

Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

1. Hafta

KONULAR

- ❖ YOLCU HİZMETLERİ KAVRAMI
- ❖ YOLCU HİZMETLERİ İLE İLİŞKİLİ DÜZENLEMELER



- Yolcu hizmetleri, yer hizmetleri kapsamında verilen hizmetlerden birini oluşturmaktadır.
- Yolcuların uçağa binışinden önce başlayan ve ulaştıkları havaalanlarında, terminal binasından çıkışlarına kadar yolcu ve bagajları için sağlanan hizmetlerin tümü yolcu hizmetleri olarak adlandırılmaktadır.

Özellikli yolcular, uçuşları kesintiye uğramış veya gecikmiş yolcu işlemleri ile yolcuların kayıp bagajlarına yönelik hizmetlerin tümü yolcu hizmetleri kapsamındadır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün yer hizmet türlerini ve detaylarını belirlediği Havacılık Talimatına (SHGM, 2017) göre, yolcu hizmetleri kapsamında verilen hizmetler:



Özel Hizmet Gerektiren Yolcular: Hasta, hareket kabiliyeti kısıtlı, çocuk, tutuklu, yurda kabul edilmeyen ya da sınır dışı edilen yolcu ve önemli kişiler ile diğer özel hizmet gerektiren yolculara verilen hizmetleri kapsamaktadır.

Uçuşa Yolcu Kabulü (Check-in): Giden yolcu ve bagajının uçuşa kabul edilmesi için gerçekleştirilen hizmetleri kapsamaktadır. Seyahat dokümanlarının kontrolünü de içermektedir. Yolcu ve bagaj kabulü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

- ❖ **Giden Gelen Yolcu İşlemleri:** Giden yolcunun uçağa kabul edilmesi (boarding) için gerçekleştirilen hizmetler ile gelen yolcunun karşılanması (arrival) esnasında gerçekleştirilen hizmetlerdir.
- ❖ **Kayıp Bagaj (Lost and Found):** Gelen yolcu bagajının tesliminde, kaybolma, gecikme ya da hasar görme gibi aksaklıklar yaşanması durumunda verilen hizmetleri içermektedir.

- ✓ Yolcu hizmetlerini de içeren ve havaalanlarında yolculara, yolcu beraberindeki bagajlara, yük ve kargo ile uçağa verilen çeşitli hizmetler **yer hizmetleri** olarak adlandırılmaktadır.
- ✓ Yolcu hizmetleri kapsamında verilen tüm hizmetlerin başarısı, yer hizmetleri kapsamında verilen hizmetlerin birbirleri ile koordineli bir biçimde verilmesine bağlıdır.

Yolcu hizmetleri kapsamındaki faaliyetleri çerçevesinde, yer hizmet türleri:





Temsil: Havayolunun, herhangi bir havaalanındaki uçuş faaliyetlerinin etkinliği adına temsil edilmesi hizmetidir. Havayolu adına yolcu hizmetlerinin bir yer hizmetleri işletmesi tarafından verilmesi durumunda, yolcu hizmetleri süreci temsil işletmesi ile iletişim hâlinde verilmektedir.



Ramp: Uçağa yolcu, yük ve postanın yüklenmesi ve boşaltılması işleminin gerçekleştirilmesi ile bu işlemler için gerekli teknik ekipmanın sağlanması, hava aracı (uçak) ile havaalanı terminali arasında, yolcu ve uçucu ekip ulaşımının sağlanması gibi hizmetlerden oluşmaktadır.



Yük Kontrolü ve Haberleşme: Uçaklara yolcu, yük ve kargonun yüklenmesine yönelik hizmet dokümanlarının hazırlanması ile verilen yer hizmetlerine ilişkin tüm mesajların ilgili birimlere gönderilmesi hizmetleridir.



Uçak Temizlik: Uçağın iç ve dış temizliği ile atık suların atılması ve temiz su ikmalinin sağlanmasına yönelik hizmetlerdir.



İkram Hizmetleri: Yolcu ve uçuş ekibinin yiyecek ve içecek ihtiyacının karşılanmasına yönelik hizmetlerdir.



- ✓ Yer hizmetleri kapsamındaki yolcu hizmetleri, havayolları tarafından sunulabileceği gibi havayolları adına gerekli ruhsata sahip yer hizmetleri işletmeleri tarafından da verilebilmektedir.
- ✓ Bir havaalanında, çeşitli havayollarına yolcu hizmeti sunan birden fazla yer hizmeti işletmesi faaliyette bulunabilmektedir. Havaalanlarında sunulan yolcu hizmetlerini düzenleyen ulusal ve uluslararası standart ve kurallar mevcuttur.

- ✓ Yolcu hizmetlerinin, gerek havayolu işletmesi gerekse yer hizmetleri işletmeleri tarafından sunulması esnasında, bu standart ve kurallara uyulması zorunludur. Her havaalanında sunulan yolcu hizmetlerinin verilebilmesi için, ülke sivil havacılık otoritesinden ruhsat alınması gerekmektedir.

- ✓ Yolcu hizmetlerinin havayolu tarafından verilmemesi, ruhsatlı bir yer hizmetleri işletmesi tarafından verilmesi durumunda, yer hizmetleri işletmesi ile havayolu işletmesi arasında uluslararası kurallar gereği bir anlaşma yapılmış olması da gerekmektedir.

YOLCU HİZMETLERİ İLE İLİŞKİLİ DÜZENLEMELER

Genel olarak tüm yolcu hizmetlerinin çerçevesini belirleyen temel düzenlemeler vardır:

Trafik Hakları



Yolcu, yük ve kargonun iki nokta arasında taşınması hizmetinin verildiği hava taşımacılığı pazarı, dört kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar (ICAO: Doc 9626, 2004: 4.1-1):

- **Şehir çiftleri arasında taşımacılık:** Havayollarının İstanbul-Frankfurt ya da New York-Londra gibi iki şehir arasında gerçekleştirdikleri taşımacılık hizmetidir.
- **Ülke çiftleri arasındaki taşımacılık:** Havayollarının Türkiye-İngiltere ya da Amerika Birleşik Devletleri-Almanya gibi iki ülke arasında gerçekleştirdikleri taşımacılık hizmetidir.
- **Bölgeler arasındaki taşımacılık:** Örneğin, havayollarının Kuzey Atlantik bölgesi olarak tanımlanan Kuzey Amerika-Avrupa gibi bölgeler arasında gerçekleştirdikleri taşımacılık hizmetidir.
- **Küresel taşımacılık:** Dünya üzerindeki tüm noktaları içeren küresel taşımacılıktır. Hava taşımacılığı sektörünün yukarıda ele alınan kategorilerde taşıma hizmetini sunması, çeşitli düzenlemelere uyulmasını gerektirmektedir. Bu düzenlemelerin başında trafik hakları yer almaktadır.

- ✓ 1944 yılında imzalanan Chicago Konvansiyonunda oluşturulan trafik hakları, üye ülkeler arasında yolcu, yük ve kargo taşımacılığının yapılması ile ülke hava sahalarının kullanımına yönelik düzenlemeleri içermektedir.
- ✓ ICAO'nun(International Civil Aviation Organization: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü) El Kitabı'nda yer alan trafik haklarından ilk ikisi, ticari içerikli olmayan ve hava sahasının kullanımına ilişkin haklardır.

- ✓ Diğer trafik hakları ise yolcu, yük ve postanın taşınması, yani iki ülke arasında taşımacılık yapılabilmesine ilişkin hakları içermektedir.
- ✓ Ülkeler arasındaki anlaşmalara bağlı olarak trafik haklarının kullanımı belirlenmektedir.
- ✓ Havayolu işletmeleri (taşıyıcı işletme), tescilli oldukları ülkenin, diğer ülkeler ile yaptığı anlaşmalar doğrultusunda uçuş faaliyetlerini sürdürmektedir.

Trafik Hakkı: Transit geçiş hakkı.

1 Bir ülkenin tescilindeki havayolunun uçağı, diğer bir ülkenin hava sahasını kullanarak, ülkeye iniş yapmadan sadece ülkenin üzerinden geçiş yapma hakkıdır. Örneğın; Türk tescilli havayollarından biri olan Pegasus Havayolları, Yunanistan hava sahasını kullanarak İtalya'ya yolcu, yük ve posta taşımacılığı yapmasıdır.



A

B

C

D

2

Trafik Hakkı: Teknik İniş Hakkı

Bir hava aracının ticari amaç dışında bakım, onarım veya yakıt almak gibi teknik sebeplerle diğer ülke topraklarına inebilme hakkı.



A

B

C

D

3

Trafik hakkı:

Bir hava aracının ticari bir amaçla kendi ülkesinden diğer bir ülkeye yolcu yük ve posta taşıma hakkı.



A



D

Trafik hakkı:

4

Bir havayolu işletmesinin anlaşmalı bir ülkeden aldığı yolcu, yük ve postayı kendi ülkesine taşıma hakkıdır.

Örneğin, Avustralya tescilli Quantas Havayollarının, Singapur'dan Avustralya'ya yolcu, yük ve posta taşımasıdır.



D



A

5 Trafik hakkı:

Bir havayolu işletmesinin kendi ülkesinden başlayan ve biten seferde, ikinci bir ülkeden aldığı yolcu, yük ve postayı, trafik hakkını veren üçüncü bir ülkeye taşıma, yine üçüncü ülkeden aldığı yolcu, yük ve postayı ikinci ülkeye getirme hakkıdır.

Örneğin; Türk Hava Yollarının (THY) İstanbul'dan başlayan bir seferle, Bulgaristan'daki Sofya şehrine iniş yaparak aldığı yolcu, yük ve postayı, Almanya'daki Frankfurt şehrine taşıması, Frankfurt'tan aldığı yolcu, yük ve postayı Bulgaristan'daki Sofya'ya taşıyarak uçuşunu İstanbul'da sonlandırmasıdır.



B



D



6 Trafik hakkı:
Bir havayolu işletmesinin iki anlaşmalı ülke arasında yolcu, yük ve postayı, kendi ülkesine **iniş-kalkış yaparak** taşıma hakkıdır.

Örneğin; THY'nin Paris'ten (Fransa) aldığı yolcu, yük ve postayı İstanbul'a iniş gerçekleştirerek, Dubai'ye (Birleşik Arap Emirlikleri) taşımasıdır.



X

PARİ

A

B

7

Trafik hakkı:

Bir havayolu işletmesinin **kendi ülkesine iniş kalkış yapmadan**, anlaşmalı iki ülke arasında yolcu, yük ve postayı taşıma hakkıdır. Örneğin; THY'nin Paris (Fransa) ile Frankfurt (Almanya) arasında yolcu, yük ve postayı taşımasıdır.



X

A

Trafik hakkı: Kabotaj Hakkı

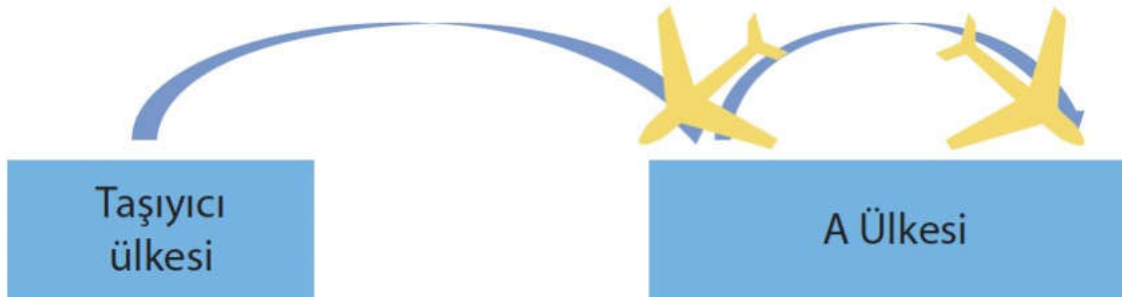
8

Bir havayolu işletmesinin, diğer bir ülkenin trafiğini (yolcu, yük ve postayı) o ülke içinde taşıma hakkıdır.

Bir havayolu işletmesinin, kendi ülkesinden başlayan bir seferle, diğer bir ülkedeki iki nokta arasında yolcu, yük ve postayı taşımasıdır.

Örneğin; Pegasus Havayolları'nın İstanbul'dan başlayan uçuşu ile Almanya'daki Frankfurt şehrine inmesi, Frankfurt'tan aldığı yolcu, yük ve postayı, yine Almanya'da bulunan Berlin şehrine taşıması, bu hakkın kullanımı ile mümkün olabilecektir.

Kabotaj esasen taşıyıcının kayıtlı olduğu ülkede başlayan ve sona eren taşımalar için diğer bir deyimle iç hat taşımalar için kullanılır. 8. Trafik Hakkı ile iç hat taşıma hakkının diğer bir ülkenin hava voluna verilmesi söz konusudur.



9

Trafik Hakkı:

Bir havayolu işletmesinin, kendi ülkesinden kalkış yapmaksızın, diğer ülkedeki iki nokta arasında yolcu, yük ve postayı taşıyabilmektedir.

Örneğin; THY'nin Almanya'daki Frankfurt şehrinden aldığı yolcu, yük ve postayı, yine Almanya'da bulunan Berlin şehrine taşıması, bu hakkın kullanımı ile mümkün olabilecektir.



Yolcu Hakları



Yolcu Hakları

- Yolcu hizmetleri ile ilişkili bir diğer düzenleme ise yolcu haklarına yöneliktir. Temelde yolcu haklarının sağlanmasından, yolcuyu bir noktadan diğer bir noktaya taşıyan havayolu işletmesi sorumludur.



Yolcunun almış olduğu bilet, temelde bir taşıma sözleşmesidir. Taşıma sözleşmesinin tarafları ise;

- ❖ Belli bir ücret karşılığında yolcu ve bagajını bir noktadan diğer bir noktaya taşımayı vaat eden **havayolu işletmesi** ile
- ❖ Bu hizmet karşılığında ödeme yapan **yolcudur**. Taşıma sözleşmesi yani yolcunun sahip olduğu bilet kapsamında, yolcuların bir takım hakları bulunmaktadır.

- ✓ Yolcu haklarına ilişkin uluslararası düzenlemeler, Varşova ve Montreal Konvansiyonları ile getirilmiştir. Türkiye’de yolcu haklarının düzenlenmesine ilişkin olarak 2012 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-Yolcu) yayımlanmıştır.

Bu yönetmelikle;

- **Uçağa kabul edilmeme,**
- **Uçusun iptali ve**
- **Uzun süreli tehir durumlarında** yolculara yardım ve tazminat ile ilgili genel kuralları düzenlenmektedir.

Yönetmeliğin amacı havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ile bu hakların geçerli olduğu durumların belirlenmesidir.

Yönetmelikte düzenlenen unsurlar şunlardır:



Yolcu Hakları



Tazminat Hakkı



Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ya da Özel İhtiyaçları Olan Kişiler



Üst ya da Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme



Hizmet Hakkı



Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü



Yolcu Hakları



**Geri Ödeme ve Güzergah Değişikliği
Hakkı**

Son Varış Yerinin Değişmesi

Uçuşa Kabul Edilmeme

- ✓ Havayolunun bilet satışı ile oluşan sorumluluklarını yerine getirememesi durumunda, yolcu hakkının ihlalinin önleyici uygulamaların başında, gönüllülük esası yer almaktadır. Havayolu işletmesi, duyuru yaparak uçuştan vazgeçebilecek bireyleri belirlemeye çalışmalıdır.
- ✓ Gönüllü olarak uçuştan vazgeçen yolcunun mümkün olan en yakın uçuş ile gideceği noktaya taşınmasına özen gösterilmesi gerekmektedir.



NO-SHOW: Rezervasyonu olduğu halde, uçuş için başvurmayan ve kendi isteği ile uçmayan yolcular.

OVER-BOOKING: Koltuk sayısından fazla yolcuya bilet satılmasına denir. Burada amaç `no-show` olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir.

OVER-BOOKING DURUMUNDA GENEL UYGULAMALAR..

Uçak dolduktan sonra gelen yolcular için, havayolları genelde aşağıda belirtilen hizmetlerden birini veya birkaçını gerçekleştirebilirler.

- ✓ Olayın nazikçe anlatılması,
- ✓ Yer varsa yolcuyu bir üst sınıfa, ücret talep etmeksizin kabul etmek.
- ✓ Yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt sınıfta uçurup, ücret farkını yolcuya takdim etmek.
- ✓ Başka bir havayoluna transfer etmek.
- ✓ Alternatif uçuşına kadar ki sürede yemek ikramı gibi jestler,
- ✓ Otelde misafir edip, bir sonraki günkü uçuşla göndermek.
- ✓ Telafi jesti anlamında sembolik bir ödeme yapma..

OVER-BOOKING DURUMUNDA UÇAKTAN ASLA İNDİRİLMEMEYECEK YOLCU TİPLERİ,

- ✓ VIP/ CIP'ler,
- ✓ Sedyeli hasta ve engelli yolcular,
- ✓ Diplomatik kuryeler,
- ✓ UM yolcular,
- ✓ Transit yolcular,
- ✓ Varış noktasından başka uçuşlara transfer uçuşu olanlar,
- ✓ AVIH taşıyan yolcular,
- ✓ Çocuklu, bebekli yolcular,
- ✓ Göreve giden Pass ekipler.

1 Geçerli belgelerinizle zamanında gelmenize rağmen veya arz fazlalığı nedeniyle, Uçğa Kabul Edilmediyseniz;

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tarafından, rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapılır. Gönüllülere,

- » Bilet ücretinin iadesi ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi,
- » Son varış yerine güzergâh değişikliği sağlanması,
- » Uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması, seçeneklerinden biri sağlanır.



Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, size iç hatlar için 100 Avro karşılığı, dış hat uçuşlarında ise, planlanan son varış noktası hedef alınarak mesafeye göre 200 Avrodan 600 Avroya kadar olan miktarı Türk Lirası cinsinden ödemek zorundadır.

Ayrıca yolculara şu hizmetler bedelsiz olarak sağlanır:

- » 2-3 saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,
- » 3-5 saat arası gecikmelerde, sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,
- » 5 saat ve üzeri gecikmelerde, sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği.
- » Bir veya daha fazla gece konaklama gerektiğinde, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.
- » Havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım,
- » Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta

1 Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda;

Tazminat Hakkı, Bilet Ücreti İadesi veya Güzergâh Değişikliği Hakkı, ayrıca İkram, Haberleşme, Konaklama ve Ulaşım isteme hakkı vardır.

2

Uçuşunuz İptal Edildiyse;
Uçuşu iptal edilen yolcular iptalden haberdar ise; yolcuya

- » Bilet ücretinin iadesi ve seyahat başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesi,
- » Son varış yerine güzergah değişikliği sağlanması,
- » Uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması, seçeneklerinden biri sağlanır.

Ayrıca yolculara İkram, Haberleşme, Konaklama ve Ulaşım Hakkı sağlanır.

Yolcular,

Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

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 güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece, **Tazminat Alma Hakkına sahiptir.**

Yolcular,

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 güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,

Tazminat Alma Hakkına sahiptir.

Havayolu Şirketi,

Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen olağanüstü hallerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde, tazminat ödemekten kurtulur.

Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda,

havayolu sorumluluktan kurtulur.

3

Uçuşunuz Tehir Edildiyse;

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi uçuşun, planlanan hareket saatinden itibaren,

- » 1500 kilometreden daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,
- » 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,
- » 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla,

tehir edilmesini beklediğinde, yolculara İkram ve Haberleşme Haklarını teklif etmek zorundadır.

Tehir en az beş saat olduğunda, yolcu, bilet ücretinin iadesini ve seyahatinin başlangıç noktasına ücretsiz götürülmesini isteme hakkına sahiptir.

Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, yolcuların Barınma ve Ulaşım Hakkı vardır.

3 Yolcu, biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilirse,

- » 1500 kilometre veya daha kısa uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 30'u yolcuya ödenir.
- » 1500 ile kilometre arası uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 50'si yolcuya ödenir.
- » 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için, Bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak, bilet ücretinin % 75'i yolcuya ödenir.

Yolcu, biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirildiği takdirde, herhangi bir ek ödeme talep edemez.

Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda;

hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi gösterilme ve en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

Hava taşıma işletmesi, uçağa kabul edilmeme, iptal ve en az iki saatlik bir tehirden etkilenen her yolcuya,

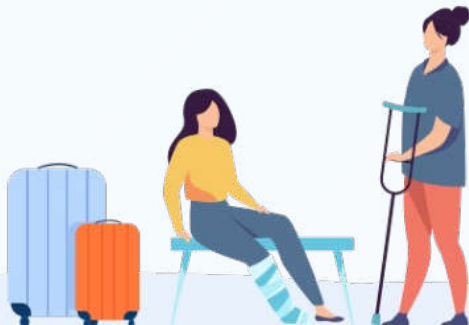
tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür.

Yolcuların söz konusu hakları hiçbir şekilde sınırlanamaz.

Yolcu haklarına aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı saklıdır.

Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ya da Özel İhtiyaçları Olan Kişiler

Havayolu işletmesi, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve (refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler dâhil olmak üzere) refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocukların taşınmasına öncelik tanınmalıdır. Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü gecikme durumlarında, hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar, en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptirler.



Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü

- Havayolu işletmesi, uçuş öncesi kontrol (uçuşa kabul/check-in) işlemleri sırasında, “Uçuşa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni, check-in kontuarından veya uçuşa biniş kapısından isteyiniz.” ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim, okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır.

Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü

- Havayolu işletmesi uçuşa kabul edilmeyen ya da iptal edilen bir uçuştan etkilenen tüm yolculara, bu konuda düzenlemeler getirilen, “Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” esaslarına göre hazırlanmış tazminat ve yardım (hizmet vb.) kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmak zorundadır. Bu hakların görme engelli yolculara bildirimini, uygun alternatif yöntemlerin kullanılması ile gerçekleştirilmektedir.

BİLETE KARŞI YOLCUNUN SORUMLULUKLARI



- ✓ Bilet bir kontrattır,sözleşmedir.
- ✓ Yolcu, uçuş işlemleri için,(havayolu uygulamalarına uygun olarak) vaktinde kontuara başvurmalıdır.
- ✓ Havayolu bileti devredilemez./ Kişiyeye özeldir.
- ✓ Yolcu, biletinin geçerlilik süresine dikkat etmelidir.
- ✓ Yolcu, el bagajına ya da ambara konan bagajına, sakıncalı ve yasaklanmış maddeler koymamalıdır.
- ✓ Yolcunun, serbest taşıma hakkı, uçtuğu sınıfa uygun olarak , belirlenmiştir. Bu limitlerin üzerindeki bagajları için, 'fazla bagaj' ödemesi yapar.

BİLETE KARŞI HAVAYOLU SORUMLULUKLARI

- ✓ Yolcuya, havayolunun başka bir uçuşunda yer verilir.(iptal, `` overbooking' gibi)
- ✓ Diğer havayollarının alternatif uçuşları araştırılır.
- ✓ Gerekirse yolcuya yeni bir rota çizilir.
- ✓ Yolcudan para tahsil edilmez.
- ✓ Yolcu, daha alt bir sınıfta uçurulduğu zaman, kendisine para iadesi yapılır.
- ✓ Yolcu, aynı gün uçurulmadığı durumlarda, geceleme masrafı, havayolu tarafından karşılanır.
- ✓ Yolcu, talep ederse, biletin iadesi yapılır.





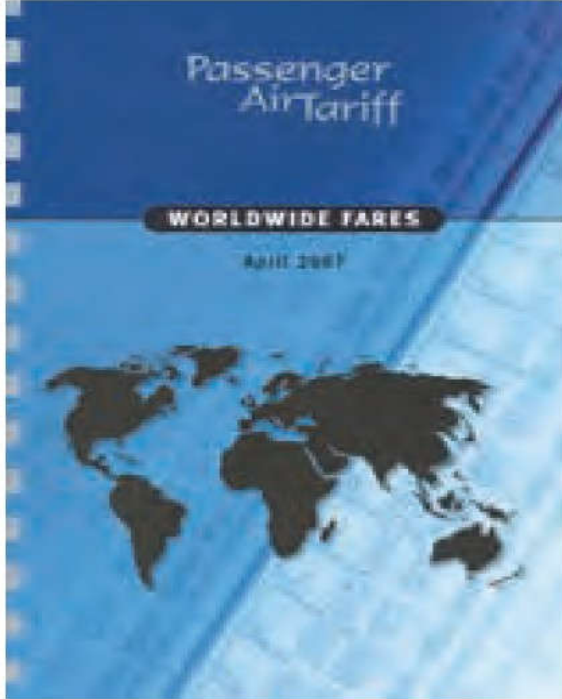
Yolcu Hizmetleri İle İlgili Havacılık Yayınları

Yolcu hizmetleri ile ilgili düzenlemeler;

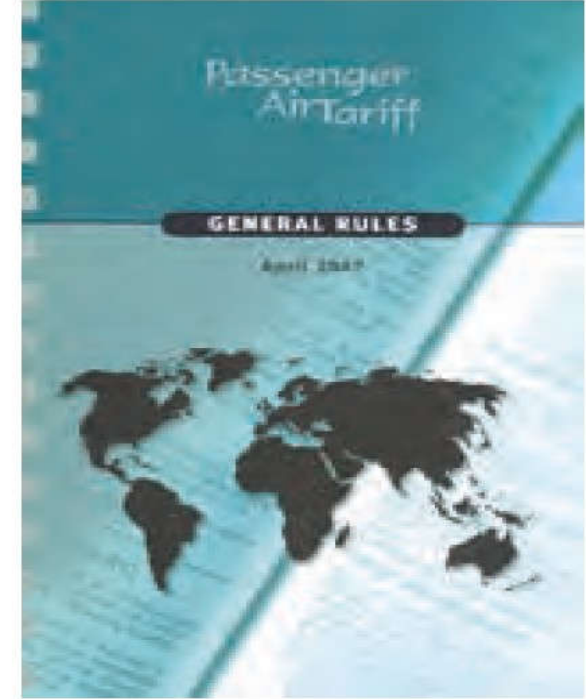
- ❖ **ICAO: Annex 9** (Facilitation:Kolaylıklar),
- ❖ ICAO düzenlemeleri olan Doc 9626 ve Doc 9562'da (Airport Economics Manual: **Havaalanı Ekonomisi El kitabı**)
- ❖ ECAC (European Civil Aviation Conference: **Avrupa Sivil Havacılık Konferansı**)
Doc 30 Part I temel alınarak genel hatları ile biçimlendirilmiştir.

ICAO ve ECAC tarafından getirilen bu genel düzenlemeler paralelinde, başta IATA (IATA: International Air Transport Association) tarafından oluşturulan çeşitli yayınlar ile yolcu hizmetleri uygulamaları oluşturulmuştur.

IATA'nın yolcu hizmetleri ile ilişkili havacılık yayınları

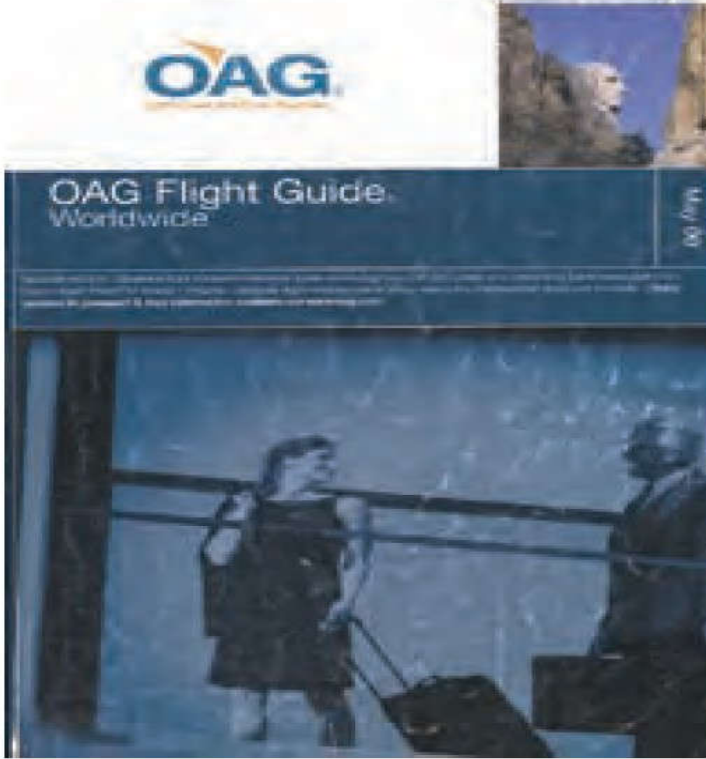


Havayolu Yolcu Tarifesi (Passenger Air Tariff) kitap setinden biri olan Worldwide Fares, IATA'nın yayımlamış olduğu ücret kitabıdır. Aylık olarak yayımlanmaktadır. Yolcu hizmetleri kapsamında fazla bagaj ücret hesaplamalarında kullanılan bir yayındır.



Havayolu Yolcu Tarifesi (Passenger Air Tariff) kitap setinden biri olan General Rules, IATA'nın yayımlamış olduğu ve yolcu hizmetlerine temel oluşturan çeşitli düzenlemelerin ve tanımların yer aldığı yayındır. Dört ayda bir yayımlanmaktadır.

IATA'nın yolcu hizmetleri ile ilişkili havacılık yayınları



OAG (Official Airline Guide: Resmi Havayolu Kılavuzu), tarifeler ve havayolları ile ilgili bilgilerin yer aldığı yayımdır. İki aylık olmak üzere yılda altı defa yayımlanmaktadır.



Havaalanı Yer Hizmetleri El Kitabı (Airport Handling Manual), IATA'nın yayımlamış olduğu, havaalanı yer hizmetleri ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı kitaptır. Yıllık yayımlanmaktadır.



IATA'nın yayınlamış olduğu TIM (TIMATIC: Travel Information Manual: Seyahat Bilgisi El Kitabı) yolcu pasaport, vize, sağlık belgeleri ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı kitaptır. Aylık olarak yayımlanmaktadır.



Tehlikeli Maddeler Kuralları (Dangerous Goods Regulations), IATA'nın yayınlamış olduğu havayolu ile tehlikeli maddelerin taşınmasına ilişkin düzenlemelerin yer aldığı bir yayımdır. Yolcunun beraberinde ve bagajında yasaklı maddelerin taşınmasıyla ilgili düzenlemeler yer almaktadır. Yıllık olarak yayımlanmaktadır.

Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

Havacılık Terminolojisi



YOLCU (PAP, PAX)

Yolcu; taşıyıcı şirket ile arasında yapılmış bir taşıma sözleşmesine dayanarak uçakla seyahat eden kişidir.

PAP: Single passenger

PAX: More than one passenger

APIS

(Advanced Passenger Information System): IATA kurallarına göre oluşturulmuş ve yolcuların isim, pasaport numarası, cinsiyet, milliyet ve doğum tarihi bilgilerini kapsayan bir manifesto formatıdır. Uçakta bulunan yolculara ait bilgilerin kalkış meydanından varış meydanının ait olduğu ülkenin sınır kontrol birimlerine ait sisteme gönderilmesidir.

HAVAALANI

Hava araçlarının tamamı veya kısmen inişi, kalkışı ve yer hareketleri için kullanılması öngörülen, içerisindeki bina, teçhizat ve tesisat da dahil olmak üzere karada ve suda belirlenmiş alanı ifade eder.



HAVAALANI İŞLETMECİSİ

Havaalanı işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri ifade eder.

DHMi, mülkiyetinde olup, ancak işletimi DHMi tarafından yapılmayan havalimanlarında DHMi verdiği çeşitli hizmetlerle faaliyetlerini sürdürmektedir. Sabiha Gökçen Havalimanında sadece **hava seyrüsefer faaliyetlerini**, Aydın Çıldır, Zonguldak Çaycuma ve Zafer Bölgesel Havalimanında ise **hava seyrüsefer hizmetinin yanında kontrol ve denetim faaliyetleri** de DHMi aracılığıyla yapılmaktadır.

