

HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR YÖNETMELİK
(SHY-YOLCU)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 –(1) Bu Yönetmeliğin amacı, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik;

a) Türk menşeli hava taşıma işletmelerinin Türkiye'deki havaalanlarına/havaalanlarından, yabancı menşeli hava taşıma işletmelerinin ise Türkiye'deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda, ilgili uçuş için onaylanmış rezervasyona sahip olan ve

1) Hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili bir seyahat acentesi tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik ortam da dahil olmak üzere) belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya

2) Havayolunun bilet satışta belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, yolcuların ilan edilen hareket saatinden en geç kırk beş dakika önce,

6 ncı maddede belirtilen uçuş iptalleri durumu haricinde uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcuları,

b) Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, bilete belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcuları,

c) Ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcuları,

kapsar.

(2) Bu Yönetmelik, yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçlarıyla taşınan yolcular için geçerlidir.

(3) Bu Yönetmelik yolcuların, 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte yer alan haklarını etkilemez. Bu Yönetmelik, uçuş iptali haricinde herhangi başka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli değildir.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik;

a) 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendine dayanılarak,

b) Avrupa Birliğinin 11/2/2004 tarihli ve (EC) 261/2004 sayılı Tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bilet: Hava taşıma işletmesi veya onun yetkili acentesi tarafından düzenlenmiş veya onaylanmış, taşınma hakkını tanıyan geçerli basılı veya elektronik belgeyi,

b) Büyük çember yöntemi: İki nokta arasındaki en kısa mesafeyi bulmak üzere kullanılan yöntemi ($DIST_{ij}=3962.6 \cdot \arccos((\sin(Y_i) \cdot \sin(Y_j)) + (\cos(Y_i) \cdot \cos(Y_j)) \cdot \cos(X_i - X_j))$) X, radyana dönüştürmek için 57.3 ile çarpılmış derece olarak ölçülmüş olan boylam; Y ise -57.3 ile çarpılmış enlem değeridir.),

c) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü,

ç) Gönüllü: 2 nci maddenin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında rezervasyonu onaylanmış bir bilete sahip olmasına rağmen uçuşu icra edene hava taşıma işletmesi tarafından kendi isteği doğrultusunda ve hava taşıma işletmesinin sunacağı şartları kabul ederek, sunulacak yararlar karşılığında uçuştan feragat etmeye hazır olan ve hava taşıma işletmesinin yolculara yönelik çağrısına olumlu cevap veren kişiyi,

d) Hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daimi veya geçici olarak duyuşsal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaş veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,

e) Havaalanı işletmecisi: Havaalanının işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,

f) Hava taşıma işletmesi: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari hava taşıma işletmesini,

g) İptal: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesini,

ğ) Olağanüstü haller: Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları,

h) Paket tur: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte ve her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,

ı) Rezervasyon: Yolcunun belirli bir uçuşa hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini ve kaydedildiğini gösteren bir bilet ya da havayolu veya tur operatörü tarafından düzenlenmiş ve onaylanmış belgeye sahip olması durumunu,

i) Seyahat acentesi: Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları,

j) Son varış yeri: Uygun olan bağlantılı uçuşlar dikkate alınmaması şartıyla önceden planlanan varış zamanına uyulabileceği farz edilirse, biletin üzerindeki varış noktasını ya da direkt bağlantılı uçuşlar olması durumunda son uçuşun varış noktasını,

k) Tarifeli uçuş: Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,

l) Tarifersiz uçuş: Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi,

m) Tur operatörü: Sürekli veya zaman zaman paket tur düzenleyen, doğrudan veya satış sorumlusu aracılığı ile satan veya satışa sunan kişiyi,

n) Uçağa kabul edilmeme: 2 nci maddenin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında, sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesini,

o) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi: Bir yolcu ile mevcut bir sözleşme kapsamında veya o yolcu ile sözleşmesi bulunan başka bir tüzel veya gerçek kişi yerine bir uçuşu gerçekleştiren veya gerçekleştirmeyi planlayan hava taşıma işletmesini,

ö) Uçuş öncesi kontrol (check-in): Uçakta oturulacak yerin belirlenmesi ve varsa bagaj teslimi işlemi,

p) Yer hizmetleri kuruluşu: 28/8/1996 tarihli ve 22741 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)'nin hükümlerine uygun olarak havaalanlarında yer hizmetleri yapmak üzere çalışma ruhsatı alan özel hukuk tüzel kişiliği statüsündeki kuruluşu,

r) Yolcu: Havayolu ile seyahat eden kişileri,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM Uygulama Esasları

Uçuşa kabul edilmeme

MADDE 5 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir uçuşta uçuşa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar; gönüllülere, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardımcı olur. Söz konusu yardım, bu fıkrafta öngörülen menfaatlere ek olarak gerçekleştirilir.

