

# Havayolu ile seyahat eden yolcu hakları kılavuzunuz










2025 sürümü



Uçuşunuz rötar yaptığında veya iptal edildiğinde haklarınızın neler olduğunu bilin.

**AirHelp**  
Uçuş Tazminatında  
1 Numara

# İçindekiler

	Uçuşunuz rötar yaptığında haklarınız	3
	Nelere uygunsunuz?	4
	Dünya genelinde tazminat	5
	Tazminat talebinde bulunmak için ihtiyaç duyacağınız belgeler	6
	Neden AirHelp?	7
	Tazminat, para iadeleri veya geri ödemeler	8
	Hangi grevler tazminata uygundur?	9
	Kayıp veya hasarlı bagaj için tazminat	10
	Engelli bireyler ve ek ihtiyaçları olan kişilerin hakları	11
	AirHelp+ nedir?	12
	Detaylarıyla dünyadaki düzenlemeler	13



# Uçuşunuz rötar yaptı veya iptal edildi

Bu durumda haklarınız nelerdir? Ve neler alabilirsiniz?

## Yiyecek ve içecek



Birkaç saatlik  
bir rötardan sonra

## Konaklama



Ertesi güne sarkan  
rötar olursa

## Alternatif uçuş



Hâlâ seyahat  
etmek istiyorsanız

## 600 €'ya kadar tazminat



Havayolu şirketi aksaklıktan  
sorumlu olduğunda



Her zaman havayolu şirketinden yardım ve bilgi isteyin



# Neler almaya uygunsunuz?

Türk yasalarına göre hakların.



Fazla rezervasyon ve grevler için de tazminat alabilirsiniz.

**Arkadaş, iş arkadaşı veya çocuklarınızla** birlikte seyahat ediyorsanız onlar da tazminat almaya uygundur!



# Dünya genelinde tazminat

Bir havayolu şirketinin size ne kadar ödeme yapması gerektiği birkaç unsura bağlıdır.

Nereye ve nereden uçtuğunuz

Rötarın ne kadar ciddi olduğu

Havayolu şirketinin sorumlu olup olmadığı

Ne kadar önce bilgilendirme yapıldığı

Uçuşunuz için geçerli olan yolcu hakları



## Tazminat sunan önemli düzenlemeler

Birleşik Krallık: 520 £'a kadar

Avrupa: 600 €'ya kadar

Türkiye: Türk Lirası cinsinden 600 €'ya kadar

Suudi Arabistan: 600 €'ya kadar

Kanada 2.400 CA\$'a kadar

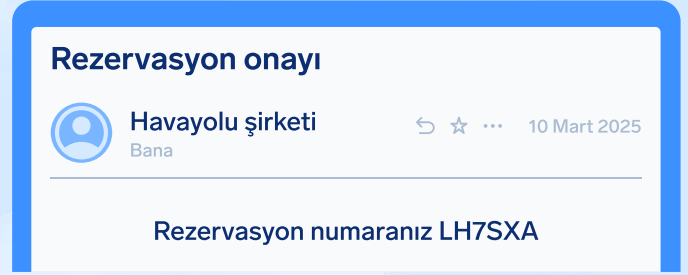
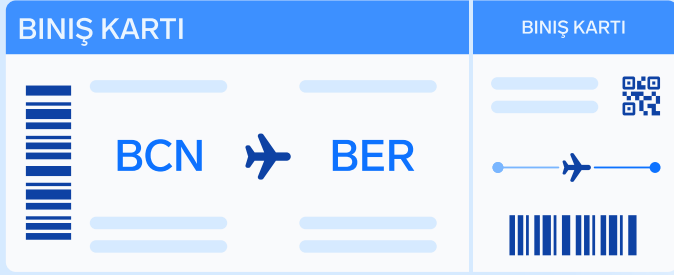
Brezilya: 10.000 R\$'a kadar

 Dünya genelinde düzenlemeleri iyileştirmek için çalışıyoruz



# Tazminat talebinde bulunmak için ihtiyaç duyacağınız belgeler

## Temel gereklilikler



### Biniş kartı

Biniş kartınızı (ve alternatif uçuşlarınızın biniş kartlarını) saklayın.

### Rezervasyon onayı

Rezervasyon yaptığınızı kanıtlamak için size gelen e-posta veya faturayı saklayın.