Tablo 2: DHMİ mülkiyetinde bulunan, kiralama ile işletme hakkı devredilen havalimanları

Havalimanı	Kiralanan/Yaptırılan Bölüm	Başlangıç Tarihi	Süre	İşleten Şirket
Çaycuma Zonguldak	– Tamamen	04.10.2006	25 Yıl	Zonguldak Özel Sivil Havacılık Sanayi ve Tic. A.Ş.
Gazipaşa Antalya	– Tamamen	04.01.2008	25 Yıl	TAV Gazipaşa Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş
Çıldır - Aydın	Tamamen	26.06.2012	20 Yıl	Türk Hava Yolları Aydın Çıldır Havalimanı İşletme A.Ş

TERMİNAL

Havalimanı terminali, bir hava limanında yer alan ve yolcuların havalimanına gelişleri ile uçağa binişlerini sağlamak amacıyla yapılmış olan ve çeşitli bölümlerden oluşan ticari olarak faaliyet gösteren iş yeridir.

TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ

Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi dışında yap-işletdevret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmecidir.

Tablo 3: DHMİ Mülkiyetinde Kiralama ile İşletme Hakkı Devredilen Terminal Binaları

Havalimanı	Kiralanan/Yaptırılan Bölüm	Başlangıç Tarihi	Süre	İşleten Şirket
Atatürk – İstanbul	Dış ve İç Hatlar Binası, Katlı Otopark, Genel Havacılık	16.05.2005	15 Yıl	TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği A.Ş
			6 Ay	
Adnan Menderes – İzmir	Dış Hatlar Terminali, CIP ve İç Hatlar Terminali	16.12.2011	20 Yıl	TAV Ege Terminal Yatırım Yapım ve İşletim A.Ş.
			17 Yıl	
Antalya	1.Etap Dış Hatlar Terminal Binası, CIP VE İç Hatlar Terminal	14.09.2007	3Ay	Fraport – IC İçtaş Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliği A.Ş
			17 Gün	
	2.Etap Dış Hatlar Terminali	23.09.2009	15 Yıl	Fraport – IC İçtaş Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliği A.Ş
			3ay	
			8 Gün	
Bodrum Milas-Muğla	Dış Hatlar Terminali ve İç Hatlar Terminali	11.07.2014	20 Yıl	TAV Milas Bodrum Havalimanı Terminal
Dalaman – Muğla	İç ve Dış Hatlar Terminali	22.07.2014	26 Yıl	YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş

Tablo 4: DHMİ Mülkiyetinde Yap-işlet-devret Modeliyle Yapıtılan ve Halen İşletilen Terminal Binaları ve Havalimanları

Havalimanı	Kiralanan/Yapıtılan Bölüm	Başlangıç Tarihi	Süre	İşleten Şirket
Esenboğa Ankara	– Yeni İç ve Dış Hatlar Terminal Binası	25.09.2007	15 Yıl 8 Ay	TAV Esenboğa Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.
Zafer Kütahya, Afyon, Uşak	– Bölgesel Havalimanı	24.11.2012	29 Yıl 11 Ay	İC İçtaş Zafer Bölgesel Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş.
İstanbul Yeni Havalimanı	Tamamen	19.11.2013	25 Yıl	İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.

PİST

Uçakların kalkış/iniş yapabildikleri, belirli genişlik ve uzunlukta olan, iniş ve kalkış için aletler ile donatılmış alanlardır.



APRON

Uçak yer ekipmanları ve personelin hizmet üretiminde bulunduğu uçak park alanı, araç park alanı, araç hareket sahaları ve personel hareket sahalarından oluşan alanın tümüne verilen



TAKSİ YOLU

Apron ile pisti birbirine bağlayan, yalnızca uçakların hareket edebildiği yoldur.

PAT SAHASI

Pist, Apron ve Taksiyolu sahaları ile hava alanının hava tarafında araç ve gereçlerin hareket ve park etmesi için düzenlenen diğer tüm sahaları kapsayan alan.

GROUND OPERATION MANUAL (GOM) / Yer İşletme El Kitabı

Her havayolunun uluslararası havacılık hukuku kurallarıyla ve genel uygulamalarıyla çalışmeyecek şekilde kendi organizasyon, prosedür, kural ve operasyon bilgilerini içeren yazılı bir referans dokümanı vardır.

CARRIER: Taşıyıcı (havayolu şirketi)

GROUND TIME: Yer süresi (bir uçuşun tarifeli varış ve kalkışı arasında yerde geçirmesi için planlanan süre)

SLOT TIME: Uçağın yerde kalış süresinde kısıtlama yapılan meydanlarda, belirli saat grubu için alınmış kullanım süresi.

CANCELLATI	Uçuş iptali
ON: STD	Schedule time of departure / Tarifeli kalkış zamanı
STA:	Schedule time of arrival / Tarifeli varış zamanı
ATD	Actual time of departure / Gerçekleşen kalkış zamanı
ATA:	Actual time of arrival / Gerçekleşen varış zamanı
ETD	Estimated departure time/Tahmini kalkış zamanı
ETA:	Estimated arrival time/ Tahmini varış zamanı

EMBARKATION

Biniş noktası

**POINT:
DISEMBARKATION**

İniş noktası

**POINT:
OFF**

Körük veya merdivenin uçaktan
çekilmesi

**BLOCK:
ON**

Körük veya merdivenin uçağa

BLOCK:

yanıştırılması

TAKE OFF:

Uçağın yerden teker kesmesi

TOUCH DOWN: Uçağın yere teker koyması

BLOCK: Takoz

ADULT: Yetişkin (12 yaşını tamamlamış, 13'ünden gün almış)

CHILD: 2 yaşını tamamlamış, 13'ünden gün almamış (2-12 yaş)

INFANT: 0-24 ay arası (3 yaşından gün almamış bebek) Havayolumuz kuralı gereği bebekler 7 günlük olamadan uçurulamazlar. Edilemezler.



PUSH BACK: Park pozisyonundaki uçakları, towcar yada towbarless denen araç vasıtasıyla, pilotla irtibat halinde olan bir görevlinin yönetiminde taksi hareketine başlayacağı noktaya itme/çekilme işlemidir.



MALE: Yetişkin erkek

FEMALE: Yetişkin kadın

NO-SHOW: Uçuşa kabul işlemleri esnasında rezervasyonu olduğu halde uçuş için başvurmayan yolculardır. Bu yolcular söz konusu uçuş için rezervasyonlu yerlerini kullanmamış olurlar. Bu duruma tek istisna yolcunun bağlantılı uçağını kaçırmaması nedeniyle diğer uçuşuna yetişememesidir. Dolayısıyla yolcu rezervasyonu olduğu halde uçamasa bile no show sayılmaz. Bağlantılı uçağın kaçırılmasından başka bir nedenle, yolcunun rezervasyonlu yerini kullanmamasıdır.

CATERING: İkram (Uçuş sırasında yolculara ikram edilecek yemek ve içki.)

RECONFIRMATION / NOREC

Yolcular rezervasyon yaptırdıktan sonra uçuştan en az yetmiş iki saat önce de 'Reconfirmation' yaptırmak zorundadırlar. Özellikle uçuşa, uçağın kapasitesinden fazla rezervasyon talebi olduğu durumlarda reconfirmasyon yaptırmayan yolcuların rezervasyonları otomatik olarak silinir ve yolcunun elinde güne tarihli bileti olsa dahi rezervasyonu görülemez. Bu durumdaki yolcular 'Norec' (No record) olarak adlandırılırlar.

GO- SHOW

Rezervasyonu olmadığı halde check-in bankosuna başvuran ve varsa mevcut boş yeri almaya hazır olan, ücretli yolcudur. Check - in bankosuna başvuran ve mevcut boş yeri almaya hazır, ücretli yolcudur.

OVERBOOKING

- ❖ Havayolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç 'No Show' yolcuları varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler.
- ❖ Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına 'Overbooking' adı verilir. Burada amaç no show olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir.
- ❖ Overbooked uçuşlarda rezervasyonu olan tüm yolcular check-in'e başvururlarsa uçak dolana kadar check-in yapılır. Uçak dolduktan sonra gelen yolcular için havayolları yer varsa yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile kabul edebilir, başka bir havayolu ile ulaşımını sağlayabilir. Etelde misafir edilir, bir sonraki uçuş ile günde olabilir.

UPGRADE

Overbooking nedeniyle yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edilmesi 'Up-grade' olarak adlandırılmaktadır. Ancak yolcu kendisi bir üst hizmet sınıfında uçmak isterse hizmet sınıfları arasındaki ücret farkını ödemek zorundadır.

DOWN-GRADE

Yolcunun, overbooking durumunda kendi rızası ile bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendine ödenmek koşulu ile check edilmesine ise 'Down-grade' adı verilir.

RESERVATION: Bir yolcu için uçakta yer, bagaj veya ağırlık kapasitesi için önceden tanınan haktır.

ORIGIN: Yolculuğun başlangıç noktasıdır.

DESTINATION: Yolculuğun son varış noktasıdır.

CONNECTION: Yolcunun bağlantılı olarak devam edeceği uçuştur.

Via: Yolcunun seyahatindeki ara istasyondur.

DIVERT: Uçuş noktasının değişmesi

DELAY: Uçuş gecikmesi

DCS (Departure Control System)

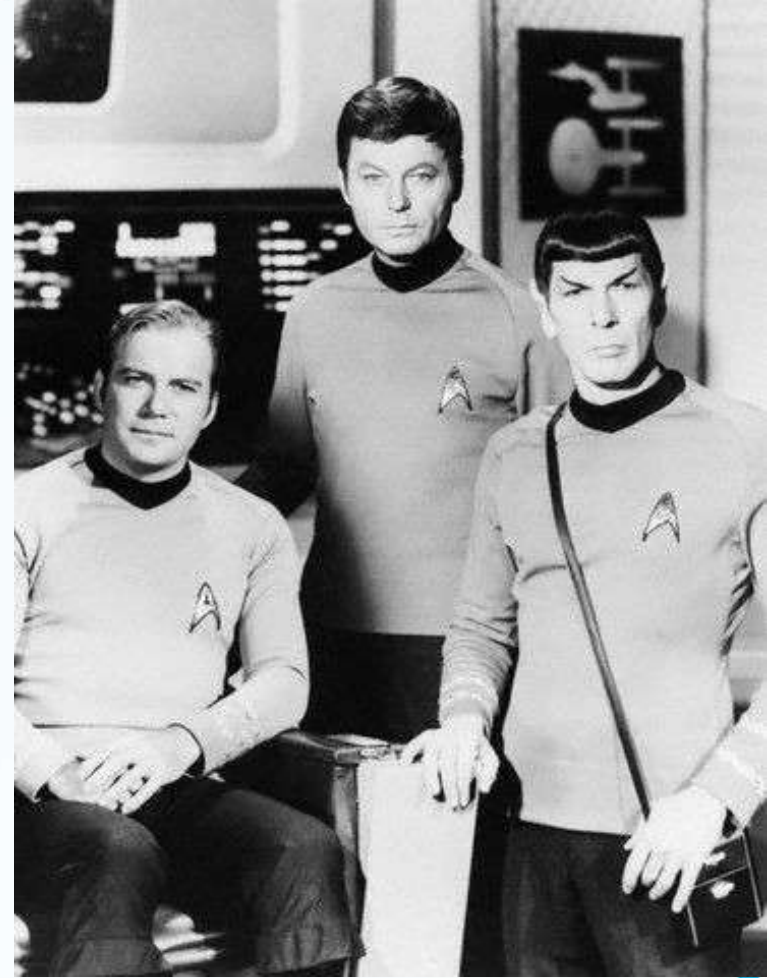
Uçağın kalkış işlemlerini bilgisayarla gerçekleştiren sistemdir. Bu sistemde;

- Biniş kartı ve bagaj etiketi otomatik basılır.
- Koltuk dağılımı otomatik olarak yapılır.
- İşlemin bitirilmesinden sonra otomatik olarak mesajlar gönderilir.
- Sisteme önceden tanımlanan her türlü işlem yerine getirilebilir. (Yolcu özel kart bilgileri, özel yemek talepleri, pasaport ve vize bilgileri v.b.)

Havacılık Alfabetesi

- ICAO Fonetik Alfabetesi veya NATO Fonetik Alfabetesi olarak da bilinir
- Havacılık haberleşmesinde yazılı ve sözlü mesajlar yoğun olarak kullanılır.
- Bu mesajlar oldukça çok sayıda kısaltmalar içerir.
- Bu kısaltmaların sözel iletiminde ortaya çıkabilecek yanlış anlamalar uçuş emniyetine zarar verecek riskli ve tehlikeli durumlara yol açabilir. Bunun sonucunda da can ve mal kaybının olduğu kazalar veya olaylar meydana gelebilir.
- Kazaların önlenmesi, uçuş emniyetinin sağlanabilmesi, faaliyetlerin doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla mesajların doğru anlaşılması için çoğu kısaltmaların hecelenmesi gerekir

- Hecelemede her harf, kendisine karşılık gelen ve o harf ile başlayan bir kod kelime ile ifade edilir.
- Örneğin, mesaj içerisinde yer alan ve sözel iletimde «Vize» kelimesi ile çok kolaylıkla karıştırılması ihtimali olan «Rize» kelimesi, karşı tarafa «romeo-indiya-zulu-eko» şeklinde okunarak doğru bir şekilde anlaşılması sağlanmış olur.
- Havacılıkta hecelemenin tüm dünyada standartlaştırılabilmesi için havacılık alfabesi geliştirilmiştir.



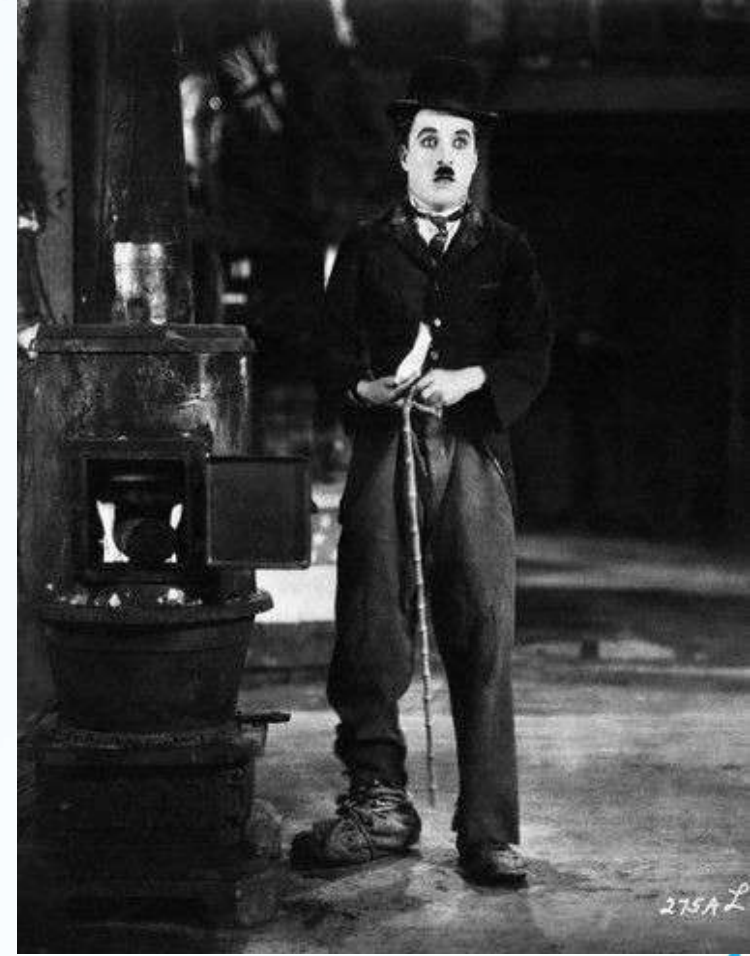
A

Alpha



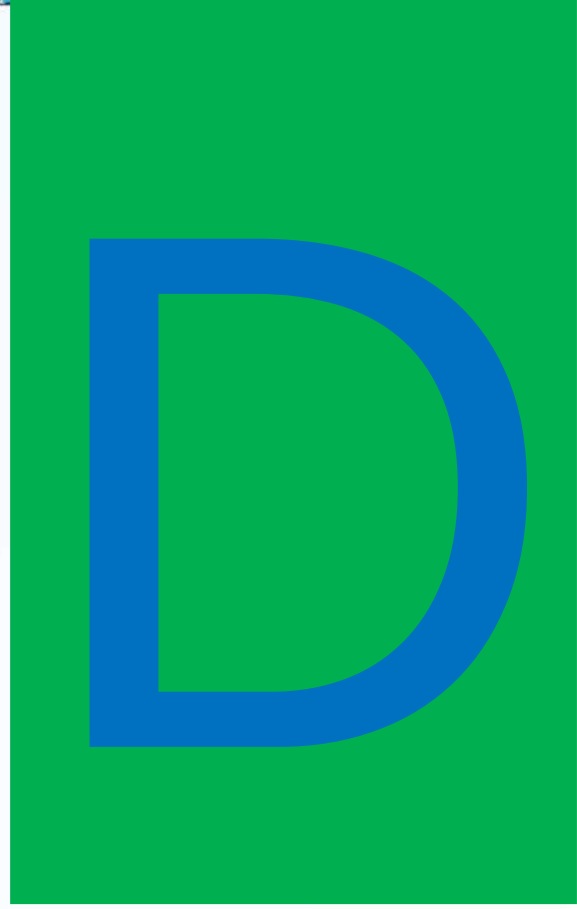
B

Bravo

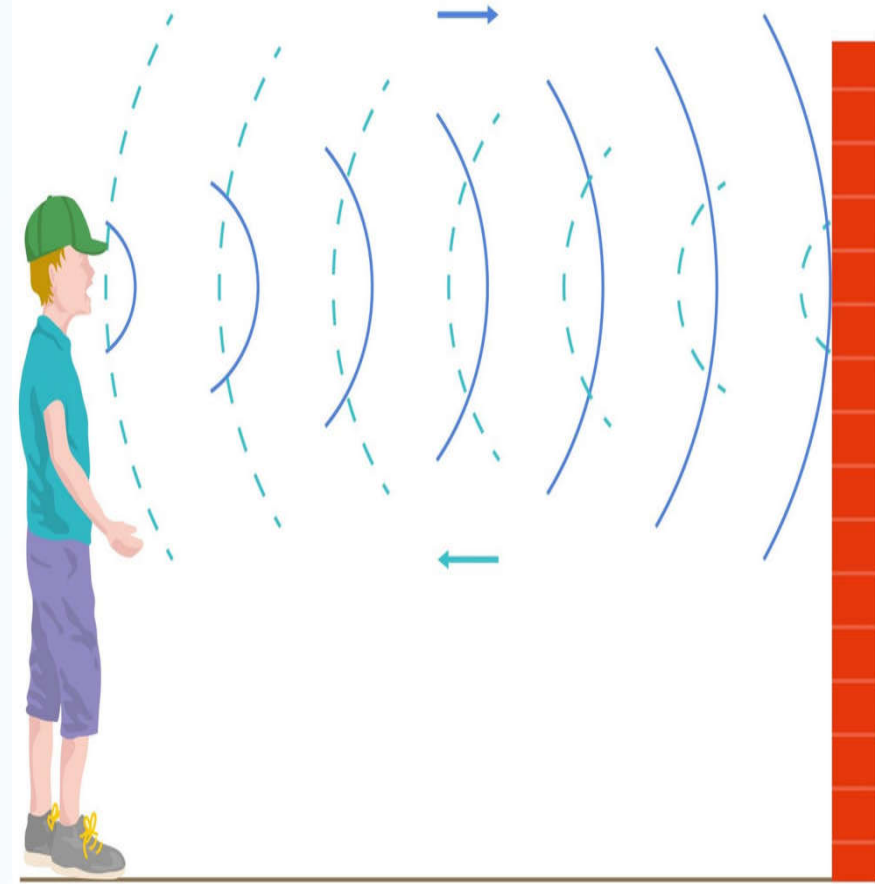


C

Charlie



Delta



E

Echo



Foxtrot



G

Golf



H

Hotel



India

J

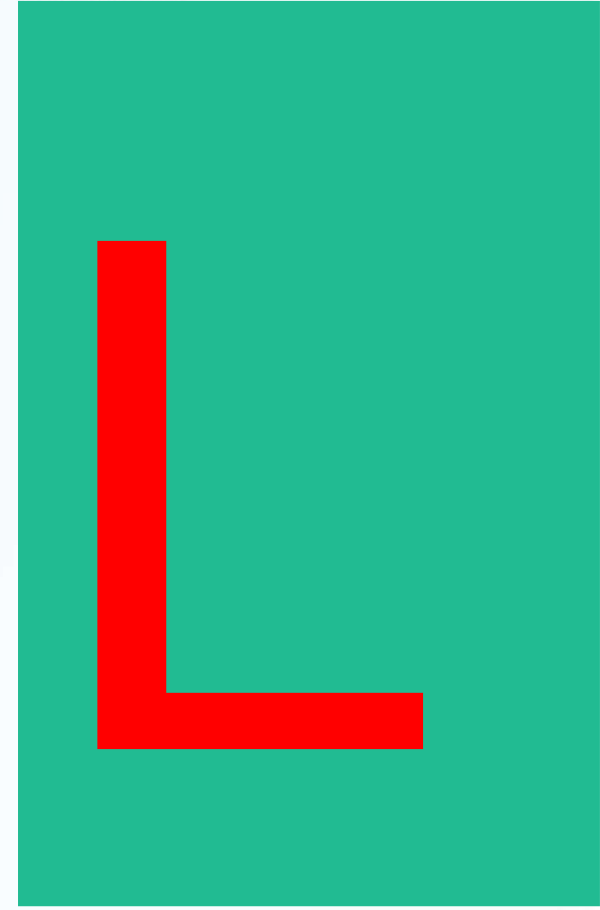


Juliet

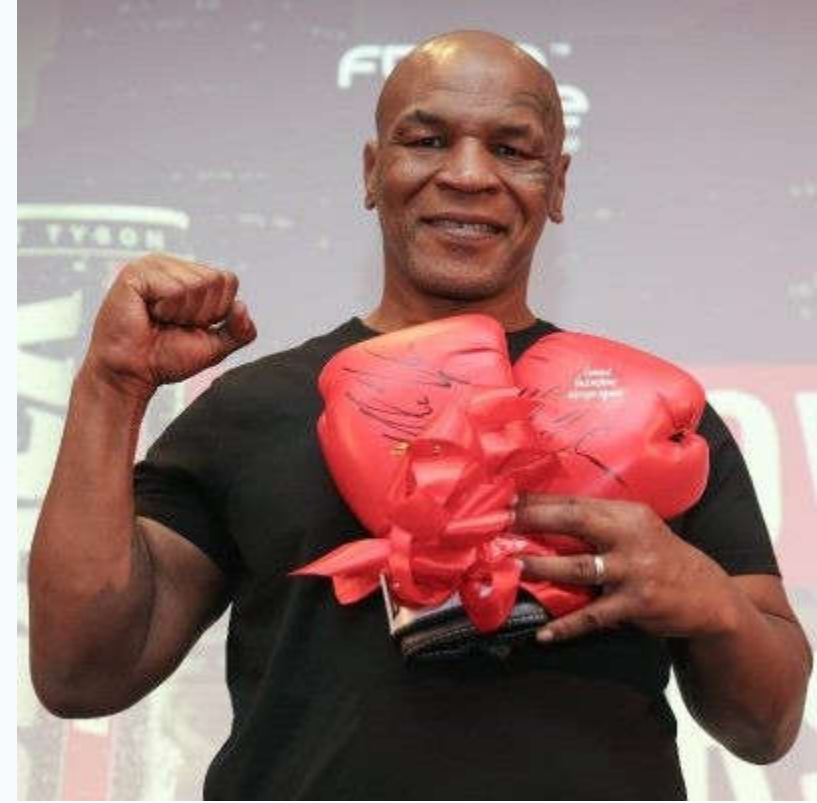


K

Kilo



Lima



M

Mike



N

November



O

Oscar

P



Papa



Q

Quebec

R

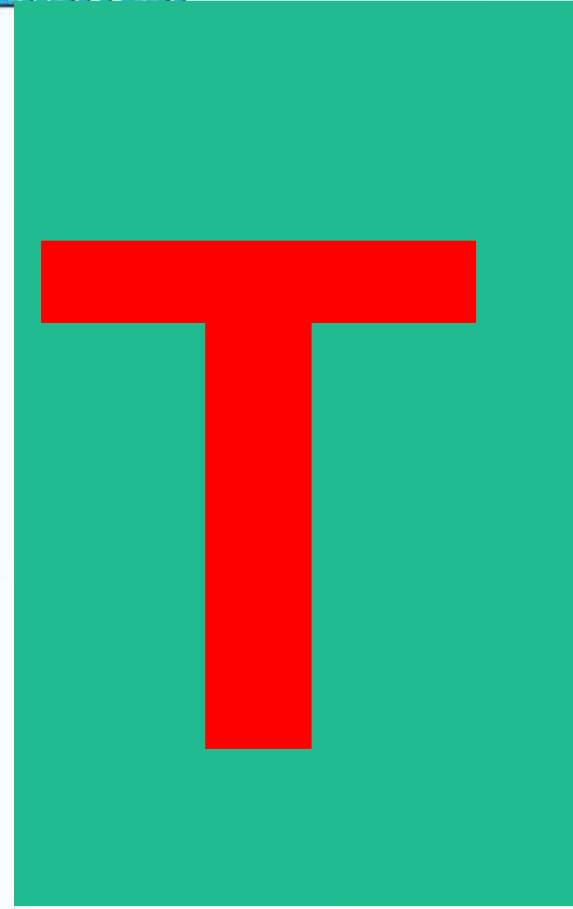


Romeo



S

Sierra

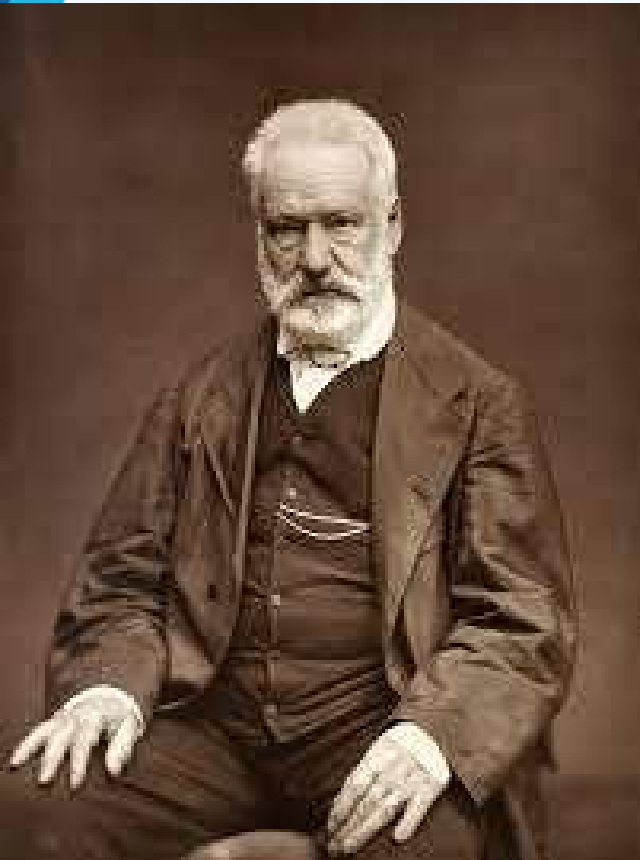


Tango



U

Uniform



Victor



W

Whiskey



X-Ray



Y

Yankee

Z



Zulu

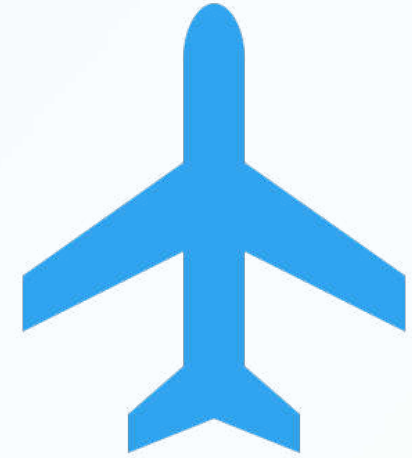
Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

YOLCU HİZMETLERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Yolcu hizmetleri kapsamında yerine getirilen, yolcu ve bagajların uçuşa kabulü (check-in) gibi işlemlerin daha etkin bir biçimde yerine getirilebilmesi için ilişkili olan çeşitli kavramların öğrenilmesi gerekmektedir. Bunlar; yolculuk üzerindeki noktalar, yolculuk çeşitleri ve tipleridir.



YOLCULUK ÜZERİNDEKİ NOKTALAR

- Bir uçuşun gerçekleştirilebilmesi için bir başlangıç ve bitiş noktasının olması gerekmektedir.
- Ancak bir uçuşun son varış noktası öncesinde iniş gerçekleştirerek yolcu ya da bagajın indirilip bindirildiği **ara noktalar** da söz konusu olabilmektedir.
- Bu noktaların doğru bir biçimde adlandırılması ve dokümanlar (bilet gibi) üzerinde gerekli işaretlemelerin yapılması, yolcu hizmetlerinin etkinliğinde son derece önemlidir.



Yolculuk üç ana noktadan oluşmaktadır:

- Başlangıç Noktası (ORIGIN POINT)
- Ara Noktalar (MID POINTS)
- Varış Noktası (DESTINATION POINT)



- Yolcu bileti üzerinde görülen ilk çıkış noktası **BAŞLANGIÇ NOKTASI (ORIGIN POINT)** olarak adlandırılır.
- Yolcu bileti üzerinde görülen son varış noktası **VARIŞ NOKTASI (DESTINATION POINT)** olarak adlandırılır.
- Başlangıç ve varış noktaları arasında uğranılan nokta veya noktalar **ARA NOKTALAR (MID POINTS)** olarak adlandırılır.

▪ ÖRNEK: **İSTANBUL** ⇒ ANKARA ⇒ **VAN**

↓ ↓ ↓

ORIGIN MID

DESTINATION POINT

Ara Noktalar (Mid Points): Başlangıç noktası ile varış noktası arasında kalan nokta veya noktalardır. Bir havayolunun bu ara noktalara iniş amacı ya da ara noktalara inişi ve kalkışı arasında geçen süre, o ara noktanın ne şekilde adlandırılacağını belirlemektedir.

Ara noktalar yapılan duraklamanın özelliklerine göre:

- Stopover Point (Duraklama noktası)
- Transfer Point (Aktarma noktası)
- Transit Noktası

Stopover Point (Duraklama Noktası)

- Yolcu ile taşıyıcı arasında, yolculuk başlamadan önce yapılan anlaşmaya göre, yolcunun kendi isteği ile başlangıç ve varış noktası arasındaki bir noktada, bu noktaya varışından itibaren 24 saatten fazla kalarak yaptığı duraklamadır.
- Uçuş kuponu, üzerinde ilgili şehrin isminin başındaki 'O' ile belirtilir.



STOPOVER POINT

Issued by HAVAS				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/Dest.		Place of issue						
				Date of issue 02JAN 04		Booking Ref.		HAVAS ISTANBUL						
Passenger Name(not transferable)				IT fare		Issued in exchange for		AIRPORT OFFICE TO1						
YAZICI/BMS								ISTANBUL TR						
								814918						
x/o Not good for passage from				Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator	Not valid before	Not valid after	Allow	
	ISTANBUL	OS	894	Y	03JAN	11.30	OK	Y					20	
OI	To VIENNA	OS	102	Y	04FEB	09.10	OK	Y					20	
OI	To FRANKFURT	BA	634	Y	27MAR	216,5	OK	Y					20	
	To LONDON	V			O				I		D			
	To VOID	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare	USD 6534	Fare calculation												
Equiv fare pd.	USD													
Tax	USD 15 TR													
Tax	USD 21 AT	Form of payment												
Tax	USD 10 DE	CASH								App.code		Tour code		
Total	USD 6580	Cpn	Airline Code	Form and Serial Number	Ck	Original issue								
A/L Agent Info	0851													

Viyana ve Frankfurt Stopover Point. 24 saatten fazla duraklama yapılmaktadır.

TRANSFER POINT (AKTARMA NOKTASI)

24 saatten az duraklama yapılan ara nokta/noktalardır. Ara nokta yolcu bileti üzerinde 'X' işareti ile gösterilir.

