



YOLCU HAKLARI ŞİKÂyet FORMU

Havayolu ile Seyahat eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında yapılacak şikâyetlerin önce ilgili Hava Taşıma İşletmesine iletilmesi, cevabın yeterli olmadığı ya da cevap alınamaması halinde Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir.

Şikâyetiniz aşağıdakilerden hangisi ile ilgili?

- Uçuşun İptal
- Uçuşun Tehiri
- Uçuşa Kabul Edilmeme
- Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme
- Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Kişisel Bilgiler

*Cinsiyet	
*Adı	
*Soyadı	
*Telefon Numarası	
*Cep Telefonu	
*Adres	
*Şehir, Ülke	
E-posta Adresi:	
*Olayın Gerçekleştiği Havalimanı	
Bilet ücretini belirtiniz	
Online check-in yaptınız mı?	
*Bilet üzerinde yazılı olan saatte check-in işlemlerini yaptırmak üzere hazır bulundunuz mu?	
*Check-in zamanınızı belirtiniz.	

Uçuşa Kabul Edilmeme

Uçuşa Kabul Edilmeme Durumuna ilişkin Detaylar	
Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi size, uçuşa kabul edilmeme durumu halinde sahip olduğunuz haklar ve hak sahiplilikleriniz hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Rezervasyonunuzdan gönüllü olarak vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Tarafınıza, aşağıdakiler arasında seçim yapma imkânı 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

Tehir Edilmiş Uçuş Detayları	
Söz konusu tehirin süresi ne kadardır?	
Tehir için hangi sebep belirtildi?	
*Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verildi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Uçuş tehiri sebebiyle aşağıdakilerden hangisini yaptınız?	
<input type="checkbox"/> Seyahatime devam etmeyi seçtim <input type="checkbox"/> Bilet ücretimin iadesini (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktama dönüş bileti) talep ettim	
Yardım ve Destek Bilgileri	
*Beklemeniz sırasında tarafınıza yemek ve ara öğün ve içecek hizmeti sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Gerekli olması halinde gecelik konaklama hizmeti aldınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Havalimanı ve gecelik konaklamanın gerçekleştirildiği tesis arasındaki ulaşım ücretsiz olarak sağlandı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Gerekli olması halinde tarafınıza 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 sınıf için satın almıştınız?	
Seyahatinizi hangi sınıfta gerçekleştirdiniz?	
Uygun olduğu hallerde bu durumdan tesir gören uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf düşürme yapıldığını belirtiniz.	
İlgili havayolu şirketi, sınıf düşürme sonucunda bilet ücretinize ilişkin olarak tarafınıza herhangi bir kısmi ücret iadesi yaptı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Yükseltme Detayları	
Biletinizi hangi sınıf için satın almıştınız?	
Biletiniz için ne kadar ücret ödemiştiniz?	
Gerçekte hangi sınıfta seyahat ettiniz?	
Uygun olduğu hallerde bu durumdan tesir gören uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf yükseltme yapıldığını belirtiniz. (Azami 300 karakter)	
İlgili havayolu şirketi söz konusu sınıf yükseltme için herhangi bir ödeme talep etti mi?	Evet-Hayır

Uçuş İptali

Uçuş Detayları	
*Uçuşu Gerçekleştiren Havayolu Şirketi ve Sefer Sayısı:	
*Kalkış ve Varış Havalimanı	
*Planlanan Kalkış ve Varış Tarihi	
*Gerçekleşen Kalkış ve Varış Tarihi	
İptal Detayları	
*İptalden ne zaman haberdar edildiniz? <input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden 2 hafta öncesinden daha uzun bir süre önce <input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 2 ila 7 hafta arasında <input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde veya havalimanında	
*İptal için hangi sebepler belirtildi?	
*Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Size aşağıdaki imkânlar/hizmetler sunuldu mu? <input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta varış noktanıza alternatif ulaşım <input type="checkbox"/> Varış noktanıza, uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif ulaşım <input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi <input type="checkbox"/> Hiçbiri	
*Aynı havayolu şirketinden alternatif uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Alternatif bir havayolundan uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Varış noktanıza ulaşmak için alternatif ulaşım yollarını, örneğin tren veya otobüs, kullandınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
*Seyahatinizden vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Bilet İade Detayları	
İade tarafınıza 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 yapıldıysa nasıl yapıldı?	<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
Detayları belirtiniz.	