## Hak talebinizi desteklemek için yapabileceğiniz diğer şeyler

Uçuşunuzda neden aksaklık yaşandığını sorun

Ekstra masraflar için faturaları saklayın

Uçuşunuzun son varış saatini not alın

Havayolu şirketinden gelen e-posta veya bildirimleri kaydedin

Uçuş bilgileri ekranının fotoğrafını çekin



Havayolu şirketleri, nakit tazminat ödemek yerine kupon ya da uçuş mili sunabilir. Bu nedenle, adil bir anlaşma yaptığınızdan emin değilseniz **kuponları kabul etmeyin.**



# Neden AirHelp?

AirHelp ile talepte bulunmak kolaydır ve sizi zahmete girmekten kurtarır.

## Nasıl İşler?

1

2 dakikada talep başlatın

Her şeyin hızlı, kolay ve güvenli olduğundan emin oluruz.

2

Her şeyle biz ilgileniriz

Güçlü bir dosya hazırlarız ve havayolu şirketi ile sizin yerinize pazarlık yaparız.

3

Tazminatı kazanırsınız

Havayolu şirketi bize ödeme yapar ve biz de doğrudan sizin hesabınıza parayı aktarırız.

😊 **Hizmet ücretini siz ödeme aldıktan sonra talep ediyoruz**

Standart %35 hizmet ücretimiz yalnızca kazandığınız tazminattan tahsil edilir.  
Yani cebinizden herhangi bir ücret çıkmaz.



# Tazminat, para iadeleri veya geri ödemeler



## Tazminat

Uçuşla ilgili bir sorun ve oluşan rahatsızlık için telafi olarak ödenen para. [airhelp.com](https://airhelp.com) adresinden size ödenmesi gereken tutarı öğrenebilirsiniz.



## Para iadesi

Ücretini ödediğiniz ancak kullanmadığınız uçak bileti için geri aldığınız para. Hâlâ uçmak isterseniz alternatif bir uçuş alabilirsiniz. Para iadesi için havayolu şirketiyle doğrudan iletişime geçin.



## Geri ödeme

Aksaklık nedeniyle karşılaşılan zorunlu maliyetler için geri ödenen para. Buna yemek, giyinme, sağlık ve diğer gereklilikler dahildir.



Tazminat ve para iadesi aynı şey değildir.  
**Bazen her ikisine de hakkınız vardır!**





# Hangi grevler tazminata uygundur?

Grevin nedenine bağlı olarak tazminata uygun olabilirsiniz veya olmayabilirsiniz. Tüm olası nedenler burada verilmiştir.

## Uygun

Pilot grevleri 

Kabin ekibi grevleri 

Uçuş mühendisi grevleri 

Havayolu personeli grevleri 



Havaalanı veya sınır güvenliği grevleri



Bagaj sorumlusu grevleri



Hava trafiği kontrolü grevleri



Havayolu personeli olmayanların grevleri

## Uygun değil






# Kayıp veya hasarlı bagaj için tazminat

Alabileceğiniz en yüksek tutar

## 1.900 €

140'ın üzerinde ülkenin kabul ettiği Montreal Sözleşmesi nedeniyle genellikle havayolu şirketinin bu durumu düzeltmesi gerekir.

## Ne için talepte bulunabilirsiniz?

- |   |  |  |
|---|--|--|
|  <b>Hasarlı bagaj</b><br>Havayolu şirketlerinin hasarı onarması, bagajı değiştirmesi veya ödeme yapması gerekir. 7 gün içinde talepte bulunun. |  <b>Rötarlı bagaj</b><br>Temel ihtiyaçlar için para iadeleri. 21 gün içinde talepte bulunun. |  <b>Kayıp bagaj</b><br>Bagajınızın içindekiler için tazminat talebi. 2 yıl içinde talepte bulunun. |
|---|--|--|

## Ne yapmalı?

- 1 Bagaj yardım masasına **sorunu derhal bildirin.**
- 2 **Bir Bagaj Aksaklık Bildirimi (PIR) alın.** Bu gerçekten önemlidir, bu belge olmadan havaalanını terk etmeyin.
- 3 Geç kalan bagajınız nedeniyle satın aldığınız ürünlerin **faturalarını saklayın.**





# Engelli bireyler ve ek ihtiyaçları olan kişiler için havayolu ile seyahat eden yolcu hakları



**Haklarınız, ülkelere göre değişmekle birlikte kolay ve saygın bir şekilde seyahat etmenizi garanti altına almayı amaçlayan yasalarla korunmaktadır.**