TRANSFER POINT



Issued by HAVAS				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions				Passenger Ticket and Baggage Check			Origin/Dest.			Place of issue				
				Date of issue 02JAN 04			Booking Ref.			HAVAS ISTANBUL				
Passenger Name(not transferable)				IT fare			Issued in exchange for			AIRPORT OFFICE TO1				
YAZICI/BMS										ISTANBUL TR				
										814918				
x/o Not good for passage from				Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator		Not valid before	Not valid after	Allow
	ANKARA			TK	111	Y	19MAY	10.35	OK	Y				20
X	To ISTANBUL			TK	883	Y	19MAY	12.40	OK	Y				20
	To VIENNA			V			O			I D				
	To VOID			V			O			I D				
	To VOID			Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	
Fare		USD 6534		Fare calculation										
Equiv fare pd.		USD												
Tax		USD 15 TR												
Tax		Fom of payment												
Tax		CASH							App.code		Tour code			
Total		USD 6549		Cpn	Airline	Form and Serial Numbe	Ck	Original issue						
A/L Agent Info		0851		Code										
Stock Control		CK		1	000	2356 298 745	1							

TRANSIT NOKTAS

▪ Ticari veya teknik nedenler ile uçağın iniş kalkış yapması sonucunda yapılan duraklamalardır. Uçak ve uçuş numarası değişmediği için yolcuya ayrıca bir kupon verilmez ve dolayısıyla yolcunun biletinde hiçbir şekilde gösterilmez.

▪ Örnek: İstanbul -----Ercan-----
Stansted

Şubat	21 Şubat	21
	PC502	PC502



- Yolcu aslında direkt olarak Stansted'e uçmak istemekte ancak havayolu ticari nedenler (hem İstanbul'dan hem de Ercan'dan yolcu taşıma isteği) ile Ercan'da duraklama yapar.
- Ercan'da, İstanbul'dan Stansted'e gitmek üzere binen yolcular uçağın içinde beklerken Ercan'da inecek olan yolcular indirilir ve Ercan'dan Stansted'e gidecek olan yeni yolcular uçağa alınır.
- Uçak uçuş numarasını değiştirmeden yoluna devam eder. İstanbul'dan Stansted'e giden yolcular için Ercan bir **Transit noktasıdır** ve uçuş numarası tüm yolculukları boyunca hiç değişmediğinden uçuş kuponlarının üzerinde Ercan hiç gözükmez.

YOLCULUK ÇEŞİTLERİ



DİREKT UÇUŞ
(TRANSİT UÇUŞ)



BAĞLANTILI UÇUŞ
(TRANSFER UÇUŞ)

YOLCULUK ÇEŞİTLERİ

Direkt Uçuş (Transit Uçuş):

- Tek bir uçuş kuponu ile gerçekleştirilen uçuştur.
- Bir uçağın, yolcu onayı olmadan, işletme ya da teknik nedenlerle bir ara noktaya uğramasıdır.
- Direkt uçuşta, uçuş numarası değişmemektedir.
- Direkt uçuşun, hiç inişsiz direkt uçuş ve ara noktalı direkt uçuş olmak üzere iki şekli bulunmaktadır.
- Ara noktaya ‘transit nokta’, yolcuya da ‘transit yolcu’ denir.



Hiç inişsiz direkt uçuş

İSTANBUL



NEW YORK

TK020

- Örnek uçuşta İstanbul-New York seyahati İstanbul'dan başlamakta ve hiç iniş yapılmaksızın New York'ta sonlanmaktadır.

*Ara nokta inişli direkt
uçuş*

İSTANBUL



AMSTERDAM



NEW YORK

TK020

TK020

- İstanbul-New York seyahatinde uçak Amsterdam'a iniş gerçekleştirerek New York'a devam etmektedir. Yani herhangi bir aktarma söz konusu değildir. Bu nedenle yolcu bileti üzerinde ve rezervasyonunda Amsterdam ara noktası görülmemektedir.



TRANSİT UÇUŞ - ÖRNEK-01

- Uçuş no: JAF 2154
- Uçuş tarihi : 18JUN
- Uçuş rotası: ADB-BJV-OST

ORIGIN: ADB

DEST : OST

TRANSİT NOKTA: BJV

JAF 2154/18JUN



JAF2154/18JUN

OST

ADB-BJV

BJV

- TFL 702/25AUG/AYT-BJV-AMS ?

TRANSİT UÇUŞ ÖRNEK-02

- OHY6689
- 06SEP
- BJV-SXB-TLS



OHY6689/06SEP

BJV-SXB



OHY6689/06SEP

SXB-TLS

OHY7691/10JUL/BJV-BLL-CPH ?

TRANSİT NOKTASI



Issued by HAVAS				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1									
Endorsement/Restrictions				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/Dest.		Place of issue									
				Date of issue 02JAN 04		Booking Ref.		HAVAS ISTANBUL									
Passenger Name(not transferable)				IT fare		Issued in exchange for		AIRPORT OFFICE TO1									
YAZICI/BMS								ISTANBUL TR									
								814918									
x/o Not good for passage from				Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator		Not valid before	Not valid after	Allow			
	ISTANBUL	SQ	403	Y	21FEB	13.30	OK	Y					20				
	To SINGAPORE	V			O				I	D							
	To VOID	V			O				I	D							
	To VOID	V			O				I	D							
	To VOID	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd			
Fare USD 6534		Fare calculation															
Equiv fare pd. USD																	
Tax USD 15 TR																	
Tax		Form of payment															
Tax		CASH								App.code		Tour code					
Total USD 6549																	
A/L Agent Info 0851																	
Stock Control		CK	1	000	2356	298	745	1	Original issue								
		Code															
		1 000 2356 298 745 1															

Bağlantılı Uçuş (Transfer Uçuş)

- Yolcunun iki nokta arasında direkt olarak seyahat edemediği durumlarda, 24 saat içinde seyahatini bir ara nokta ya da noktalardan gerçekleştirmesidir.
- Yolcu, varış noktasına direkt bir sefer bulamadığı zaman, bir ara noktada, başka bir uçuşa(aynı ya da ayrı şirketten) transfer olur.

✓ Bu işleme **transfer** işlemi, bu yolcuya **da transfer yolcu** denir.

- Bağlantılı uçuşun **online transfer** ve **interline transfer** olmak üzere iki şekli bulunmaktadır.

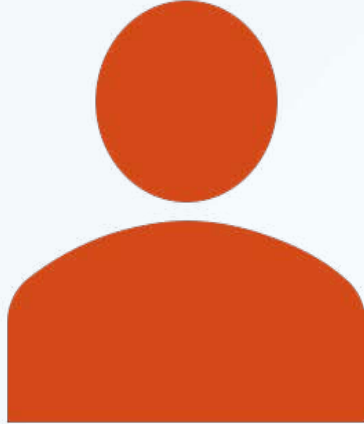
Bağlantılı Uçuş (Transfer Uçuş)

- Transfer süresi 24 saattir.
- Transfer işleminde, yolcunun uçuş numarası, **mutlaka değişir.**
- Transfer işleminde yolcu onayı vardır.
- Transfer işlemi, uçuş kuponu üzerinde transfer şehrin yanında ' x ' işareti ile görülür.



TRANSFER NOKTASI

Issued by				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/Dest.		Place of issue						
Date of issue 02JAN 04				Booking Ref.		AIRPORT OFFICE TO1								
Passenger Name(not transferable)				IT fare		Issued in exchange for		ISTANBUL TR						
YAZICI/BMS								814918						
x/o Not good for passage from				Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/Tkt Designator	Not valid before	Not valid after	Allow	
	ANKARA	TK	111	Y	19MAY	0.35	OK	Y					20	
X	To ISTANBUL	TK	883	Y	19MAY	12.40	OK	Y					20	
	To VIENNA	V							I	D				
	To VOID	V							I	D				
	To VOID	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
	To VOID													
Fare USD 6534		Fare calculation												
Equiv fare pd. USD														
Tax USD 15 TR														
Tax		Fom of payment												
Tax		CASH								App.code		Tour code		
Total USD 6549		Cpn	Airline	Form and Serial Numbe	Ck	Original issue								
A/L Agent Info 0851		Code												
Stock Control		CK	1	000	2356	298	745	1						



- **Online transferde yolcu,** aynı havayolunun farklı uçuş numaralı bir başka uçağına transfer edilir. Bağlantı, aynı havayolunun bir başka uçağına yolcunun transfer edilmesi ile gerçekleştirildiğinden, bağlantı şekli online transfer olarak adlandırılmaktadır.
- **Interline transferde yolcu,** farklı bir havayolunun uçağına transfer edilmektedir. Bağlantı noktasında yolcu farklı bir havayolunun uçağına transfer edildiğinden, bu bağlantı şekli interline transfer olarak adlandırılmaktadır.

Örnek: İstanbul -----İzmir-----Atina

26 Temmuz

26 Temmuz

PC4116

PC805

▪Örnekte yolcu aslında direkt olarak Atina'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından İzmir'de aktarma yapmaktadır. İzmir Transfer ara noktadır. Yolculuklar aynı havayolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer 'Online' olarak adlandırılır.

Örnek: İstanbul-----Atina-----Malta

03 Eylül

PC745

03 Eylül

KM783

▪Bu örnekte de yolcu aslında direkt olarak Malta'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından Atina'da aktarma yapmaktadır. Atina Transfer ara noktadır. Yolculuklar farklı havayolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer 'Interline' olarak adlandırılır.

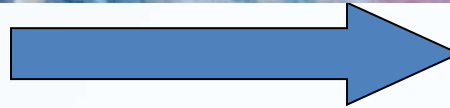
TRANSFER (interline transfer)



LH 7284/ 19 FEB

9 FEB

IST- FRA



FRA- LON

TRANSFER (online)

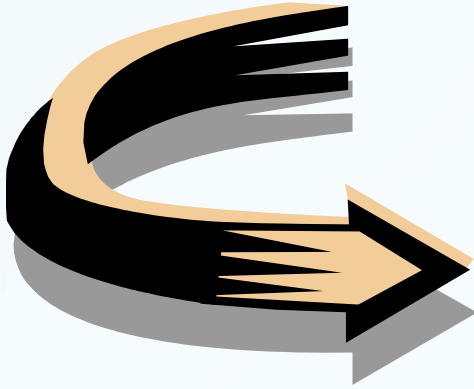


KK 072
AYT- IST

KK 822
IST- ERC

THROUGH CHECKED

- Yolcunun, başlangıç noktasından, son varış noktasına kadar, tüm uçuşlar için biniş kartı verildiyse, kendisi ve bagajı için check-in işlemi yapıldıysa yolcu, **'through checked'** edilmiş demektir.



MINIMUM CONNECTING TIME (MCT)

- Yolcunun transfer noktasında (ara noktada), bir sonraki transfer uçuşun işlemlerini yaptırmak için kendisine gereken en kısa süre.



TRANSFER UÇUŞ HİKAYESİ;

- ✓ Mehmet bey Almanya'nın Frankfurt şehrinde yaşamaktadır.
- ✓ Türkiye de Adana'da yaşayan akrabalarını ziyarete gelmiş ve ülkesine geri dönecektir .
Fakat direkt bir uçuş bulamadığından seyahatini bir ara noktadan '**Transfer**' olarak gerçekleştirmek durumunda kalmıştır.
- ✓ Mehmet bey biletini;
- ✓ **ADA-SAW-FRA** olarak almıştır.
- ✓ **ADA- SAW** uçuşunu XQ8416 seferiyle gerçekleştirmiştir.
- ✓ **SAW-FRA** uçuşunu ise XQ860 seferi ile gerçekleştirmiştir.
- ✓ Mehmet bey'e Adana'da kontuar işlemleri sırasında 2 uçuşu için de biniş kartı verilmiştir. Ve bagajları Frankfurt'a kadar check edilmiştir.
- ✓ Mehmet Bey'in gerçekleştirdiği uçuş: **TRANSFER UÇUŞ**'tur
- ✓ Mehmet Bey'in yaptırmış olduğu check-in işlemi: **THROUGH CHECK-IN**'dir
- ✓ Mehmet Bey; **ONLINE TRANSFER**

Yolculuk Tipleri

Yolculuk çeşitleri uçuşun hangi havayolu ya da havayolları tarafından gerçekleştirildiği ile ara noktalarına bağlı olarak değerlendirilmektedir. Ancak yolculuk çeşitlerindeki temel belirleyiciler seyahatin başlangıç ve bitiş noktaları ile uçulan mil cinsinden mesafedir.

Bu bağlamda yolculuk tipleri:

- Tek Gidiş Yolculuk (One Way Trip)
- Gidiş-Dönüslü Yolculuklar (Round Trip)
- Dairevi Yolculuklar (Circle Trip)
- Open Jaw Trip



- **Tek Gidiş Yolculuk (One Way Trip):**

Tek gidiş yolculuklardır. İki şekli bulunmaktadır.

- ✓ Bunlar, başlangıç ve bitiş noktaları farklı şehirlerde olan **(iç hat)** ve
- ✓ Başlangıç ve bitiş noktaları farklı ülkelerde **(dış hat)** olan tek gidiş yolculuklardır.

Örneğin İstanbul-Ankara-Diyarbakır seyahati tek gidiş iç hat yolculuktur. Başlangıç ve bitiş şehirleri aynı ülkede ancak farklı şehirlerde bulunmaktadır.

İstanbul-Paris-Londra seyahati ise başlangıç ve bitiş şehirleri farklı ülkelerde olduğu için, tek gidiş dış hat yolculuğa örnek olarak verilebilir.

Gidiş-Dönüşlü Yolculuklar (Round Trip):

- ✓ Başladığı noktada biten yolculuklardır.
- ✓ Bu yolculuklarda aynı ara noktadan/noktalardan gidilip, aynı ara noktadan/ noktalardan dönülebileceği gibi, farklı ara noktalardan gidilip, farklı ara noktadan/ noktalardan dönülebilmektedir. Ancak gidiş dönüşlü yolculuklar, gidiş ve dönüş bölümlerinde alınan ücretin ve kat edilen milin (mesafenin) aynı olduğu uçuşlardır.
- ✓ Gidiş-dönüşlü yolculuklarda iç hat ve dış hat olmak üzere iki şekilde olabilmektedir.

Gidiş-Dönüşlü Yolculuklar (Round Trip):

- Örneğin Ankara-İstanbul-Ankara başlangıç ve bitiş noktaları aynı olan iç hat gidiş-dönüşlü yolculuktur.
- **İstanbul-New York - Vancouver - Chicago- İstanbul** başlangıç ve bitiş noktaları aynı, farklı noktalardan gidilerek farklı noktalardan dönülen, ancak gidiş ve dönüşünde aynı milin (mesafenin) uçulduğu dış hat gidiş dönüşlü yolculuğa örnek oluşturmaktadır.

Dairevi Yolculuklar (Circle Trip):

- Başlangıç ve bitiş noktaları aynı olmasına karşın, seyahat esnasında coğrafi olarak gidilen en uzak noktadan, yani dönüşün gerçekleştiği noktadan, seyahatin mil (mesafe) olarak iki eşit parçaya bölünemediği seyahatlerdir.
- Yani gidiş ile dönüş kısımlarına farklı ücretlerin uygulandığı yolculuklardır.
- Bu nedenle gidiş- dönüşlü yolculuk olarak tanımlanamazlar. **İstanbul - Atina - Milan - Viyana - İstanbul** seyahati, gidiş ve dönüş kısımları farklı mil içerdiği ve farklı ücretler alınmasını gerektirdiği için, dairevi yolculuğa örnek olarak verilebilir.

Open Jaw Trip

Single Open Jaw:

- Gidiş bölümünün varış noktası ile dönüş bölümünün kalkış noktası aynı olmayan veya gidiş bölümünün kalkış

Örnek: SAW-----MUC () LTN-----SAW

PGT799

EZY2383

17FEB

01MAR

varış
ır.

Open Jaw Trip

Double Open Jaw:

- Gidiş bölümünün kalkış noktası ile dönüş bölümünün varış noktası aynı olmayan ve aidiş bölümünün varış

Örnek: SAW-----MUC()LTN-----AYT

PGT799

TK1234

17FEB

01MAR



AVIH	Kompartımanda taşınan canlı hayvan
ARR	Geliş
BIKE	Bisiklet
BLND	Görme engelli yolcu
BSCT	Bebek puseti
CBBG	Kabinde taşınır bagaj
CHD	Çocuk Yolcu.
CIP	(Commercial Imporant Person)Ticari öneme sahip yolcular.
CTC	İrtibat bilgisi.
CKIN	Yolcu Kabulü.



DEAF	Duyma engelli yolcu.
DEPA	(Accompanied Deporte – Refakatli Deporte Yolcu)
DEPU	(Unaccompanied Deporte – Refakatsiz Deporte Yolcu) Ülkeye girmesine izin verilmiş, daha sonra ülke yetkililerince sınırdışı edilen yolcular.
DIPL	Diplomatik bagaj
EXST	Ekstra koltuk
FARE	Ücret bilgisi
FQTV	Frequent kartı olan yolcu
FRAG	Kırılabilir bagaj
GPST	Gruplar için yer ayırma
GRPS	Grup

PAP	Tek yolcu
PAX	Birden fazla yolcu
PNR	Yolcu/isim rezervasyon kaydı
PETC	(Pet in Cabin) Kabin içi Evcil hayvan – kedi & köpek & kuş (saka, muhabbet kuşu ve kanarya)
PSPT	Pasaport numarası
PRGT	Hamile yolcu
RQST	Yer rezervasyonu
SEMN	Denizci
SPEQ	Spor malzemeleri
STCR	Sedyeli yolcu
TKNT	Bilet numarası
UMNR	(Unaccompanied minor) 7-12yaş arası refakatsiz seyahat eden çocuk yolcular



ID& PAD: Havayolları çalışanlarına ücretsiz veya indirimli bilet seyahati sağlayan yolcular

BLND (Blind Passengers): Görme engelli yolcular

DEAF (Deaf Passengers): Duyma engelli yolcular

DPNA (Disabled Passengers Needing Assistance): Özel yardıma ihtiyaç duyan zihinsel ve gelişimsel yetersizliği olan engelli yolcular

MAAS (Meet and Assist): Yaşlı, gidilecek ülkenin dilini bilmeyen, ilk kez havayolu ile seyahat edecek vb. yolcular

INAD (Inadmissible Pap): Bir ülkeye girmesi kabul edilmeyen, sınırdan geri çevrilen yolcu.

INF: Bebek yolcu



WCHR (Wheelchair Ramp): Uzun süre yürüyemeyen yolculara verilen tekerlekli sandalye hizmet kodu

WCHS (Wheelchair Step): Merdiven çıkamayan yolculara verilen tekerlekli sandalye hizmet kodu

WCHC (Wheelchair Cabin): Kabin içinde yolcunun koltuğuna yerleştirilmesine kadar verilen tekerlekli sandalye hizmet kodu

LEGL (Leg Left): Sol bacağı tam ya da yarım (dize kadar) alçılı (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır).

LEGR (Leg Right): Sağ bacağı tam ya da yarım (dize kadar) alçılı (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır).

LEGB (Leg Both): Her iki bacağı tam ya da yarım (dize kadar) (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır).

MEDA (Medical Case): Sağlık raporu ile seyahat edebilen yolcular

OXYG (Oxyegen): Yolculuk esnasında ilave oksijen gereksinim olan yolcular(MEDA kodu ile birlikte kullanılır).

STCR (Stretcher): Yalnızca sedye ile taşınabilen yolcular (MEDA kodu ile birlikte kullanılır).

VIP (Very Important Passenger)

- Özel veya resmi etkinliği olan devlet görevlilerine havayolları tarafından yer hizmetleri süresince özel ilgi gösterilmesi gerekir.
- Bu yolcuların kalkış meydanında gümrük/pasaport işlemleri VIP salonu adı verilen ayrı bir salonda gerçekleştirilir. Uçağın altına özel VIP aracıyla taşınırlar.
- Ayrıca havayolunun uygulamalarına bağlı olarak uçakta sunulmak üzere özellikli ikram siparişi gerçekleştirilir.
- Kalkış istasyonu VIP yolcuya ilişkin detayları 'Purser Information Sheet' aracılığıyla uçuş ekibine bildirir. Transit ve Varış istasyonlarına PSM mesajı çekilir. VIP yolcular en son uçağa alınırlar ve varış istasyonunda ilk önce uçaktan indirilirler.

CIP Yolcu (Commercially Important Passenger)

- Havayolu için yüksek ticari öneme sahip kişilere, First Class, Business Class yolculara, sık seyahat eden yolculara CIP hizmeti sunulur. Yolcular, check-in işlemlerini yaptırdıktan sonra uçağa kabul edilene kadar geçen sürede ücretsiz olarak havalimanındaki Lounge'lardan yararlanabilirler. Havayolu kurallarına göre genellikle uçağa en son alınırlar.

Yolcu Hizmetleri



4. Hafta

Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

Bilet ve Bilet Çeşitleri

- ❑ Bilet, ulusal ya da uluslararası hava taşımacılığında, yolcu ile taşıyıcı arasındaki hak ve sorumlulukları belirleyen taşıma sözleşmesi niteliğinde bir dokümandır.
- ❑ Yolcu biletinde taşıma koşulları ve seyahat ile ilişkili çeşitli bilgiler bulunmaktadır.
- ❑ Bilet, yani taşıma sözleşmesi, biletin düzenlenip onaylanarak geçerli hale gelmesi ile yürürlüğe girmektedir.
- ❑ Düzenlenen her bilet kişiye özeldir ve düzenlenip onaylandıktan sonra hiçbir şekilde hakları başkasına devredilemez.

Bilet Çeşitleri

Yolcu bileti **manuel**, **TAT otomatik bilet**, **ATB** ya da **elektronik** olarak düzenlenebilmektedir.

Günümüzde yoğun olarak biletler, elektronik bilet biçiminde düzenlenmektedir.

1 Haziran 2008 yılından sonra IATA üyesi havayolları, elektronik bilet düzenleme koşullarını sağlamış ve manuel ya da otomatik bilet düzenleme süreçleri bırakılmıştır. Ancak **manuel ya da otomatik bilet unsurlarının bilinmesi, diğer bilet düzenleme biçimlerinin anlaşılmasını kolaylaştıracaktır**. Öte yandan IATA üyesi olmayan havayolu işletmelerinin, manuel ya da otomatik bilet düzenlemeleri de mümkündür.

Manuel Bilet:

Manuel bilet; muhasebe, acente, uçuş ve yolcu kuponları olmak üzere en az dört nüshadan oluşan ve herhangi bir sistem kullanılmaksızın elle yazılan bilettir. Bilet kapağında bilet numarası, havayolu adı, amblemi ve açık adresi gibi bilgiler bulunmak durumundadır.

Ayrıca yolcu hakları ile havayoluyla taşınmasına izin verilen ya da yasaklı olan maddelere ilişkin ek bilgilerin yer aldığı sayfalar da mevcuttur. Aşağıda manuel bilet kupon çeşitlerine yönelik bilgiler yer almaktadır. Bu kuponlar üzerindeki haneler ise Uçuş Kuponunun Tanıtımı başlığı altında detaylandırılarak ele alınmaktadır.

Manuel Biletin Bölümleri: Bilet koçanı ön kapak ve ek bilgi sayfalarına ilave olarak dört farklı kupondan oluşmaktadır:

- **Ön Kapak:** Her biletin ön kapağında, havayolunun adı ve amblemi (logosu), biletin numarası (bazen biletin ön kapağında görülmeyebilir), havayolunun bağlı olduğu kuruluş (Örnek: IATA üyeliği), havayolunun merkez ofis adresleri gibi bilgiler bulunur.

- **Ek Bilgi Sayfaları:** Bilet koçanında aşağıdaki konularda bilgi içeren sayfalar bulunmaktadır: Taşıma sözleşmesinin şartları (Varşova Konvansiyonu'nun özeti), bagaj sorumluluğunun sınırlandırılması üzerine uyarılar (tehlikeli maddeler ve el bagajı üzerine genel bilgiler), uçuşa kabul (check-in) işlemleri esnasında yolcu beraberinde ücretsiz taşınacak bagaj hakkı üzerine bilgiler, koltuk rezervasyonlarının teyidi (reconfirmation) hakkında bilgiler.

Kapak ve bilgi sayfalarına ilaveten bilet koçanındaki bulunan dört çeşit kupon ile ilgili açıklamalar aşağıdadır:

Audit Coupon (Muhasebe Kuponu): Taşıma anlaşmasının esas detaylarını gösterir. Bilet düzenlendikten sonra satış raporuna eklenir. Bileti kesen ofis tarafından muhasebeye gönderilir.

Agency Coupon (Acenta Kuponu): Biletin havayolu tarafından hazırlanmayıp, bir acente tarafından düzenlenmesi durumunda oluşturulması gereken kupondur.

Flight Coupon(s) (Uçuş Kuponu(ları): Uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcu tarafından ibraz edilecek kupondur. Bilet koçanı kaç yolculuk için hazırlanmış ise o sayıda uçuş kuponu bulunur. Yolculuk güzergahında belirlenmiş noktalar arasında bu noktalardan geçiş sırasına göre kullanılmalıdır.

Passenger Coupon (Yolcu Kuponu): Seyahat bilgilerini içeren ve biletin yolcуда kalan (seyahatini tamamladığında) arka kapak (cover) kısmıdır.



Manuel Bilet

RETAINED ABOVE

ЛИДНАЯ КОСТЫЛИ, МЕТЫ СОДИМЫ

VISIBLE OF CHAIR DIVIDED ENGER IS THEM RUTCHES

PRINTED IN ENGLAND BY AERO PRINT - FAX 44 126 435097

FROM TO ASB 19 ASB	CARR. 75	FARE CALC. 665 300	ISSUED BY TURKMENISTAN AIRLINES	ORIGIN/DESTINATION 185/183	AIRLINE DATA MVKPK	DATE AND PLACE OF ISSUE 20/11/2002					
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON) VALID ON 75 ONLY			PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - Subject to conditions of contract		FLIGHT COUPON 2						
NAME OF PASSENER JUMAYEV A/MK			NOT TRANSFERABLE		ISSUED IN EXCHANGE FOR						
CONJUNCTION TICKETS			ORIGINAL ISSUE		AGENT'S NUMERIC CODE						
X/O	GOOD FOR PASSAGE BETWEEN POINTS OUTLINED	CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAGGAGE CK./UNCK.
	FROM ASB BAK3A	75	403C	21/11/02	08:50	OK	Y	21/11/02	21/11/02		PCS WT
	FROM ASB BAK3A	75	403C	22/11/02	08:50	OK	Y				PCS WT
	TO ASB BAK3A										PCS WT
	TO ASB BAK3A										PCS WT
EQUIV. FARE PD.			TAX	TAX	TAX	FORM OF PAYMENT CASH					
TOTAL FARE CALC. 665			5000	2000	73000						
FARE 3458000			2 542 4400230084 6 □								
TOTAL 3602600			<p>4 2 5 4 2 4 4 0 0 2 3 0 0 8 4 6 E</p>								

TURKMENISTAN AIRLINES
ASHGABAT
ASB-067

Otomatik Bilet (TAT Bilet:Transtional Automated Ticket):

Bilgisayar ortamında düzenlenip çıktısı alınan bilettir.



TAT Bilet

Issued by TRAVEL SERVICE		Conjunction tickets		Flight coupon 2 01							
Endorsements/Restrictions		Passenger ticket and baggage check Subject to Conditions of Contract in this ticket		Origin/Destination BUDBUD							
Date of issue 27AUG2002		Booking ref.		Place of issue NUR-NECKERMANN KFT. DAYKA GABOR U. 5. H-1118 BUDAPEST HU							
Passenger name (not transferable) MOLNAR/FERENC MR.		Issued in exchange for 1									
X/O Good for passage from	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare basis	Not valid before	Not valid after	Allow	
BUDAPEST	TVL	2264	Y	28AUG	15:40	OK		28AUG28AUG20K			
From											
BODRUM	TVL	2265	Y	04SEP	19:40	OK		04SEP04SEP20K			
To											
BUDAPEST											
To											
VOID											
To											
VOID											
Fare	Baggage checked		Pcs.	Wt.	Unchecked	Pcs.	Wt.	Unchecked	Pcs.	Wt.	Unchecked
CHARTER	Unchecked										
Equiv. fare pd.	Fare calculation GÜLTIG NUR MIT PAUSCHALREISEARRANGEMENT BUD TVL BJV TVL BUD END										
Tax	Form of payment INVOICE										
Tax	App. code 7/75										
Tax	Tour code NECKERMANN										
Total	Cpn	Airline Code	Participation Number		Original issue						
CHARTER	2	000	0681309160								
A/L Agent info 0681309160			NECKERMANN UTASZAS								
Do not mark or write in the white area above											

Otomatik Bilet ve Biniş Kartı (ATB Bilet:Automated Ticket & Boarding pass):

Biletin bir bölümü biniş kartı olarak kullanılır. Karton bilettir ve arkasındaki manyetik şeritte yolcunun bilgileri kayıtlıdır.

Sol taraftaki geniş bölüm; uçuş kuponu ve bagaj kontrolünün yapıldığı bölümdür. Sağ taraftaki dar bölüm ise binış ve bagaj kartı hüviyetindedir.

Yolcu; yolculuğuna başlamak üzere havaalanında boarding bankosuna müracaat ettiğinde sol taraftaki uçuş kuponu havayolu görevlisi tarafından alınır, sağ taraftaki binış kartı bölümü ise yolcuya verilir ve yolcu bu bölümü, uçuşunun sonuna kadar muhafaza eder.

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/Gozetim_ve_Yonetim_Hizmeti_Kitabi.pdf

ATB Bilet

67 PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT

ISSUED BY **SWISSAIR** DATE OF ISSUE **17DEC98** FLIGHT COUPON
ISSUED AT PLACE OF ISSUE **CH 0851/8755**

NAME OF PASSENGER / TRAVELER **HOLGERSSON/NILSMR** TOUR CODE
OSLO ZURICH **OSLSR** **SR 416 J 20JUL 1400K**

2 OF 2
SITI CH
ISSUE CODE
00000000

67 PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT

ISSUED BY **SWISSAIR** DATE OF ISSUE **17DEC98** FLIGHT COUPON
ISSUED AT PLACE OF ISSUE **CH 0851/8755**

NAME OF PASSENGER / TRAVELER **HOLGERSSON/NILSMR** TOUR CODE
OSLO ZURICH **OSLSR** **SR 416 J 20JUL 1400K**

1 OF 2
SITI CH
ISSUE CODE
00000000

NAME OF PASSENGER
HOLGERSSON/NILSMR

ZURICH OSLO OSLSR

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS

ORIGINAL ISSUE

EXCHANGE FOR

FARE CALCULATION
ZRH SR416 OSLO M860-62JRT SR416 ZRH N860-62JRT NJC 1721-64END ROE1-40156

TAXES

FARE	CHF2413.00	COUNTY FARE PAID		FORM OF PAYMENT	TP108590909010069 CHF2465.5
TAX	CHF15.50CH	PCS	OK WT UNCK WT	SEQ. NO	30K
TAX	CHF23.00NO				
TAX	CHF14.00ZN				
TOTAL	CHF2465.5				

08503234510016 | 1 085 6300422959 5

ADDITIONAL SEAT INFORMATION

BAGGAGE ID NR.

DOCUMENT NUMBER
1 085 6300422959 5

10/16

ATB Bilet



ISH
NES



BOARDING PASS | BİNİŞ KARTI

A STAR ALLIANCE MEMBER

TURKISH
AIRLINES



QUICK CHECKIN APIS OK
TK 0001 Y 20FEB 10:50 IST JFK

QUICK CHECKIN

GATE/KAPI

BOARDING TIME
BİNİŞ SAATI
09:50

SEAT/KOLTUK
32A

ISTANBUL
NEW YORK

2357922063796/4 GROUP: B
SEC NO: 002 BAG: 0/0 AGT: ED/P

TK 0001 Y 20FEB10

GROUP B

32A

BOARDING ENDS 15MIN BEFORE DEPARTURE/UCAGA KABUL KALKIS SAATINE 15DK KALA BITER.

