutlu olduğu tespit edilen maddeler Yolcu kabinine alınmaz.

9.8.2 Kargo bölümünde taşınması uygun olmayan nesnelere (örneğin müzik aleti gibi hassas olanlar ve benzerleri) önceden bildirilmesi ve Taşıyıcının da müsaade etmesi kaydıyla Yolcu kabininde taşınabilir. Bu şekildeki nesnelere taşınması için ayrı bir ücret uygulanabilir.

## 9.9 BAGAJIN TESLİM ALINMASI

9.9.1 Varış ve Durma Noktalarında Bagaj teslim hazır hale gelir gelmez Yolcu Bagajını alacaktır.

9.9.2 Sadece Bagajın kayıt edildiği anda Yolcuya teslim edilen Bagaj Kuponu ve Bagaj Tanıtım Etiketini hamili, Bagajı teslim almaya yetkilidir. Bagaj Kuponu düzenlenmiş ve Bagaj diğer usullerle tanımlanmış ise Bagaj Tanıtım Etiketinin ibraz edilmemesi, Bagajın teslimini engellemez.

9.9.3 Bagajı talep eden kişi Bagaj Kuponunu gösteremiyor ve Bagaj Tanıtım Etiketini ile Bagajını tanımlayamıyorsa, Bagajın üzerindeki hakkını Taşıyıcıyı tatmin edecek şekilde ispatlayabildiği takdirde,

Taşıyıcı Bagajı Yolcuya teslim eder; şu şartla ki, Taşıyıcı tarafından istendiği takdirde, bu kişi Bagajın teslimi nedeniyle Taşıyıcının uğrayacağı zarar, ziyan veya giderleri tazmin edeceğine dair Taşıyıcıya yeterli güvence verecektir.

9.9.4 Şikayette bulunmadan Bagajın teslim anında kabulü, Bagajın iyi şartlarda, eksiksiz ve taşıma akdine uygun olarak teslim alındığına karine teşkil eder.

## **9.10 HAYVANLAR**

9.10.1 Geçerli aşı ve sağlık sertifikasına, giriş izinlerine ve varış veya transit ülkelerince istenen diğer belgelere haiz olan köpek, kedi, ev kuşu ve diğer evcil hayvanlar gibi hayvanlar, Taşıyıcı ile önceden mutabık kalmak kaydıyla Taşıyıcı Kurallarına tabi olarak taşıma için kabul edilebilir. Yolcu kabini içerisinde ve uçak kargo kompartımanında canlı hayvan taşınabilmesi için rezervasyon uçuş saatinden en geç 6 saat öncesine kadar yapılmalı ve onaylı olmalıdır. Canlı hayvanlar, onaylı rezervasyonun olmaması durumunda ilgili uçuşun kapasite durumuna göre istasyon yetkilisinin onayı ile uçuşa kabul edilebilirler.

9.10.2 Hayvan, kafesi ve yiyeceği ile birlikte Bagaj olarak kabul edilmişse, Ücretsiz Bagaj Hakkı içinde mütalaa edilmez ve Yolcu tarafından ücreti ödenecek bir fazla Bagajı oluşturur.

9.10.3 Görme/duyma engelli Yolculara refakat eden kılavuz köpekleri kafesleri ve yiyecekleriyle birlikte Taşıyıcı Kurallarına tabi olarak, Ücretsiz Bagaj Hakkına ilaveten ücretsiz olarak taşınır.

9.10.4 Hayvan taşınmasının kabulü, Yolcunun bu hayvana ilişkin tüm sorumluluğu yüklenmesine bağlıdır. Hayvanın herhangi bir ülkeye veya eyalete veya herhangi bir mahalle girişine veya oradan geçişine izin verilmemesi nedeniyle bu hayvanın ölümünden, hastalanmasından, gecikmesinden veya kaybından veya yaralanmasından veya bu sebeple ortaya çıkabilecek masraf ve sair zararlardan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

## **MADDE 10**

### **UÇUŞ TARİFELERİ, UÇUŞ İPTALLERİ**

#### **10.1 UÇUŞ TARİFELERİ**

Taşıyıcı, yolculuk tarihinde yayımlanmış uçuş tarifelerine uymayı ve Yolcu ve Bagajını makul sürede taşımak için gerekli gayreti göstermeyi üstlenir.

