

Değerli Misafirimiz,

1. Bu bilgilendirme metni Türkiye Cumhuriyeti, Avrupa Birliği ve diğer ilgili ulusal ve uluslararası sivil havacılık yetki alanlarında Pegasus Hava Yolları tarafından gerçekleştirilen seferler için uygulanabilir yolcu hakları düzenlemelerine istinaden:

- 1.1 Yasal düzenlemelerin izin verdiği hâller haricinde uçuşa kabul edilmediğiniz veya
- 1.2 Uçuşunuzun iptal edildiği veya
- 1.3 Uçuşunuzun gecikmeli olarak gerçekleştirildiği durumlarda (uçanın planlanandan farklı bir yere inmesi ve bağlantılı uçuşunuzu kaçırmamız sebebiyle meydana gelen gecikmeler de bu başlık kapsamında değerlendirilmektedir)

sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Belirtilen haklardan yararlanabilmeniz için ilgili Pegasus Hava Yolları uçuşu için geçerli biletinizin olması ve iç hat tarifeli uçuşlarımız için tarifeli kalkış saatinden en geç 45 dakika önce, dış hat tarifeli uçuşlarımız için tarifeli kalkış saatinden en geç 60 dakika önce, tarifersiz seferler için Pegasus Hava Yolları tarafından duyurulan uçuşa kayıt (check-in) süresinde uçuş öncesi kontrole başvurmanız gerekmektedir.
3. Burada belirtilen hizmetlerin tarafınıza sağlanması Pegasus Hava Yolları tarafından veya Pegasus Hava Yolları adına yetkilendirilmiş yer hizmetleri personeli veya tur operatörleri tarafından gerçekleştirilebilir.
4. Pegasus Hava Yolları, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile bu kategorideki misafirlere refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden çocuklara taşımada ve verilen hizmetlerde öncelik tanır.
5. Pegasus Hava Yolları tarafından yapılan tüm seferlerde tek hizmet sınıfı bulunmaktadır. Bu nedenle misafirlerimiz rezervasyon yaptırdıkları hizmet sınıfından farklı bir sınıfa alınmazlar.

ÖNEMLİ UYARILAR VE İSTİSNALAR

6. Sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçeler bulunan misafirlerimiz burada belirtilen haklardan faydalanamaz.
7. Havayolumuz tarafından tüm tedbirler alınmasına rağmen olağanüstü hallerden kaynaklanan uçuş aksaklıklarında havayolumuzca tazminat ödemesi yapılmamaktadır. Olağanüstü haller özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları, grev, hava trafiği ve havalimanı kısıtlamaları gibi operasyonu etkileyen durumlar sonucunda ortaya çıkabilir.
8. Misafirlerimizin iletişim bilgilerinin talep edilmesine rağmen Pegasus Hava Yollarına verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda misafirlerimize ulaşılamaması nedeniyle Pegasus Hava Yolları hiçbir sorumluluk kabul etmez.

Anlayışınız için teşekkür ederiz,

Pegasus Hava Yolları

İLETİŞİM VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Bu bilgilendirme metni kapsamında size sunulan hak ve hizmetlerden memnun değilseniz:

9. Öncelikle bulunduğunuz yerdeki hizmet sağlayıcımıza başvurarak şikâyet veya talebinizi bildirmenizi rica ederiz. İhtiyaçlarınıza yönelik en hızlı çözümün bu şekilde sağlanabileceğini unutmayınız.

10. Şikâyet ve talebinizin yeterli ölçüde karşılanmadığını düşünüyorsanız internet sitemizde yer alan iletişim formu üzerinden <https://www.flypgs.com/bize-yazin> bizimle iletişime geçmenizi rica ederiz. Alternatif olarak şikâyet veya talebinizi bu sayfada belirtilen telefon numaralarını arayarak çağrı merkezine de iletebilirsiniz. Başvurunuzda:

10.1 Şikâyet veya talebinizi kısaca özetleyin,

10.2 Uçuş tarih ve sefer sayısını, rezervasyon kayıt (PNR) numaranızı belirtin,

10.3 Yaşadığınız uçuş aksaklığına istinaden aldığınız hizmete ilişkin detayları, ilgili belgelerin kopyalarını araştırmamız için lütfen bize iletin. İlgili evrakın birer kopyasını konu sizin açınızdan tatmin edici bir şekilde sonuçlanana dek makul bir süre saklamanızı rica ederiz.