PLEASE WATCH SCREENS FOR GATE NUMBER AND BOARDING TIME
BİNİŞ SAATI VE KAPI NUMARASI İÇİN LÜTFEN MONİTÖRLERE BAKINIZ.

0/0 002 ED/P
2357922063796/4
A STAR ALLIANCE MEMBER

ELEKTRONİK BİLET – ETK (Electronic Ticket)

(e- ticket)

- ✓ Elektronik bilet nedir?
- ✓ Elektronik bilet kullanmanın yolcu ve havayolu açısından avantajları nedir?
- ✓ Check-in kontuarında ne tür bir kimlik ibraz etmek gerekir?
- ✓ Havalimanında sistem arızası ile karşılaşıldığı durumlarda, yolcu, elektronik biletini kullanarak seyahatini gerçekleştirebilir mi?



ELEKTRONİK BİLET NEDİR?

- ✓ Yolculara kağıt bilet vermeden seyahat etmelerine imkan sağlayan bir sistemdir. Bazı havayollarının bilgisayar ile check-in yapılan yerlerde kullandığı bilet türüdür.
- ✓ Tüm bilet bilgileri elektronik olarak sistemde saklanır ve satış anında yolcuya, tüm bilgilere ulaşmayı sağlayan bir şifre (PNR) veya bir "seyahat belgesi" verilir.
- ✓ Yolcunun elinde seyahat belgesi olsun ya da olmasın, check-in kontuarında sadece resimli bir kimlik ile birlikte check-in yaptırabilir.

ELEKTRONİK BİLET KULLANIMININ YOLCU AÇISINDAN AVANTAJLARI NEDİR?

Elektronik biletin kaybolma, çalınma ve unutulma riski yoktur.

Rezervasyondan boarding ve uçuş aşamasına kadar, tüm bilet işlemlerinin, daha pratik, hızlı ve sorunsuz gerçekleşmesini sağlar.



ELEKTRONİK BİLET KULLANIMININ HAVAYOLU AÇISINDAN AVANTAJLARI NEDİR?

- ✓ Kağıt israfı önlenmiş olur.
- ✓ Personel maliyetleri düşer.Havayolu masrafları azalır.
- ✓ Yolcunun bilet işlemleri daha etkin, çabuk, kaliteli ve hatasız yapılır.

Elektronik Bilet

FE*0850100584308
HAVAŞ
ETKT 085 0100 584 308 ACN KBYJ44
ISSUED 24APR02 XHQTR8N AGT 81019993 CH PNR KBKRUH
HAVAŞ TRAINING SLT

DELLACQUA/CARLAMRS 085 0100 584 308
1 ZRHBRU XH 880 Y 29JUN 0720 OK MPX3M15 29JUN29JUN 20K-S
2 BRUZRH XH 885 Y 05JUL 1155 OK MPX3M15 05JUL05JUL 20K-O

ENDO VAT446099 *NON REF-PEX**
ISI SITI
FCALC ZRH XH *EH*BRU M230.71MPX3M15 XH*EH*ZRH M230.71MPX3M15
NUC461.42 ENDROE1.6709190
FARE CHF771.00
TAXES 7.6PCVATINC CHF23.00CH CHF26.00BE
TOTAL CHF820
PAYM CASH CHF820

#TE
01 **CHF200.- - REBKNG FEE TO BE CHARGED
24APR02 1515Z QTRSR 8N

#TE... ANY ADDITIONAL INFO ABOUT THIS ETKT



E- TICKET Örneği



flythomascook.com

Little fares from the big travel company

CUSTOMER COPY

TRAVEL ITINERARY

Booking Reference:

YZVYAX

www.flythomascook.com needs you to present all pages of this itinerary, your passport and any relevant travel documents with you to check-in, failure to do so may result in you being denied travel. This is especially important overseas. Please ensure you check your travel details and the important information below and remember to check your email for any changes to your flight.

Passengers x 1

Adults x 1

Children x 0

Infants x 0

Passengers:

Going Out - MR GEORGE MITCHELL

Flights Going Out:

7 November 2011 - Bodrum (BJV) to London Gatwick (LGW)
Flight: TCX1625 - Departs: 21:00, Arrives: 23:10
Departing Terminal: International Terminal

Payments:

Mastercard - **CONFIRMED**

XXXXXX5501

Pricing Currency

The cardholder was offered a choice of payment in the original pricing currency or the payment card currency, and chose to pay in the card currency. The cardholder's choice is final.

Payment Amount

Total Amount

£107.99 GBP

€119.19 EUR

£107.99 GBP

€119.19 EUR



There's no better way to fly.

Lufthansa

**Reservation code:
4DNBT5**



Travel Information

Travel dates for: AHMADRADHI / AHMADHELMIEZZHAR MR
etix® Identification: XXXXXXXXXXXX3781
Travel dates for: AHMADRADHI / AHMADSYAMIMIZZHAR (child, Date of birth: 03APR98)
Travel dates for: WANMAT / WANAZIRA MRS

Travel dates for: AHMADRADHI / AHMADSYAIFULIZZHAR MR
Travel dates for: MAHMAD / AHMADRADHI MR

Your Flight Itinerary

Flight	Date	from	to	Departure	Arrival	Reservation
LH 1806 operated by: LUFTHANSA	14. December	MILAN IT MALPENSA TERMINAL 1	MADRID ES BARAJAS TERMINAL 1	17:40 h	19:50 h	Economy Class (H) confirmed
LH 1801 operated by: LUFTHANSA	18. December	MADRID ES BARAJAS TERMINAL 1	MILAN IT MALPENSA TERMINAL 1	09:35 h	11:35 h	Economy Class (H) confirmed

Total Price of your Tickets

Price		Taxes & Fees		Passengers	Total
37.00	+	25.74	x	4 Adults	= EUR 250.96
25.00	+	22.89	x	1 Child	= EUR 47.89
				Ticket Service Charge	= EUR 50.00
Total Price for all passengers					= EUR 348.85

- 1- UÇUŞ TARİHİ
- 2- SINIF
- 3- HAVAYOLU İKİLİ KODU VE SEFER NUMARASI
- 4- E- TICKET NUMARASI
- 5- ÇIKIŞ YERİ
- 6- VARIŞ YERİ

ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITINERARY RECEIPT

AERO CLUB DATE: 06 JULY 2009
 BLD. 1, 18, 3-RD RYBINSKAY AGENT: 1526
 MOSCOW NAME: IVANOV / IVAN MR

IATA : 922 50955
 TELEPHONE: +7(495)744-1111

ISSUING AIRLINE : AEROFLOT 4
 TICKET NUMBER : ETKT 555 2448925427
 BOOKING REF : AMADEUS: 38E5FU. AIRLINE: SU/GUMNJW
 FROM / TO FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS NVB NVA BAG ST

5 MOSCOW SVO SU 421 V 07JUL 2025 VEX1 07JUL 07JUL 20K OK
 TERMINAL: 2 FLIGHT OPERATED BY: ALITALIA S.P.A.
 6 MILAN MALPENSA ARRIVAL TIME: 2210
 TERMINAL: 1

MILAN MALPENSA SU 280 V 09JUL 1455 VEX1 09JUL 09JUL 20K OK
 TERMINAL: 1
 MOSCOW SVO ARRIVAL TIME: 2025
 TERMINAL: 2

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

PAYMENT : INVOICE

FARE CALCULATION : MOW SU MIL336.20SU MOW336.20NUC672.40END
 ROE0.712358KT26MJ91EX198HB332IT80VT *3D-127K8449

AIR FARE : EUR 479.00
 EQUIV FARE PAID : RUB 21080
 TAX : RUB RU 2640YQ RU 44RU RU 727XT
 TOTAL : RUB 24491



BRITISH AIRWAYS



**DUPLICATE
E-TICKET RECEIPT / ITINERARY**

CPN 01 OF 01

DATE:08MAY04

ENDORSEMENTS:NO CASH REF

ISSUED BY:33993466

TBA

BRITISH AIRWAYS

NAME:WANG/BEN MR

BOOKING REF:

FROM	TO	FLIGHT	CL	DATE	TIME	ST	BAG
NEW YORK	JFK LONDON	LHR BA	174	M 17JUN	1900	OK	2PC
LONDON	LHR NEW YORK	JFK BA	1	A 01JUL	1830	OK	2PC
...
...

FARE:USD 3991.00

FORM OF PAYMENT

CONDITIONS OF

TAXES/FEES/CHARGES: CC VI

CARRIAGE MAY BE

YC 5.00

INSPECTED ON

US 13.40 XT 84.07

E-TICKET NUMBER:

APPLICATION TO

TOTAL:USD 4093.47

BRITISH AIRWAYS


TÜRK HAVA YOLLARI
TURKISH AIRLINES
ELEKTRONİK BİLET YOLCU SEYAHAT BELGESİ
ELECTRONIC TICKET PASSENGER ITINERARY RECEIPT

Düzenlendiği Tarih/Issue Date : 10OCT07
Düzenleyen/Issuance : 1TJ/FM/KESERCI REISEN
Seri No/Validator : 23023302
Sıra No/Order No : 2352433839581

THY Genel Müdürlüğü Atatürk
Havalimanı 34149 - İstanbul

Büyük Mükellefler Vergi Dairesi
8760047464

Tel : (0 212) 463 63 63
Fax :

Yolcu ismi/Passenger Name : MATUR F MRS
Rezervasyon No/Booking Ref : R48AM4
Firma İsmi/Company Name :
Vergi Dairesi/Hesap No :
T.C. Kimlik Numarası : 3333
Adres/Address :


**Rezervasyon No/
Booking Ref**

444 0 849

www.thy.com
eticket@thy.com

02. SURETTİR YOLCU TALEBİ ÜZERİNE DÜZENLENMİŞTİR

Bilet No/Ticket No : 2352433839581
Kısıtlama/Endorsement/Restr. :


**Bilet No/
Ticket No**

Ödeme/Payment : CASH
Esas Ücret/Base Fare : EUR 811.00
Vergi/Tax : 10.86TR 23.00YR
Toplam/Total : EUR 844.86

Nereden/nereye From/To	Uçuş Flight	Sınıf Cls	Tarih Date	Kalacak Saat Dep. Time	Ücret Esası Fare Basis	Bagaj Baggage	Bilet-Kupon Dm Tkt-Cpn St	Önce-Sonra Geçersizlik Nvb-Nva
İSTANBUL(IST) FRANKFURT(FRA)	TK1333	Y	12DEC	03:00	Y	20K	OK - OPEN	-

**Bilet No/
Ticket No**

Yolcu İsmi / Passenger Name : TEST F MRS
Bilet No / Ticket Number : 2352420035315
Rezervasyon No / Booking Ref. : RB6YKT
Adres / Address :

**Rezervasyon No/
Booking Ref**

Firma İsmi / Company Name :
Vergi Dairesi / Hesap No :
T.C. Kimlik Numarası : 333
Kısıtlama / Endorsmen/Restr. : ESAS ÜCRETE KDV DAHİL(İNC VAT)KDV23.34 TRY

Ödeme / Payment : CASH
Esas ücret / Base Fare : TRY 123.00
Vergi / Tax : 6.00VQ 30.00XT
Toplam / Total : TRY 159.00

Den/A	Taşıyıcı	Uçuş	Snf.	Tarih	Saat	Ücret Esası	Bagaj	Bilet Durumu	Kupon Durumu	Önce Geçerli	Sonra Değil
From/To	Carrier	Flight	Cls	Date	Time	Fare Basis	Bag	Tkt St	Cpn St	Nvb	Nva
IST/İSTANBUL AYT/ANTALYA	TK	0414	H	12DEC	1130	H	20	OK	OPEN		

Sayın MURAT TAVRA,

Biletinizi Türk Hava Yolları online-bilet sitemizden aldığınız için teşekkür ederiz. Yaptığınız işlem ile ilgili detaylı bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

Elektronik biletiniz hazırlanmıştır Türk Havayolları'nı seçtiğiniz için teşekkür ederiz

Rezervasyon Kodu: **RAKHGR**
İşlem tarihiniz : **05.Kasım.2007**

**Rezervasyon No/
Booking Ref**

Seyahat Planı

Nereden Nereye:	Sefer:	Tarih:	Kalkış:	Variş:	Sınıf:	Kabin:
Istanbul Atatürk Havalimanı - Ankara Ankara Esenboga Havalimanı	TK0144	05.11.2007	19:00	20:00	Q	Ekonomi

**Bilet No/
Ticket No**

Yolcular ve Uçuş ile ilgili Tercihler

Mr Murat Tavra	
Elektronik Bilet Numarası:	2352435428386

Ödeme Detayları

Tüm Yolcular İçin Toplam Ücret:
139.00 TRY
<ul style="list-style-type: none">Biletinizin toplam ücreti ödeme sayfasında belirttiğiniz kredi kartından tahsil edilmiştir.Biletiniz elektronik bilet olarak düzenlenmiştir. Ayrıca kağıt bilet düzenlenmeyecektir.Kart sahibi, ödeme yapılan kredi kartı ve geçerli bir kimlik kartı (Pasaport, ehliyet, nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı) ile check-in bankolarına başvurmalıdır. Kredi kartı sahibinin seyahat edecek yolculardan biri olmaması halinde kredi kartı sahibi ve rezervasyonda kayıtlı tüm yolcular check-in bankosuna eş zamanlı olarak birlikte başvurmak zorundadır. Münferit check-in başvuruları kabul edilmeyecektir. Ödeme yaptığınız kredi kartı sanal kart ise lütfen sanal kartınızın bağlı olduğu kredi kartınızı da beraberinizde getiriniz.Biletinizin ödemesi için kullandığınız kredi kartınızı check-in sırasında ibraz edemezseniz, uçuşa kabul edilmezsiniz.Rezervasyon değişikliği / iptal ve iade işlemleri için online ödemede kullanılan kredi kartı ve geçerli bir kimlik ile Türk Hava Yolları Satış

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ELEKTRONİK BİLET(E- TICKET)

CONDOR FLUGDIENST GMBH
Condor Individuell
Thomas-Cook-Platz 1
D - 61440 Oberursel
Tel. +49 (0)1805 202 707
Tel. +49 (0)6171 65 3626
reservation.turkey@condor.de

MEHMET DEMETGUEL

30 RUEDEL ASILE Konf. Tarihi Acenta-Nr Rez No
FR-67340 IMGWILLER 07.12.2007 94363 7582373-01

Yet. Coc. Beb. Gidis Dönüş
1 0 0 29.12.07 28.01.08

Rezervasyon Konfirmesi

Poz	Filap Ad	Yas	Not	cret
1	Bay DEMETGUEL/MEHMET			174.00
	1x Tek yön a basına yakıt artis farki			21.00
	Condor Service Charge			18.00
	Toplam cret EUR			213.00

Yolcu	Servis
1	29.12.07 STUTTGART - IZMIR M XQ 973 15:00 - 18:55 (2:55h)
1	28.01.08 IZMIR - STUTTGART M XQ 972 11:45 - 14:00 (3:15h)
1	Gidis Bagaj dahil: 30 kg >>> <<<< Dönüş Bagaj dahil: 30 kg >>> <<<<

***REZERVASYON NUMARANIZ 7582373-01 ***
***NOTIX - YOUR RESERVATION CODE IS 7582373-01 ***

Carriercode: XQ = SUN EXPRESS

AKSIYON TARİFESİ

OK
Engin
**SunEx**
GÜNEŞ EKSPRES H
Antalya Kurumlar Vt.
Aksay Cad. No:
Gazlemir / I.



RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ELEKTRONİK BİLET(E- TICKET)



ELEKTRONİK BİLET YOLCU SEYAHAT BELGESİ
PASSENGER ITINERARY RECEIPT

Adres :Şenlikköy Mah.Çatal Sk.
No:3
34153 Florya -İstanbul/TÜRKİYE
Vergi Dairesi : Büyük Mükellefler
Vergi No :6430043660
Web :www.onurair.com.tr
Tel : **444 66 87**

Bilet No /Ticket No

0662404439303

Bilet Referans No / PNR

6987863

Yolcu/ Traveller

ONDER AKCELİK

Düzenleyen /Issued By

1003 / G Y (IZM HVL)

Düzenlenme Tarihi / Issued Date

29.01.2008

1. Surettir

KALKIŞ ŞEHİR	VARIŞ ŞEHİR	UÇUŞ KODU	UÇUŞ TARİHİ	KALK. ZAMANI	VARIŞ ZAMANI	SINIF	DURUM
İZMİR ADNAN MENDERES HAVALİMANI	İSTANBUL ATATÜRK HAVALİMANI	OHY 051	29/01/2008	10:45	11:45	Y	

Ücret / Fare

43.00YTL

Yakıt Fiyat Farkı / FSC

15.00YTL

Hizmet Bedeli/Service Chg.

8.00YTL

Esas Ücret / Base Fare

66.00YTL

Esas Ücrete %18 KDV Dahil (Inc. Vat)

10.07 YTL

Vergi /Tax

6.00YTL

Toplam/Total

72.00YTL

İptal İade Tutarı / Payback

Ödeme / Payment

Firma İsmi/Company Name

Firma Adresi/Company Address

Vergi Dairesi Hes. No /Tax Info

T.C. Kimlik No/ T.R. İden. No

BİLETLEME İLE İLGİLİ TERİMLER

REZERVATION: Bir yolcunun ilgili uçuş için koltuk tahsisi ve bu koltuğa ilişkin bagaj taşıma hakkını talep etmesi durumudur.

ORIGIN: Yolcunun seyahatine başladığı noktadır.

DESTINATION: Yolcunun seyahatini bitirdiği, varış noktasıdır.

VIA: Yolcunun seyahatindeki ara istasyondur.

CONNECTION: Yolcunun bağlantılı olarak devam edeceği uçuştur.

NO-SHOW: Rezervasyonu olduğu halde, uçuş için başvurmayan ve kendi isteği ile uçmayan yolcu.

Rezervasyon Yenileme (Rebooking): Rezervasyon bilgilerindeki değişiklikler nedeni ile rezervasyonun yenilenmesi durumunu ifade etmektedir.

Geri Ödeme (Refound): Yolcunun seyahati ile ilişkili bir değişiklik olduğu (uçuşa kabul edilmeme gibi) ya da seyahatin gerçekleştirilmediği (uçuş iptali ya da yolcunun seyahatten vazgeçmesi gibi) durumlarda, yolcunun satın almasına karşın kullanmadığı hizmet bedelinin (alınan ücretin tamamını ya da bir kısmını içeren) geri ödenmesini ifade etmektedir.

Güzergah Yenileme (Rerouting): Yolcu bileti üzerindeki seyahat nokta/noktalarında değişiklik oluşması durumunda, biletin yeniden düzenlenmesini ifade etmektedir.

Yeniden Düzenleme (Reissue): Yolcu biletindeki ücret, hizmet sınıfı, seyahat noktaları gibi tüm unsurlara ilişkin değişiklik olması durumunda, biletin yeniden düzenlendiğini ifade etmektedir.

GO-SHOW: Rezervasyonu olmadığı halde, check-in bankosuna başvuran ve varsa mevcut boş yeri alıp uçan yolcular.

NO-RECORD: Elinde o günkü uçuş için onaylanmış bileti olduğu halde, yolcu listesinden (PNL)ismi olmayan yolcular.

OVERBOOKING: Koltuk sayısından fazla bilet satılmasına denir. Burada amaç no-show olasılığı ile uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir.

ENDORSEMENT: Bilette belirtilmiş olan taşıyıcı havayolunun değiştirilebilmesi için ilgili taşıyıcının uçuş müsadresi/izin alma.

UÇUŞ KUPONUNUN TANITIMI

1. Bilet Numarası (Airline Code, Form and Serial Number):

Her biletin bir seri numarası bulunmaktadır. 13 rakamlı olan bu numaranın ilk üç rakamı, her havayolunun kendine ait üçlü numerik kodunu, diğer rakamlar ise biletin form ve seri numaralarını ifade etmektedir.

Biletteki numarayı örnek aldığımızda 000 rakamları (normalde tümü sıfırdan oluşan bir havayolu kodu olamaz, örneğin Türk Hava Yolları'nın üçlü numerik kodu 235 ya da Qantas Havayolları'nın üçlü numerik kodu 081'dir) havayolu üçlü kodunu, 4268 589 714 rakamları ise biletin form ve seri numarasını oluşturmaktadır.

<	23	Form of payment						
<		16				App.code	Tour code	
tal	24	Cpn	Airline	Form and Serial	Ck	Original issue		
			Code	1				
- Agent Info								
ck Control	CK	1	000	4268 589 714	1			

2. Yolcunun Adı-Soyadı (Passenger Name):

Yolcunun isminin yazılı olduğu bölümdür. Başka bir isme transfer edilemez. Yolcunun isminin yanında unvanıda yazılmaktadır. Bu unvanlar şu şekildedir:

MR: 12 yaş üstü ERKEK

MRS: 12 yaş üstü EVLİ BAYAN

MS: 12 yaş üstü EVLİ-BEKAR bilinmeyen bayan

MISS: 0-12 yaş arası kız çocuk veya bebek

MSTR: 0-12 yaş arası erkek çocuk veya bebek

CHD: 2-12 yaş çocuk

INF: 0-2 yaş bebek

PROF: Tıp Profesörü

DR: Tıp Doktoru

Örneğin yolcumuz, refakatsiz seyahat gerçekleştiren 9 yaşındaki Aslıhan Yılmaz isimli bir kız çocuk olsun. Yolcunun isim bilgilerinin SOYADI/ ADI CİNSİYET KODU ÖZEL HİZMET KODU şeklinde girilmesi gerekmektedir. Örneğimizdeki yolcu özel hizmet gerektirdiğinden, cinsiyeti ve yaşı hakkında bilgi veren kodun (MISS) yanı sıra refakatsiz çocuk yolcu dörtlü kodunun (UMNR) da girilmesi gerekmektedir.

- ❖ Uçuş kuponunda ismi yazan yolcu, uçuşu gerçekleştirecek olan bireydir. Düzenlenip onaylanan bilet haklarının bir başka kişiye devri mümkün değildir. Bu nedenle isim hanesinde “NOT TRANSFERABLE” ibaresi yer almaktadır.



Issued by ABC Airlines			Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1				
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY			Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES				
			Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9						
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.			TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for						
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow

3. Seyahat Noktaları (From/To) Hanesi:

From hanesine seyahatin başladığı nokta (şehir), To hanesi/hanelerine ara noktaları (şehirleri) ve seyahatin son bulunduğu nokta (şehir) yazılmaktadır. Seyahatin gerçekleştirildiği herhangi bir noktada birden fazla havaalanı olması durumunda, yolcunun iniş gerçekleştireceği havaalanının üçlü kodu da şehir isminin yanında belirtilmelidir.

Örnek: İstanbul/SAW



RECEP TAYYIP
ERDOĞAN
ÜNİVERSİTESİ

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check			Origin/DestADB /PAR			Place of issue ABC AIRLINES		
				Date of issue 23JAN16			Booking Ref. 281PQ9					
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX			Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow	
	From	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG	
X	To	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG	
	To	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG	
	To	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG	

4. Uçuş/Uçuşları Gerçekleştiren Havayolu (Carrier):

Seyahatin ilgili aşamasını gerçekleştiren havayolunun ikili kodu bu haneye yazılmalıdır.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1		
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check			Origin/De stADB /PAR				
				Date of issue 23JAN16			Booking Ref. 281PQ9				
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX			Issued in exchange for				
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

5. Uçuş Numarası (Flight):

Her bir uçuşun bir uçuş numarası bulunmaktadır. Uçuş numarası, uçuşun güzergahını belirleyen bir numaradır. Örneğin, şehir içi ulaşımı sağlayan otobüslerin önünde, o otobüsün hangi güzergahtan gittiğini belirten numara yer almaktadır. Uçuş numarası da bu numaralara benzemektedir.

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1 Place of issue ABC AIRLINES					
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/DestADB /PAR								
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9								
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for								
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow			
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG			
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG			
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG			
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG			

6. Hizmet Sınıfı (Class):

Yolculara, havayolu ile taşınmaları esnasında farklılaştırılmış hizmetler sunulabilmektedir. Bu hizmetlerin içeriğine göre bilet fiyatları da farklılaşmaktadır.

Genel olarak kullanılan ve yolcuya sunulan hizmete göre farklılaşan hizmet sınıf belirleyicileri aşağıda yer almaktadır. Ancak havayolları kendi hizmet standartlarına göre hizmet belirleyicileri de oluşturabilmektedir.

Hizmet Sınıf Kodları şu şekildedir:

- P First Class Premium
- F First Class
- J Business Class Premium
- C Business Class
- Y Economy Class
- M Economy/Tourist Class

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES			
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9					
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

7. Uçuş Tarihi (Date):

Uçuşun gerçekleşeceği tarihtir. İki rakam ile tarih, yanına da ayın üçlü kodu (İngilizce) yazılır. Örnek: 12 MAY

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue			
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9		ABC AIRLINES			
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

8. Uçuş Saati (Time):

Uçuşun gerçekleştirileceği saatin girildiği hanedir. Saat bilgisi, saat ve dakika olarak (24 saat göz önüne alınarak) verilmektedir. Bilet üzerindeki saatler, yerel (local) saatlerdir. Örneğin, İstanbul-Londra uçuşu için İstanbul'dan kalkacak bir uçağın kalkış saati Türkiye yerel saatine, Londra'ya varış saati ise İngiltere yerel saatine göre yazılmalıdır.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES			
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9					
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

9. Statü Hanesi (Status):

Yolcu biletinde, her bir uçuştaki rezerve edilen koltuğun durumuna ilişkin bilgiyi içeren kodun yer aldığı hanedir.

OK: Yolcunun rezervasyonu teyid edilmiş ve kesinleşmiştir.

RQ: Rezervasyon istendi ancak cevabı henüz gelmedi dolayısıyla henüz kesinleşmemiş rezervasyondur.

WL: Yolcu bekleme listesinde.

NS: No seat (inf). Koltuk işgal etmeyen bebek yolcular için kullanılır.

SA: Space available (Pass II) PAD yolcular için kullanılır. Yolcu yer kalırsa uçar.

OPEN: Biletin rezervasyonunun açık olup daha sonra yapılacağını gösterir. Yolcunun isteğine göre 'Reservation date' açık tarihli olarak bırakılacaksa 'open' bütün hanelere gelecek şekilde yazılır, üzerinde 'open' kaydı olan uçuş



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES			
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9					
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

10.Fare Basis Hanesi:

Bilete uygulanan ücretin cinsini gösterir. Bu bölüme uygulanan ücretin tipini ve seviyesini belirleyen esas kodlar yazılır.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check			Origin/De stADB /PAR			Place of issue		
				Date of issue 23JAN16			Booking Ref. 281PQ9			ABC AIRLINES		
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX			Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG	

11. Biletin En Erken Kullanılabileceği Tarih (Not Valid Before):

Bir uçak bileti normal şartlar altında bir yıl geçerlidir. Ancak biletin ücret belirleyicisine (Fare Basis) göre geçerlilik süresi kısıtlanabilmektedir. Böyle bir kısıtlamanın olması durumunda, yolcu seyahatini bilet üzerinde belirtilen tarihler dışında gerçekleştirmek istediğinde (uçuş gerçekleşmeden önce), ücret belirleyicisinin kısıtlarına göre uçuş tarihinin öne alınabileceği, yani biletin en erken kullanılabileceği tarihin belirlendiği hane dir.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1		
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR			Place of issue		
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9			ABC AIRLINES		
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

12. Biletin En Geç Kullanılabileceği Tarih (Not Valid After):

Yolcunun seyahatini bilet üzerinde belirtilen tarihler dışında gerçekleştirmesi gerektiği durumlarda (uçuş gerçekleşmeden önce), ücret belirleyicisinin kısıtlarına göre uçuş tarihinin ertelenebileceği en son tarihin, yani biletin en son kullanılabileceği tarihin belirlendiği hane dir.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1		
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR			Place of issue		
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9			ABC AIRLINES		
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG

13. Serbest Bagaj Taşıma Hakkı (Allow):

Seyahatin her bölümü için yolculuk edilen hizmet sınıfına bağlı olarak tanınan ücretsiz bagaj taşıma hakkı bu kutuda belirtilir.

14. Bagaj (Baggage):

Yolcunun check-in esnasında uçak ambarında taşınması için teslim ettiği bagajların parça sayısı ve toplam kilosu yazılır.

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)					Flight Coupon 1			
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check			Origin/DestADB /PAR			Place of issue ABC AIRLINES		
				Date of issue 23JAN16			Booking Ref. 281PQ9					
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX			Issued in exchange for					
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG	



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES						
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9								
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for								
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/		Not valid before	Not valid after	Allow		
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20KG		
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20 KG		
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW				20 KG		
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW			26FEB	20 KG		
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare EUR 750		Fare calculation												
Equip fare pd. TR Y 2 250														
Tax TRY 50														
Tax TRY 30		Form of payment												

15. Ücret Hesaplama Bilgileri (Fare Calculation):

Yolcunun seyahatinin ücretini tayin etmek için kullanılan hesaplama yolları gösterilir.

16. Ödeme Şekli (Form of Payment):

Bilet ücretinin hangi şekilde ödemesinin yapıldığı belirtilen kodlarla yazılır.

17. Bileti Düzenleyen (Place of Issue):

Bileti düzenleyen havayolu adının yer aldığı hanedir.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> Place of issue ABC AIRLINES </div>						
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9								
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for						Bileti Düzenleyen		
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/		Not valid before	Not valid after	Allow		
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20KG		
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20 KG		
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW				20 KG		
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW			26FEB	20 KG		
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare EUR 750		Fare calculation												
Equiv fare pd. TR Y 2 250														
Tax TRY 50														
Tax TRY 30		Form of payment												



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check				Origin/DestADB /PAR						
				Date of issue 23JAN16				Booking Ref. 281PQ9						
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX				Issued in exchange for						
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/			Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW					20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW				26FEB	20 KG	
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare	EUR 750	Fare calculation												
Equiv fare pd.	TR Y 2 250													
Tax	TRY 50	Form of payment												
Tax	TRY 30													
Tax	TRY 15													

Ödeme Şekli

18. Seyahatin Başlangıç ve Son Varış Noktası (Origin/Destination):

Yolculuğun başladığı ve bittiği noktaların şehir kodları yazılır.

19. Biletin Düzenlendiği Tarih (Date of Issue):

Biletin düzenlendiği tarihin gün, ay (ilgili ayın İngilizce karşılığı üçlü kodu) ve yıl (son iki hanesi) olarak verildiği hanedir.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check				Origin/DestADB /PAR						
				Date of issue 23JAN16				Booking Ref. 281PQ9						
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX				Issued in exchange for						
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/			Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW					20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW				26FEB	20 KG	
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare	EUR 750	Fare calculation												
Equiv fare pd.	TR Y 2 250													
Tax	TRY 50													
Tax	TRY 30	Form of payment												



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check				Origin/De stADB /PAR						
Date of issue 23JAN16				Booking Ref. 281PQ9				Place of issue ABC AIRLINES						
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX				Issued in exchange for						
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/			Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW					20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW				26FEB	20 KG	
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare EUR 750		Fare calculation												
Equip fare pd. TR Y 2 250														
Tax TRY 50														
Tax TRY 30		Form of payment												

20. Rezervasyon Kayıt Kodu (Booking Ref.):

Her yolcuya rezervasyonu esnasında altı haneli (bu kod harf ve/veya rakamlardan oluşmaktadır) bir rezervasyon kodu atanmaktadır.

Bu kod, PNR (Passenger Name Record: Yolcu İsim Kaydı) olarak da adlandırılmaktadır.



Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue						
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9		ABC AIRLINES						
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for								
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/			Not valid before	Not valid after	Allow	
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20KG	
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW			15FEB	15FEB	20 KG	
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW					20 KG	
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW				26FEB	20 KG	
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare EUR 750		Fare calculation												
Equip fare pd. TR Y 2 250														
Tax TRY 50														
Tax TRY 30		Form of payment												

21. Endorsment/Restrictions:

Yolcunun bilet üzerinde görülen havayolundan başka bir havayoluna aktarma yaptığı ya da yeniden bilet düzenleme yetkisinin verildiği durumlarda gerekli bilgilerin girildiği hanedir. Bu hanede ayrıca bilet ücretine ilişkin kısıtlamalar da yer almaktadır.