#### **10.2 PLANLANMIŞ UÇUŞ DEĞİŞİKLİKLERİ, İPTALİ VS.**

Taşıyıcı kontrolü dışındaki nedenlerle uçak tipini veya uçuş güzergâhını değiştirebilir ancak taşıyıcı kaynaklı hizmet aksaklıklarda, taşıyıcı yetkilisinin tespit ve onayına istinaden; Uçuş aksaklıklarına sebebiyet veren taşıyıcı havayolu, yolcuya verilecek hizmetlerden sorumludur.

10.2.1 Uçuş aksaklıkları nedeniyle yapılacak bilet işlemleri **istek dışı (involuntary)** kapsamında yapılır.

10.2.2 Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) gereğince yolcunun planlamış olduğu seyahatinin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda biletin **tam (full)** iadesi yapılır.

10.2.3 Bilet ücretinin satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler (**Mil**, ücretsiz bilet vb.) olarak en geç **7** gün içerisinde iade edilmesi ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması gerekmektedir.

10.2.4 Yolcunun çıkış noktasından veya çıkış noktasına en yakın istasyondan, varış noktasına veya varış noktasına en yakın istasyona bilet ücret farkı alınmadan seyahati sağlanır.

10.2.5 Uçuş iptal saati ile yolcuya sunulan yeni alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki sürenin **8** saat ve üzeri olması durumunda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişinin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.

## **MADDE 11**

### **İADELER**

#### **11.1 GENEL**

Taşıma akdine uygun olarak taşımanın Taşıyıcı tarafından temin edilememesi veya Yolcunun isteği ile değişiklik düzenlemesi yapılması halinde, Taşıyıcı Kurallarına ve bu maddeye uygun olarak, kullanılmamış Bilete veya onun bir parçasına ilişkin iade yapılır.

#### **11.2 İADENİN YAPILACAĞI KİŞİ**

11.2.1 Bu maddede aşağıda yer alacak hükümler dışında, yeterli delil göstermesi halinde adı Bilette yazılı kişiye veya Biletin ücretini ödemiş olan kişiye iade yapmaya Taşıyıcı yetkili kılınmıştır.

11.2.2 Bilet ücreti Bilette adı yazılı Yolcudan başka bir kişi tarafından ödenmiş ve Taşıyıcı iade için Bilette kısıtlama kaydı koymuşsa, Taşıyıcı sadece Bilet ücretini ödeyen kişiye veya bu kişinin talimatına göre ücret iadesi yapacaktır.

11.2.3 Kayıp Bilet halinde iade sadece, Yolcu Kuponu veya Yolcu Makbuzu ile birlikte kullanılmamış tüm Uçuş Kuponlarını Taşıyıcıya teslim eden Biletin sahibine veya onun adına yeterli delil gösteren kişiye yapılabilir.



11.2.4 Yolcu Kuponu veya Yolcu Makbuzu ile kullanılmamış tüm uçuş kuponlarını ibraz eden, 11.2.1 veya 11.2.2 hükümleri uyarınca Taşıyıcının iade yapılabilecek kişi olduğu sonucuna vardığı bir kişiye yapılan iade, geçerli bir ücret iadesi sayılır ve Taşıyıcı sorumluluktan ve diğer tüm iade yükümlülüklerinden kurtulur.

### **11.3 İSTEĞE BAĞLI OLMAYAN İADE**

Taşıyıcı, bir uçuşu iptal ederse, tarifeye göre icrası gereken uçuşu yapamazsa, Yolcunun Durma Noktası olarak biletlendiği veya tasarladığı bir Durma Noktasında durma yapamazsa, önceden teyit edilmiş yeri temin edemezse veya rezervasyonu olan bağlantılı bir uçuşa Yolcuyu ulaştıramazsa, iade tutarı olarak;

11.3.1 Biletin herhangi bir bölümü kullanılmamışsa, ödenen Bilet ücretine eşit bir meblağ;

11.3.2 Biletin bir bölümü kullanılmış ise, aşağıdaki hallerdeki iadelerden yüksek olanı,

11.3.2.1 Yolculuğun kesilme noktasından varış yerine veya bir sonraki Durma Noktasına tek yön gidiş ücretini (uygulanabilir indirimler ve giderler düşüldükten sonra) veya,

11.3.2.2 Ödenen Bilet ücreti ile kullanılan taşıma için ödenen ücret arasındaki farkı, ödeyecektir.

