



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından ilan edilen Havayolu ile Seyahat Eden Yolcu Hakları – ‘SHY-Yolcu’ yönetmeliği kapsamında uçağa kabul edilmeme veya uçuş iptali gibi durumlarda (uçuşunuzun mesafesine bağlı olarak € 50,-ile € 600,- arasında) belirlenen hizmet ve tazminat olanaklarından faydalanabilirsiniz. Bu gibi durumlarda, customerservices@freebirdairlines.com ya da internet sayfamız www.freebirdairlines.com 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 taşımayı reddetme hakkına sahip olacaktır.



Olağan üstü hallerden (meteorolojik koşullar, savaş, uçuş güvenliği riskleri, doğal afetler, grev, bürokratik nedenler, beklenmedik uçuş emniyet noksanlıkları...vb) kaynaklanan uçuş uyumsuzlukları için herhangi bir tazminat ödemesi yapılmayacaktır. Ayrıca Havayolu ile Seyahat Eden Yolcu Hakları – ‘SHY-Yolcu’ yönetmeliği uyarınca yolculara rötarlı uçuş için tazminat hakkı tanınmamaktadır.



Uzun uçuş tehirlisinde, uçağa kabul edilmemeniz veya uçuşunuzun kısa sürede iptal edilmesi durumlarında Freebird Havayolları, bekleme süresine uygun olacak makul ölçüde, içecek, yiyecek ya da otel konaklaması hizmeti sunacaktır.



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 kendi istekleri dışında uçağa binmelerine izin verilmemesi halinde, Freebird Havayolları yolcuları 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>

Hizmet tipi	Hizmet içeriği
a) Yemek ve ikram	
- 2 ile 3 saat arası gecikme	Makul miktarlarda sıcak ve soğuk içecek
- 3 ile 5 saat arası gecikme	Sıcak ve soğuk içeceklerin yanı sıra günün saatine göre kahvaltı ve öğle yemeği
- 5 saat üzerindeki gecikme	Ek atıştırmalık, sıcak ve soğuk içecek
b) Konaklama	Gerektiğinde otel konaklaması
c) Ulaşım	Havalimanı ve konaklama arasında ulaşım
d) İletişim	Sınırsız Fax veya E-posta mesajı, 2 telefon görüşmesi sunulmalıdır

Uçuşların iptali

- Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda Freebird Havayolları;
 - ilgili yolculara uygun yardım teklif eder
 - ilgili yolculara yardım teklifinin yanısıra ve güzargahın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde Tablo da belirtilen yardım teklif eder
 - Aşağıdaki şartların olmaması durumunda uçuş mesafesine göre tazminat hakkı sunulur;
 - 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

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 aşağıdaki hususları teklif eder;
 - Tablo'daki hizmet
- tüm koşullarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dahilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır.