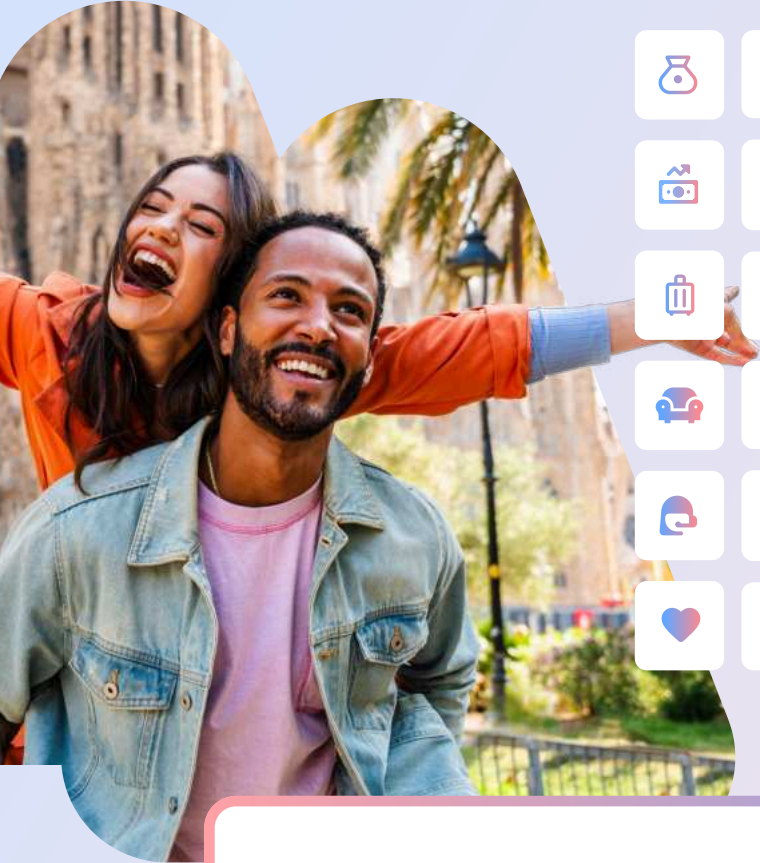
Bazı yasalar, havaalanları ve uçaklara erişim standartlarını belirlerken diğerleri seyahat ederken ihtiyacınız olan yardım hakkınızı garanti eder.

Genelde kanunlarda, tekerlekli sandalye yardımı veya başka bir mobilite yardımı ve rehber köpekleriyle seyahat eden yolcuları karşılamak gibi özel yardım hakları verilir.

Havayolu şirketi veya havaalanı ile uuşunuza belli bir süre kala iletişime geçin ve onlardan sizin için özel yardım hizmetlerini ayarlamasını isteyin.

**Daha fazla bilgi için [airhelp.com](http://airhelp.com) adresini ziyaret edin**

# Arkanıza yaslanın. AirHelp+ gelecekteki uçuşlarınızı güvence altına almak için yanınızda.



600 €'ya kadar tazminat alın, **hizmet ücreti** ödemeyin



Aksaklık yaşanan uçuşlarda **hızlı 100 €** sigorta ödemesi



Kayıp veya rötarlı bagajlarda **hızlı 100 €** sigorta ödemesi



1 saatten daha uzun süren rötarlarda **lounge alanı konforu**



Özel **7/24** destek



Mükemmel **indirimler** ve **seyahat avantajları**

- ✓ **Dünyayı mı geziyorsunuz? AirHelp+ Pro** ile 9 yolculuğu güvence altına alın
- ✓ **Düzenli tatile çıkmaktan hoşlanıyor musunuz?** 3 yolculuğunuzu **AirHelp+ Smart** ile güvence altına alın



9 milyonun üzerinde yolcu AirHelp+ ile uçmayı seçti. Siz de bugün onlardan biri olun.

Üye olun



# Detaylarıyla dünyadaki düzenlemeler

Ayrıntıları öğrenmek mi istiyorsunuz? Uçuşlarınızı koruyan düzenlemelere göz atın.



# Türkiye SHY-Yolcu

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU)

## Türkiye'ye, Türkiye'den ve Türkiye içinde yapılan uçuşlar için 600 €'ya kadar

### Rötarlar

3 saatten fazla

### İptaller

Kalkışa 14 günden az kaldıysa

### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi, iptal veya kaçırılan aktarma uçuşu durumlarında.

### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer

### Yolculara hakları konusunda bilgi verilmelidir

Biniş retleri veya iptaller yazılı olarak onaylanmalıdır.

### Varış noktası değişiklikleri

Havayolu şirketleri yolcuları asıl varış noktasına götürmelidir.

### Birkaç saat sonra yiyecek ve içecek

### İki telefon görüşmesi veya e-posta

\*Tazminat Euro veya Türk Lirası olarak ödenebilir



# Avrupa EC 261

Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 261/2004 sayılı Yönetmeliği (EC)

## AB'ye, AB'den ve AB içinde yapacağınız uçuşlar için 600 €'ya kadar tazminat alabilirsiniz



### Rötarlar

3 saatten fazla



### İptaller

Kalkışa 14 günden az kaldıysa



### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için



### Program değişiklikleri

Kalkışa 14 günden az kaldıysa



### Kaçırılan aktarma uçuşları

Varişta 3 saatlik rötara neden oluyorsa



Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması



### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi, iptal veya kaçırılan aktarma uçuşu durumlarında.



### Bir gece süren rötarlarda

konaklama ve transfer



Yolculara hakları konusunda bilgi verilmelidir



İki telefon görüşmesi veya e-posta



Birkaç saat sonra yiyecek ve içecek

## Birleşik Krallık'a, Birleşik Krallık'tan ve Birleşik Krallık içinde yapılan uçuşlarda 520 £'a kadar

### Rötalar

3 saatten fazla

### İptaller

Kalkışa 14 günden az kaldıysa

### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için

### Kaçırılan aktarma uçuşları

Varışta 3 saatlik rötara neden oluyorsa

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi, iptal veya kaçırılan aktarma uçuşu durumlarında.

### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer

### Yolculara hakları konusunda bilgi verilmelidir

### İki telefon görüşmesi veya e-posta

### Birkaç saat sonra yiyecek ve içecek





# ABD Yasaları

ABD Ulaştırma Bakanlığı, Havacılıkta Tüketiciyi Koruma Yasası

## ABD'ye, ABD'den ve ABD içinde yapılan uçuşlar için tazminatınız



### Biniş reddi

Kalkışa 14 günden az kaldıysa  
2.150 US\$'a kadar



### Bagaj

4.700 US\$'a kadar

⚠ Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması



### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi, iptal ve rötar gibi ciddi uçuş değişiklikleri durumlarında.



### Pistte bekleme

Uçak içinde 2 saatten uzun süre bekleyen yolcuların tuvalet, tıbbi bakım ve yiyecek-içeceğe ücretsiz erişimi olmalıdır. Yolcular, iç hat uçuşlarında 3 saat ve uluslararası uçuşlarda 4 saat sonrasında, aksini gerektiren bir neden olmadıkça, uçağı tahliye etme hakkına da sahip olmalıdır.



### Daha fazla destek

Havayolu şirketleri bir uçuşu bekleyen yolculara yardım sağlayabilir ancak bunu yapması federal bir gereklilik değildir.

## Kanada'ya, Kanada'dan ve Kanada içinde yapılan uçuşlar için tazminatınız

### Rötalar

3 saatten fazla  
1.000 CA\$'ına kadar

### İptaller

Kalkışa 14 günden az kaldıysa  
1.000 CA\$'ına kadar

### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için  
2.400 CA\$'ına kadar

### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme  
2.800 CA\$'a kadar

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş

Tüm biniş reddi, iptal veya 3 saat üzeri rötalar durumunda. **Para iadeleri** yalnızca belirli durumlarda teklif edilir.

### Pistte bekleme

Yolcuların uçakta beklerken tuvalet, telefon görüşmesi, yiyecek ve içeceğe erişim olmalıdır. Aksini gerektiren bir neden olmadığı sürece yolcuların 3 saat sonra uçağı tahliye etme hakkı vardır.

### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer\*

### 2 saat sonra telefon araması veya e-postalar için Wi-Fi erişimi\*

### Yolculara hakları konusunda bilgi verilmelidir

30 dakikada bir uçuşun durumuyla ilgili güncel bilgi verilir.

### 14 yaşından küçük çocuklar ebeveynlerinin veya vasilerinin yanına ücretsiz olarak oturmalıdır

### 2 saat sonra yiyecek ve içecek\*

\*Havayolu şirketleri onların kontrolünde olmayan, güvenlik nedeniyle gereken aksaklıklar dolayısıyla veya aksaklığı size 12 saat önce belirtmiş olmaları durumunda bunu sağlamak zorunda değildir.