### **11.4 İSTEĞE BAĞLI İADE**

Yolcu bu madde fıkralarındaki nedenlerden başka bir nedenle Bilet ücretinin iadesini isterse,

11.4.1 Eğer bir Biletin herhangi bir bölümü kullanılmamış ise, uygulanabilir indirimler ve hizmet giderleri düşüldükten sonraki ödenen Bilet ücretine eşit bir meblağ,

11.4.2 Eğer bir Biletin herhangi bir bölümü kullanılmış ise, uygulanabilir indirimler ve hizmet giderleri düşüldükten sonra ödenen Bilet ücreti ile Biletin kullanıldığı noktalar arasındaki ücretin farkı iade olarak ödenir.

### **11.5 KAYIP BİLETTE İADE**

11.5.1 Bilet veya bir bölümü kaybolursa, Taşıyıcının kayba ilişkin ispatı tatmin edici bulması ve uygulanabilir hizmet gideri ödenmesi halinde aşağıdaki şartlarla ücret iadesi yapılabilir.

11.5.1.1 Bu kayıp Bilet veya bir bölümü kullanılmamışsa, daha önce ücreti iade edilmemişse veya yeniden düzenlenmemişse,

11.5.1.2 İade yapılan kişi, Taşıyıcı tarafından hazırlanacak bir yazı ile, kayıp Biletin herhangi bir kişi tarafından kullanılması veya Bilette sahip herhangi bir kişiye ücret iadesi yapılması halinde, iade edilen ücreti Taşıyıcıya ödemeyi kabul ve taahhüt ederse.

## **11.6 İADE TALEBİNİ RED HAKKI**

11.6.1 Taşıyıcı Kurallarında yer alan Biletin geçerlilik süresinin bitiminden sonra iade başvurusu yapılırsa, Taşıyıcı iadeyi reddedebilir.

11.6.2 Yolcu ülkede kalması için müsaadesi olduğunu veya başka bir Taşıyıcı veya taşıma yolu ile ülkeden ayrılacağını Taşıyıcıyı tatmin edecek şekilde ispat etmedikçe, Taşıyıcıya veya bir ülkenin hükümet yetkililerine oradan ayrılma isteğinin ispatı olarak gösterilen bir Biletin ücret iade talebini Taşıyıcı reddedebilir.

## **11.7 DÖVİZ KURU**

Tüm ücret iadeleri Biletin satın alındığı ve iadenin yapıldığı ülkenin kanunlarına, yasal düzenlemelerine ve kurallarına veya emirlerine tabidir.

Kaideten iade, Bilet ücretinin ödendiği para cinsinden yapılır. Ancak Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak başka bir para cinsinden de iade yapılabilir.

## **11.8 İADEYİ YAPABİLECEK KİŞİ**

İsteğe bağlı iadeler sadece Bileti düzenleyen Taşıyıcı tarafından veya bu konuda yetki verilmiş Acentesi tarafından yapılabilir.

## **MADDE 12**

### **UÇAK İÇİNDE DAVRANIŞ**

12.1 Yolcu uçağın içinde, uçağı veya herhangi bir kişiyi veya malı tehlikeye düşürecek şekilde davranışta bulunursa veya uçuş personelinin görevlerini yapmasını engellerse veya uçuş personeli talimatlarına uymazsa veya diğer Yolcuların makul itirazlarına sebebiyet verirse, Taşıyıcı, Yolcuyu zapt etmek ve uçaktan indirmek de dâhil olmak üzere, böyle bir davranışın devamını önlemek için gerekli gördüğü tedbirleri alabilir.

12.2 Yolcu, uçakta portatif radyo, radyo kontrollü oyuncaklar walkie-talkie'ler, cep telefonu, dizüstü bilgisayar, tablet bilgisayar, PDA, CD, DVD ve MP3 oynatıcılar da dâhil olmak üzere elektronik oyunlar veya yayın yapan cihazların kullanılması konusunda uçak içerisinde yapılacak olan anonslara uymak zorundadır. Yolcu, Taşıyıcının izni olmadan uçakta sair herhangi bir elektronik yayım cihazı kullanamaz, ancak, işitme cihazları ve kalp düzenleyici cihazlar kullanılabilir.