Issued by ABC Airlines				Conjunction ticket(s)				Flight Coupon 1						
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY				Passenger Ticket and Baggage Check		Origin/De stADB /PAR		Place of issue ABC AIRLINES						
				Date of issue 23JAN16		Booking Ref. 281PQ9								
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.				TourCode 000000/XXX		Issued in exchange for								
X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/		Not valid before	Not valid after	Allow		
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20KG		
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW		15FEB	15FEB	20 KG		
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW				20 KG		
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW			26FEB	20 KG		
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd
Fare EUR 750		Fare calculation												
Equip fare pd. TR Y 2 250														
Tax TRY 50														
Tax TRY 30		Form of payment												

22. Birleştirilmiş Bilet (Conjunction ticket):

Seyahatin bilet üzerinde bulunan From/To hanelerinden fazla sayıda aktarma noktası içermesi durumunda, birden fazla biletin doldurulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Conjunction ticket hanesi, yolcuya seyahatinin tümü için birden fazla bilet düzenlendiği durumlarda, düzenlenen diğer bilet numarasının girildiği hane dir.

23. Biletin Hangi Doküman Karşılığında Basıldığı (Issued in Exchange For):

Herhangi bir doküman karşılığında biletin düzenlenmesi durumunda, ilgili dokümanın numarasının bilet üzerinde bildirildiği hane dir.



Issued by ABC Airlines		Conjunction ticket(s)		Flight Coupon 1	
Endorsement/Restrictions NON REF/NON END/MEA ONLY		Passenger Ticket and Baggage Check	Origin/De stADB /PAR		
		Date of issue 23JAN16	Booking Ref. 281PQ9		
Passenger Name(not transferable) ERGUN/ARTUN MR.		TourCode 000000/XXX	Issued in exchange for		
					Place of issue ABC AIRLINES

X/O	Not good for passage	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis/	Not valid before	Not valid after	Allow
	From IZMIR	TK	615	Y	15FEB	0600	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20KG
X	To ISTANBUL	TK	095	Y	15FEB	0940	OK	Y/OW	15FEB	15FEB	20 KG
	To ZURICH	BA	873	Y	24FEB	1430	RQ	Y/OW			20 KG
	To LONDON LHR	FA	O		P	E	N	Y/OW		26FEB	20 KG
	To PARIS	Baggage Ckd/Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd	Pcs	Wt	Unckd

Fare	EUR 750	Fare calculation
Equiv fare pd.	TR Y 2 250	
Tax	TRY 50	
Tax	TRY 30	
		Form of payment

ÖDEME ÇESİTLERİ

- **CASH** – Peşin ödemelerde yazılır.
- **CC** –Kredi kartı ile yapılan ödemelerde yazılır.
- **CHECK** – Ödemenin çek ile yapılması halinde yazılır.
- **PREPAID TICKET ADVICE (PTA)** – Karşılığında bilet düzenlendiğinde yazılır.
- **GOVERNMENT TRANSPORTATION REQUEST (GR)** – Devlet memurlarının seyahati için düzenlenen biletlere yazılır. Yanına belge numarası yazılır.
- **NON REFUNDABLE (NON REF)** – İadesi yapılamaz
- **MISCELLANEOUS CHARGES ORDER (MCO)** – Çeşitli ödemeler bonusu.
- **AX** – Ödeme Amerikan Express kredi kartıyla yapılıyorsa yazılır.
- **EC** – Euro kart ile yapılan ödemeler için yazılır.

BİLET KABULÜNDE DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

- Biletin geçerlilik tarihi
- Rezervasyon bilgileri
- Bilet üzerinde delik, yırtık olmaması(manuel)
- Biletteki isim ile pasaport veya kimlik belgesindeki ismin eşleştirilmesi
- Uçuş kuponlarının sıraları(manuel)
- Bilet hangi havayoluna ait ise o havayolunun validatör damgası mutlaka bulunmalıdır.

DİĞER DOKÜMANLAR

Bazı durumlarda yolcu bileti yerine geçebilen ya da yolcu bileti ile birlikte kullanılabilen dokümanlar düzenlenebilmektedir. Bu dokümanlar:

- MCO (Miscellaneous Charges Order: Çeşitli Ödemeler Bonosu),
- MPD (Multiple Purpose Document: Çok Amaçlı Doküman),
- FIM (Flight Interruption Manifest: Uçuş Aksaklık Manifestosu)'dir.

MCO (Miscellaneous Charges Order: Çeşitli Ödemeler Bonosu)

Yolcu bileti gibi kıymetli bir form olan MCO' lar para transferi hariç, çok çeşitli amaçlar için düzenlenebilir.

MCO'nun geçerlilik süresi, düzenleme tarihinden itibaren en fazla bir yıldır.

MCO düzenlenmesini gerektiren bazı durumlar şunlardır:

- Fazla bagaj ücretleri,
- Kargo olarak taşınan fazla bagaj ücretleri,
- Hizmet sınıfının yükseltilmesi ile ilgili ilave ödemeler,
- Hizmet sınıfının düşürülmesi ile ilgili geri ödemeler,
- Otel masrafları,
- Güzergâh ya da rezervasyon değişikliği gibi çeşitli durumlarda oluşan ilave ödemeler,
- Vergilerin tahsilinde
- PTA (Prepaid Ticket Advice),
- Bilet iadeleri.

PTA (Prepaid Ticket Advice):

Yolcunun seyahate başlayacağı şehir/ülke ile, bu yolculuğun ücretinin ödendiği şehir/ülkenin farklı olması durumunda bir başka ifadeyle yolcu biletinin ücretini ödeyen kişi ile uçacak olan kişinin farklı olması durumlarda yapılan işlemlerin tümünü ifade eder.

Örneğin, Viyana'da okuyan çocuğunun kullanması için İstanbul'daki bir anne-babanın, havayolu acentesine bilet ücretini ödemesi, biletin Viyana'daki acente tarafından düzenlenerek yolcuya teslim edilmesi durumunda düzenlenen bilet, PTA bilet olarak adlandırılmaktadır.

MPD (Multiple Purpose Document: Çok Amaçlı Doküman)

MPD, manuel ya da otomatik olarak düzenlenebilen bir interline trafik dokümanıdır. Havayolları tarafından, aralarında interline trafik anlaşması olan havayollarınca kullanılmak üzere düzenlenen dokümandır. Düzenlenme amacı MCO ile aynıdır.

- ❖ **Interline Trafik Anlaşması:** Havayollarının birbirlerinin seferleri için kıymetli doküman düzenleyebilmeleri ve düzenlenen bu dokümanların anlaşmaya taraf olan havayollarınca (birbirlerinin seferlerinde) kabul edebilmesini sağlayan anlaşmadır.

FIM (Flight Interruption Manifest: Uçuş Aksaklık Manifestosu)

FIM, yolcunun isteği dışında yapılan değişiklikler, yani uçuş aksaklıkları durumunda düzenlenen dokümandır.

- ✓ FIM, uçuş iptali ya da varış noktasının değişmesi gibi doğrudan uçuş güzergahı ile ilgili aksaklıklarda düzenlenmektedir.
- ✓ FIM yolcunun elinde geçerli uçuş kuponu olmaması durumunda, uçuşun aksadığı başlangıç noktası, ara noktalarda düzenlenebilen bir dokümandır ve bilet yerine geçmektedir.
- ✓ Her bir yolcu için ayrı ayrı aktarmalar söz konusu ise ayrı FIM'ler düzenlenmesi gerekirken, aktarma noktalarının farklılaşmadığı durumlarda tüm yolcular için tek bir FIM düzenlenmektedir.

Örneğin, varış noktası havaalanı olan İstanbul Atatürk Havalimanı'nın meteorolojik şartlar nedeni ile uçuşa kapatılması durumunda, uçaktaki tüm yolcuların Ankara Esenboğa Havalimanı'na aktarmayı kabul etmesi halinde tek bir FIM düzenlenmesi yeterli olacak iken, bazı yolcuların İzmir Adnan Menderes Havalimanı'na aktarma yapmak istemesi durumunda, Ankara Esenboğa Havalimanı'na aktarmayı kabul eden yolcular için bir FIM ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı'na aktarmayı kabul eden yolcular için ise başka bir FIM, yani iki ayrı FIM düzenlenmesi gerekecektir.

Bilet yerine geçen FIM üzerinde çeşitli haneler bulunmaktadır.

1a, 1b, 1c ve 1d haneleri: 1 numaralı haneye uçuşun aksadığı havayolu, tarih ve yer bilgileri girilmektedir. 1a hanesine ikili havayolu kodu, 1b hanesine uçuş numarası, 1c hanesine uçuş tarihi, 1d hanesine ise uçuş aksaklığının gerçekleştiği havaalanı üçlü kodu girilmektedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10							11	12	13	13
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage												Exc. Wt	Exc. Pc	
1 E	14	DIVERSION BY (CARRIER CODE)					Total number of passengers							
2 E		<input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD <input type="checkbox"/> DLYD <input type="checkbox"/> MSCNX					5					6		
15 ID of the FIM issuing agent		DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file												

2a, 2b, 2c ve 2d haneleri: 2 numaralı haneye, aksaklığın yaşandığı uçuşun yerine gerçekleştirilecek olan uçuş bilgileri girilmektedir. 2a hanesine uçuşu gerçekleştirecek olan havayolunun ikili kodu, 2b hanesine uçuşu gerçekleştirecek olan havayolunun uçuş numarası, 2c hanesine uçuş tarihi, 2d hanesindeki “From” ve “To” bölümlerine ise seyahat noktaları girilmektedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10							11	12	13	13
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage												Exc. Wt	Exc. Pc	
1 E	14	DIVERSION BY (CARRIER CODE)					Total number of passengers							
2 E		5					6							
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXLD <input type="checkbox"/> OVSLD		<input type="checkbox"/> DLYD <input type="checkbox"/> MSCNX												
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file							

3a,3b, 3c ve 3d haneleri: Yolcunun seyahati ara noktalı ise yani yolcunun son varış noktasına ulaşmak için bir uçuş daha gerçekleştirmesini gerektiren durumlarda, bu hanelerin de 2 nolu haneler gibi doldurulması gerekmektedir. Yolcu ara nokta olmaksızın yani direkt olarak varış noktasına ulaşıyor ise 3 nolu haneler “VOID” ibaresi yazılarak iptal edilmelidir



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From: (Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası							Cabin Class					
		Cpn	Airline Code	Form and Serial Number				Ck	ET	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2		
1	7	8	9	10				11	12	13	13			
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1 E	14													
2 E														
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD				DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6					
15 ID of the FIM issuing agent									DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file					

4 nolu hane: Uçuş aksaklığının neden yaşandığına dair bilgilerin yer aldığı hanedir.

Uçuş aksaklığının kaynağını belirleyen kısaltmanın yanındaki kutucuk işaretlenmelidir.

Bu hanedeki kısaltmalar:

- **CXLD:** Uçuş aksaklığının uçuş iptali nedeniyle yaşandığını,
- **DLYD:** Uçuş aksaklığının uçuşun gecikmesi nedeniyle yaşandığını,
- **OVSLD:** Uçuş aksaklığının uçaktaki koltuk sayısından fazla sayıda bilet satılması, yani overbook nedeniyle yaşandığını,
- **MSCNX:** Uçuş aksaklığının çeşitli diğer sebepler nedeniyle yaşandığını belirtmektedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST													
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)				
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası							Cabin Class				
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number				C K	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10				11	12	13	13		
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc	
1 E	14												
2 E													
Reason for Issuance	4	DIVERSION BY (CARRIER CODE)					Total number of passengers						
<input type="checkbox"/> CXL		5					6						
<input type="checkbox"/> OVSLD		<input type="checkbox"/> DLYD											
		<input type="checkbox"/> MSCNX											
15	ID of the FIM issuing agent						DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file						

5 nolu hane: Aksaklığın yaşandığı uçuşun yerine gerçekleştirilecek olan uçuşun, 2 ya da 3 nolu hanelerde bilgileri girilen havayolu adına, başka bir havayolu işletmesi tarafından (Code share: Ortak uçuş) gerçekleştirildiği durumlarda, 5 nolu haneye uçuşu gerçekleştiren havayolunun ikili kodu girilmektedir.

Ortak Uçuş (Code Share): Aralarında anlaşma olan bir ya da birden fazla havayolunun, anlaşmaya taraf diğer bir havayolunun uçuş numarası ve havayolu ikili kodunu kullanarak, bu havayolu adına uçuşu gerçekleştirmesidir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C p n	Airline Code	Form and Serial Number						C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2
1	7	8	9	10						11	12	13	13	
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1 E	14													
2 E														
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXLD <input type="checkbox"/> OVSLD		4		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6					
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file							

6 nolu hane: Bu haneye, aksaklık yaşayan ve FİM’de isimleri yer alan toplam yolcu sayısı yazılmaktadır.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From: (Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10							11	12	13	13
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1E	14													
2E														
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXLD <input type="checkbox"/> OVSLD		4		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6					
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file							

7 nolu hane: Aksaklık yaşayan yolcu isimlerinin yazıldığı hanedir.

FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası							Cabin Class					
		Cpn	Airline Code	Form and Serial Number				Ck	ET	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2		
1	7	8	9	10				11	12	13	13			
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1E	14													
2E														
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD		4	<input type="checkbox"/> DLYD <input type="checkbox"/> MSCNX		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5				Total number of passengers 6					
15 ID of the FIM issuing agent						DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file								

8 nolu hane: Bu haneye, aksaklığın yaşandığı uçuş ile ilgili bilgilerin yer aldığı uçuş kuponunun numarası girilmektedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10					11	12	13	13		
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1E	14													
2E														
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXLD <input type="checkbox"/> OVSLD		4		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6					
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file							

9 nolu hane: Biletin seri numarasında yer alan havayolu üçlü numerik kodunun girildiği hanedir.

10 nolu hane: Biletin seri numarasında yer alan (havayolu üçlü numerik kodu haricindeki) form ve seri numarasının girildiği hanedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST															
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)						
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:		
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d		
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class		
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2		
1	7	8	9	10							11	12	13	13	
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc			
1E	14														
2E															
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD		4		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6						
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file								

11 nolu hane: Yolcunun elektronik bilet ile seyahat etmesi durumunda bu haneye “E” harfi girilmektedir.

12 nolu hane: Bu haneye, aksaklığın yaşandığı uçuş kuponunda yer alan ücret belirleyicisi (Fare Basis) girilmektedir.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST													
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)				
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d
N o Yolcu Adı				Bilet Numarası						Cabin Class			
				C P n	Airline Code	Form and Serial Number				C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1
1	7			8	9	10				11	12	13	13
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc	
1 E	14												
2 E													
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD				DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6				
15 ID of the FIM issuing agent									DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file				

13 nolu hane: Gerçekleştirilecek yeni uçuşun ücret belirleyicisinin (Fare Basis) girildiği hanedir.

14 nolu hane: Yolcunun serbest bagaj taşıma hakkını aşması durumunda, belirli bir ücret karşılığında taşıyabildiği fazla bagaj miktarının girildiği hanedir.

FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST													
Rerouted From: (Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)				
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası							Cabin Class				
		Cpn	Airline Code	Form and Serial Number				Ck	ET	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10				11	12	13	13		
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc	
1E	14												
2E													
Reason for Issuance <input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD		4		DIVERSION BY (CARRIER CODE) 5					Total number of passengers 6				
15 ID of the FIM issuing agent							DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file						

15 nolu hane: FIM'i düzenleyen havayolu ya da acenteyi belirleyen ID (Identification: Tanıtma) kodun girildiği hanedir. Bununla birlikte formu düzenleyen personelin adı, soyadı ve imzası ile kurum kaşesi de bu hanede yer almalıdır.



FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST														
Rerouted From:(Forwarding - Carrier)				Rerouted To: (Receiving Carrier)					Rerouted To: (2nd Receiving Carrier)					
Airline	Flight	Date	Place of interruption	Airline	Flight	Date	From:	To:	Airline	Flight	Date	From:	To:	
1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2d	3a	3b	3c	3d	3d	
No	Yolcu Adı	Bilet Numarası											Cabin Class	
		C P N	Airline Code	Form and Serial Number					C k	E T	Fare Basis and Passenger Type Code	New Flight 1	New Flight 2	
1	7	8	9	10					11	12	13	13		
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
Excess Baggage											Exc. Wt	Exc. Pc		
1	14													
2														
E														
Reason for Issuance		DIVERSION BY (CARRIER CODE)			Total number of passengers									
4		5			6									
<input type="checkbox"/> CXL <input type="checkbox"/> OVSLD <input type="checkbox"/> DLYD <input type="checkbox"/> MSCNX														
15 ID of the FIM issuing agent					DISTRIBUTION White copy(ies): Receiving carrier (s) Yellow copy(ies): Forwarding carrier Pink copy: Issuing Office file									

Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

CHECK-IN

- Yolcunun havayoluyla seyahatini gerçekleştirmesi için, belirlenmiş kalkış saatinden belirli bir süre önce bilet ve bagaj işlemlerini yaptırması anlamını taşır.
- Check-in işlemi bizzat havayolu tarafından veya onun adına işlem yapma yetkisi olan yer hizmet şirketi tarafından gerçekleştirilir.
- Sivil havacılık kuralları çerçevesinde, havayollarının prosedürleri ve yolcuların isteklerine göre işlemler tamamlanır seyahat ve uçuş belgesi teslim edilir.
- Check-in kontrol, onaylama ve kayıt altına alma aşamalarından oluşur.

Yolcunun havaalanında uçuşa kabul işlemlerini gerçekleştirebilmek için başvurduğu alanlara ise **check-in kontuarı** adı verilmektedir.

- ✓ Yolcunun uçuşa kabul işlemleri için, uçağın planlanan kalkış saatinden ne kadar önce gerekli belgeleri ile birlikte havaalanında olması gerektiği rezervasyonunda belirtilmektedir.
- ✓ Bu süre havayolundan havayoluna değişmekle birlikte genel olarak iç hat uçuşlarda uçağın planlanan kalkış saatinden bir saat önce, dış hat uçuşlarında uçağın planlanan kalkış saatinden iki saat öncedir.

CHECK-IN TIPLERİ

- ✓ Yüzyüze / Normal check-in
- ✓ Self check-in.
- ✓ Online check-in
- ✓ Gate-check-in
- ✓ Through check-in
- ✓ Return check-in
- ✓ Lounge check-in
- ✓ Otel check-in
- ✓ Mobile check-in



CHECK-IN TIPLERİ

- **Yüzyüze / Normal Check-in:**

Yolcunun check-in işlemi için, havalimanında, 'check-in kontuarı' adı verilen masalara başvurması gerekir. Seyahat evraklarının (pasaport, bilet vb...) kontrolü, belirlenmiş limitlere göre ambar veya kabin bagajlarının kabulü ve kayıt altına alınması, yolcuya yer verilmesi, biniş kartı kartının üretilmesi, gerekli durumlarda yolcuya özel servislerin organizasyonu burada gerçekleştirilir. First Class, Business Class ve Economy Class ayrı kontuarlar olarak açılabilir.

CHECK-IN TIPLERİ

• SELF CHECK-IN / KIOSK CHECK

Sadece el bagajına sahip olan yolcular ile ATB (Automated Ticket and Boarding Pass: Otomatik Bilet ve Biniş Kartı) biletli yolcuların check-in kontuarına gitmeden uçuşa kabul işlemlerini yaptırabildikleri uçuşa kabul çeşididir. Direkt uçuşa kabul işlemleri, havalimanı terminallerinde bulunan ve kioks olarak adlandırılan makineler aracılığı ile yolcunun kendisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Kayıtlı bagajı olan yolcular ise yer tahsisini kioks makinesinden yaptırarak, sadece bagajını check-in kontuarına teslim edebilmektedir



izzat yol
eck-in ko



işlemdir. Yolcular
akinalarından

CHECK-IN TIPLERİ

- **GATE CHECK-IN (Biniş Kapısında Check-in):**

Sadece el bagajı olan yolcular pasaport kontrolünden geçerek direkt olarak biniş kapısına başvurabilmektedir. Yolcunun check-in işlemi ve biniş kartının üretilmesi burada gerçekleştirilir. Yolcu konforunun sağlanması adına oluşturulmuş bu uçuşa kabul çeşidi, check-in kontuarında kuyruk oluşmasını engellemektedir. Böylece kayıtlı bagajı olan yolcular, çok daha kısa süre bekleyerek uçuşa kabul işlemlerini yaptırabilmektedir. Bu uygulama ile kayıtlı bagajı olmayan yolcuların da çok kısa sürede uçağa erişimi mümkün olmaktadır.

- **THROUGH CHECK-IN:**

Yolcunun kalkış noktasından, en son varış noktasına kadar bagajı ile beraber check edilmesidir.

- **Gidiş-Dönüslü Uçuşa Kabul (RETURN CHECK-IN):**

Yolcunun dönüş seferinin aynı gün olması koşulu ile, başlangıç noktasından hem gidiş hem de dönüş işlemlerinin bagajsız olarak yapılmasıdır.

CHECK-IN TİPLERİ

- **LOUNGE CHECK-IN:**

Havaalanlarındaki VIP/ CIP salonlarından yararlanan yolcuların bu salonlarda bagajları ile check edilmesidir.

- **OTEL CHECK-IN:**

Bazı havayolları ve oteller müşterilerine havaalanına gitmeden otelde check-in işlemi yaptırma hizmeti verebilir. Ayrıca büyük gruplar için toplu halde otellerde check-in işlemi gerçekleştirilebilir.

- **MOBILE CHECK-IN:**

Yolcuların internet üzerinden, boarding kartlarını, cep telefonlarına göndererek yapmış oldukları check-in işlemidir.



CHECK-IN YÖNTEMLERİ



Manuel Check-in



Bilgisayar ile Check-in
(Departure Control System- DCS)

Bilgisayar ile Check-in:

- DCS - Departure Control System (Hareket kontrol sistemi) adı verilen bir program ile elektronik ortamda yapılan check-in işlemidir.
- Biniş kartları ve bagaj etiketleri bilgisayara girilen veriler sayesinde üretilir. Yolcu ve bagajlara dair tüm kayıtlar elektronik ortamda tutulur.
- Yer numaraları, herhangi bir tercih yapılmaz ise otomatik sistemden üretilir.
- Check-in işlemleri otomatik olarak sistem tarafından verilir. Üretilen biniş kartı üzerinde yolcunun Adı/Soyadı, yer numarası, bagaj sayısı/kilosu, yolcunun biniş kart no'su otomatik olarak yansır.


Manuel check-in:

- Check-in işleminin önceden manuel olarak hazırlanmış uçuş evrakları kullanılarak bilgisayar desteği olmaksızın, elle yapılmasıdır.
- Yolcu ve bagaj kayıtları manuel hazırlanan evraklar sayesinde tutulur. Manuel check-in ancak sistem kurulumunun bir sebeple yapılamadığı yerlerde veya özellikle tercih edildiği durumlarda uygulanır.

Manuel Check-in işlemi için öncelikle;

- Manuel Boarding Kart
- Manuel Bagaj Etiketi
- Manuel Manifesto
- Manuel oturma planı

ÇHS MANUEL BİNİŞ KART ÖRNEKLERİ


ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş./ÇELEBİ GROUND HANDLING INC.
ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş.

BİNİŞ KARTI/BOARDING PASS

YER NO. / SEAT	UÇUŞ / FLIGHT	ÇIKIŞ KAPISI / GATE	UÇUŞ / FLIGHT
			YER NO. / SEAT
			GÜN / DATE

WATCH THE MONITORS FOR YOUR FLIGHT NUMBER AND BOARDING TIME
UÇUŞ ZAMANI VE KAPISI İÇİN MONİTÖRE BAKINIZ.


ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş./ÇELEBİ GROUND HANDLING INC.
ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş.

BİNİŞ KARTI/BOARDING PASS

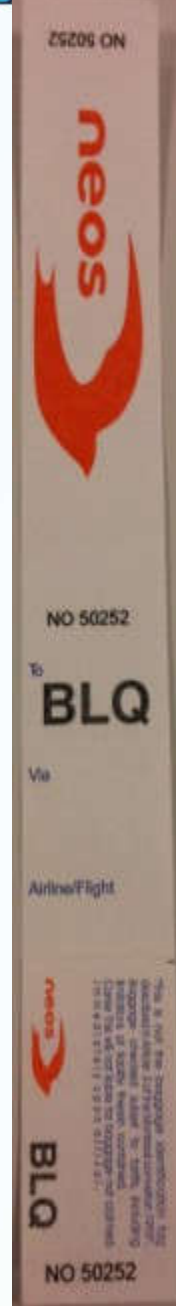
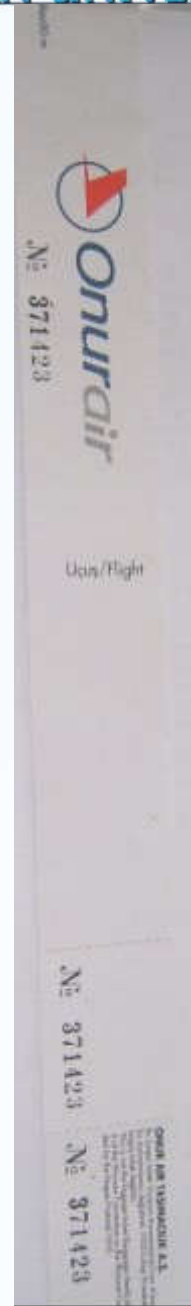
YER NO. / SEAT	UÇUŞ / FLIGHT	ÇIKIŞ KAPISI / GATE	UÇUŞ / FLIGHT
34A	TOM 459 LGW	2	TOM 459 LGW
			YER NO. / SEAT
06.01.2012			34A
			GÜN / DATE
			06.01.2012

WATCH THE MONITORS FOR YOUR FLIGHT NUMBER AND BOARDING TIME
UÇUŞ ZAMANI VE KAPISI İÇİN MONİTÖRE BAKINIZ.

HAVAYOLU MANUEL BİNİŞ KART ÖRNEKLERİ



HAVAYOLU
MANUEL
BAGAJ
ETİKET
ÖRNEKLERİ



ÇHS MANUEL
BAGAJ
ETİKET
ÖRNEĞİ

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

№ 073176

AIRLINE

FLIGHT

TO

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

3

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

№ 073176

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

№ 073176

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

№ 073176

AIRLINE
Tom

FLIGHT
429

TO
LOW

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

№ 073176

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

№ 073176

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

ÇELEBİ

UÇUŞA KABUL İŞLEMLERİNDE KULLANILAN DOKÜMANLAR

Uçuşa kabul işlemlerinin bilgisayarlı yöntem kullanılarak yapılması durumunda, ilgili bilgiler sisteme girilerek gerekli dokümanlar düzenlenmektedir. Manuel uçuşa kabul yönteminin kullanılması durumunda ise basılı (matbu) hâldeki dokümanlara gerekli bilgiler elle yazılarak ilgili dokümanlar düzenlenmektedir. Ancak her iki yöntemde de aynı dokümanların düzenlenmesi gerekmektedir.

UÇUŞA KABUL İŞLEMLERİNDE KULLANILAN DOKÜMANLAR

1- Rezervasyonlu Yolcular Listesi

Uçuşa kabul işlemleri esnasında rezervasyonu olan ve olmayan yolcuları birbirinden ayırt edebilmek için söz konusu uçuşa rezervasyon yaptırmış yolcuların listesi (eğer havayolu tarafından temin edilmiş ise) kullanılır.

PNL (Passenger Name List) olarak adlandırılan bu listede, aynı zamanda yolcuların spesifik bir koltuk numrasına rezervasyon, özel yemek, transfer uçuş bilgisi, sigara içilen/içilmeyen yer talebi, bebek/çocuk yolcular v.b. özellikler de yolcuların isimlerinin yanında görülmektedir.

Check-in esnasında yolcu başvurduğunda ismi ve özel isteği olup olmadığı PNL'den kontrol edilir. Kontrol edilen kişinin isminin başında bulunan ve kaç kişi olduğunu gösteren numara yuvarlak içine alınır.

2-Biniş Kartı (Boarding Card):

Check-in işlemleri esnasında yolcudan uçuşunun bedeli olarak alınan uçuş kuponunun karşılığında uçağa binmesini sağlamak üzere verilen evraktır.

Havayollarının pek çoğunun üzerinde kendi logosu olan biniş kartları mevcuttur. Ancak havayollarının kendilerine ait biniş kartları yok ise yer hizmeti veren şirketin biniş kartları kullanılır.

Manuel uçuşa kabul işlemleri esnasında;

- ✓ PNL de kaç yolcu varsa o kadar boarding kart numaralandırılarak hazırlanır.
- ✓ Manuel bagaj etiketlerine sefer sayısı ve varış istasyonu yazılarak uçuş öncesi hazır edilerek kontuarlar arasında paylaşılır.
- ✓ Check-in işlemi sırasında yolcunun adı ve soyadı verilen yer numarası yazılır. Özellikle yolcunun elinde kalan küçük parçada da yer numarasının yazılmasına özellikle dikkat edilir.

3-Etiket:

Yolcu ve bagaj kabulü işlemleri esnasında bagajları tanımlayarak havayolunun sorumluluğu altına almak için kullanılan evraklardır.

Ayrıca bagajın yüklenmesi esnasında bilgi verme amaçlı, bagajın özelliklerini belirten yer hizmetlerine yardımcı etiketler de kullanılır.

4-Oturma Planı (Seat Plan):

Uçaktaki koltuk düzenini gösterir ve bu düzene göre yolculara uçağın içerisinde yer verilmesi için kullanılır.

Manuel uçuşa kabul işlemleri esnasında; uçuştaki yolcu sayısına göre belirlenen section durumuna göre bazı koltuklar bloke edilir. Uçuş için kaç kontuar açılmışsa seat chart kontuarlar arasında eşit olarak paylaştırılarak uçuşun double seat olması engellenir.

Yolcunun manuel boarding kartı üzerine yapıştırılarak ya da yazılarak yer numarası verilir. Aynı anda aynı havayoluna ait birden fazla uçuşun olması durumunda karışıklıkları engellemek boardingde ve bagaj yüklemesinde kolaylık sağlaması açısından farklı renklerde boarding kart ve bagaj etiketi kullanılması tavsiye edilir.

5-Manifesto:

Uçuşa kabul işlemleri yapılan tüm yolcuların listesidir. Bilgisayarlı check-in de check-in süreciyle eş zamanlı olarak sistem manifestoyu oluştururken, manuel check-in de elle doldurulur.

- Havayolunun adı, uçuş numarası ve tarihi, kodu, kuyruk adı ve tipi, uçuşun başlangıç ve bitiş noktaları yazılır.
- Misafirlerin ismi yazılır.
- Misafirin bay, bayan, çocuk veya bebek olduğu ilgili haneye X yazılarak işaretlenir.
- Misafirlerin toplam bagaj sayısı ve bagaj ağırlığı yazılır.
- Misafirlerin yer numarası yazılır. Manifesto üzerindeki toplam misafir ve bagaj sayısı ve kilosu hesaplanarak en alt figür bölümüne yazılır. Manifesto'nun sonuna uçuştaki yetişkin yolcu (kadın ve erkek yolcu) çocuk ve bebek sayısı, uçuştaki toplam bagaj sayısı ağırlığı ve yolcuların zonlara göre dağılımı yazılır. Buna uçuşun figürü denir.