(2) Rezervasyonu olan geriye kalan diğer yolcuların uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcuları kendi iradeleri dışında uçuşa kabul etmeyebilir.

(3) Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi derhal 8 inci, 9 uncu ve 10 uncu maddelerde belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.

Uçuşların iptali

MADDE 6 – (1) Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi;

a) İlgili yolculara, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardım teklif eder.

b) İlgili yolculara, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasına uygun olarak yardım teklif eder ve güzergahın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım teklif eder.

(2) Yolcular, 8 inci madde hükümlerine göre;

1) Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

2) Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışlarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,

3) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,

uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden tazminat alma hakkına sahiptir.

(3) Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.

(4) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen olağanüstü hallerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde 8 inci madde hükümlerine göre tazminat ödemekle yükümlü olmaz.

(5) Yolcunun uçuşun iptali konusunda haberdar edilip edilmediği ve ne zaman haberdar edildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine aittir.

(6) Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda, hava taşıma işletmesi sorumluluktan kurtulur.

Uçuşların tehiri

MADDE 7 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren,

a) 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla,

tehir edilmesini beklediğinde yolculara aşağıdaki hususları teklif eder:

1) 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yardım.

2) Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım.

3) Tehir en az beş saat olduğunda, 9 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen yardım.

(2) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkrafta belirtilen tüm koşullarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dahilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır.

Tazminat hakkı

MADDE 8 –(1) Bu maddeye atıfta bulunulması durumunda, yolculara iç hat uçuşlar için 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verilir. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;

a) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

b) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

tutarında tazminat verilir. Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken biletin satın alındığı, yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

(2) Uçuşa kabul edilmeme veya iptal durumunda mesafeyi belirlerken, planlanan son varış noktası esas alınır.

(3) Yolculara, 9 uncu madde uyarınca, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat,

aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkrafta öngörülen tazminatı % 50 oranında düşürebilir.

(4) Birinci fıkrafta belirtilen tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

(5) Birinci ve ikinci fıkrafta verilen mesafeler hesap edilirken büyük çember yöntemi kullanılır.

Geri ödeme veya güzergah değişikliği hakkı

MADDE 9 – (1) Bu maddeye atıfta bulunulan hallerde, yolculara aşağıdaki seçenekler arasında tercih yapma hakkı verilir:

a) Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödemesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmelerini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması.

b) Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergah değişikliğinin sağlanması.

c) Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

(2) Birinci fıkranın (a) bendinde yer alan hükümler, Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerinden doğabilecek tazminat hakkı hariç, uçuşları bir paketin parçasını oluşturan yolcular için de geçerlidir.

(3) Bir Őehir veya bölgeye birden fazla havaalanının hizmet etmesi durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin rezervasyonu onaylanmış olan yolculara alternatif bir havaalanına bir uçuş teklif etmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcunun o alternatif havaalanından rezervasyonun yapılmış olduğu havaalanına veya yolcu tarafından kabul edilen başka yakın bir varış noktasına transfer edilmesine ait masrafı karşılamak zorundadır.

Hizmet hakkı

MADDE 10 – (1) Bu maddeye atıfta bulunulması halinde, aşağdaki hizmetler yolculara bedelsiz olarak sağlanır.

a) Bekleme süresine uygun olarak;

1) İki ile üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,

2)  ile beş saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,

3) Beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği.

b) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.

c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım.

(2) Birinci fıkrada belirtilen hizmetlere ilaveten, yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur.

(3) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başma seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.

Üst veya alt hizmet sınıfına yerleştirme

MADDE 11 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir yolcuyu biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirdiği takdirde herhangi bir ek ödeme talep edemez.

(2) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin bir yolcuyu biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için bilet ücretinin % 30'u,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için bilet ücretinin % 50'si,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için bilet ücretinin % 75'i,

yedı gün içerisinde nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde yolcuya ödenmesi zorunludur.

(3) st sınıftan alt sınıfa yerleştirme durumunda ücret iadesinde, biletin satın alınma tarihindeki fiyatlar dikkate alınır.

Hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel ihtiyaçları olan kişiler

MADDE 12 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmeleri, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başma seyahat eden çocukların taşınmasına öncelik tanır.