12.3 Yolcu kalkış ve iniş sırasında kemer ikaz ışıkları sönünceye kadar yerinde oturmalı, ayağı kalkmamalı ve emniyet kemerini bağlı tutmalıdır. Yolcu bu yönde kabin memurları ve amirlerinin ikazlarına kesin olarak uymakla yükümlüdür.

## **MADDE 13**

### **TAŞIYICI DÜZENLEMELERİ**

Hava taşıma akdinin ifası sırasında Taşıyıcı ek hizmetlerin temini için düzenlemeler yapmayı kabul ederse, bu tür düzenlemelerden, ihmali dışında Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

## **MADDE 14**

### **İDARİ FORMALİTELER**

#### **14.1 GENEL**

Yolcu, kalkış ve varış ülkelerinin veya üzerinde uçulan ülkelerin kanunlarına, yönetmeliklerine, kurallarına, emirlerine, taleplerine ve yolculuk gereklerine ve Taşıyıcı Kurallarına ve talimatlarına uymakla sorumludur. Bu kanunlara, kurallara, emirlere, taleplere ve icaplara uyulması veya vize veya gerekli vesaikin temini bakımından yazılı olsun veya olmasın, Taşıyıcının herhangi bir personeli veya Acentesi tarafından verilen yardım ve bilgilerden veya Yolcunun vize veya sair vesaiki temin edememesinden veya bu kanunlara, yönetmeliklere, emirlere, taleplere, gereksinimlere, kurallara ve talimatlara Yolcunun uymamasından doğan sonuçlardan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

#### **14.2 SEYAHAT VESAİKİ**

Yolcu, ilgili ülkelerin kanunları, yönetmelikleri, emirleri, talepleri gereği istenen tüm çıkış, giriş, sağlık ve sair konulara ilişkin vesaiki göstermek zorundadır. Taşıyıcı, kanunlar, yönetmelikler, emirler, talepler ve gereklere uymayan veya vesaiki bu kurallara uygun olmayan veya Taşıyıcının söz konusu vesaikin kopyasını alıp muhafaza etmesine izin vermeyen Yolcuyu taşımayı ret etme hakkını veya bu nedenle herhangi bir zarara maruz kaldığı takdirde rücu hakkını saklı tutar.

#### **14.3 ÜLKEYE GİRİŞİN REDDİ**

Varış veya transit ülkesi olsun veya olmasın herhangi bir ülkede Yolcunun kabul edilmemesi nedeniyle hükümet emri ile veya kanun gereği Taşıyıcıdan Yolcuyu yolculuğun başlangıç noktasına veya diğer bir yere geri götürmesi istenirse, Yolcu uygulanabilir ücreti ödeyecektir. Taşıyıcı, taşımanın kullanılmamış kısmı için Yolcunun ödemiş bulunduğu paraları veya Yolcunun Taşıyıcıda bulunan herhangi bir parasını veya alacağını bu taşıma ücreti olarak kullanabilir veya karşılık tutabilir. Girişin reddedildiği veya ülkeden Yolcunun dışarı çıkarıldığı yerlere kadarki taşıma için Taşıyıcının aldığı ücret Taşıyıcı tarafından iade edilmez.

#### **14.4 PARA CEZASI, ALIKOYMA GİDERLERİ VE DİĞER ÖDEMELERDEN YOLCU SORUMLUDUR**

Yolcunun ilgili ülkelerin kanunlarına, yönetmeliklerine, kurallarına, emirlerine, taleplerine ve yolculuk gereklerine uymaması veya istenen vesaiki vermemesi nedeniyle Taşıyıcıdan herhangi bir para cezası

ödemesi veya tevdi etmesi veya herhangi bir gideri yapması istenirse, Yolcu bu şekilde Taşıyıcı aleyhine tahakkuk etmiş, taşıyıcı tarafından ödenmiş veya tevdi edilmiş parayı ve yapılan herhangi bir gideri Taşıyıcıya derhal ödeyecektir. Taşıyıcı, taşımanın kullanılmamış kısmı için Yolcunun ödemiş bulunduğu paraları veya Yolcunun Taşıyıcıda bulunan herhangi bir parasını veya alacağını bu taşıma ücreti olarak kullanabilir veya karşılık tutabilir.