11. Burada belirtilen uçuş aksaklıkları ile ilgili şikâyet ve talepleriniz ile ilgili aldığınız cevabı yeterli bulmuyorsanız, sonuç alamadığınızı düşünüyorsanız veya 10 gün içinde cevap almadıysanız şikâyetinizi T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne yolcu hakları birimine iletebilirsiniz (<http://yh.shgm.gov.tr/>).

12. Avrupa Birliği üye ülkelerinde yer alan havalimanlarından kalkan uçuşlarımız ile ilgili Avrupa Birliği tarafından uygulanan yolcu hakları kapsamında, üye devletler tarafından burada belirtilen yolcu haklarının uygulanmasından sorumlu yetkili kurumlar belirlenmiştir. Ulusal Uygulama Kuruluşları listesine takip eden bağlantıdan erişebilir ve bu kuruluşlardan uygun olanına yeterli ölçüde sonuç alamadığınızı düşündüğünüz şikâyet ve taleplerinizi iletebilirsiniz:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

YOLCU HAKLARI İLETİŞİM BİLGİLERİ

Türkiye – Uçuş Aksaklıkları	0850 250 6702
Almanya **	0049 69120063505
Avusturya	0043 12675322
Azerbaycan	00994 12 5980598
Bahreyn	00973 17212033
Birleşik Arap Emirlikleri	00971 4 3578128
Abu Dhabi	00971 02 6770678
Danimarka	0045 78774491
Fransa	0033 170060140
Gürcistan	00995 32 2 40 00 40
Hollanda	0031 202626924
Irak	00964 750 895 50 20
Irak(Süleymaniye)	00964 7827818749
İngiltere	0044 3333003555
İsrail	00972 37208299
İsveç	0046 840308782
İsviçre ***	0041 445510018
İtalya ****	0039 0645226934
Katar	00974 44421807
	00974 44420961
Kazakistan	0077019881918
Kosova	00381 38 225 810
Kuveyt	00965 22447709
Lübnan	00961 1 369 869
Mısır	0020 1006038901
	0020 1000068070
Mısır (Kahire)	0020 1006018625
Norveç	0047 21959265
Romanya	0040 21 375 91 75
	00 40 21 315 13 59
Rusya	007 84996092878
Ukrayna	0038 0800 505 510
Yunanistan	0030 210 32 44453
KKTC ve Diğer Ülkeler	0090 850 250 6777