# Suudi Arabistan PRPR

Genel Sivil Havacılık İdaresi'nin Yolcu Haklarını Koruma Yönetmeliği

## Suudi Arabistan'a, Suudi Arabistan'dan ve Suudi Arabistan içinde yapılan uçuşlar için tazminatınız



### Rötarlar

3 saatten fazla

700 SAR'ye kadar



### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için

Biletin %200'üne kadar



### Program değişiklikleri

3 saatten fazla

700 SAR'ye kadar



### İptaller

Kalkışa 14 günden az kaldıysa

Biletin %150'sine kadar



### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme

6.200 SAR'ye kadar



### Ek duraklama

Rezervasyonda gösterilmeyen

470 SAR'ye kadar

⚠ Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması



### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi ve iptal durumlarında

Yolcunun seyahat etmemeye karar vermesi halinde 2 saatten daha uzun süren rötar ve 3 saatten daha uzun süren pistte bekleme için para iadesi.



### Pistte bekleme

Yolcuların uçakta beklerken tuvalet, telefon görüşmesi, yiyecek ve içeceğe erişim olmalıdır. Aksini gerektiren bir neden olmadığı sürece yolcuların 3 saat sonra uçağı tahliye etme hakkı vardır.



### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer



### 1 saatten daha uzun süren rötarlar için içecek ve atıştırmalıklar

3 saatten daha uzun süren rötarlarda yemek.



### Yolculara aksaklıklar, tazminat ve ihtiyaçların karşılanması hakkında bilgi verilmelidir



# Umman

Umman Sivil Havacılık Kurumu tarafından 757/2024 sayılı ve 25 Ağustos 2024 tarihli Kararla onaylanan Yolcu Haklarını Koruma Yönetmeliği

## Umman'a, Umman'dan ve Umman içinde yapılan uçuşlar için tazminatınız

### Rötalar

6 saatten fazla

**260 OMR'ye kadar**

### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme

**750 OMR'ye kadar**

### İptaller

#### Uluslararası uçuşlar

14 günden önce bildirim yapılması

**260 OMR'ye kadar**

#### İç hat uçuşları

7 günden önce bildirim yapılması

**Bilet tutarının %100'e varan tutarı**

### Biniş reddi

2-6 saat arası rötarla sonuçlanan fazla rezervasyonlarda

**Bilet tutarının %50'sine kadar**

6 saatten fazla rötarla sonuçlanan fazla rezervasyonlarda

**260 OMR'ye kadar**

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi ve iptal durumlarında.

### 6 saatten fazla süren rötarlarda konaklama ve transfer

### Yolculara ihtiyaçlarının karşılanması ve destek konusunda bilgi verilmelidir

### 2 saat sonra içecek ve 3 saat sonra yiyecek

### Kısıtlı hareket kabiliyeti veya özel gereksinimleri olan yolcular için ek tazminat

Biniş reddi ve iptal durumunda, **bilet tutarının %200'ü kadar** tazminata uygun olabilirsiniz.



# Çin

Uçuş Düzeni Yönetimi Hükümleri

## Çin içindeki ve Çin'den kalkan uçuşlar ile Çin'de duraklama yapan uçuşlar için tazminat

### Rötalar

4 saatten fazla

200 ¥'a kadar\*

### Rötalar

8 saatten fazla

400 ¥'a kadar\*

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması



**Yönetmelik kapsamındaki havayolu şirketleri tarafından konaklama sağlanması gerekir\*\***



**Uçuş durumundaki değişiklikler 30 dakika içinde bildirilmelidir**



**Yönetmelik kapsamındaki havayolu şirketleri tarafından yiyecek ve içecek sağlanması gerekir\*\***



### **Pistte bekleme**

2 saat sonra yolcular tuvalet, yiyecek ve suya erişebilmeli ve 3 saat sonra uçağı tahliye etme hakkına sahip olmalıdır.

\*Her havayolu şirketinin belirlediğı tutarlar ve koşullar farklılık gösterebilir. Bazı havayolu şirketleri tazminat sunmaz.

\*\*Uluslararası uçuşlar için havayolu şirketleri, yolcuların yiyecek ve konaklama olanağı bulmasına yardımcı olur ancak bunların maliyetini sadece aksaklığın sebebi kendileri olduğunda karşılar.