#### **14.5 GÜMRÜK KONTROLÜ**

Talep halinde, Yolcu, Kayıtlı veya Kayıtsız Bagajının gümrük veya sair hükümet yetkililerinin kontrolü sırasında hazır bulunacaktır. Böyle bir talebe uyulmamasından dolayı Yolcunun uğrayacağı herhangi bir zarar ve ziyandan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

#### **14.6 GÜVENLİK KONTROLÜ**

Yolcu, hükümet veya havalimanı veya Taşıyıcı yetkililerinin herhangi bir güvenlik kontrolüne uyacaktır.

### **MADDE 15**

#### **BİRBİRİ ARDI GELEN TAŞIYICILAR**

Birbiri ardınca gelen Taşıyıcılar tarafından yapılan taşıma, ister bir Biletle ister bir Bilet ve bu taşımayla bağlantılı olarak düzenlenmiş Bağlantılı Biletle yapılmış olsun, tek bir taşıma kabul edilecektir.

### **MADDE 16**

#### **ZARARDAN SORUMLULUK**

16.1 "Konvansiyon"un uygulandığı uluslararası bir taşıma olması halinde, buradaki taşımaya Konvansiyon ile getirilmiş olan sorumluluk kuralları ve sınırlamaları uygulanır.

16.2 Uluslararası taşıma niteliğinde olmayan taşımaya;

16.2.1 Eğer Türk kanunları uygulanabilir ise, Taşıyıcının sorumluluğu 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu hükümlerine tabidir.

16.2.2 Sadece kendi kusuru nedeniyle Yolcunun veya Bagajın zarara uğraması halinde Taşıyıcı sorumlu olacaktır. Yolcunun müterafık kusuru varsa Taşıyıcının sorumluluğu mevzuat hükümlerine tabi olarak azaltılabilecek veya kaldırılabilir.

16.2.3 Taşıyıcının Zarar vermek kastıyla veya zararın doğma ihtimali olduğunu bilerek pervasızca yaptığı bir fiil veya ihmali dışında;

16.2.3.1 Her bir Yolcunun ölümü, yaralanması veya bedensel zararına ilişkin olarak Taşıyıcının sorumluluğu, uçuşun tabi olduğu Konvansiyondaki sorumluluk miktarı ile sınırlıdır. Ancak mevzuat tahtında farklı bir sorumluluk sınırlaması varsa, o sorumluluk sınırlaması uygulanır.

16.2.3.2 Buradaki Taşıma Genel Şartlarında aksi belirtilmedikçe gecikme halinde Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

16.3 Konvansiyon uygulansın veya uygulanmasın; yukarıdaki hükümlerle çelişmemek üzere;

16.3.1 Taşıyıcı ancak kendi uçuşlarında meydana gelen Zarardan sorumludur. Bir başka Taşıyıcının uçuşları için bir Bilet düzenleyen veya Bagaj kaydeden Taşıyıcı bunu sadece bu diğer Taşıyıcının temsilcisi olarak yapar. Bununla beraber, Kayıtlı Bagaja ilişkin olarak Yolcu ilk veya son Taşıyıcıya dava açma hakkına sahiptir.

16.3.2 Taşıyıcının ihmali sonucu meydana gelmedikçe Kayıtsız Bagaja ilişkin Zarardan Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır. Eğer Yolcunun müterafik kusuru varsa Taşıyıcının sorumluluğu müterafik kusura ilişkin uygulanabilir mevzuat hükümlerine tabi olacaktır.

16.3.3 Taşıyıcı, herhangi bir Kanun hükmünü veya Hükümet kararlarını, taleplerini veya icaplarını yerine getirmesinden doğacak Zarardan, aynı şekilde Yolcunun bunlara uymamasından meydana gelecek Zarardan sorumlu olmayacaktır.