(2) Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başma seyahat eden çocuklar, 10 uncu madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

Tazminat hakkı

MADDE 13 – (1) Yolcuların diğer kanun ve düzenlemelerden doğan tazminat talep etme hakları saklıdır. Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminat söz konusu tazminattan mahsup edilebilir.

(2) İlgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, birinci fıkrada düzenlenen tazminatı talep edebilme hakkı, 5 inci maddesinin birinci fıkrası hükümleri kapsamında rezervasyonlarından gntll olarak feragat etmiş olan yolcular için uygulanmaz.

Tazminat hakkının yerine getirilmesi

MADDE 14 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tazminat ödemesi veya bu Yönetmelik kapsamındaki diğer yükümlülükleri yerine getirmesi durumlarında, bu Yönetmeliğin hiçbir hükmü, uygulanacak kanuna göre, üçüncü şahışlar dahil olmak üzere, herhangi bir kişiden tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı biçimde yorumlanamaz.

(2) Bu Yönetmelik, özellikle, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin, bir tur operatöründen veya uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin sözleşmesi bulunduğu başka bir kişiden tazminat talep etme hakkını hiçbir şekilde sınırlayamaz.

(3) Bu Yönetmeliğin hiçbir hükmü, yolcular hariç olmak üzere, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin sözleşmesi bulunduğu, bir tur operatörünün veya üçüncü bir şahsın uygulanacak ilgili kanunlara göre uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden tediye veya tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı şekilde yorumlanamaz.

Yolculara haklarını bildirme yükümlülüğü

MADDE 15 – (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, "Uçağa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağımız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz." ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır.

(2) Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya bu Yönetmeliğe göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür. Ayrıca, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi en az iki saatlik bir tehirde etkilenen her yolcuya bu kapsamda sözlü, yazılı ve/veya elektronik formatta olarak bildirmekle yükümlüdür.

(3) Bu maddede belirtilen hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır.

Feragatın hariç tutulması

MADDE 16 – (1) Bu Yönetmelik uyarınca yolculara karşı yükümlülükler, özellikle taşıma sözleşmelerinde yer alan hükümler ile sınırlanmaz, kısıtlanmaz veya bu yükümlülükler için muafiyet tanınmaz.

(2) Yolcuya, hakları bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun bu Yönetmelikte ngrlmş olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.

Son varış yerinin değişmesi

MADDE 17 – (1) Bilette belirtilen son varış yerinin hava taşıma işletmesi tarafından zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havaalanında sonlanması durumunda, hava taşıma işletmesi, yolcuları bilette belirtilen son varış yerine en kısa sürede mümkün olan ulaşım olanaklarını kullanmak suretiyle ulaştırılmasını sağlamak zorundadır.

Sözleşmeler

MADDE 18 –(1) Hava taşıma işletmeleri, üçüncü şahıslar ile yapacağı sözleşmelerde bu Yönetmelik hükümlerinin yerine getirilmesi sırasında hukuki ve/veya mali açıdan yolcu mağduriyetlerine sebebiyet verilmemesini teminen gerekli tüm tedbirleri içeren hükümler koyabilir.

Yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı

MADDE 19 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı saklıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler

Denetleme ve yaptırımlar

MADDE 20 –(1) Bu Yönetmelik kapsamına giren işletmeciler Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından denetlenir. Bu Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan kurum ve kuruluşlara 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 143 üncü maddesine göre işlem yapılır.

GEÇİCİ MADDE 1 – (Ek:RG-25/3/2020-31079)

(1) COVID-19 salgını nedeniyle 5/2/2020 tarihinden itibaren uçuşun iptal edilmesi durumunda, bu iptaller sebebiyle uçuşu icra eden veya etme taahhüdünde bulunan hava taşıma işletmesi 8 inci, 9 uncu ve 10 uncu maddelerde yer alan hükümlerden uçuş yasakları kalktıktan sonraki iki ay sonuna kadar muafır.

(2) COVID-19 salgını nedeniyle uçuşu iptal edilen yolcunun, hava taşıma işletmesinin boş koltuk durumuna bağılı olarak istediğı bir tarih için bilete değişiklik yapma veya bileti açığa alma hakkı vardır. Yolcu, açığa alınıp kullanılmayan biletin iadesini uçuş yasakları kalktıktan sonraki iki ayın sonrasında hava taşıma işletmesinden alabilir.

Yürürlük

MADDE 21 – (1) Bu Yönetmelik 1/1/ 2012 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 22 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.

Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
Tarihi	Sayısı
3/12/2011	28131
Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin	
Tarihi	Sayısı
1. 25/3/2020	31079
2.	