

YOLCU HAKLARI BİLDİRİMİ

Tailwind Havayolları, öngörülemeyen ve istenmeyen operasyonel aksaklıkların oluşması durumunda yolcuları hakları konusunda bilgilendirmektedir.

Yolcuların bilet/bagaj işlemleri için vaktinde kontuara müracaat etmelerine rağmen, ilgili uçuşa kabul edilmeme, uçuş iptali veya gecikme durumları söz konusu olabilmektedir. Bu tip durumlarda yolcular, "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik/Yolcu Hakları Yönetmeliği" çerçevesinde belirlenen haklardan yararlanabilir.

Aşağıda, yolcu hakları konusunda bilinmesi gerekenler yer almaktadır:

UÇAĞA KABUL EDİLMEME

- Ücret iadesi (veya seyahat fişi) veya alternatif uçuş sağlanması veya güzergah değişikliği, havayolu veya yetkili tur operatörü tarafından düzenlenmektedir.
- İkram, haberleşme, konaklama ve ulaşım hakkı,

UÇUŞ İPTALİ (Olağanüstü haller* oluşmadığı takdirde)

- Ücret iadesi (veya seyahat fişi) veya alternatif uçuş sağlanması veya güzergah değişikliği,
- İkram, haberleşme, konaklama ve ulaşım hakkı.

GEÇİKME (Olağanüstü haller* oluşmadığı takdirde)

Tailwind Havayolları bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren;

- 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,
- 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,
- 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla, gecikme olduğunda aşağıda yer alan hizmet hakkını teklif eder.

İkram : 2-3 saat gecikmelerde makul ölçüde sıcak ve soğuk içecek,
3-5 saat gecikmelerde sıcak ve soğuk içeceklerin yanı sıra **günün saatine göre kahvaltı veya yemek**,
5 saat ve üzeri gecikmelerde ek atıştırmalık, sıcak ve soğuk içecek.

Konaklama : Gerektiğinde otel veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama hizmeti

Transfer : Havalimanı ve konaklama yeri arasında ulaşım .

İletişim : Ücretsiz ve süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti.

ÖNEMLİ NOT!

Tailwind Havayolları'nın yolcularına ulaşabileceği irtibat bilgilerinin rezervasyon kaydında bulunmaması veya yanlış verilmesi durumunda havayolu sorumlu tutulmayacaktır.

*Tailwind Havayolları tarafından tüm tedbirler alınmasına rağmen, uçuşun iptaline/gecikmesine olağanüstü haller (siyasi istikrarsızlık, meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev) sebep olmuştaysa, yolcular belirtilen tazminat hakkından yararlanamayacaktır.

Ayrıca Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliği (SHY-Yolcu) uyarınca yolculara gecikmeli uçuş için tazminat hakkı tanınmamaktadır.

Tailwind Havayolları A.Ş. Atatürk Cad. Yeşilköy Mah. DTM Sitesi A2 Blok Apt. No:10/395 34149 Bakırköy - İstanbul /Türkiye	Yolcu İlişkileri Departmanı
	FAX: +90 212 465 59 50
	E-MAIL: customer@tailwind.c.om.tr

- Tailwind Havayolları A.Ş. ilgili kanun,yönetmelik ve regulasyonlardan doğan haklarını saklı tutmaktadır.