16.3.4 Zarar vermek kastıyla veya zararın doğması ihtimali olduğunu bilerek pervasızca yaptığı bir fiil veya ihmali dışında, Taşıyıcının sorumluluğu,

a) Uçuş Lahey Protokolü ile tadil edilen Varşova Sözleşmesi kurallarına tabi ise: Kayıtlı Bagaj için kilo başına 250 Poincare Franc ve Kayıtsız Bagaj Zararı için Yolcu başına 5000 Poincare Franc ile (birçok ülkenin mevzuatına göre 250 Poincare Franc, 20 ABD Doları ve 5000 Poincare Franc, 400 ABD Doları veya muadili mahalli para cinsi olarak uygulanacaktır.)

b) Uçuş Montreal Konvansiyonu kurallarına tabi ise; Kayıtlı Bagajın kaybolması gecikmesi veya hasara uğraması halinde yolcu başına tazminat sorumluluğu 1288 SDR ile sınırlıdır.

Eğer kanuna göre değişik sorumluluk sınırlamaları mevcut ise bu değişik sınırlamalar uygulanır. Eğer Bagaj ağırlığı Bagaj Kuponuna kaydedilmemişse, Kayıtlı Bagaj ağırlığı toplamının Taşıyıcı Kurallarında öngörülen ilgili hizmet sınıfına göre Ücretsiz Bagaj Hakkını aşmayacağı kabul edilir. Eğer 9.7. hükmüne uygun olarak Kayıtlı Bagaj için Aşan Değer Bildirimi yapılmış ise, Taşıyıcı bu bildirim yapılan değer kadar ödeme yapmakla sorumludur.

16.3.5 Taşıyıcının sorumluluğu sorumluluk limitini aşmamak kaydı ile ispatlanan gerçek Zarar miktarı ile sınırlıdır. Taşıyıcı bunun dışındaki, dolaylı zararlardan sorumlu olmayacaktır.

16.3.6 Taşıyıcı, Yolcu Bagajı içindeki bir mal nedeniyle Yolcunun yararlanmasından veya Yolcu Bagajının hasara uğramasından sorumlu olmaz. Herhangi bir Yolcunun malı diğer bir kişiye veya başka bir kişinin malına veya Taşıyıcının malına Zarar verirse, bu Yolcu Taşıyıcının uğradığı tüm Zarar ve ziyanı tazmin edecektir.

16.3.7 Taşıyıcı, Yolcu Kayıtlı Bagajı içindeki kırılabilir ve bozulabilir maddelerin, elektronik cihazların, paranın, mücevherin, değerli madenlerin, gümüş eşyanın, senetlerin veya diğer ticari değerli kağıtların, pasaport ve diğer hüviyetlerin veya örneklerinin uğradığı Zarardan sorumlu olmayacaktır. Amerika içinde herhangi bir ulaşım noktasına gidiş/geliş için yapılan yolculuklarda taşıyıcı tarafından bagaj kontrolü yapıp kabul edildiğinde bu maddedeki sınırlamalar geçerli değildir. Ancak diğer uçuşlarda, yürürlükte olan kanun çerçevesinde, taşıyıcıya yönelik sorumluluk sınırlamalarına bağlı kalınacaktır.

16.3.8 Yaşı, akli veya fiziki durumu kendisine tehlike veya risk yaratmakta olan bir Yolcu taşınmasında yukarıdaki belirtilen bu durumlara bağlı olarak veya bu durumların ağırlaşması neticesi bu Yolcunun ölümü dâhil herhangi bir hastalığından, yaralanmasından veya maluliyetinden Taşıyıcı sorumlu olmayacaktır.

16.3.9 Taşıyıcının sorumluluğunu sınırlandıran veya muaf tutan hükümler, Taşıyıcının temsilcilerine, acentelerine, personeline, adamlarına ve Taşıyıcının uçağını kullandığı kişiye ve bu kişinin temsilcilerine, personeline ve adamlarına da aynen uygulanır. Taşıyıcıdan ve temsilcilerinden, personelinden ve adamlarından talep edilebilecek toplam tazminat miktarı Taşıyıcının sorumluluk üst sınırlarını aşamaz.

16.4 Açıkça belirtilmedikçe, buradaki hiçbir kural Konvansiyondan veya mevzuattan kaynaklanan sorumluluk sınırlaması veya sorumluluktan ari olma hakkında feragat anlamına gelmeyecektir.

