



YOLCU HAKLARI BAŞVURU FORMU

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında yapılacak başvuruların önce şikayete muhatap hava taşıma işletmesine yapılması, hava taşıma işletmesi tarafından başvuruya 10 gün içerisinde cevap verilmemesi ya da cevabın yeterli olmaması halinde Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir. Doldurulması zorunlu alanlar “*” işareti ile belirtilmiştir.

Başvuru konusunu seçiniz. <input type="checkbox"/> Uçuşun İptal <input type="checkbox"/> Uçuşun Tehiri <input type="checkbox"/> Uçuşa Kabul Edilmeme <input type="checkbox"/> Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme <input type="checkbox"/> Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme	
Ad Soyad*	
Cinsiyet*	
Telefon Numarası	
Cep Telefonu*	
Adres*	
E-posta Adresi*	
Olayın Gerçekleştiği Havaalanı*	
Bilet ücretini yazınız.	
Online check-in yaptınız mı?	
Bilet üzerinde yazılı olan saatte check-in işlemlerini yaptırmak üzere hazır bulundunuz mu?*	
Check-in zamanını belirtiniz.	

Uçuğa Kabul Edilmeme

Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, uçuğa kabul edilmeme durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Rezervasyonunuzdan gönüllü olarak mı vazgeçtiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
İşletme tarafından aşağıdaki seçenekler sunuldu mu? <input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktanıza dönüş bileti) <input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta nihai varış noktanıza alternatif uçuş <input type="checkbox"/> Nihai varış noktanıza uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif uçuş <input type="checkbox"/> Hiçbiri	
Detayları belirtiniz.	

Uçuş Tehiri

Söz konusu tehirin süresi ne kadardır?*	
Tehir için hangi sebep belirtildi?*	
Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, uçuş tehiri durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Uçuş tehiri sebebiyle aşağıdakilerden hangisini tercih ettiniz? <input type="checkbox"/> Seyahatime devam etmeyi seçtim <input type="checkbox"/> Bilet ücretimin iadesini (ve uygun olan hallerde, ilk kalkış/hareket noktasına dönüş bileti) talep ettim	
Yardım ve Destek Bilgileri	
Bekleme sırasında yemek, ara öğün, içecek hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde konaklama hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Havaalanı ve gecelik konaklamanın gerçekleştirildiği tesis arasındaki ulaşım ücretsiz olarak sağlandı mı?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde ücretsiz iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Düşürme Detayları	
Biletinizi hangi hizmet sınıfından satın almıştınız?	
Seyahatinizi hangi hizmet sınıfında gerçekleştirdiniz?	
Sınıf değişikliğinden etkilenen uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf düşürme yapıldığını belirtiniz.	
Şikayete muhatap hava taşıma işletmesi, sınıf düşürme sonucunda bilet ücretinize ilişkin olarak herhangi bir kısmi ücret iadesi yaptı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Yükseltme Detayları	
Biletinizi hangi hizmet sınıfından satın almıştınız?	
Biletiniz ücretini yazınız.	
Hangi hizmet sınıfında seyahat ettiniz?	
Sınıf değişikliğinden etkilenen uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf yükseltme yapıldığını belirtiniz.	
Şikayete muhatap hava taşıma işletmesi sınıf yükseltme için herhangi bir ödeme talep etti mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Uçuş İptali

Uçuşu Gerçekleştiren Hava Taşıma İşletmesi ve Sefer Sayısı*		
Kalkış ve Varış Havaalanı*		
Planlanan Kalkış ve Varış Tarihi*		
Gerçekleşen Kalkış ve Varış Tarihi*		
İptalden ne zaman haberdar edildiniz?*		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden 2 hafta öncesinden daha uzun bir süre önce		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 2 hafta ila 7 gün arasında		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde veya havaalanında		
İptal için hangi sebepler belirtildi?*		
Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi uçuş iptali durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Aşağıdaki hizmetler sunuldu mu?*		
<input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta son varış noktasına alternatif ulaşım		
<input type="checkbox"/> Son varış noktasına, uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif ulaşım		
<input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi		
<input type="checkbox"/> Hiçbiri		
Aynı hava taşıma işletmesinden alternatif uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yapıldı mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Alternatif bir hava taşıma işletmesinden uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yapıldı mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Son varış yerine ulaşmak için alternatif ulaşım yollarını (tren, otobüs,...) kullandınız mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Seyahatinizden vazgeçtiniz mi?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
İade ne zaman yapıldı?	<input type="checkbox"/> 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde <input type="checkbox"/> 7 günden daha uzun bir süre içerisinde <input type="checkbox"/> Yapılmadı	
Ödeme şeklini seçiniz	<input type="checkbox"/> Nakit olarak <input type="checkbox"/> Elektronik banka transferi yoluyla <input type="checkbox"/> Tarafınızca imzalanmış bir sözleşmeye dayalı olarak fiş/kupon veya sair hizmet şeklinde <input type="checkbox"/> Diğer hizmetler	