

TAZMİNAT ÖDEMELERİ

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) gereğince; olağanüstü haller dışında uçuşun iptal olması, yolcunun fazla satıştan dolayı uçuşa kabul edilmemesi veya aşağıdaki koşulların gerçekleşmesi durumunda yolcular;

- Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmediği takdirde,
- Planlanan hareket zamanından iki hafta ile yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmediği, kendisine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşımına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece,
- Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmediği ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmasına ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşımına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece tazminat alma hakkına sahiptirler.

Uçuşların teknik ve operasyonel nedenlerle tehir edilmesi ve yolcunun planlanan son varış yerine 3 saat ve daha fazla sürede ulaştırılması halinde tazminat ödemesi yapılır.

SHY-YOLCU kapsamında mücbir sebep olmaksızın bağlantılı seferlerden birinin gecikmesinden kaynaklı devam seferini kaçıran yolculara uçuş iptali başlığı altındaki tüm hizmetler verilir ve yolculara sefer iptali kapsamında tazminat ödemesi yapılır.

Uçuşa kabul edilmeme veya sefer iptal durumunda mesafe belirlenirken planlanan son varış noktası esas alınır.

Yolculara, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını; 1.500 kilometre (1.500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat, 1.500-3.500 (3.500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat, 3.500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergâh değişikliği teklif edilmesi halinde, tazminat miktarları %50 oranında düşürülür.

Olağanüstü haller durumunda (meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev gibi durumlar ve siyasi iktidarsızlık sebepleri) yaşanan uçuş aksaklıklarında tazminat ödemesi yapılmaz.

Tazminat hakkı doğan aksaklıklarda:
İç hat uçuşlar için 100 Avro tutarında tazminat verilir.

Dış hat uçuşlarında ise yolculara;
A) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avro,
B) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Avro,
C) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Avro tutarında tazminat verilir.

Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken tazminatın ödendiği güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.



YOLCU HAKLARI

Sayın Yolcularımız,

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliği kapsamında; uçuşa kabul edilmeme, uçuşun gecikmesi ve uçuş iptali durumunda tazminat ve hizmet haklarından; uçuşun en az iki saat tehiri oluşması halinde ise tehir süresine göre yönetmelikte yer alan hizmet haklarından yararlanabilirsiniz.

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

Yolcularımızın iletişim bilgilerini gerek rezervasyon esnasında gerekse daha sonradan şirketimiz tarafından talep edilmesi halinde vermemesi veya yanlış vermesi durumunda şirketimizin sorumlu tutulamayacağını hatırlatmak isteriz.

AJet uçuşlarında rezervasyonu onaylı ve biletli yolcularımız; dış hat seferlerinde kalkış saatinden en geç 60 dakika önce, iç hat seferlerinde ise en geç 45 dakika önce uçuş öncesi kontrole (check-in) müracaat etmiş olmaları şartıyla, uçuş aksaklığı gerçekleşmesi halinde aşağıdaki tablolarda ayrıntısı belirtilen hizmetlerimizden yararlanabilirler.

Sağlık, emniyet, güvenlik ve uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebepler ile uçuşa kabul edilmeyen yolcular, hizmet kapsamı dışındadır.

Geri Bildirimlerinizi; www.ajet.com web sitemizdeki Yolcu Hakları kısmında yer alan "Bildirim Formu" nu doldurarak veya aşağıda yer alan adres, telefon ya da faks aracılığı ile bizlere iletebilirsiniz.

Adres: Girne Mah. Narlıdere cad. No: 55 İç kapı No: 1 Maltepe /İstanbul

Telefon: +90 850 333 2538

Sosyal Medya: Instagram ajet, X (@AJ_Destek), Facebook AJet ve LinkedIn AJet hesaplarımız.

Detaylı bilgi için www.ajet.com ve www.shgm.gov.tr adreslerini inceleyebilirsiniz.

UÇUŞUN GECİKMESİ

Uçuşun gecikmesi durumunda, bekleme süresine göre aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

Hizmetler	16 dk.-1 saat arası	1-2 saat arası	2-3 saat arası	3-5 saat arası	5 saat ve üzeri
Ücretsiz Rezervasyon / Parkur Değişikliği*			İç Hat ¹	İç Hat ¹	İç Hat-Dış Hat ²
Bilet Ücreti İadesi**					✓
Ücretsiz ve süre kısıtlamasız (iki kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak / Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek					✓
Ana Yemek (zaman dilimine göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmeti (havalimanı ve konaklama yeri)	Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

*Yapılan değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

¹Orijinal uçuş tarihinden -1/+3 gün içinde, aynı varış noktasına ya da uçuş ağımızdaki orijinal varış noktasına en yakın 3 havalimanından birine, ücretsiz değişiklik bir kereye mahsus yapılır.