## **16.5 ÖZEL ANDLAŞMA**

### **16.5.1. GENEL**

Taşıyıcı, 12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkındaki Konvansiyonda veya 28 Eylül 1955 tarihinde La Haye'de imzalanan Protokol ile tadil edilen Varşova Konvansiyonunda ve Montreal Konvansiyonunda öngörülen sorumluluk sınırlamalarından yararlanacaktır. Bununla beraber, Varşova Konvansiyonunun 22 (1) maddesine uygun olarak IATA Intercarrier Agreement'a (IIA) ve/veya Measures to Implement IATA Intercarrier Agreement'a (MIA) taraf olan ve/veya 2027/97 sayılı EEC Konsey Kurallarını uygulayan Türk Hava Yolları A.O. kendisi tarafından icra edilen ve Varşova Konvansiyonunun uygulandığı tüm uluslararası taşımalarda yolcusunun ölümü, yaralanması ve bedensel zarara uğraması hallerine münhasır olarak, Konvansiyonun 22/1. Maddesinde belirlenen sınırlamalara dayanarak savunma yapmaktan ve halihazırda 113.100 SDR'ye kadar Varşova Konvansiyonunun 20/1 maddesine istinaden sorumsuzluk defi öne sürmekten feragat etmiştir.

Türk Hava Yolları A.O. işbu madde ile belirlenen sorumluluk rejimini sadece kendi adına ve kendisi tarafından icra edilen taşımaya ilişkin olarak kabul etmiş olup, taşımının bir bölümünü gerçekleştiren

diğer bir taşıyıcının icra ettiği taşıma için diğer taşıyıcıya hiçbir sorumluluk yüklememiş ve taşımanın diğer taşıyıcının gerçekleştirdiği bölümüne ilişkin hiçbir sorumluluk üstlenmemiştir.

İşbu özel anlaşma tahtında Türk Hava Yolları yolcularına uygulanacak sorumluluk rejimi, IIA ve MIA'ya ve 2027/97 sayılı EEC regülasyonu ile belirlendiği üzere aşağıdaki gibidir. Söz konusu kurallar ile aşağıdaki kuralların uyumsuzluğu, yorumu veya uygulaması ile ilgili hususlarda yukarıdaki enstrümanlar esas alınacaktır.

#### 16.5.2 TAŞIYICININ SORUMLULUĞU

A. Yolcu ölümü veya yaralanması veya bedensel zarara uğraması halinde halihazırda 113.100 SDR'ye kadar olan zararlarla Taşıyıcı kendisi ve adamlarının her türlü tedbirleri aldıklarını veya almalarının imkânsız olduğunu ispat ile sorumluluktan kurtulma defini öne sürmeyecektir.

B. (A) paragrafı hükmüne bakılmaksızın ölen veya yaralanmanın zarara neden olduğunu veya müterafik kusuru bulunduğunu taşıyıcı ispat ettiği takdirde, uygulanabilir mevzuat tahtında taşıyıcı kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulur.

C. Yukarıdaki (A) ve (B) paragrafında belirtilen taşıyıcının sorumluluk limitinden feragat ve 113,100 SDR'ye kadar sorumsuzluk definde bulunmaktan feragat halleri hariç, bu gibi taleplere karşı Konvansiyondaki tüm savunma haklarını saklı tutar. Taşıyıcı keza, 3. şahıslar ile ilgili olarak tazminat ve iştirakten doğan haklar dâhil, diğer şahıslara karşı her türlü rücu haklarını saklı tutar.

D. Taşıyıcının sorumluluk limitinden veya sorumsuzluk definde bulunmaktan feragat halleri, sosyal sigorta veya benzeri kamu kurum ve kuruluşlarınca yapılan rücu tazmin talepleri dâhil, taleplerinin hiç birinde, nasıl ileri sürülürse sürülsün, uygulanmayacaktır. Söz konusu talepler, taşıma: La Haye'de imzalanan Protokol ile tadil edilen Varşova Konvansiyonu kurallarına tabi ise Konvansiyonun 22 (1) maddesindeki limitlere ve 20 (1) maddesindeki defi ve savunmalara, Montreal Konvansiyonu kurallarına tabi ise Konvansiyonun 21. Maddesindeki limitlere ve 20. maddesindeki defi ve savunmalara tabi olacaktır. Taşıyıcı, yolcu veya yolcunun desteğinden yoksun kalanlarının, sosyal sigorta veya benzeri kamu kurum ve kuruluşlarınca yapılan ödemeleri aşan tazmin edilebilir zararlarını, tazmin edecektir. (Bu hüküm Amerika Birleşik Devletleri sosyal sigortaları veya benzeri kamu kurum ve kuruluşları hakkında uygulanmaz.)