# Hindistan

Sivil Havacılık Bakanlığı Yolcu Tüzüğü

## Hindistan'a, Hindistan'dan ve Hindistan içinde yapılan tüm uçuşlar için tazminatınız

### İptaller

Kalkışa 24 saatten az kaldıysa  
10.000 ₹'sine kadar

### Biniş reddi

1 saat üzeri fazla rezervasyon rötarları için  
20.000 ₹'sine kadar

### Kaçırılan aktarma uçuşları

10.000 ₹'sine kadar

### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme  
20.000 ₹'sine kadar

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm iptal, biniş reddi veya 6 saat üzeri rötar durumlarında.

### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer

### 2 saat sonra yiyecek ve içecek

Yalnızca yolcu havaalanında bekliyorsa.



# Brezilya ANAC 400

Brezilya Ulusal Sivil Havacılık Kurumu. 400 sayılı Karar

## Brezilya'ya, Brezilya'dan ve Brezilya içinde yapılan tüm uçuşlarda 10.000 R\$'a kadar\*



### Rötarlar

2 saatten fazla



### Biniş reddi

Fazla rezervasyon için



### Kaçırılan aktarma uçuşları

Varişta 2 saatlik rötara neden oluyorsa



### İptaller

Kalkışa 72 saatten az kaldıysa



### Program değişiklikleri

Kalkışa 72 saatten az kaldıysa



### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme

\*Tutarlar yasada belirtilmemiştir ancak Brezilya Tüketici Yasası kapsamında yolcuların bu tutarları talep edebileceğini belirledik.

! Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması



### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm iptal, biniş reddi, saat değişikliği, kaçırılan aktarma uçuşu veya 4 saat üzeri rötar durumlarında.



### Bir gece süren rötarlarda konaklama



### Yolculara hakları konusunda bilgi verilmelidir

30 dakikada bir uçuşla ilgili güncel bilgi verilir.



### 1 saat sonra telefon görüşmesi veya e-posta



### 2 saat sonra yiyecek ve içecek

# Meksika Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Sivil Havacılık Kanunu)

**Meksika'dan, Meksika'ya ve Meksika içinde yapacağınız uçuşlarda bilet tutarının en az %25'ini tazminat olarak alın**

## Rötalar

4 saatten fazla

## İptaller

## Biniş reddi

Fazla rezervasyon için

## Kaçırılan aktarma uçuşları

Varişta 4 saatlik rötarla sonuçlanıyorsa

 Aksaklığın nedeni olağandışı koşullar olduğunda **tazminat hakkı doğmaz.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

### Alternatif uçuş veya tam para iadesi

Tüm biniş reddi, iptal veya 4 saat üzeri rötalar durumlarında.

### Bir gece süren rötarlarda konaklama ve transfer

### Yolcuların seyahat planında meydana gelen değişikliklerden hızlıca haberdar edilmesi gerekir

### Tüm rötalar için telefon görüşmesi ve e-posta hakkı

### 1 saat sonra yiyecek ve içecek





# Dünya Çapında MC99

Montreal Sözleşmesi 1999

## Anlaşmayı imzalayan 140'ın üzerinde ülke arasında yapılan tüm uluslararası uçuşlar için tazminatınız

### Rötalar

Maliyetlerin geri ödenmesini talep edin

**8.200 US\$'a kadar**

### İptaller


Maliyetlerin geri ödenmesini talep edin

**8.200 US\$'a kadar**

### Bagaj

Rötarlı, kayıp veya hasarlı bagaj için geri ödeme

**1.950 US\$'a kadar**

-  Havayolu şirketinin aksaklığın kendi kontrolü dışında olduğunu ve aksaklığı engellemek için makul tedbirleri aldığını kanıtlaması durumunda **tazminat ödenmez.**

## Hakkınız olan ekstra ihtiyaçların karşılanması

Montreal Sözleşmesi, yolcuların “hasarlar” için hak talebinde bulunmasına olanak tanır ancak havayolu şirketlerinin sunması gereken hizmetle ilgili hükümler içermez.

# AirHelp. Yardıma hazır.

12 bin 

Her gün  
kontrol edilen  
uçuş sayısı

205 bin 

Trustpilot'a  
bırakılan  
"Mükemmel"  
yorumlarının sayısı

2,7 mln 

Tazminatını alan  
müşteri sayısı



[airhelp.com](https://airhelp.com)