

## YOLCU HAKLARI BİLDİRİMİ

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

Yolcuların bilet/bagaj işlemleri için vaktinde kontuarlara müracaat etmesine rağmen ilgili uçuşa kabul edilmeme, uçuş iptali veya erteleme 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,
- İkram, haberleşme, konaklama ve ulaşım hakkı,
- Tazminat 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,
- Tazminat hakkı.

### GECİKME (2 saat ve üzeri)

- İkram ve haberleşme,
- 5 saat üzeri gecikmelerde bilet iadesi,
- Sonraki günlerde hareket edilmesi halinde konaklama ve ulaşım.

### SON VARİŞ YERİNİN ZORUNLU NEDENLERLE DEĞİŞMESİ

- Bilette belirtilen varış yerine ulaşım.

### ÖNEMLİ NOT!

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

Tailwind Havayolları tarafından tüm tedbirler alınmasına rağmen uçuşun iptaline olağanüstü haller sebep olmuşsa, yolcular belirtilen tazminat hakkından yararlanamayacaktır.

\* **Olağanüstü haller** : Uçuşun Tailwind Havayolları tarafından icra edilmesini etkileyen, siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları ifade eder.

<b>Tailwind Havayolları A.Ş.</b> Atatürk cad. Yeşiköy mah. DTM Sitesi A2 Blok Apt. No: 10/395 34149 Bakırköy- İstanbul / Türkiye	<b>Yolcu Hizmetleri</b>
	<b>FAX: +90 212 465 59 50</b>
	<b>E-MAIL: customer@tailwind.com.tr</b>

• Tailwind Havayolları A.Ş. ilgili kanun,yönetmelik ve regülasyonlardan doğan haklarını saklı tutmaktadır.