E. İşbu Özel anlaşma tahtında yapılacak tazminat taleplerinde yolcunun ikametgahının bulunduğu yer hukuku uygulanmayacak olup 5. Yargı hakkı tanınmamıştır.

#### 16.5.3 ÖN ÖDEME

A. Türk Hava Yolları, gecikmeksizin ve her halükarda tazminata hak kazanan gerçek şahısların teşhisinden itibaren 15 gün içinde söz konusu şahısların acil ekonomik ihtiyaçlarını karşılamak için müzayaka içine düştüğü nispette gerekli miktarda ön ödeme yapar.

B. (A) paragrafı hükmüne halel gelmemek kaydıyla yolcu ölümü halinde bu ön ödeme miktarı yolcu başına 15.000 SDR karşılığında az olmayacaktır.

C. Ön ödeme hiçbir şekilde sorumluluğun kabulü anlamına gelmeyecek ve Taşıyıcının sorumlu olduğu tazminat tutarından tenzil edilecektir.

D. Yolcunun, ölümüne, yaralanmasına veya bedensel zarara kendisi neden olması veya müterafık kusuru bulunması, Ön ödemeyi alan kişinin, ölüme, yaralanmaya veya bedensel zarara kendisinin neden olması veya müterafık kusuru bulunması, Ön ödemeyi alan kişinin tazminata hak kazanan kişi olmaması, hallerinin ispatı halinde uygulanabilir mevzuat tahtında Taşıyıcı kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulur. Bu hallerde söz konusu ön ödeme taşıyıcıya iade edilecektir. Bu haller dışında ise söz konusu ön ödeme iade edilmeyecektir.

## **MADDE 17**

### **TALEP VE DAVALARDA SÜRE KISITLAMASI**

#### **17.1 DAVA ÖNŞARTI (ŞİKAYET İHBARI)**

Kayıtlı Bagaj hasarı halinde, bagajı teslim almaya yetkili kişi, hasarın öğrenilmesinden sonra derhal ve Bagajın teslim alınışından itibaren en geç yedi gün içinde, gecikme halinde Bagajın kendisine teslim hazır bulundurulduğu tarihten itibaren yirmibir gün içinde Taşıyıcıya ihbarda bulunmazsa, hasara ilişkin dava açamaz. Şikayet ihbarının yukarıdaki süreler içinde yazılı olarak yapılması şarttır.

#### **17.2 DAVALARDA SÜRE KISITLAMASI (HAK DÜŞÜRÜCÜ SÜRE)**

Tazminat davası hava aracının varış yerine geldiği veya gelmesi gerektiği günden veya taşımanın durduğu tarihten itibaren iki yıl içinde açılmazsa, hasara ve zarara ilişkin her türlü dava ve talep hakkı düşer.

## **MADDE 18**

### **FERAGAT VE DEĞİŞİKLİK**

Taşıyıcının hiçbir Acentesi, personeli veya temsilcisi buradaki Taşıma Şartlarını değiştirmeye veya bunlardan feragat etmeye yetkili kılınmamıştır.

### **REFERANS DİL**

İşbu Yolcu ve Bagaj Taşıma Şartları çeşitli dillerde çoğaltılmıştır. Bunların Türkçe metinle ya da başka bir metinle uyumsuzluk göstermesi durumunda, aksi yerel kanunlarca gerekli olmadığı sürece Türkçe metin esas alınacaktır.



**TAŞIYICININ UNVANI:** TÜRK HAVA YOLLARI A.O.

**KISALTILMIŞ UNVANI:** TK

**YAYINLANMA TARİHİ:** 24 TEMMUZ 2019