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ



PEGASUS AIRLINES		PASSENGER MANIFEST				SAW		AIRPORT							
Owner of Operator		PEGASUS AIRLINES													
Prepared by		Ayşe 82		Page		1		of 1 Pages							
FLIGHT No.		AIRCRAFT Reg. + Type		EMBARKATION		DISEMBARKATION		DATE							
PC 303		B-737 TCAPZ		SAW		Dus		23 MAR							
Name	M	F	C	I	Baggage			Name	M	F	C	I	Baggage		
					Pieces	Kilos	Transfer to						Pieces	Kilos	Transfer to
1 TOPACLIOĞLU/E		X			1	20	3E	51							
2 MERİÇLİ/E	X				3	60	7E	52							
3 MERİÇLİ/A		X			PLD 2	70		53							
4 MERİÇLİ/B			X		PLD 2	7F		54							
5 KARKA/MU	X			X	1	20	5A	55							
6 KARKA/R	X				PLD 5	5B		56							
7 KARKA/C		X			PLD 5	5C		57							
8								58							
9								59							
10								60							
11								61							
12								62							
13								63							
14								64							
15								65							
16								66							
17								67							
18								68							
19								69							
20								70							
21								71							
22								72							
23								73							
24								74							
25								75							
26								76							
27								77							
28								78							
29								79							
30								80							
31								81							
32								82							
33								83							
34								84							
35								85							
36								86							
37								87							
38								88							
39								89							
40								90							
41								91							
42								92							
43								93							
44								94							
45								95							
46								96							
47								97							
48								98							
49								99							
50								100							

TOTAL PAX: 03/03/01/01

TOTAL BAG: 5/100 KGS/LBS

HAND BAG: KGS/LBS





CHECK-IN PROSEDÜRÜ



- 1) Yolcunun karşılanması
- 2) Yolcunun tanınması
- 3) Yolculuk dökümanlarının kontrolü
- 4) Uçuş kuponunun kontrolü
- 5) PNL'den yolcunun isminin kontrolü
- 6) Yolculara yer verilmesi
- 7) Uçuş kuponu üzerine gerekli girişlerin yapılması
- 8) Uçuş için geçerli kuponun alınması
- 9) Biniş kartının hazırlanması
- 10) Bagaj kabulü
- 11) Yolcu manifestosu düzenlenmesi.



TEMEL CHECK-IN İŞLEMLERİ

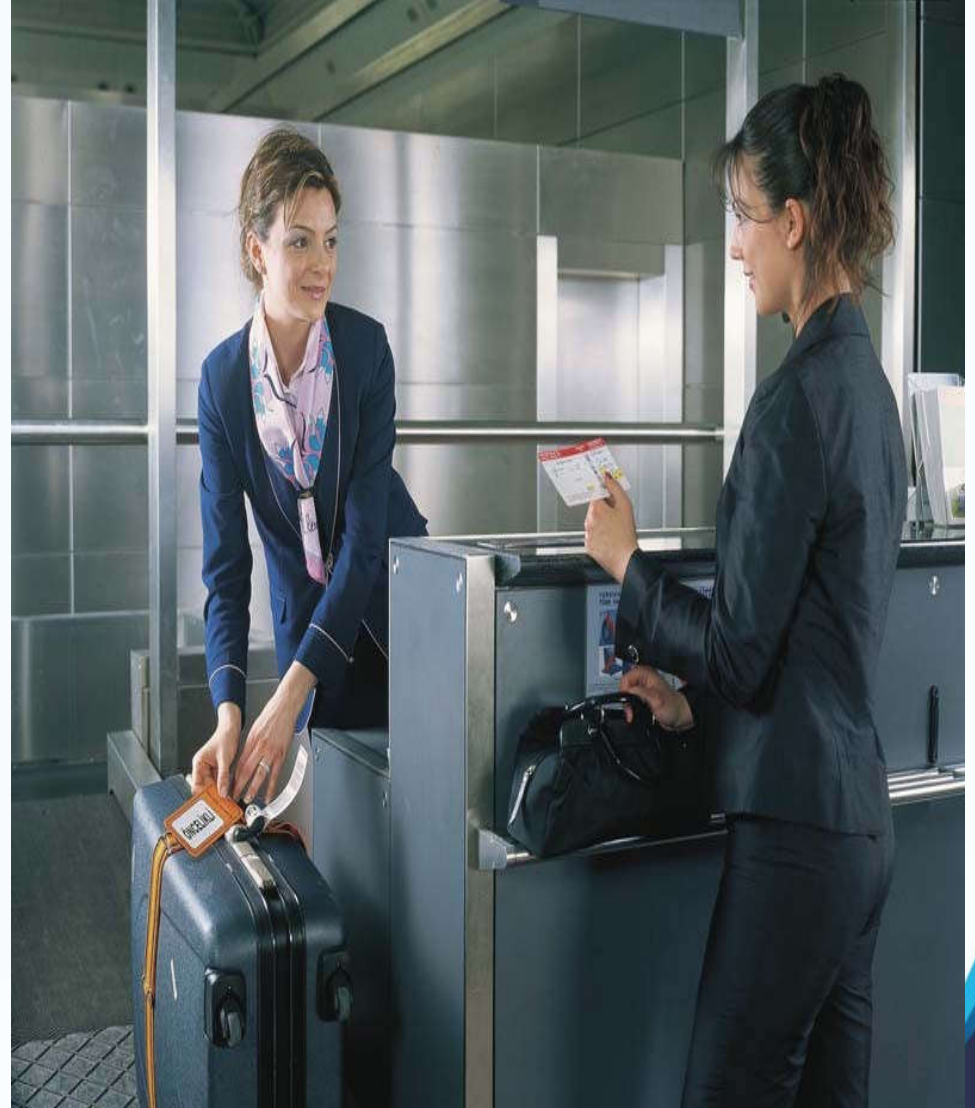




KONTUARLARIN GENEL GÖRÜNÜŞÜ



42-16678355 [RF] © www.visualphotos.com



*Hi. Of course.
Here you are*

*Hello. Welcome.
May I have your ticket
and passport please.*

KONTUARDA YOLCU KARŞILAMASI

If it's possible window side please.

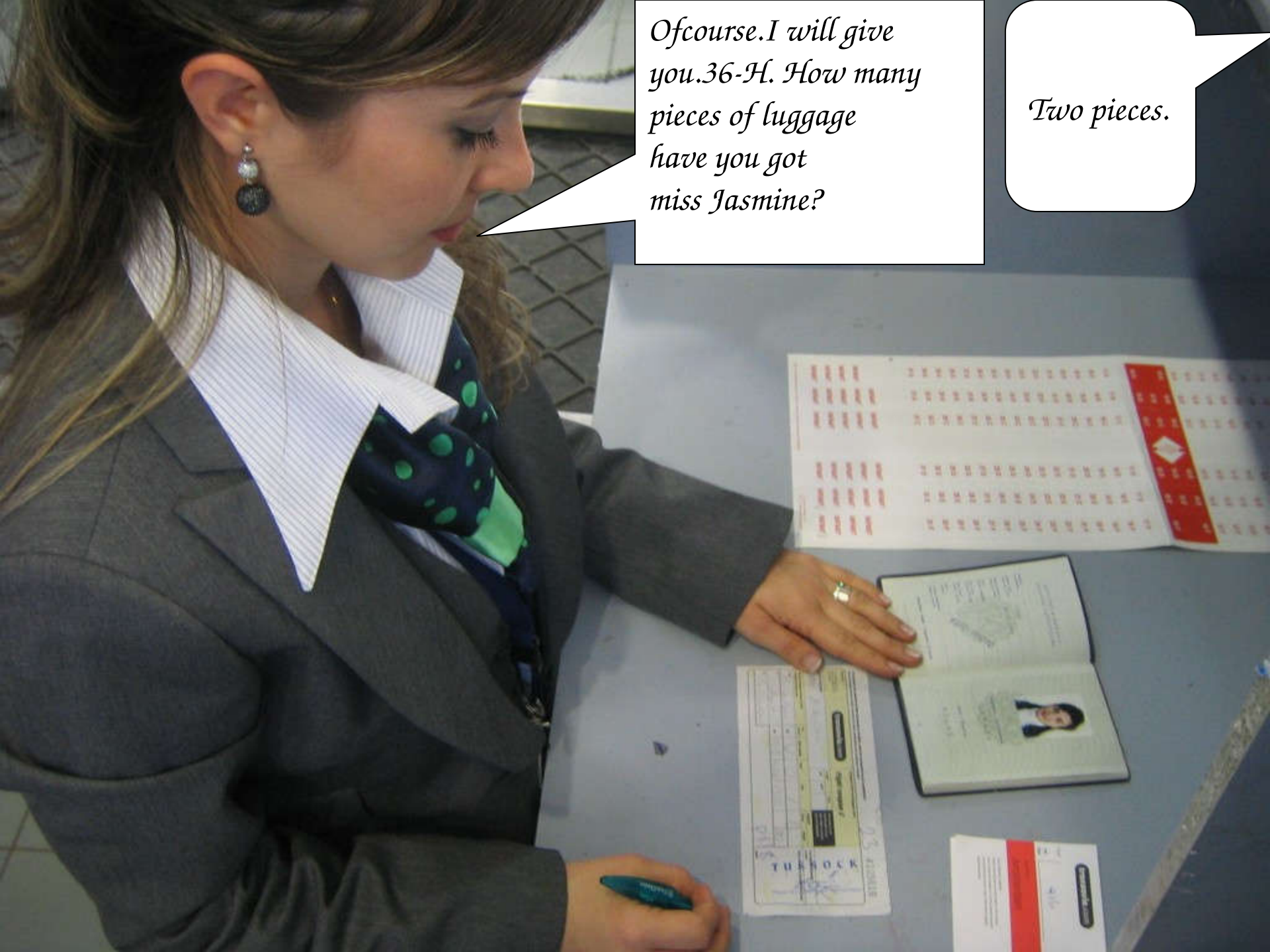
Do you want a special seat miss Jasmine?



PASAPORT, BİLET, YOLCU KARŞILAŞTIRMASI

Ofcourse.I will give you.36-H. How many pieces of luggage have you got miss Jasmine?

Two pieces.





BAGAJ ETİKETLENMESİ

A woman with long dark hair, wearing a grey top, is smiling and looking at a staff member at an airport check-in counter. The staff member, wearing a grey suit and a green polka-dot scarf, is handing her a blue folder. In the background, there is a sign for 'Ha' (Hawaii) with a list of prohibited items and a floral arrangement on the counter.


Thank you.

*Here is your flight documentation.
Please proceed to passport control.
Your gate number is two. Have a nice flight.*

Thank you.

How was your holiday?

BOARDING ÖNCESİNDE DOKÜMAN KONTROLÜ



See you next year.
Have a nice flight.

Thank you.

UÇUŞ SONRASI İŞLEMLER

- Gerekli mesajların gönderilmesi,
- Check-in kontuarlarının toplanması,
- Gerekli evrakların dosyalanması,
- Sevk edilmesi gerekli kuponların “coupon delivery form” doldurularak havayolu temsilcisine teslim edilmesi, temsilcinin olmadığı durumlarda havayolunun merkezine gönderilmesi.

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

FLIGHT COUPON ZARF

ÖRNEĞİ (HAVAŞ)



Uçuş Numarası

Uçuşun gerçekleştiği gün

Yolculuğun başlangıç noktası

Havaş
GROUND HANDLING CO. / TURKEY

CHARTER FLIGHT COUPON ENVELOPE
TO BE FORWARDED BY POST OR COMPANY MAIL WITHIN 7 DAYS

FLIGHT No DATE

FROM TO

A/C REGN CHARTERER

T.O.B. No OF COUPONS ENCLOSED

aner | swissport | CINER GROUP AND SWISSPORT PARTNERSHIP

Uçağın kuyruk adı

Yolculuğun bitiş noktası

Acenta isimleri

Çıkış yapan toplam yolcu sayısı

Toplam bilet sayısı

Check-in İşlemlerinin Prosedürü

Kontuar Açılması:

- ✓ Aksi belirtilmediği müddetçe havayolunun prosedürlerinde yazan şartlara göre kontuar açılır.
- ✓ Kontuar açarken Kontuar tahsis formuna dikkat etmemiz gerekir.

Yolcunun Karşlanması:

- o Yolcular check-in işlemlerinin yapıldığı bankalarda (Kontuarlar) selamlanarak karşılanır.
- o Selamlama günün saatine göre (günaydın, iyi akşamlar v.b) yapılmalıdır.
- o Yolculara mümkün olduğunca ismiyle hitap edilmeli ve tüm dikkat yolcu ve onun işlemi üzerine yoğunlaştırılmalıdır.
- o Yolcuya hitap süresince de göz teması kesilmemelidir.

Yolcunun Tanınması:

- o Yolcudan pasaportu ve uçuş kuponu kontrol edilmek amacıyla istenir.
- o Yolcunun uçuş kuponunun üzerindeki ismi ile pasaportundaki ismin ve fotoğrafının birbirini tutması ve de işlem yaptıran yolcuya ait olması gerekmektedir.

Yolculuk Dökümanlarının Kontrolü:

- o IATA kurallarına göre yolcular, gidecekleri veya transit geçecekleri ülkelerin otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.
- o Check-in esnasına ilgili havayolunun talimatları uyarınca pasaport, vize, oturma müsadese, sağlık sertifikası v.b. belgelerin kontrolü yapılmalıdır.

PNL'den Yolcunun İsmi Kontrolü:

PNL (Rezervasyon listesi)'den yolcunun rezervasyonu olup olmadığı ve spesifik bir koltuk numarasına rezervasyon, özel yemek, transfer uçuş bilgisi, sigara içilen/içilmeyen yer talebi, bebek/çocuk yolcular v.b. özellikleri olup olmadığı kontrol edilir.

Yolculara Yer Verilmesi:

- o Yolcuların - olabildiğince kendi istekleri de göz önünde bulundurularak- uçağın içerisinde oturacakları yerlerin tespit edilmesi işlemidir.
- o Yolculara yer verilirken söz konusu uçağın yer planının iyice incelenmiş olması; uçak içerisinde acil çıkış kapılarının, hizmet sınıflarının, bir sırada kaç koltuk olduğunun, pencere kenarı ve koridor yerlerin, mutfak/tuvalet/bebek yeri gibi bölümlerin check-in işlemlerine başlanmadan bilinmesi gerekmektedir.

- ❖ Yolcunun tanınması işleminden sonra, bilet üzerinde yer alan hizmet sınıfına ve yolcunun özelliklerine göre yer tahsisi yapılmalıdır.
- ❖ Yolcunun özel bir durumu yok ise yolcu talebine göre koltuk tahsisi yapılabilmektedir. Yolcunun talep ettiği (cam kenarı, uçağın ön kısmı vb.) koltuk/koltukların dolu olması durumunda, yolcuya bilgi verilerek başka bir koltuk tahsis edilmelidir. Ancak koltuk tahsisi esnasında uçuş emniyet ve güvenliği de göz önüne alınmalıdır.

Örneğin, uçağın tüm çıkışları sol tarafta yer aldığından potansiyel tehlike arz eden (tutuklu, deporte, INAD) yolculara uçağın sağ tarafından ve tuvaletlere yakın bir yerden koltuk tahsis edilmelidir. Bu tür uygulamalara özen gösterilmesi hem uçuş emniyeti ve güvenliğinin sağlanmasına hem de kabin içi hizmetlerin yolcu memnuniyetini sağlayacak bir biçimde verilmesine imkân sağlayacaktır.

Acil çıkış kapısı önündeki koltukların tahsisi sadece yüz yüze uçuşa kabul, yani yolcunun check-in kontuarına bizzat gelerek işlem yaptırması ile mümkündür.

Çünkü acil çıkış önündeki koltukların tahsisinde yolcunun:

- Diğer bir yolcu (hasta, çocuk ya da bebek gibi) ile ilgilenme sorumluluğunun olmaması,
- Fiziksel ya da zihinsel olarak sağlıklı olması,
- Tutuklu, deporte ya da INAD yolcu olmaması,
- Yanında kabin içi taşınabilir hayvanı olmaması,
- Tahliye (yolcuların uçaktan boşaltılması) sırasında diğer yolcuları yönlendirebilecek yeterlilikte olması gerekmektedir.

YOLCUYA YER VERME/AMAÇ



SEAT PLAN'I;

- ✓ Uçuş emniyetini,
- ✓ Yolcu isteklerini,
- ✓ Operation Departmanı taleplerini,

dikkate alarak kullanmaktır.







YOLCUYA YER VERME UYGULAMALARI



Koltukları kullanırken dikkat edilecek yolcular/ hususlar;

- ✓ Sağlık problemi olan yolcular,
(Fiziksel engelli, görme engelli, oksijen talep edenler)
- ✓ Bebekli / Çocuklu seyahat eden yolcular,
- ✓ Tehlike çıkış kapısı önüne oturtulacak yolcular,
- ✓ İstenmeyen/ Sorunlu özel koltuklar.



YOLCUYA YER VERME UYGULAMALARI



- ✓ Bebekli yolcular için uçak içinde belirlenmiş özel koltukların verilmesi gereklidir. Bir sırada sadece bir bebek oturtulabilir.
- ✓ Hizmet verdiğiniz havayolu kurallarına dikkat!
- ✓ Bir yetişkin sadece bir bebek taşıyabilir. İki bebeği olan bir yetişkin, 'çocuk bileti' ücreti ödeyerek, yanındaki koltuğu satın almak zorundadır.
- ✓ Mümkün olduğunca, aileler ve küçük gruplar bir arada oturtulması gerekir.
(Ön ve arkadan 2-3 sıranın boş bırakılarak, bu amaç için kullanılması)
- ✓ Çocuklar bebekler, refakatsiz seyahat eden çocuklar(UM), fiziksel engelli yolcular acil çıkış bölgelerine oturtulamaz.
- ✓ Acil çıkış sıralarının , boş bırakılmayarak mümkün olduğunca sağlıklı ve bedenen güçlü yetişkinlere verilmesi gerekir.
(Hizmet verdiğiniz havayolu kurallarına dikkat!! Exit önündeki koltukların extra ücretle satıldığı durumlarda, uygulama farklılıkları olabilir.)

- Bebekli yolcular öncelikle ‘Baby Basket‘ adı verilen bebek yerlerine yerleştirilmelidir.
- Uçuşta uçaktaki baby basket sayısından fazla bebekli yolcu varsa diğer yerler de kullanılabilir. Uçaklarda acil durumlarda kullanılmak üzere her yolcu koltuğu için bir adet oksijen maskesi mevcuttur. Ayrıca uçak tiplerine göre değişmekle beraber genel olarak her sırada veya bazen de her koltuk grubunda bebekler için kullanılmak üzere fazladan da bir oksijen maskesi vardır.
- Bebekli yolculara yer verilirken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta bu extra oksijen maskelerinin uçak içindeki konumlarıdır. Bebek taşıyan kişilerin oturduğu yerlerde mutlaka fazladan bir oksijen maskesi olmalıdır. Extra oksijen maskelerinin uçak içindeki konumlarının bilinemediği durumlarda her sıraya sadece bir bebek taşıyan yolcu oturtularak risk ortadan kaldırılır.

- Refakatsiz olarak seyahat eden çocuklara yer verilirken oturma planı üzerindeki yönlendirmelere dikkat edilmeli, mürettebatın gözetiminde olmaları amacıyla galley'lere yakın ve ön sıralara oturtulmalıdırlar.
- Sedye ile taşınan yolcular ve tekerlekli iskemle ile seyahat eden yolcular için oturma planı üzerinde belirlenmiş yerler kullanılmalıdır.
- Uzun boylu yolculara kendi rahatlıkları için acil çıkış kapılarının önlerindeki yerler (bu yerlere oturmalarında sakınca yoksa) önerilmelidir.

- Uçakta transit yolcular varsa bizim istasyonumuzdan binecek olan yolculara onların yerleri haricindeki yerlerin verilmesine dikkat edilmelidir.
- Yolculara yer verilmesi esnasında uçak içerisindeki (section) ve bölümlerde en fazla kaç yolcu oturacağı konusundaki bilgilendirmelere dikkat edilmelidir.
- Check-in işleminin bitiminde uçağın koordinesi tarafından talep gelirse uçağın farklı zonlarında oturan yolcu sayıları tespit edilmeli ve kendisine bildirilmelidir.

**ACİL ÇIKIŞ KAPILARI ÖNÜNDEKİ KOLTUKLARA
AŞAĞIDAKİ KATEGORİLERDEKİ YOLCULAR ASLA
OTURTULMAZ**

- ✓ Çocuklar/ Bebekler,
- ✓ Hamile yolcular,
- ✓ Engelli yolcular,
- ✓ Yaşlı ve güçsüz kişiler,
- ✓ Deporte yolcular,
- ✓ Şişman yolcular,
- ✓ Yanlarında büyük bagajı olan yolcular,
- ✓ Yanlarında canlı hayvan taşıyan yolcular.

UÇAKTA "SECTION" GÖSTERİMİ



"A"
Zonu

"B"
Zonu

"C"
Zonu

"D"
Zonu

"E"
Zonu



Biniş Kartının Hazırlanması

- Yolcu bagajı teslim alındıktan ve yer tahsisi yapıldıktan sonra, yolcunun uçağa kabulünü sağlamak adına yolcu biniş kartı (boarding pass) hazırlanmaktadır. Biniş kartı üzerinde yer alması gereken bilgiler anlatılacak.
- Bebek dâhil her yolcu için biniş kartı hazırlanması gerekmektedir. Hazırlanan biniş kartı ile bagaj etiketinin ilgili kısmının yolcuya teslim edilmesiyle yolcu ve bagajı kayıt altına alınmış, uçuşa kabul işlemlerinin yolcu ile ilgili bölümü tamamlanmış olmaktadır.

Bagaj Kabulü

- Yolcunun uçuş kuponunun üzerinde görülen ‘Serbest Bagaj Taşıma Hakkı’ ücretsiz taşıyabileceği maksimum bagaj ağırlığıdır.
- Kayıtlı bagajın, yolcu biletindeki hizmet sınıfına uygun serbest bagaj taşıma limitleri içinde olup olmadığına bakılmalıdır. Aşan bir durum söz konusu ise fazla bagaj bileti düzenlenerek, belirlenen ücret yolcudan tahsil edilmelidir.
- Bu ağırlık göz önünde bulundurularak bagaj kabulü yapılır. Bagajlar son varış noktasına kadar etiketlenir. Her bagaj etiketinin üzerine yolcuya verilen güvenlik numarası ve yolcunun kaç parça toplam bagajı olduğu yazılır.

- Yolcunun el bagajında sıvı kısıtlamasına uymayan madde/malzeme olup olmadığı sorulmalıdır.
- El bagajının, kabin içi bagaj taşıma standartlarına (kilo, ebat ve içerik olarak) uygun olup olmadığı kontrol edilmeli ve kabin bagajı etiketi takılmalıdır.

- Bagaj etiketinin son parçası, uçağın ambarında taşınmak üzere teslim alınan bagajın yerine yolcuya verilir.
- Yolcunun uçuşu direkt olmayıp transfer yaparak gidiyor ise 'interline bagaj etiketi' kullanılır.
- Yolcu bagajının hasarlı, uygunsuz paketlenmiş, içeriğinde bozulabilir maddeler taşınması durumlarında 'limited release' etiketi kullanılır.

EL BAGAJLARINDA GÜVENLİK KURALI

06.11.2006 tarihinden itibaren özellikle Avrupa topluluğunun herhangi bir ülkesinden uçacak yolcular için yeni el bagajı kuralları uygulanmaya başlanmıştır. Buna göre;

Sıvı ve benzeri maddeler uygulaması;

- ✓ Yolcunun kabin içerisine alabileceği sıvı ve benzeri maddeler sınırlandırılmıştır.
(jel, sprey, şampuan, losyon, krem ve diş macunu v.b)
- ✓ Bu gibi sıvı maddelerin herbirinin 100 ml. ağırlığı geçmemelidir.
- ✓ Toplam ağırlıkları 1 lt. geçmemelidir.

EL BAGAJLARINDA GÜVENLİK KURALI



- ✓ Dışarıdan görünebilecek saydam ve ağzı açılıp kapanabilen poşetlerin içinde olmalıdır.
- ✓ Sadece ilaç ve özel gıda ürünlerinin (bebek maması) güvenlik tarafından kontrollerinin yapılması koşulu ile kendine has muhafazada olmasına müsaade edilmektedir.

EL BAGAJLARINDA GÜVENLİK KURALI

Duty Free Ürünleri ile ilgili kurallar;

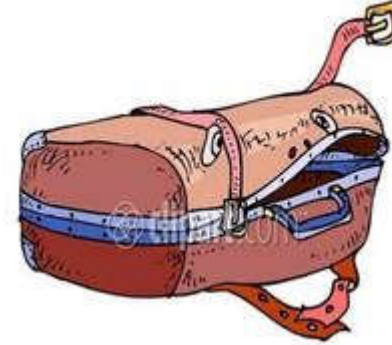
- ✓Duty free mağazalarından alınan ürünler, kendine has ağzı kapalı ve saydam poşetlerde olmalıdır.
- ✓İçindeki ürünlerin alındığı günü ve de mağazanın adresini belirten makbuzun dışarıdan görünecek şekilde dış kısmına zimbalanması şartı getirilmiştir.
- ✓Yolcu Schengen ülkelerine dahil ülkeler arasında bağlantılı uçuş yaparsa, poşetlerin son uçuş noktasına kadar ağzının acılmaması aereklidir.

**DUTY
FREE!**



L/R HANGİ BAGAJLARA TAKILIR?

- ✓ Hasarlı bagajlara,
- ✓ Standart dışı bagajlara (koli, karton kutu gibi..)
- ✓ Müzik aletlerine,
- ✓ Bebek arabalarına(Buggy)* (havayolu uygulamalarına dikkat!)
- ✓ Kırılacak eşyalara,
- ✓ Yiyecek maddelerine,
- ✓ Elektronik eşyalara,
- ✓ Bisiklet gibi spor malzemelerine,
- ✓ Uçak kapısında alınan büyük bagc
- ✓ 'Geç Check-in' işlemlerinde. ..
- ✓ ***Yolcuya , etiketin takılış amacı anlatılmalı ve imzalatılmalıdır.**



'LIMITED RELEASE' ETİKET



Thomas Cook

LIMITED RELEASE
TCX 159201

this is not the luggage ticket baggage check described by article 4 of the Warsaw Convention

- fragile or inadequate packing
- late check-in
- not permitted as cabin baggage
- perishable
- damaged

please indicate damage below

Side 1 Side 2

end 1 end 2 top bottom

carriers are released from any liability resulting from above conditions of acceptance

passenger's signature

TCA agent's signature

Destination

Flight number

TCA logo: envoyair

SunExpress

LIMITED RELEASE
XQ 097393

this is not the luggage ticket baggage check described by article 4 of the Warsaw Convention

- fragile or inadequate packing
- late check-in
- not permitted as cabin baggage
- perishable
- damaged

please indicate damage below

Side 1 Side 2

end 1 end 2 top bottom

carriers are released from any liability resulting from above conditions of acceptance

passenger's signature

SXS agent's signature

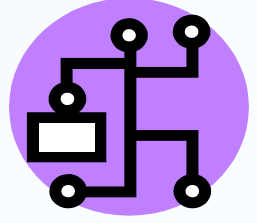
Destination
HAJ

Flight number
XQ 462

Form DG 2065-00



BAGAJ KABUL AŞAMASINDA SIK YAPILAN HATALAR



- ✓ L/R takıldığında yolcuya gereken açıklamanın yapılmaması,
- ✓ Yanlış etiketleme,
- ✓ Check-in esnasında yanlış yolcuya yanlış bagaj etiketi verilmesi,
- ✓ Bagaj içinde taşınması sakıncalı eşyalar konusunda yetersiz açıklama,
- ✓ Bantdan gönderilmeyen bagajların kontuar bölgesinde kalması,



Manifesto Hazırlanması:

- Uçuşa kabul edilen yolcuların uçuş kuponlarının dökümünün yapıldığı ve bu bilgiler doğrultusunda yolcu ve bagaj figürünün hesaplandığı evraktır. İlgili havayolunun talebine göre birden fazla nüsha olarak hazırlanır.

- Bir nüsha :Havayoluna,
- Bir nüsha :Uçağa,
- Bir nüsha :Gümrük bölümüne verilmesi için uçağın koordinesine iletilir.
- Bir nüsha :Yolcu Hizmetleri arşivine kaldırılır.
- İç hat uçuşları için bir nüsha da Polis'e verilir.

Check-in Terimleri

- Uçuşa kabul işlemleri esnasında rezervasyonu olduğu halde uçuş için başvurmayan yolcular **'No Show'** olarak adlandırılır. Bu yolcular söz konusu uçuş için rezervasyonlu yerlerini kullanmamış olurlar.
- Bu duruma tek istisna yolcunun bağlantılı uçağını kaçırmaması nedeniyle diğer uçuşuna yetişememesidir. Dolayısıyla yolcu rezervasyonu olduğu halde uçamasa bile no show sayılmaz.

- Rezervasyonu olmadığı halde check-in bankosuna başvuran ve varsa mevcut boş yeri almaya hazır olan, ücretli yolcu ise “**Go Show**” olarak tanımlanır.

- Havayolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç 'No Show' yolcuları varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler. Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına “**Overbooking**” adı verilir.
- Burada amaç no show olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir. Overbooked uçuşlarda rezervasyonu olan tüm yolcular check-in'e başvururlarsa uçak dolana kadar check-in yapılır. Uçak dolduktan sonra gelen yolcular için havayolları genelde aşağıda belirtilen hizmetlerden birini veya bir kaçını gerçekleştirebilirler:

- Yer varsa yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul etmek,
- Yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile check etmek,
- Başka bir havayoluna transfer etmek,
- Otelde misafir edilip bir sonraki uçuş ile göndermek.

- Overbooking nedeniyle yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edilmesi “**Up-grade**” olarak adlandırılmaktadır.
- Ancak yolcu kendisi bir üst hizmet sınıfında uçmak isterse hizmet sınıfları arasındaki ücret farkını ödemek zorundadır.
- Yolcunun, overbooking durumunda kendi rızası ile bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendine ödenmek koşulu ile check edilmesine ise “**Down-grade**” adı verilir.
- Eğer yolcu kendisi bir alt hizmet sınıfında uçmak istiyorsa hizmet sınıfları arasındaki ücret farkı kendisine ödenmez.

Kontuarın Kapatılması

- Aksi belirtilmedikçe genel olarak uçağın STD 'ından yarım saat önce kontuar kapanır. Kontuar tahsis formunu vaktinde kapatmak ve handligte kalan suretindeki bilgileri gözden geçirmekte fayda vardır. Olabilecek bir saat yanlışığı şirkete mali yük bindirecektir.