* Sabit Hat DK 0,20 €, Mobil DK 0,60 €

** Sabit Hat DK 0,36 CHF

*** Çalışma saatleri: Pazartesi-Cuma 09:00 – 13:00 ve 14:00 – 18:00.

TABLO-1. İPTAL EDİLEN UÇUŞLARDA YOLCU HAKLARI TABLOSU

Ücretsiz Hizmet ve Tazminat Hakları	Açıklamalar				
	Son Varış Yerine Gerçekleşen Varış Zamanı Üzerinden Hesaplanan Gecikme Süresi				
	15 Dakika-1 Saat Arası	1-2 Saat Arası	2-3 Saat Arası	3-5 Saat Arası	5 Saat ve Üzeri
Bilgilendirme Hakkı Olası alternatif ulaşım yollarını içeren bilgi dahil	✓	✓	✓	✓	✓
İletişim Hakkı Ücretsiz ve süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti			✓	✓	✓
İkram Hakkı Makul ölçüde sıcak/soğuk içecek			✓	✓	✓
İkram Hakkı Günün zamanına göre kahvaltı veya yemek				✓	✓
İkram Hakkı İlave sıcak/soğuk içecek ile ilave hafif ara yemeği					✓
Konaklama Hakkı Belirtilen şartlar uyarınca konaklama hakkı bulunur	<p>(1) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda verilir.</p> <p>(2) Yaşlı, hasta, engelli yolculara konaklama hizmeti gündüz de verilir.</p> <p>(3) Konaklama hakkından yararlanan yolcular, teklif edilen ilk uçuş ile seyahat eder.</p> <p>(4) Sınır geçiş kuralları nedeniyle ülkeye giriş yapılamayan durumlarda yolculara arındırılmış (transit) salonda veya ilgili havalimanının otel imkânları doğrultusunda hizmet verilir.</p>				
Geri Ödeme ve Güzergah Değişikliği Hakkı Yolcunun belirtilen seçenekler arasında tercih yapma hakkı bulunur	<p>(1) Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlanmış 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 ödenmesi 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 dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması.</p> <p>(2) Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergah değişikliğinin sağlanması.</p> <p>(3) Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.</p>				
Ulaşım Hakkı	Havaalanı ve (otel veya benzeri) konaklama yeri arası ulaşım ve gerekirse aynı şehir veya bölgeye hizmet eden iki farklı havalimanı veya havalimanı ile son varış noktası arasındaki kara ulaşımının gerçekleştirilmesini veya belgelendirilmiş ve makul tutarda ulaşım masraflarının ödenmesini kapsar.				
Tazminat Hakkı Olağandışı hal (mücbir sebep) oluşturan durumlar haricinde ve açıklamalarda belirtilen koşullarda Tablo-3. Tazminat Hakları bölümünde belirtilen tazminat hakkı talep edilebilir. Bunun için lütfen bizimle iletişim kurunuz.	<p>(1) Yolcunun planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmediği hâller.</p> <p>(2) Yolcunun planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edildiği, ancak planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışa ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşım olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmeyen hâller.</p> <p>(3) Yolcunun planlanan hareket zamanından yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edildiği, ancak planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmaya ve son varış yerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşım olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmeyen hâller.</p>				

TABLO-2. GECİKMELİ OLARAK GERÇEKLEŞTİRİLEN UÇUŞLARDA YOLCU HAKLARI TABLOSU

Ücretsiz Hizmet ve Tazminat Hakları	Açıklamalar				
	Son Varış Yerine Gerçekleşen Varış Zamanı Üzerinden Hesaplanan Gecikme Süresi				
	15 Dakika-1 Saat Arası	1-2 Saat Arası	2-3 Saat Arası	3-5 Saat Arası	5 Saat ve Üzeri
Bilgilendirme Hakkı Olası alternatif ulaşım yollarını içeren bilgi dahil	✓	✓	✓	✓	✓
İletişim Hakkı Ücretsiz ve süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti			✓	✓	✓
İkram Hakkı Makul ölçüde sıcak/soğuk içecek			✓	✓	✓
İkram Hakkı Günün zamanına göre kahvaltı veya yemek				✓	✓
İkram Hakkı İlave sıcak/soğuk içecek ile ilave hafif ara yemeği					✓
Konaklama Hakkı Belirtilen şartlar uyarınca konaklama hakkı bulunur	(1) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda verilir. (2) Yaşlı, hasta, engelli yolculara konaklama hizmeti gündüz de verilir. (3) Konaklama hakkından yararlanan yolcular, teklif edilen ilk uçuş ile seyahat eder. (4) Sınır geçiş kuralları nedeniyle ülkeye giriş yapılamayan durumlarda yolculara arındırılmış (transit) salonda veya ilgili havalimanının otel imkânları doğrultusunda hizmet verilir.				
Geri Ödeme ve Güzergah Değişikliği Hakkı Sadece beş saat ve üzerinde gecikmeli olarak gerçekleştirilen seferlerde uygulanır	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 ödenmesi 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.				
Ulaşım Hakkı	Havaalanı ve (otel veya benzeri) konaklama yeri arası ulaşım ve gerekirse aynı şehir veya bölgeye hizmet eden iki farklı havalimanı veya havalimanı ile son varış noktası arasındaki kara ulaşımının gerçekleştirilmesini veya belgelendirilmiş ve makul tutarda ulaşım masraflarının ödenmesini kapsar.				
Tazminat Hakkı Olağandışı hal (mücbir sebep) oluşturan durumlar haricinde ve açıklamalarda belirtilen koşullarda Tablo-3. Tazminat Hakları bölümünde belirtilen tazminat hakkı talep edilebilir. Bunun için lütfen bizimle iletişim kurunuz.	(1) Gecikmeli olarak gerçekleştirilen uçuşlarla ilgili tazminat talep hakları aksi yönde bir yasal zorunluluk olmadıkça Türk sivil havacılık mevzuatına göre değerlendirilir. (2) Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında gecikmeli olarak gerçekleştirilen uçuşlar için tazminat hakkınız bulunmamaktadır. (3) Avrupa Birliği üye ülkelerinde yer alan havalimanlarından kalkan uçuşlarımızda buradan çıkış yapan misafirlerimizin talepleri EC 261/2004 kapsamında değerlendirilir.				

