



Uçağa kabul edilmeme, uçuş iptali veya uçuşun uzun süre ertelenmesi gibi uçuş düzensizliği durumlarında, 261/2004 sayılı AB Yönetmeliğine (EC) uygun olarak Freebird Havayolları tazminat ve hizmet sistemi ile ilgili olarak öngörülen haklarından yararlanabilirsiniz. Geri bildiriminizi, customerservices@freebirdairlines.com E-posta adresine yazarak ya da <https://www.freebirdairlines.com/tr/musteri-iliskileri> adresinde bulunan form aracılığı ile bize başvurabilirsiniz.



Tüm uçuşlarımız için, yolcularımız, ilan edilen kalkış saatinden en geç 2 saat öncesinde Check-in kontuarına uçuş işlemleri için başvurmalıdır. Uçuşlarımız için Check-in işlemleri, ilan edilen kalkış saatinden 60 dakika önce sonlandırılır. Eğer yolcu bu sürelerle uyum sağlamamış ve yeterli süre öncesinde uçağa kabul işlemleri için kapıda hazır bulunmadıysa, Freebird Havayolları yolcuları uçuşa kabul etmeme hakkını saklı tutar.



Olağanüstü durumlarda (meteorolojik koşullar, doğal afetler, güvenlik riskleri, uçuş emniyeti açısından öngörülemeyen eksiklikler vb.) meydana gelen usulsüzlükler nedeniyle yolculara tazminat ödenmez.



Uçağa binmeniz reddedilirse veya uçuşunuz kısa sürede iptal edilirse, yemek ve ikramlar, iletişime erişim, (gerekirse) konaklama ve konaklama yerine ulaşım gibi yardımlara hakkınız olabilir. Uzun bir gecikme durumunda, hizmet hakkı aşağıdaki gibi sağlanır:

- ⇒ 1.500 km veya daha kısa uçuşlar için iki saat veya daha fazla;
- ⇒ Avrupa Birliği içindeki daha uzun uçuşlar veya 1.500 ile 3.500 km arasındaki diğer uçuşlar için üç saat veya daha fazla;
- ⇒ Avrupa Birliği dışında 3.500 km'nin üzerindeki uçuşlar için dört saat veya daha fazla;

Yönetmelik kapsamındaki haklarınızın uygulanmasına ilişkin herhangi bir uyumsuzluk varsa, aşağıdaki bağlantı üzerinden ayrılmış yerinizdeki Ulusal Yaptırım Komitesi ile iletişime geçebilirsiniz. <https://www.freebirdairlines.com/tr/yolcu-haklari>



Uçuşa kabul edilmeme

- Freebird Havayolları, bir uçuşta uçağa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar.
- Rezervasyonu olan geriye kalan diğer yolcuların uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, Freebird Havayolları, yolcuları kendi iradeleri dışında uçağa kabul etmeyebilir.
- Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, Freebird Havayolları yolcuların mağduriyetini tazmin edecektir. Bu madde, web sitemizde yer alan Genel Şartlar ve Koşullara uygun yolcularımız için geçerlidir.

Lütfen bakınız: <https://www.freebirdairlines.com/tr/ucus-icin-bilgiler>

Tablo 1

Tazminat Koşulları	Tazminat Tutarı *
1) 1500 km'den kısa uçuşlarda	250 avro
2) 1500 ile 3500 km arasındaki uçuşlarda	400 avro
3) 3500 km'den uzun uçuşlarda	600 avro

*Yolculara alternatif bir uçuş teklif edilmesi durumunda (planlanan varış saatini 2 saat aşmaması durumunda 1 ve 2, 3 saati aşmaması durumunda 3'teki) tazminat tutarları %50 oranında azaltılacaktır.

Merkez Ofis

Hürkuş Havayolu Taşımacılık ve Tic. A.Ş.
Çobançeşme Mahallesi Sanayi Caddesi No:60 Simetri Ofis
A Blok Kat:4-5 No:86-101 Bahçelievler/ İstanbul/ TURKEY
E-mail: customerservices@freebirdairlines.com
Web: www.freebirdairlines.com

Uçuşların iptali

- Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda Freebird Havayolları;
 - İlgili yolculara uygun yardım teklif eder.
 - İlgili yolculara yardım teklifinin yanı sıra, güzergâhın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde tabloda belirtilen hizmet hakkını teklif eder.
 - Aşağıdaki şartların olmaması durumunda;
 - Yolcular planlanan hareket saatinden en az 2 hafta önce iptal konusunda haber edilmedikleri takdirde veya
 - 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 güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece veya
 - 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 güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece

uçuş mesafesine göre tazminat hakkı sunulur.

Uçuşların tehiri

- Freebird Havayolları bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren;
 - 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve iç 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, tehir edilmesini beklediğinde yolculara tabloda yer alan hizmet hakkını teklif eder.
- Tüm koşullarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dahilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır.

Tablo 2

Hizmet Türü	Hizmet içeriği
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	Zaman kısıtlaması olmaksızın internet bağlantısı veya e-posta mesajı, 2 telefon görüşmesi sunulmalıdır.