CHECK-IN SÜRECİ



- Yolcunun güler yüze karşılanması ve seyahat dokümanlarının istenmesi
- Yolcunun rezervasyonunun bulunması ve geçerliliğinin kontrolü
- Resmi seyahat evraklarındaki isimle rezervasyon (kağıt bilet kullanılıyorsa biletteki) ismin eşleştirilmesi
- Yolcunun tanınması
- Yolcunun doğum tarihine göre yetişkin, çocuk veya bebek oluşunun kontrolü, yaş limitlerinin kontrolü
- Yolculuk rotasının ve buna göre seyahat dokümanlarının kontrolü (varış noktası, transit veya transfer noktalarının, son varış noktasının kontrolü) ve yolcuya onaylatılması

- Yolcunun özel servise ihtiyacı var ise, gerekli koordinasyonun yapılması
- Bagaj taşıma limitleri ve uçuş emniyeti kurallarına bağlı olarak yolcunun ambar bagajları ve kabin bagajlarının değerlendirip, ayrılması, tartılıp, etiketlenip, kayıt altına alınması, yolcuya da etiketinin bir parçasının takdim edilmesi
- Yolcuya uçuş emniyeti, koltuk kapasitesi ve yolcunun talepleri ve özel servis gerektiren durumları doğrultusunda koltuk numarası verilmesi, koltuk rezervasyonları zaten yapılmışsa veya SEAT SELECTION ile koltuk satın almışlarsa o koltukların verilmesi

- Uçuş kuponu üzerine gerekli girişlerin yapılması (güvenlik numarası, yer numarası, bagaj değerleri, bagaj etiket numarası)
- Yolcuya biniş kartının sunulması
- Biniş kapısı, pasaport kontrolünün tarif edilmesi, biniş saatinin bildirilmesi ve yolcunun uğurlanması
- Manuel check in ise manifestonun manuel hazırlanarak, bilgisayarlı check in ise sistemden alınarak load controller'a, kabin amirine birer nüsha manifesto verilmesi
- Check-in kapanır kapanmaz, load controller'ın load sheet/yükleme planı evrakını hazırlamasını sağlayacak veriler olan yolcu ve bagaj figürü ve özel durumlar hakkında bilgilendirilmesi ve uçuşta görevli kaptana da gerekli bilgilerin ulaştırılmasının sağlanması

- Kontuar kapanır kapanmaz, kayıt altına alınan bagaj sayısı ile Ramp departmanı tarafından SORTING AREA/Şut bölümünde teslim alınarak, orada toplanan ve uçak altında ambara yerleştirilmek üzere transfer edilen bagaj sayılarının eşleştirilmesi, uygunsuzluk halinde sebebinin araştırılması gerekirse BAGGAGE IDENTIFICATION (Baggage ID) yapılması
- Kontuar kapandıktan sonra çalışma alanının temizlenmesi ve taşınabilir çalışma materyallerinin toplanması

SXS 189Y SEAT PLAN ÖRNEĞİ



SunExpress

B737-800W Y189

DATE _____

FLT. NO. _____

DEST. _____

MOTHER - CHILD ROW					SECTION: 0A/1-10 0B/11-23 0C/24-34			
	1A	1B	1C		3D	3E	3F	MOTHER - CHILD ROW
HANDICAPPED 2A - 15A	2A	2B	2C	INFANT	3D	3E	3F	UM 3E F - 15E F
	3A	3B	3C	INFANT	4D	4E	4F	
	4A	4B	4C	INFANT	5D	5E	5F	
	5A	5B	5C	INFANT	6D	6E	6F	
	6A	6B	6C	INFANT	7D	7E	7F	
	7A	7B	7C	INFANT	8D	8E	8F	
	8A	8B	8C	INFANT	9D	9E	9F	
	9A	9B	9C	INFANT	10D	10E	10F	
	10A	10B	10C	INFANT	11D	11E	11F	
	11A	11B	11C	INFANT	12D	12E	12F	
12A	12B	12C		13D	13E	13F	HANDICAPPED 3F - 15F	
13A	13B	13C		14D	14E	14F		
14A	14B	14C		15D	15E	15F		
15A	15B	15C		16D	16E	16F		
EXIT ROW 15-18	16A	16B	16C		17D	17E	17F	EXIT ROW 15-18
	18A	18B	18C		18D	18E	18F	
HANDICAPPED 19A - 34A	19A	19B	19C		19D	19E	19F	HANDICAPPED 19F - 34F
	20A	20B	20C		20D	20E	20F	
	21A	21B	21C	INFANT	21D	21E	21F	
	22A	22B	22C	INFANT	22D	22E	22F	
	23A	23B	23C	INFANT	23D	23E	23F	
	24A	24B	24C	INFANT	24D	24E	24F	
	25A	25B	25C	INFANT	25D	25E	25F	
	26A	26B	26C	INFANT	26D	26E	26F	
	27A	27B	27C	INFANT	27D	27E	27F	
	28A	28B	28C	INFANT	28D	28E	28F	
	29A	29B	29C	INFANT	29D	29E	29F	
	30A	30B	30C	INFANT	30D	30E	30F	
	31A	31B	31C		31D	31E	31F	
	32A	32B	32C		32D	32E	32F	
33A	33B	33C		33D	33E	33F		
34A	34B	34C		34D	34E	34F		



UM FORMU

CELEBI HAVA SERVİSİ A.Ş.

UM SERVİS FORMU

FLIGHT SERVICE FORM FOR UNASSIGNED PASSENGERS



PERSONAL DATA / BİLGİLERİ

NAME / İSİM	SURNAME / SOY İSİM	DOB / DOĞUM TARİHİ / DATE OF BIRTH	SEX / CİNSİYET
-------------	--------------------	------------------------------------	----------------

FLIGHT INFORMATION / Uçuş Bilgileri

FLIGHT NO / Uçuş No	CLASS / Sınıf	FARE BASIS / Fiyat Temeli	STATUS / Durum

CONTACT INFORMATION / İletişim Bilgileri

AGE / YAŞ / AGE OF MAJORITY / Yetimlik Yaşı

ADDRESS / ADRESİ

TELEPHONE / PHONE / TELEFON / FAKS

DECLARATION / İZAH / İZAH / İZAH / İZAH

I, the undersigned, hereby declare that I am the owner of the above mentioned ticket and I agree to be accompanied to the airport on departure and to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight.

DECLARATION / İZAH / İZAH / İZAH / İZAH

AGE / YAŞ / AGE OF MAJORITY / Yetimlik Yaşı

ADDRESS / ADRESİ

TELEPHONE / PHONE / TELEFON / FAKS

CELEBI HAVA SERVİSİ A.Ş. tarafından düzenlenen bu formu doldurarak, aşağıdaki bilgileri doğru ve eksiksiz olarak bildirdiğimi ve bu bilgilerin doğruluğundan sorumlu olduğumu beyan ederim. Ayrıca, uçuş planladığım havayolu şirketinin kuralları, şartları ve tarifleri ile ilgili olarak gerekli bilgileri okuduğumu ve bunları kabul ettiğimi, ayrıca uçuş planladığım havayolu şirketinin kuralları, şartları ve tarifleri ile ilgili olarak gerekli bilgileri okuduğumu ve bunları kabul ettiğimi beyan ederim. Ayrıca, uçuş planladığım havayolu şirketinin kuralları, şartları ve tarifleri ile ilgili olarak gerekli bilgileri okuduğumu ve bunları kabul ettiğimi beyan ederim.

I, the undersigned, hereby declare that I am the owner of the above mentioned ticket and I agree to be accompanied to the airport on departure and to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight. I agree to be present at the airport at the scheduled time of arrival of the flight.

AGE / YAŞ / AGE OF MAJORITY / Yetimlik Yaşı

ADDRESS / ADRESİ

TELEPHONE / PHONE / TELEFON / FAKS

NAME / İMZA

NAME / SIGNATURE

PERSONAL DATA / BİLGİLERİ

NAME / İSİM	SURNAME / SOY İSİM	DOB / DOĞUM TARİHİ / DATE OF BIRTH	SEX / CİNSİYET
-------------	--------------------	------------------------------------	----------------

NAME / SIGNATURE	NAME / SIGNATURE	NAME / SIGNATURE	NAME / SIGNATURE	NAME / SIGNATURE
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

'UM' BAGAJ ETİKETİ



RECEP TAYYIP
ERDOĞAN
ÜNİVERSİTESİ



MANİFESTO ÖRNEĞİ

OPERATOR	REPORT BY	FILE	OF	PAGES
FLIGHT NO	ORIGIN/DEST/TYPE	DEPARTURE	OPERATION	DATE

LINE	H T C	STATUS		NAME	H T C	STATUS	
		PREVIOUS	NEW			PREVIOUS	NEW
1				01			
2				02			
3				03			
4				04			
5				05			
6				06			
7				07			
8				08			
9				09			
10				10			
11				11			
12				12			
13				13			
14				14			
15				15			
16				16			
17				17			
18				18			
19				19			
20				20			
21				21			
22				22			
23				23			
24				24			
25				25			
26				26			
27				27			
28				28			
29				29			
30				30			
31				31			
32				32			
33				33			
34				34			
35				35			
36				36			
37				37			
38				38			
39				39			
40				40			
41				41			
42				42			
43				43			
44				44			
45				45			
46				46			
47				47			
48				48			
49				49			
50				50			

KUPON ZARFI ÖRNEĞİ



XQ / STATION
Flight No. Date

TTL-PAX O/B (Incl. NON REV.)	INF	TTL No of FLT CPNS	Three of IATA CPNS	NON-REV	XQ X-Bag CPNS	FBWS or NFC
---------------------------------	-----	-----------------------	-----------------------	---------	------------------	----------------

PAX DISTRIBUTION (ADDITIONALLY to be filled out for
MORE-SECTOR-FLIGHTS or connecting XQ-FLIGHTS)

	No. of PAX Incl. NON REV.	No. of INFANTS	No. of COUPONS	NON - REV.
TRANSIT				
DESTINATION				

REMARKS:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SunExpress

Dienspost-Company Mail

YT FA-A via AYT OG

[NOTE AND ACT ACCORDINGLY:

BE FORWARD ENVELOPE CARE OF CABIN CHIEF ON
AVAILABLE FLIGHT

late dates on reserve side as required.
be only SunExpress X-Bag coupons (Please forward
Bag coupons direct to FRA-SUN.
be copy of FBWS (or Pax Manifest) or EDI printout.
pre-sector flights or connecting XQ-flights please
lets split up on reverse side of this envelope
mentioned only if connecting with SunExpress!
double coupons to coupons of final destination.
in all irregularities and/or missing flight
ins/documents under remarks on reverse side.
Chief please handover envelope to SunExpress
d Operations Staff after arrival!

we for only SunExpress
AGENCY FAX

DATE

FLIGHT NO.

STATION

Prepared by

XQ

PLEASE ENSURE THAT ONLY FLIGHT COUPONS OF THIS FLIGHT
ARE IN THIS ENVELOPE

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

OHY YOLCU MANİFESTOSU



Flight No:	OHY 020	From:	IST	To:	AYT	Date/Time:	04
------------	---------	-------	-----	-----	-----	------------	----

No	Name	Surname	Seat	Ticket No	A	C	I	Pool	Piece	Kilos	Operator
	MEMNUNE	WRAYET	25B	2401137032	F				2	30	vka
	MERVE	WRAYET	25C	2401137033	F				0	0	vka
	MEHMET	UGURLU	12A	2401311625	M				1	15	zut
	LEYLA	UGURLU	12B	2401311626	F			Pld	0	0	zut
	ZIYA	NAZIK	11E	2401308830	M				1	10	FE
	YAGIZ	ZABUN	1F	2401286064	M				2	30	TG
	EVRIM	ZABUN	1E	2401286065	F			Pld	0	0	TG
	SEDAT	CAKIR	12F	2401322060	M				2	20	DD
	NURTEN	CAKIR	12E	2401322061	F			Pld	0	0	DD
	TUNCAY	DEMIRTAS	1C	2401337494	F			Pld	0	0	TG
	DILEK	DEMIR	13A	2401323399	F				1	25	zut
	CEM	KARCI	13B	2401323400	M			Pld	0	0	zut
	Ahmet	Kirazoğlu	11B	2401249440	M				2	30	zut
	SUZAN	YALÇIN	11C	2401249441	F			Pld	0	0	zut
	MERAL	KABAKCIOGLU	14B	2401309754	M			Pld	0	0	FE
	MUNIRE	KABAKCIOGLU	14A	2401309755	M				3	40	FE
	EFE	KABAKCIOGLU	14A	2401309758			X				FE
	MUSTAFA	KABAKCIOGLU	14C	2401309756	M			Pld	0	0	FE
	ATILL	KABAKCIOGLU	15A	2401309757		X		Pld	0	0	FE
	OYA	TORBIRCAN	16A	2401152821	F				2	30	vka
	BUSRABEGUM	ARIKAN	16B	2401152822	F				0	0	vka
	ADEM	GUNER	13F	2401331867	M				1	10	GK
	SENGUL	GEZER	14F	2401325893	F				6	45	zut
	MURAT	GEZER	14E	2401325894	M			Pld	0	0	zut

RECEP TAYYIP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

OHY DCS PURSER INFO



OHY 020	From:	IST	To:	AYT	Date/Time:	04.09.2006/10:4
---------	-------	-----	-----	-----	------------	-----------------

Surname	Seat	Ticket No	A	C	I	Pool	Piece	Kilos	Operator	Comment
KABAKCIOGLU	14A	2401309755	M			X	3	40	FE	buggy
KABAKCIOGLU	14A	2401309758				X			FE	buggy
GEZER	14F	2401325893	F			X	6	45	zut	BUGGY
SAYIN	17A	2401292277	M			X	2	20	GK	buggy lr2277-1
SAYIN	17A	2401292279				X			GK	buggy lr2277-1
DEMIRLER	17F	2401050894	M			X	5	45	FE	buggy
CUCE	3A	2401335172	F			X	0	0	nlt	wchr
DUZEN	31F	2401182552	M				3	30	vka	buggy
DUZEN	31F	2401182555				X			vka	buggy
NURTAN	32C	2401322404	F			X	5	60	nlt	lr2401322404
YETISIR	15B	2401254963	M			X	3	30	GK	lr4963-1
YETISIR	15B	2401254966				X			GK	lr4963-1
CANOVA	7A	2401276482	F			X	5	55	GK	buggy lr6482-1
CANOVA	7A	2401276486				X			GK	buggy lr6482-1

5	Adult:	M:5 F:4	C:	0	I:	5	Pieces/Kilos:	32/325
---	--------	---------	----	---	----	---	---------------	--------

Manual
boarding'te
kullanılan
Gate çizelgesi



GATE		DEST		GATE		NUMBER OF PAK			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
151	152	153	154	155	156	157	158	159	160
161	162	163	164	165	166	167	168	169	170
171	172	173	174	175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186	187	188	189	190
191	192	193	194	195	196	197	198	199	200
201	202	203	204	205	206	207	208	209	210
211	212	213	214	215	216	217	218	219	220
221	222	223	224	225	226	227	228	229	230
231	232	233	234	235	236	237	238	239	240
241	242	243	244	245	246	247	248	249	250
251	252	253	254	255	256	257	258	259	260
261	262	263	264	265	266	267	268	269	270
271	272	273	274	275	276	277	278	279	280
281	282	283	284	285	286	287	288	289	290
291	292	293	294	295	296	297	298	299	300
301	302	303	304	305	306	307	308	309	310
311	312	313	314	315	316	317	318	319	320
321	322	323	324	325	326	327	328	329	330
331	332	333	334	335	336	337	338	339	340
341	342	343	344	345	346	347	348	349	350
351	352	353	354	355	356	357	358	359	360
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

Yolcu Hizmetleri



6. Hafta

Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

- Bazı yolcu gruplarına hizmet verilirken, yolcuların belirli özelliklerinden dolayı standart hizmetin ötesinde bir hizmet verilmesi gerekmektedir.

- Havacılıkta yolculara verilen hizmet bilet satış ofisinden başlayarak check-in işlemleri, uçak içi hizmet olarak devam eder ve varış istasyonunda verilen hizmetler ile sona erer. Dolayısıyla bir yolcuya bu zincirin herhangi bir aşamasında verilmeye başlanan bir hizmet varsa, bu hizmetin bilgi aktarımı ile varış istasyonuna kadar devam etmesi gerekmektedir.
- Örneğin, yolcumuz tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olduğunu rezervasyon aşamasında bildirdiğinde, bu bilgi rezervasyon listesiyle check-in kontuarlarına iletilir. Yolcu check-in işlemi için başvurduğunda tekerlekli sandalye hazırlanır ve uçaktaki yerine oturana kadar bu sandalye ile taşınır.

- Check-in görevlileri de bu hizmetin devamını sağlamak üzere hem mürettebata hem de varış istasyonuna yolcunun ihtiyacını bildirirler. Konuyla ilgili bilgisi olan mürettebat uçuş süresince yolcuya yardımcı olabilir, ayrıca varış istasyonu da durumdan haberdar olduğu için bir tekerlekli sandalyeyi gelen uçağın kapısında hazır bekletebilirler. Böylece yolcu özel durumundan dolayı talep ettiği hizmeti, gidiş için havalimanına geldiği andan itibaren varış limanını terk edene kadar kesintisiz olarak almış olmaktadır.

ÖZEL YARDIM GEREKTİREN YOLCULAR

- Önemli kişiler (VIP-CIP)
- Hasta ve engelli yolcular
- Sedyeli yolcular
- Tekerlekli sandalyeli yolcular
- Refakatsiz olarak tek başına seyahat eden çocuklar
- Ülkeye girişi kabul olmadığı için geldiği ülkeye geri gönderilen yolcular
- Sınır dışı edilen yolcular
- Canlı hayvan taşıyan yolcular
- Çocuklu ve bebekli yolcular
- Yaşlı yolcular
- Hamile yolcular
- Fazla kilolu veya çok uzun boylu yolcular
- Özel yemek isteyen yolcular
- Gemi mürettebatı
- Kuryeler
- Grup yolcular
- Sık seyahat eden yolcular olarak sıralanabilir

Hizmetin sürekliliği için bilet satışı/rezervasyon aşamasında alınan hizmet talebinin yolcu kaydına eklenmesi, check-in kontuarlarının rezervasyon listesini (PNL- Passenger Name List) kontrol ederek, SSR (Special Service Request) kayıtlı yolcular için gerekli hazırlığı yapması gerekir.

Uçağın mürettebatına Crew Information evrakı ile, varış istasyonuna da PSM (Passenger Service Message) adı verilen özel bir teleks mesajı ile yolcunun özel servis gerektiren durumu iletilmelidir. Havayolu tarafından manuelllerinde belirtilen, kabul edilebilir özel servis gerektiren yolcu sayısı aşılmamalıdır.

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR



- Very Important Person (VIP)
- Commercially Important Person (CIP)

VIP (Very Important Passenger)

- Özel veya resmi etkinliği olan devlet görevlilerine havayolları tarafından yer hizmetleri süresince özel ilgi gösterilmesi gerekir.
- Bu yolcuların kalkış meydanında gümrük/pasaport işlemleri VIP salonu adı verilen ayrı bir salonda gerçekleştirilir. Uçağın altına özel VIP aracıyla taşınırlar.
- Ayrıca havayolunun uygulamalarına bağlı olarak uçakta sunulmak üzere özelliikli ikram siparişi gerçekleştirilir.
- Kalkış istasyonu VIP yolcuya ilişkin detayları 'Purser Information Sheet' aracılığıyla uçuş ekibine bildirir. Transit ve Varış istasyonlarına PSM mesajı çekilir. VIP yolcular en son uçağa alınırlar ve varış istasyonunda ilk önce uçaktan indirilirler.

CIP Yolcu (Commercially Important Passenger)

- Havayolu için yüksek ticari öneme sahip kişilere, First Class, Business Class yolculara, sık seyahat eden yolculara CIP hizmeti sunulur. Yolcular, check-in işlemlerini yaptırdıktan sonra uçağa kabul edilene kadar geçen sürede ücretsiz olarak havalimanındaki Lounge'lerden yararlanabilirler. Havayolu kurallarına göre genellikle uçağa en son alınırlar

FIRST CLASS YOLCULAR

- Ekonomi ve business sınıfla seyahat eden yolculardan daha fazla bilet ücreti ödemiş yolculardır.
- Kalkış istasyonu, kabin içi ve varış noktasında ekonomi ve business sınıf yolcularından farklı hizmet verilir.
- Farklı bankolarda check-in imkânı sağlanır.
- Uçağa kabul edilene kadar özel bekleme salonunda ağırlanırlar.
- Uçakta ön sıralarda oturtularak farklı ikram hizmeti alırlar.
- Uçağa geçişlerinde özel araç hizmeti verilir.
- Bagajlarına özellikli yolcu etiketi takılır.
- Boarding sırasında en son uçağa alınırlar.

BUSINESS CLASS YOLCULAR

- Ekonomi sınıfı ile seyahat eden yolculardan daha fazla bilet ücreti ödemiş yolculardır.
- Kalkış istasyonu, kabin içi ve varış noktasında ekonomi sınıf yolculardan farklı hizmet verilir.
- Farklı bankalarda check-in imkânı sağlanır.
- Uçağa kabul edilene kadar özel bekleme salonunda ağırlanırlar.
- Uçakta ön sıralarda oturtularak farklı ikram hizmeti alırlar.
- Bagajlarına özellikli yolcu etiketi takılır.
- Boarding sırasında tüm yolculardan sonra uçağa alınırlar.
- Uçağa geçişlerinde özel araç hizmeti verilir.
- Arrival da bagajları özel bekleme salonlarına getirilir.
- İlgili kalkış /varış istasyonuna psm mesajı çekilir.

BEBEKLİ VE ÇOCUKLU YOLCULAR

- Seyahatin başladığı gün 3 yaşına erişmemiş (0-24 ay) yolcular, bebek yolcu olarak kabul edilir.
- 7 gününü bitirmemiş bebekler, ebeveynleriyle birlikte olsalar dahi, uçuşa kabul edilmezler.
- Uçuş içi emniyet kuralları gereği bir yetişkin en fazla bir bebeğe refakat edebilir. 24 ayını tamamlamış, 13ünden gün almamış yolcular ise çocuk yolcudur. Çocuklu ve bebekli ailelerin acil çıkış kapılarından uzakta olmasına, uçağın teknik özelliklerine göre, aynı sırada bir tek bebekli yolcuya yer verilerek yedek oksijen maskesi bulunan yerlere oturtulmalarının garanti alınmasına, uçakta özel bebek yerleri var ise, öncelikli olarak bebekli yolcular için bu yerlerin kullanılmasına dikkat edilir.
- Bebekler kucakta seyahat ettikleri için özellikle kalkış ve iniş esnasında ebeveyninin kucağında tutulmalıdır. Bir yetişkin en fazla bir bebeği kucağında taşıyabileceğinden, bebek taşıyan kişinin iki bebeği varsa bebeklerinden birine çocuk bileti alarak seyahat etmelidir.

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR



Sedyeli Yolcular
(STCR)

Sedyeli Yolcu (Stecher Case-STCR)

- Sedyeli yolcu, yatarak, sarsılmadan seyahat etmesi gereken ve tıbbi müdahale gerektiren (Medical Case) yolcudur.
- Rezervasyonsuz seyahat etmeleri mümkün değildir. Rezervasyonun yapılabilmesi için öncelikle hastanın durumunu gösteren sağlık raporunun havayolunun sağlık merkezine (medical center) gönderilip yolcunun uçabilmesi için onay alınması gereklidir.
- Sedyeli yolcu sadece ekonomi sınıfta taşınabilmektedir

- Uçakta bu yolcuların sedyesinin yerleştirilebilmesi için kaç koltuğun bloke edileceği konusunda havayollarının farklı uygulamaları mevcuttur. Kapatılan koltuk sayısı 5, 6, 7 ya da 9 olabilir.
- Ödenecek ücret ise:
 - » 1 tam ekonomi hizmet sınıfı ücreti :Yolcu için
 - » 1 tam ekonomi hizmet sınıfı ücreti :Refakatçisi için
 - » 7,5,4 veya 3 tam ekonomi hizmet sınıfı ücreti :Sedye yerleri için şeklindedir.
- Her uçağın oturma planında sedye yerleştirilebilen yerler belli olup genellikle uçağın arka sağ kısmıdır.

- Sedyeli yolcunun check-in işlemleri yapılırken, uçakla seyahatinde sakınca olmadığına dair geçerli sağlık raporu kontrol edilir.
- Sağlık raporunun -havayoluna göre- on veya yedi günden eski olmaması gerekir. Söz konusu raporda, hastalığın cinsi ve uçuşa engel olmadığı ve de hastalığın diğer yolcular üzerinde etki yapmayacağı belirtilmelidir.

- Bu yolcular daima yanında refakatçisi ile uçuşa kabul edilirler. Hastanın durumuna göre refakatçi, tıbbi nosyonu olan bir kişi veya hastanın bir yakını olabilir.
- Uçuşta oksijen kullanması gereken yolcular için önceden izin almalı ve ancak kendilerine taşıyıcı tarafından oksijen tüpü sağlandığında kabul edilmelidirler.

- Havayolu tarafından manuelllerinde belirtilen, kabul edilebilir sedyeli yolcu sayısı aşılmamalıdır.
- Sedyeli yolcu ambulans ile havalimanına getirilir ve aprona motorlu araçların giriş yaptığı A Kapısından geçirilerek uçağın park pozisyonuna ulaştırılır. Sedyeli yolcunun ve yanındaki refakatçisinin (rezervasyon bilgisi doğrultusunda ayrılan yerlere) check-in işlemi ve pasaport işlemleri bir yolcu hizmetleri memuru tarafından yapılır.

- Bu işlemlerden sonra sedyeli yolcu uçak koordinatörünün mutabakatıyla yolcu kabulünden önce uçağa alınır. Sedyeli yolcu uçağa diğer yolculardan önce kabul edilmeli ve en son indirilmelidir.
- Aynı prosedür sedyeli yolcunun karşılanmasında da geçerlidir. Aprona giriş yapan anlaşmalı hastaneye ait ambulans yolcuyla uçak altından alır. Bu esnada pasaport yani ülkeye giriş işlemleri bir yolcu hizmetleri memuru tarafından yapılır. Yolcu ambulans ile havalimanına uğramaksızın, direkt anlaşmalı hastaneye gönderilir.
- Sedyeli yolcu mutlaka 'Flight Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.



Hasta ve Engelli Yolcular

- Fiziksel veya zihinsel engelli olma durumu veya sağlık problemi nedeniyle özel hizmet gerektiren yolculardır.
- Hasta ve engelli yolcular, uçuşun sağlıkları için bir sakıncası olmadığını gösteren bir sağlık raporuna gereksinimi olanlar ve olmayanlar olarak iki gruba ayrılırlar.

ENGELLİ YOLCULAR İÇİN

Bu ifadeleri kullanmayın!

- Özürlü/ handicapped
- Topal/ cripple
- Akıl hastası/mental illness
- Cüce/ dwarf
- Sağır-dilsiz/deaf-dump
- Spastic/
- Kekeme/ stammerer
- Kör/ Blind

Bu ifadeleri kullanın!

- Engelli/ disabled
- Fiziksel engelli/physically d.
- Öğrenme engelli/ learning d.
- Sınırlı gelişmiş/person with restricted growth
- Duyma-konuşma engelli/ deaf without speech
- Beyin felci/celebral palsy
- Konuşma bozukluğu/ speech impairment
- Görme engelli/visual impairment

NON MEDA (No Medical Certificate Required)

- Doktor raporu gerektirmeyen yolcular için kullanılır. Havayolları prosedürlerine göre NON MEDA kabul kriterleri değişiklik gösterir.
- Kolda ve bacadaki kırıklar (Havayoluna prosedürüne göre MEDA Grubuna da girebilir)
- Görme engelli ve duyma/konuşma engelli olma
- Hamileliklerin genelde 28. haftasını (bu sınır her havayolunun prosedürüne göre değişebilmektedir) geçirmemiş anne adayları

MEDA (Medical Certificate Required)

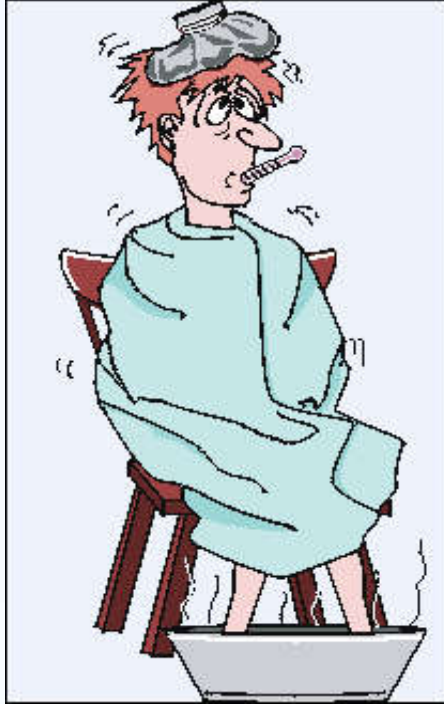


- Doktor raporu gerektiren yolcular için kullanılır. Havayolları prosedürlerine göre MEDA kabul kriterleri değişiklik gösterir.
- Sedyeye ile taşınan yolcular
- Hamileliklerin genelde 28. haftasını (bu sınır her havayolunun prosedürüne göre değişebilmektedir) aşmış anne adayları
- İlave oksijene gereksinim duyan yolcular (astım hastaları v.b.)
- Bulaşıcı hastalık taşıyanlar
- Yolcunun seyahat edebilmek için ihtiyaç duyduğu sağlık raporu en fazla (havayolu prosedürlerine göre) yedi gün ila on gün önce alınmış olmalıdır.

Bu gruptaki yolcuların talep ettikleri hizmetler :

- Tekerlekli sandalye hizmeti
- Sedyeye ile taşıma hizmeti
- Görme engelli yolculara eşlik hizmeti
- Duyma/konuşma engelli yolculara eşlik hizmeti

ÖZEL İLĞİ GEREKTİREN YOLCULAR



Hasta ve Engelli
Yolcular



Tekerlekli sandalye hizmet
kategorileri:

- WCHR - Wheelchair for Ramp
- WCHS - Wheelchair for Step (stairs)
- WCHC - Wheelchair for Cabin

Tekerlekli Sandalye Hizmeti (Wheelchair Services)

- **Wheelchair Ramp WCH(R):**

Yolcu merdivenleri kendi başına inip çıkabilir, kabinde yerine kendi oturabilir, fakat uzun mesafe yürüyemez.

- **Wheelchair Step WCH(S):**

Yolcu merdivenleri kendi başına inip çıkamaz, ancak kabinde yerine kendi oturabilir. Merdivenlerde taşınmaya ihtiyaç duyar.

- **Wheelchair Cabin WCH(C):**

Tümüyle hareket edemez durumda olup uçaktaki yerine, normal tekerlekli sandalyeye göre çok daha dar olan kabin içi tekerlekli sandalye ile yardımcıları vasıtasıyla oturtulan yolcular için kullanılır.

- **Wheelchair Paraplegia WCH(P)**

Bazı havayolları felçli yolcular için ayrı bir hizmet kodu kullanılır. Belden aşağısı felçli yolcu için kullanılır. Verilen hizmet WCHC'ye verilenle aynıdır.

Wheelchair Own

- Yolcu kendi tekerlekli sandalyesine sahipse, tekerlekli sandalyenin yüklendiği pozisyondan öncelikli olarak indirilmesinin sağlanması ve yolcu için varış istasyonunda ayrıca tekerlekli sandalye hazırlanmasına gerek olmadığını belirtmek için kullanılır.
- Yolcuların akü ile çalışan kendilerine ait tekerlekli sandalyeleri olabilir. Aküsünün sıvı veya kuru oluşuna dair uçak koordinatörü bilgilendirilir. Uçak koordinatörü de sandalyenin aküsü sıvı ise NOTOC (Notification To The Captain) evrağı üzerinde belirterek bilginin kaptan pilota ulaşmasını sağlar.

- Tekerlekli sandalyeli yolculara acil çıkış kapılarının önünden kesinlikle yer verilmez. Bu yolcular taşıyıcı tarafından oturma planı üzerinde belirlemiş yerlere oturtulur. Check-in bankosuna başvuran tekerlekli sandalyeli yolcuların bilgisi, uçak koordinatörüne verilir. Check-in esnasında tekerlekli sandalyeli yolcular 'Flight Information Sheet'e işlenir.
- Bu yolcuların gidiş işlemleri gerçekleştirildikten sonra biniş kapısına götürülür.

- Bu yolcuların gidiş işlemleri gerçekleştirildikten sonra biniş kapısına götürülür. Uçak koordinatörünün bilgisi dahilinde öncelikli olarak uçağa alınır. Uçağın kalkışından sonra PSM gönderilerek tekerlekli sandalyeli yolcu varış ve varsa transfer noktasına bildirilir.
- Gelen uçakta refakatsiz tekerlekli sandalyeli yolcu var ise, yolcu hizmetleri memuru tarafından pasaport işlemleri yaptırılır. Bagajı alınarak karşılayıcısına teslim edilir.

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR

- Unaccompanied Minor (UMNR)
- Young Passenger Travelling Alone (YPTA)



Refakatsiz Seyahat Eden Çocuk Yolcular (Unaccompanied Minor-UMNR):

- Yer hizmetleri açısından UM, yedi yaşını doldurmuş (havayoluna göre alt sınır beş yaşa kadar düşebilir) ancak on iki yaşını aşmamış ve ailesi ya da on sekiz yaşından büyük bir kişi tarafından refakat edilmeyen yalnız çocuk yolcudur. Bu yolculara, check-in işlemi yapıldığı andan itibaren uçağa bindirilinceye kadar, uçuş süresince ve vardığı limanda karşılayıcısına teslim edilinceye kadar eşlik edilmelidir. Çocuk tüm bu süre boyunca asla yalnız bırakılamaz.
- Bir çok havayolunda bu hizmet ücretsiz olmasına rağmen bazı havayolları belli bir miktar ücret tahsil edebilirler.

- Uçağa kadar kendisine refakat edilir ve diğer yolculardan önce, bütün evrak işleri tamamlanmış şekilde imza karşılığında kabin amirine teslim edilir.
- UM' lerin yolculukları içinde yirmi dört saati aşan transferleri var ise sadece transfer noktasında ailesi veya tanıdıkları tarafından belirlenen bir kişi kendisi ile ilgilenebilecek ise kabul edilirler.