²Orijinal bilet geçerlilik süresi içinde bir uçuş tarihi olmak üzere, aynı varış noktasına ya da uçuş ağımızdaki orijinal varış noktasına en yakın 3 havalimanından birine (1000 KM'den daha uzak bir nokta olmaksızın), ücretsiz değişiklik bir kereye mahsus yapılır.

**Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

BAĞLANTILI UÇUŞUN KESİNTİYE UĞRAMASI/VARIŞ NOKTASI DEĞİŞİKLİĞİ

Aynı bilet üzerinde, birden fazla noktaya devam eden seyahatlerde çeşitli nedenler ile bağlantının kesintiye uğraması veya varış noktasının zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havalimanında sona ermesi durumunda yolcunun seyahati mümkün olan ilk uçuşa sağlanır. Aksaklığın yaşandığı uçuşun gerçekleşen varış saati ile alternatif uçuşun kalkış saati arasındaki bekleme süresine göre aşağıdaki tablodaki hizmetler verilir.

Hizmetler	16 dk.-1 saat arası	1-2 saat arası	2-3 saat arası	3-5 saat arası	5 saat ve üzeri
Ücretsiz Rezervasyon / Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz ve süre kısıtlamasız (iki kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak / Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek					✓
Ana Yemek (zaman dilimine göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmeti (havalimanı ve konaklama yeri)	Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Ulaşım Ücreti (alternatif araçlar için)	Divert noktasından varış noktasına ulaşım, muhtelif ulaşım araçlarıyla ulaşım ücreti ödenerek sağlanır. Muhtelif araçlarla ulaşım ücreti ödenen yolcular için uçak bilet ücreti iadesi yapılmaz.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

*Ücretsiz rezervasyon / parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km / 1500-3500 km / 3500 km ve üzeri). Yapılan değişiklikler, yolcunun seyahat planını etkiliyorsa aynı biletteki diğer uçuşları için de değişiklikler ücretsiz yapılır.

**Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

UÇUŞUN İPTALİ

Uçuşun iptal edilmesi durumunda, aşağıdaki tabloya göre hizmet verilir.

Hizmetler	16 dk.-1 saat arası	1-2 saat arası	2-3 saat arası	3-5 saat arası	5 saat ve üzeri
Ücretsiz Rezervasyon / Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz ve süre kısıtlamasız (iki kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak / Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek					✓
Ana Yemek (zaman dilimine göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmeti (havalimanı ve konaklama yeri)	Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Ulaşım Ücreti (alternatif araçlar için)	Yolcuların orijinal biletleri üzerinde görülen kalkış/varış noktalarına/ noktalarından, alternatif sunulan uçuştaki kalkış/varış noktaları arasındaki ulaşım imkanları sunulur.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

*Ücretsiz rezervasyon / parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km / 1500-3500 km / 3500 km ve üzeri).

**Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.

UÇAĞA KABUL EDİLMEME

Onaylı ve geçerli bileti olmasına rağmen uçağa kabul edilmeme nedeniyle seyahati sağlanamayan yolculara aşağıdaki tabloda belirtilen hizmetler verilir.

Hizmetler	16 dk.-1 saat arası	1-2 saat arası	2-3 saat arası	3-5 saat arası	5 saat ve üzeri
Ücretsiz Rezervasyon / Parkur Değişikliği*	✓	✓	✓	✓	✓
Bilet Ücreti İadesi**	✓	✓	✓	✓	✓
Ücretsiz ve süre kısıtlamasız (iki kez) Telefon Hakkı, Faks, E-posta			✓	✓	✓
Sıcak / Soğuk İçecek			✓	✓	✓
Hafif Ara Yemek					✓
Ana Yemek (zaman dilimine göre)				✓	✓
Konaklama ve Ulaşım Hizmeti	Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda konaklama hizmeti verilir. Konaklama yeri ile havalimanı arasındaki ulaşım hizmeti ücretsiz sağlanır. Hudut kuralları sebebiyle ülkeye girişin sağlanamadığı durumlarda yolcu, arındırılmış (transit) salonda bekletilir veya havalimanının otel olanaklarına göre hizmet verilir.				
Tazminat	Tazminat ödemeleri bölümüne bakınız.				

*Ücretsiz rezervasyon / parkur değişikliği en yakın noktaya kilometre skalasına uygun olarak yapılır (0-1500 km / 1500-3500 km / 3500 km ve üzeri).

**Bilet iade işlemleri için bilet satış ofislerinden detaylı bilgi alınabilir.