TABLO-3. TAZMİNAT TABLOSU (BU BELGEDE BURAYA ATIF YAPILAN DURUMLARDA GEÇERLİDİR)

Pegasus Hava Yolları uçuş aksaklığına yol açan durumun olağandışı hal (mücbir sebep) oluşturan durumlardan kaynaklandığını ispat ettiği durumlarda tazminat ödemekle mükellef değildir.			
Uçuşlar	TAM TAZMİNAT	İNDİRİMLİ TAZMİNAT	
	Tablo-1, Tablo-2 ve aşağıda uçuşa kabul edilmeme ile ilgili olarak bu tabloya atıf yapılan durumlarda uçuşun iç hat veya dış hat olması ve uçuş mesafesine göre aşağıdaki miktarda tazminat talep hakkınız bulunmaktadır.	Son varış yerine teklif edilen gerçek varış saati planlanan tarifeli varış saatinizden itibaren aşağıdaki süreler dahilinde ise tarafınıza ödenecek tazminat 50% oranında düşürülür.	İndirimli Tazminat Tutarı
(a) 1500 kilometre veya daha kısa dış hat uçuşları için	250 €	2 saat ve daha az	125 €
(b) 1500 ile 3500 kilometre arası dış hat uçuşları için	400 €	3 saat ve daha az	200 €
(c) 3500 kilometreden daha uzun dış hat uçuşları için	600 €	4 saat ve daha az	300 €
(d) İç Hat Uçuşları	100 €	2 saat ve daha az	50 €

Tazminat Ödemesi Hakkında:

- (1) Tazminat işlemlerinizi havalimanından gerçekleştirilmemektedir, lütfen ilk sayfada yer verilen iletişim kanallarından bizimle iletişime geçiniz.
- (2) Türk Lirası cinsinden Euro karşılığı hesaplanırken bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz alış kuru esas alınır.
- (3) Tazminat ödemeleri banka havalesi yoluyla yapılır. Diğer ödeme yöntemlerinin talep edilmesi durumunda lütfen bizimle iletişime geçiniz. Misafirin imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

Uçuşa Kabul Edilmeme:

Yasal düzenlemelerin izin verdiği hâller haricinde uçuşa kabul edilmediğiniz durumlarda Tablo-1’de belirtilen haklar aşağıdaki şartlar doğrultusunda uygulanır.

- (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir uçuşta uçağa 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 Tablo-1 hükümlerine uygun olarak yardımcı olur. Söz konusu yardım, bu fıkrada 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 uçağa kabul etmeyebilir.
- (3) Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi Tablo-1’de belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.