- UM yolcuların ailelerinin rızası olmadan asla hiçbir koşul altında rezervasyonları iptal edilemez ve 'offload' edilemezler. UM yolcunun yanında on iki yaşından büyük (ama on sekizini aşmamış) bir refakatçisi olsa bile kendisine UM muamelesi yapılır.
- UM sağır ve dilsiz fiziksel yada zihni özürlü veya hasta olduğu durumlarda yanında ailesinin belirlediği on sekiz yaşından büyük gidiş ve varışta tümüyle kendisinden sorumlu olacak biri yok ise kabul edilmez. UM yolcuyu uçuş için havaalanına getiren yakını, uçak havalanmadan havalimanından ayrılamaz.
- UM' e kabin mürettebatına yakın olabileceği, oturma planında belirtilen yerlerden verilir asla acil çıkış kapısı önündeki yerlere oturtulmaz.

- Check-in esnasında UM yolcu var ise Flight Information Sheet' te mutlaka belirtilir. Uçağın kalkışından sonra PSM gönderilerek UM yolcu varış varsa transit/transfer noktasına bildirilir.
- Uçağın gelişinde UM var ise; çocuk kabin amirinden UM formu imzalanılarak teslim alınır. Pasaport ve gümrük işlemleri yapıldıktan sonra bagajını teslim alması sağlanır.
- UM formundaki karşılıyıcıya ait kimlik tespiti yapılır ve çocuk, UM formu imzalatıldıktan sonra karşılıyıcıya teslim edilir. UM formu istasyon dosyasına kaldırılır.
- UM formunda belirtilen kişinin karşılamaya gelmemesi durumunda, UM formu üzerindeki numaralar vasıtası ile iletişim kurularak çocuğu almaya gelmesi istenir.

- Herhangi bir şekilde iletişim kurulamaması durumunda tedbir almaları için havayolunun istasyon sorumluları bilgilendirilmelidir.
- Uzun gecikmelerde, çocuğu karşılayacaklara bilgi verilmesi için, çocuğun adını, adresini, telefon numarasını bildirir özel bir PSM, varış istasyonuna gönderilmelidir.
- Uçağın bir ara istasyona zorunlu iniş yapması veya transit istasyonda gecikme durumunda çocuğun kabin görevlilerinin veya yer hizmetleri görevlilerinin gözetiminde kalması gerekmektedir.

UM ÇANTASI

UM

Adı Soyadı/Name and Surname/Name und Vorname

Gideceği Yer/Final destination/Zielflughafen

Konuştığı Dil/Speaking language/Welche sprache

Uçuş Tarih/Date/Datum:

Uçuş No/Flight No /Flug-Nr.:

<input style="width: 95%;" type="text"/>	Bilet	Seat Nbr <input style="width: 80%; height: 40px;" type="text"/>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	Ticket	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	Flugschein	

<input style="width: 95%;" type="text"/>	Pasaport No
<input style="width: 95%;" type="text"/>	Passport No
<input style="width: 95%;" type="text"/>	Reisepass Nr

Refakatsiz Seyahat Eden Genç Yolcular (Young Passengers Travelling Alone-YPTA):

- **On iki yaşını doldurmuş ve on sekiz yaşını aşmamış, yalnız seyahat eden yolcular olup aileleri tarafından arzu edildiğinde verilen eşlik etme hizmetidir. Her havayolu genç yolculara refakat hizmeti vermeyebilir. Prosedürü UM yolcu ile aynıdır. Yalnızca bu yolcular için UM evrağı yerine YP evrağı hazırlanır ki içeriği de UM evrağı ile aynıdır**

- Check-in esnasında YPTA yolcu Flight Information Sheet' te belirtilir. Uçağın kalkışından sonra PSM ile yolcu varış varsa transfer noktasına bildirilir.
- PSM mesajında YPTA yolcu olduğuna dair bilgi gelir ise, pasaport işlemleri yaptırılarak bagajlarını teslim alması sağlanır.

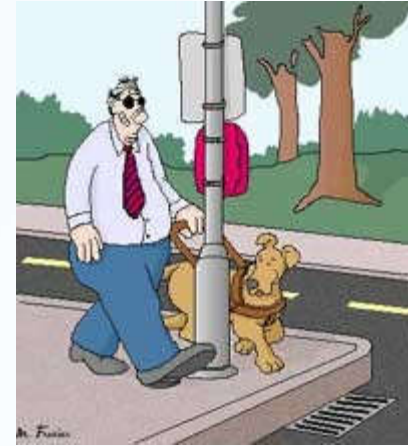
ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR

- Görme Engelli Yolcular
(Blind Passenger-BLND)
- İşitme ve/veya Konuşma
Engelli Yolcular
(Deaf and Dumb-DEAF / MUTE)



Görme Engelli Yolcu (Blind passenger- BLND):

- Görme engelli yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olarak belirlenmelidir. Uçağa/uçaktan eşlik edilmesi durumunda, eşlik eden kişi hafifçe dirseğinden tutarak yönlendirmelidir. Kendisi doğal olarak eşlik eden kişinin biraz arkasında yürüyecek ve önündeki basamakları, yönünü daha iyi sezinleyecektir.
- Görme engelli yolcular mutlaka 'Flight Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış



İşitme Engelli ve Dilsiz Yolcular (DEAF and MUTE-DEAF):

- İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler.
- Bu yolcularla görsel iletişim kurulmalıdır. Pek çoğu dudak okuyabilir, okumasalar bile yavaş konuşulur ise konuşulanların yaklaşık %45'ini anlayabilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olarak belirlenmelidir.

- İşitme engelli yolcular, boarding anonslarını duyamayacakları için, bu yolculara mutlaka biniş kapı numarası ve biniş saati check-in sırasında bildirilmelidir. Biniş kapısındaki görevli personel uyarılmalıdır.
- İşitme Engelli ve Dilsiz yolcular mutlaka 'Flight Information Sheet' te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış varsa transfer noktasına bilgi verilmelidir.

SEEING EYE DOG (REHBER KÖPEK)

- Görme engelli kişilerin refakatçisi olarak özel eğitilmiş hayvanlardır.
- Yolcunun gideceği ülkenin hayvanlar konusundaki kanunları ve havayolunun kuralları dikkate alınarak her uçuşta sadece yanında köpek taşıyan bir görme engelli yolcu kabul edilebilir.
- Yolcu First Class, Business Class veya Economy Class'da uçabilir.
- Köpeğe asla koltuk verilmez.
- Ağzında ağızlığı ve tasması mutlaka olmalıdır.
- Eğer uçakta bu durumda iki yolcu ve iki köpek var ise birisi yine ambarda taşınmalıdır. Bu köpeklerden özel bir excess

HEARING DOG (REHBER KÖPEK)

- İşitme engelli kişilerin refakatçisi olarak özel eğitilmiş hayvanlardır.
- Taşınma kuralları Seeing Eye Dog ile aynıdır.



MAAS YOLCU



Karşılanıp, Eşlik Edilmesi Gereken
Yolcular
(Meet and Assist-MAAS)

Karşılanıp Eşlik Edilmesi Gereken Yolcular (Meet and Assist-MAAS):

- Aşağıda belirtilen nedenlerden dolayı varış (ve varsa transfer) havalimanında uçağın kapısında karşılanıp, ülkeye giriş ve bagajlarını alma işlemleri boyunca eşlik edilmesi gereken yolculardır.
- Karşılanarak eşlik edilmesi gereken yolcular :

- İlk kez seyahat eden yolcular
- Gittikleri ülkenin dilini veya en az bir uluslararası dili bilmeyen yolcular
- Yaşlı yolcular
- Genç yolcular

- Alçı veya bandaj nedeniyle koltuk değneği veya yürüteç ile hareket edebilen yolculardır.
- MAAS hizmetinin kapsamı konusunda havayollarının farklı uygulamaları mevcuttur. Bazı havayolları bu hizmeti hiç vermez iken bazı havayolları oldukça kapsamlı olarak uygulamaktadır.

- Karşılanaarak eşlik edilecek yolcunun varış ve/veya transfer istasyonunda görevlilere göstermesi ve kendisini tanıması için MAAS formu hazırlanır.
- Bu formun üzerinde yolcunun ismi, uçuşu ile ilgili bilgiler, kendisine eşlik edilmesinin sebebi v.b. bilgiler mevcuttur. Bu formu uçağı karşılayan görevlilere gösteren yolcuya tüm pasaport ve bagaj işlemleri boyunca gerektiği noktalarda yardımcı olunarak eşlik edilir.
- MAAS yolcu Flight Information Sheet' te belirtilir. Uçağın kalkışından sonra PSM ile yolcu varış ve varsa transfer noktasına bildirilir.

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR

- Inadmissible Passenger (INAD)
- Deportee (DEPO)



Ülkeye Girişi Kabul edilmeyen Yolcular (Inadmissible Passenger-INAD)

- Geçersiz pasaport/vize, pasaport veya vizenin hiç olmaması, sürelerinin dolması v.b. nedenlerden dolayı, bazen de neden belirtilmeksizin sakıncalı bulunarak ülkeye girişleri resmi makamlarca kabul edilmeyen yolculardır.
- Bu yolcular, kendilerini getiren havayolu tarafından geldikleri uçuşla (veya en geç yirmi dört saat içinde) geldikleri ülkeye geri döndürülmek zorundadırlar.
- INAD yolcunun elinde kendisine ait dönüş bileti varsa bu bilet kullanılır, yok ise havayolu tarafından yolcudan hiçbir ücret talep edilmeksizin bir bilet kesilerek geriye dönüş temin edilir. Havayolu tarafından ücretsiz kesilen biletin 'endorsement' hanesine 'Inadmissible passenger' ibaresi yazılır.

- Yolcu kendisini getiren havayolunun dönüş uçağına yetişemiyor, başka havayoluna ait alternatif bir uçuş ile geri dönmesi gerekiyorsa bileti temin etmek ilk havayolunun sorumluluğundadır.
- Uçaktan inen yolcular içerisinde INAD yolcu olması durumunda öncelikle bilgisi uçuşun koordinesine ve havayoluna, onların vasıtasıyla da mürettebata iletilmelidir.
- Yolcunun check-in işlemleri yapıldıktan sonra pasaportunun ve polisin düzenlediğı INAD formunun birer kopyası istasyon dosyasında saklanmak üzere alınır.

- INAD yolcuya yer verilirken mürettebata yakın olmasına, acil çıkışlardan uzakta ve uçağın sağ tarafında olmasına (uçağın tüm çıkışlarınının sol tarafta olması nedeniyle) dikkat edilir.
- Uçağa binişte ve inişte kendilerine polis tarafından eşlik edilir. Uçağa diğer yolculardan önce bindirilir ve en son indirilirler. Evrakları ve pasaportu kendisine değil kabin amirine teslim edilir.
- INAD yolcular mutlaka 'Flight Information Sheet' üzerinde gösterilmelidir. Varış ve (varsa) transfer istasyonu PSM ile yolcunun gelişinden haberdar edilmelidir.

Sınır Dışı Edilen Yolcular (Deportee-DEPO)

- Ülkeye, yasal olan veya olmayan yollardan daha önce giriş yapmış fakat resmi makamlarca herhangi bir nedenle sınırdışı edilmesine karar verilmiş yolculardır.

- Yolcunun bileti yabancılar şubesi tarafından satın alınır.
- Yabancılar şubesinden bir sivil polis eşliğinde check-in kontuarına başvuran deporte yolcuya, biniş kapısına kadar aynı polis tarafından eşlik edilir.
- Biniş kapısında havayolu tarafından, kendisine eşlik eden polisten evrakları ile birlikte imza karşılığında teslim alınan deporte yolcunun evrakları, uçuş süresince kabin amiri tarafından muhafaza edilir.
- Varış istasyonunda da uçağın kapısında, evrakları beraber bir yolcu hizmet memuru aracılığıyla polise teslim edilirler.
- Deportе yolculara yer verilirken mürettebata yakın olmasına, acil çıkışlardan uzakta ve uçağın sağ tarafında olmasına dikkat edilir.

- Uçuşta deporte taşındığı bilgisi uçuşun koordinesine ve havayoluna, onların vasıtasıyla da mürettebata iletilmelidir.
- Deporte yolcular mutlaka 'Flight Information Sheet' üzerinde gösterilmelidir. Varış ve (varsa) transfer istasyonu PSM ile yolcunun gelişinden haberdar edilmelidir.

- Uçağa diğer yolculardan önce bindirilir ve en son indirilirler. Evrakları ve pasaportu kendisine değil kabin amirine teslim edilir.
- Deporte yolcuların uçuşun emniyeti için tehlike arz edebileceği düşünülür ise bir veya iki polis uçuş süresince de deposite yolcuya eşlik edebilirler. Polis tarafından eşlik edilen deposite yolcuya 'Accompanied Deportee' (**DEPA**), yalnız uçan deposite yolcuya ise 'Unaccompanied Deportee' (**DEPU**) adı verilmektedir.

ÖZEL İLGI GEREKTİREN YOLCULAR



Canlı Hayvan Taşıyan Yolcular

Pet In Cabin (PETC)



Live Animal In Hold
(AVIH)

İster kabinde ister ambarda canlı hayvan taşınırken uyulması gereken kurallar:

- Hayvanlar kilitli bir kafesin içinde olmalıdır. Bu kafesin büyüklüğü minimum, hayvan içinde ayakta durduğunda başı tavanına değmeyecek kadar olmalı, içinde rahatlıkla hareket edebilmelidir.
- Hayvanların kimlikleri, sağlık/aşı belgeleri olmalı ve kontrol edilmelidir. Hayvan AVIH olarak taşınacak ise bu belgenin bir kopyası naylon bir muhfaza içinde kafesinin üzerine yapıştırılmalıdır.
- Hayvan için mutlaka excess bagaj ücreti tahsil edilmelidir. Excess bagaj evrağı hayvanın bileti sayılmaktadır.

- Havayollarının ve varış ülkesinin canlı hayvan taşıma ve kabul etme ile ilgili kuralları araştırılmalıdır.
- Canlı hayvan taşındığından uçuşun koordinesi dolayısıyla pilot haberdar edilmelidir. Uçağın ambarında AVIH taşınması durumunda sıcaklık, basınç ve oksijen ayarlaması yapılması gerektiğinden kaptan pilotun durumdan haberdar edilmesi büyük önem taşır. Sözü edilen ayarlamaların yapılmaması durumunda hayvanın ölüm riski vardır.
- Canlı hayvan taşıyan yolcular mutlaka 'Flight Information Sheet' üzerinde gösterilmelidir. Varış ve (varsa) transfer istasyonu PSM ile haberdar edilmelidir.

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR



Hamile Yolcular

- 23 ila 28. haftasına kadar sağlık raporu gerekmeksizin, bu haftalardan itibaren 35 ila 36. haftaya kadar ise sağlık raporu ibraz ederek seyahat etmek mümkündür. Genellikle 35 ila 36. haftadan sonra havayolu ile seyahate izin verilmez. Havayollarının bazıları hamile yolcuların seyahatlerine yukarıda belirtilen kısıtlamaları getirirken kimi havayollarında hiçbir kısıtlama söz konusu değildir. Ör: Delta Airlines

- Hamile yolcuların sağlık raporu en eski yedi günlük olmalıdır.
- Raporda tahmini lohusalık zamanı ve uçuşun hamilelik için bir sorun teşkil etmediği belirtilmelidir.
- Raporun bir kopyası yolcunun uçuş kuponunun arkasına iliştilmelidir.
- Yolcu, ihtiyacı olmasına rağmen raporu olmadan check-in kontuarına başvurduysa en yakın sağlık kuruluşundan rapor alması talep edilir.

ÖZEL İLĞİ GEREKTİREN YOLCULAR



Yaşlı Yolcular
(Elderly Passenger)

- Gerekirse kendilerine yer hizmetleri süresince eşlik edilmeli, mümkünse tuvalete yakın ve acil çıkış kapılarından uzakta yer verilmelidir.
- Yolcunun ihtiyacı ve isteğine göre, tekerlekli sandalye hizmeti de verilebilir.
- Özel yemek talepleri varsa dikkate alınmalı ve uçağa binişte öncelik tanınmalıdır.

ÖZEL İLĞİ GEREKTİREN YOLCULAR



Fazla Kilolu Yolcular



Uzun Boylu Yolcular

UZUN BOYLU YOLCULAR (LEG SPACE)

- ❖ Yolcu konforunu sağlayabilmek için, bacaklarını rahat uzatabilecekleri boşluk olan yerler verilmelidir. Sağlıklı iseler acil çıkış kapılarının önündeki yerler kullanılır.
- ❖ Acil çıkış kapılarının haricindeki Leg-Space yerleri için, havayolunun handling manueli ve oturma planlarına bakılmalıdır.

FAZLA KİLOLU YOLCULAR

- ❖ Eğer yolcu fazla kiloluysa yan koltuk mümkün olduğunca boş bırakılmalıdır.
- ❖ Kilosu çok fazla ise iki kişilik yer alması gereklidir. Eğer uçak dolu ise ve iki kişilik koltuk satın alınmadıysa, tek kişilik koltukta seyahat etmesi gerekiyorsa, ilgili havayolu ile temasa geçip danışılarak check-in işlemi yapılır.

Özel Yemek İsteyen Yolcular



Genel olarak tüm özel yemeklerin kısaltması 'Special Meal-SPML'dir. Ancak farklı özel yemeklerin ayrıca kendi kısaltmaları da vardır. Özel yemek kodlarının bazıları:

- HNML: Hindu meal (Hindistan yemeği)
- BBML : Baby meal (Bebek yemeği)
- DBML : Diabetic meal (Diyabet yemeği)
- KSML : Kosher meal (Yahudi yemeği)
- NSML : No salt added meal (Tuzsuz yemek)
- VGML : Vegetarian meal (Vejeteryan yemek)
- SFML : Sea food meal (Deniz mahsülleri yemeği)
- MOML : Muslim meal: Müslüman yemeği
- CHML : Child meal (Çocuk yemeği)
- LFML : Low fat meal (Yağı az yemek)
- AVML : Asian vejeteryan meal (Asya tarzı vejeteryan yemeği)

ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR



Gemi Mürettebatı

GEMİ MÜRETTEBATI (SHIP CREW-SEMN)

- ❖ Bu yolcular görevli oldukları gemi yolculuğu için gemiye katılacakları şehre direkt veya aktarmalı olarak uçarak gidebilirler. Bu nedenle gecikme olmaksızın seyahat etmeleri büyük önem taşır.
- ❖ Pasaportlarının yanı sıra gemici cüzdanlarını ve anlaşmalı oldukları gemicilik acentasının kendi antetli kağıdına hazırladığı kabul ('acceptance' veya 'ok to board') evrağını taşırlar.
- ❖ Denizciler 'Crew Information Sheet' üzerinde gösterilmelidir. Varış, transfer istasyonu PSM ile haberdar edilmelidir.

Kuryeler

Ticari veya diplomatik kuryeler genellikle getirdikleri kuryeyi teslim edip aynı uçuş ile geri dönerler. Taşıdıkları çanta önemli olduğu için bir ekstra koltuk satın alarak çantayı kabinde bu koltuğun üzerinde yanlarında muhafaza etmek yoluna gidebilirler.



Grup Yolcular

- ❖ Grup olarak rezervasyonlarını yaptıran yolcuların uçuşa kabul işlemleri de birlikte yapılabilmektedir.
- ❖ Ancak bilet ve pasaportların toplu halde verilip check-in işlemlerinin toplu yapılması ve bagajların toplu olarak verilerek grup lideri üzerine 'pooled' edilmesi yolcuların tek tek identifikasyonunu imkansız kılmaktadır. Güvenlik açısından sakıncalı bulduklarından dolayı, özellikle 11 Eylül'den sonra çoğu taşıyıcı, grup check-in'e izin vermemekte ve yolcular grup dahi olsalar tek tek check-in kontuarına



ÖZEL İLGİ GEREKTİREN YOLCULAR

Frequent Traveller



Sık Seyahat Eden Yolcular (Frequent Travellers- FQTV)

- Uçak ile seyahat ettikleri mesafelere karşılık gelen mil kadar puan toplayarak çeşitli armağanlar kazanan yolculardır.
- Sık seyahat eden yolculara kendilerini tanıtabilmeleri için yukarıda görüldüğü gibi bir kart verilmektedir. Yolcular kartın üzerindeki numara ile uçtukları milleri kaydettirmektedirler. Kazanılan armağanlar her havayolunun FQTV programında farklılıklar arz etse de genellikle:

- Bedava uçuş
- Ücretsiz bir üst hizmet sınıfında seyahat (UPGR)
- Ekstra ücretsiz bagaj taşıma hakkı
- Önceden yer rezerve edebilme hakkı olabilmektedir.
- Havalimanındaki Lounge'lardan ücretsiz yararlanma

CREW INFORMATION SHEET (CIS)

Crew Information Sheet formu, uçakla yolculuk yapacak olan özel hizmet gerektiren yolcular hakkında uçuş ekibini bilgilendirmek üzere doldurulur. Bir nüshası kabin amirine verilir, bir nüshası da istasyon dosyasında saklanır. Formun üzerinde:

- Uçuş numarası
- Tarih
- Kalkış ve varış noktaları
- Uçağın tipi ve kuyruk adı,
- Yolcu sayısı,
- Yemek sayısı,
- Özel durumu olan yolcular ilgili bölümlerde özel kod ve kısaltmalarla belirtilir



Notification to Commander CREW INFORMATION SHEET

Page	1
Rev	0
Date	01.08.2003

Boarding Stations	Flight Number	Date	A/C Reg	Dest	Pax Out	Jar-Opn 1.155(a) B	Station
						Original (White)	Captain
						1st Copy (Yellow)	Purser
						2nd Copy (Red)	

This section is to be only completed by the handling company at the departure airport(s) within Turkey.

Tour Operator	Departure	Airport	Pax	Meal	Catering Loading Sta.	Remarks
	Return					

SPECIAL PASSENGER

Passenger Name	Handling Code(*)	Seat No	Remarks	Dest

SPECIAL FOODS

Passenger Name	Food Code(*)	Seat No	Remarks	Dest

(*) for code means see back page

SPECIAL LOAD

	Quantity	Weight(Kg)	Hold	Dest

DANGEROUS GOODS

	Quantity	Weight(Kg)	Hold	Dest
Wheelchair or Mobility Devices				
A mercurial Barometer or Thermometer				
Sporting Weapons and Ammunition				
PER=Other perishable goods				

FOLLOWING SERVICE GIVEN TO PASSENGER ON GROUND

Refreshment	Snack	Breakfast	Lunch	Dinner	Hotel	Remarks

	Filled by:	Senior cabin attendant	Captain
Name	:		
Date	:		
Signature	:		

STORE PERIOD IS 3 MONTHS

STATION COPY

PGT -F-GO-34

STORE PERIOD IS 3 MONTHS

CAPTAIN COPY

PGT -F-GO-34

PURSER COPY

PGT -F-GO-34

INDEMNITY FORMU

Yolcunun seyahatinin herhangi bir sebep ile havayolunu yükümlülük altında bırakabileceğinin düşünöldüğü durumlarda (Ör: sağlık durumundaki hassasiyet v.b) yolcuya, seyahatinin sorumluluğunu kendi üzerine aldığıını gösteren, havayoluna ait bir evrak olan 'Form of Indemnity' doldurtulur.

	GROUND OPERATIONS DEPARTMENT	No.	PGT-F-GO-25
	FORM OF INDEMNITY	Page	1
		Revision	00
		Date	10.05.2011

FORM OF INDEMNITY

Station:.....

Date :...../...../20.....

IN RESPECT OF LOSS OR IRREGULARITY OF PASSPORT, VISA AND / OR HEALTH CERTIFICATE

I, the undersigned, hereby acknowledge that my attention has been drawn to an irregularity in my passport / visa / health certificate and to the possible consequences to myself and PEGASUS AIRLINES of my travelling without the same in order.

There is insufficient time for me to have my passport / visa / health certificate put in order, but I nevertheless elect to travel and agree, in consideration of being allowed to do so.

- A. To bear any consequent loss, expense, delay or damage which may accrue to me.
- B. To indemnify Pegasus Airlines, their agents and servants against all claims, costs, penalties, fines, demands and liabilities whatsoever in relation there to.

Signature of Passenger: _____ Occupation :
Permanent Address : _____ Traveling From :
To :
Flight No :
Date :
Nationality :

Number of Passport : _____

Witness : _____ Top Copy held on station file
Address : _____ 2 nd Copy handed to Senior Cabin Crew member
3 rd Copy handed to the passenger

UÇUŞA KABUL EDİLMEMEYEN YOLCULAR

Uçuş sırasında kendisi, diğer yolcular ve uçuş ekibinin sağlığı, güvenliği, emniyeti ve konforunu bozabilecek yolcular, load controller aracılığıyla kaptan pilot ve/veya purser'in onayı alınarak uçuşa kabul edilmeyebilir.

Başlıca uçuşa kabul edilmeme nedenleri:

- Aktif verem (Active tuberculosis), akut çocuk felci (Acute poliomyelitis), sıtma (Typhoid fever), kızamık (Measles), su çiçeği (Chicken pox), kızamıkçık (Rubella) vb. bulaşıcı hastalık geçirmekte olmak
- Aldıkları uyuşturucu, alkol etkisiyle aşırı derecede sarhoş olmak.
- Uçuşa ve uçağa kabul işlemleri sırasında havayolunun, handling

- ✓ Bu özellikleriyle check-in kontuarına başvurup uçuşa kabul edilmeyen yolcunun biletine 'Refused Transportation' ibaresi düşülür.
- ✓ Eğer uçuşa kabul edilmiş yolculardan birisi benzer davranış şekillerine binış kapısında sergilerse, yolcu uçağa alınmaz ve bagajı uçaktan indirilir.
- ✓ Bu tür yolcular emniyet riski yarattıklarından güvenlik kuvvetlerinden yardım istenmesi uygun olur.
- ✓ Crew Information Sheet'e yolcu ile ilgili bilgiler not düşülmelidir.

LMC (Last Minute Change)

- ✓ Yolcu ve bagaj kabulü sona erdikten sonra, uçuşa ait yolcu ve bagaj figüründe ‘artma’ veya ‘azalma’ şeklindeki son dakika değişiklikleridir.
- ✓ Figürdeki değerlerde artış var ise +LMC, figürden eksilme varsa –LMC’den söz ederiz.
- ✓ Gecikerek check-in süresi bitiminde başvurmuş yolcuların işlemlerinin tamamlanması, uçağın tarifeli kalkış saatinde herhangi bir gecikmeye neden olmayacaksa, uçuşa kabul edilebilirler. Ancak uçuşun koordinesi vasıtasıyla kaptan pilotun onayının alınması uygun olur. Bu durumda yolcu sayısı, cinsiyeti ve bagaj sayısı +LMC olarak uçuşun koordinesine iletilir.
- ✓ Örnek: Bir +LMC, bir male, bir parça onbeş kilo bagajı var.

LMC (Last Minute Change)

- ✓ Herhangi bir nedenle yapılan çağrılara yanıt vermeyen, tüm aramalara rağmen bulunamayan yolcular veya uçuşunu son dakika iptal etmek durumunda kalan yolcular uçuştan iptal (offload) edilirler ve bagajları varsa kaptan pilotun talimatıyla uçaktan indirilir.
- ✓ Bu durumda yolcu sayısı, cinsiyeti ve bagaj sayısı –LMC olarak uçuşun koordinesine iletilir.
- ✓ Örnek: İki –LMC, bir male, bir female, iki parça yirmibeş kilo bagajları var. Yolcunun uçağı kaçırmışından dolayı havayolu ve yer hizmetleri şirketi sorumlu tutulamaz.
- ✓ Uçamayan yolcular havayollarına ve acentalarına yönlendirilirler. Manifesto üzerinde de gerekli düzeltme mutlaka yapılmalıdır.

Yolcu Hizmetleri



7. ve 9. Hafta

Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

TEHLİKELİ MADDELER BİLİNCİ KATEGORİ - 9

Tehlikeli Madde Nedir ?

Havayolu ile taşınması, uçağa, sağlığa, güvenliğe ve diğer varlıklara, çevreye zarar verme riski taşıyan, IATA DGR kitabındaki tehlikeli maddeler listesinde tanımlanmış veya bu kurallara göre sınırlandırılmış olan madde veya nesnelerdir.

Tehlikeli Madde Limitleri

- 1- Kabul edilir Tehlikeli Maddeler
- 2- Havayolu ile taşınması kesinlikle yasak olan tehlikeli maddeler
 - Her durumda yasak olanlar
 - Muafiyet olmadan taşınması yasak olanlar
- 3- Gizli tehlikeli maddeler
- 4- Yolcu ve ekip beraberinde taşınabilen tehlikeli maddeler
- 5- Hava postası ile taşınabilen tehlikeli maddeler



IATA Dangerous Goods Regulations

- Her yıl çıkarılır.
- Her havayolu en son baskıyı bulundurmalıdır.
- 10 specific bölüm bulunur. Bunlar:
 - 1) Applicability = Uygulama
 - 2) Limitations = Kısıtlamalar
 - 3) Classification = Sınıflandırma
 - 4) Identification = Belirleme
 - 5) Packing = Paketleme
 - 6) Packaging Specifications & Performance Tests = Paketleme ve Performans testleri
 - 7) Marking & Labelling = İşaretleme ve Etiketlendirme
 - 8) Documentation = Evraklar
 - 9) Handling = İşletme
 - 10) Radioactive Material = Radyoaktif Maddeler

İşletmenin Uçakta Bulundurması Zorunlu Tehlikeli Maddeler Neler Olabilir?

- Bataryalar
- Yangın söndürücüler
- First Aid Kits
- Air Fresheners (oda kokuları)
- Hayat kurtarma malzemeleri
- Taşınabilir oksijen tüpleri vb.gibi



Uçakta bulunması gereken malzemeler

Örnekler: Taşınabilir Oksijen Tüpleri, Yangın Söndürücüler,
Smoke Hoods / PBE, Slide (acil kaçış botu), Life raft
(cankurtaran salı)



Kabin Servis Malzemeleri

- Örnekler: Kuru buz

Tıbbi Yardım Malzemeleri

- Örnekler: Oksijen tüpleri, ilaçlar, diğer tıbbi malzeme

Bu maddelerin taşınması için taşımacı havayolunun kısıtlamaları dahilinde olmak üzere, onay gerekmez.



Deklare Edilmemiş Gizli Tehlikeleri Tanımak

- Bazı malzemeler görünüşte zarar verici olmamalarına rağmen fiziksel veya kimyasal bileşenleri göz önüne alındığında hava yolu ile taşınmalarında tehlike arz etmeleri mümkün olabilmektedir.
- Yer Hizmetleri elemanlarının ve Kabin Ekibinin içinde tehlikeli madde olabileceğinden şüphelendikleri bagaj hakkında yolcudan teyit almaları gereklidir.
- Bu tip malzemelere karşı check-in personeli dikkatli olmalı ve yolcu beraberinde tehlikeli madde belirlenmesi durumunda derhal bir üst amir bilgilendirilerek detaylı rapor yazılmalıdır.
- Yolcu bagajları yüklenirken ramp personeli çok dikkatli davranmalı ve uçağa (sızıntısı olan bir bavul vb.) içinde Kuralların Dışında Tutulan Tehlikeli Maddeler (table 2.3A)

Yolcular tarafından el bagajlarında sıkça taşınabilen tehlikeli maddelere örnekler:

- Kamp için kullanılan gaz silindirli ısıtıcı ve/veya aydınlatma cihazları
- Maytap, havai fişekler
- Ev tipi böcek ilaçları, lavabo açıcılar, çamaşır suyu, her türlü aerosol tipi spray
- Çakmak gazı.

Yolcu beraberinde uçağa getirilen gizli tehlikeli maddeleri nasıl tanırız?

- El bagajı taşınırken güçlük çekiliyorsa
- El bagajının dışında çıkıntı v.s benzeri bir dış görünüm dikkat çekiyorsa
- El bagajı üzerinde lekeler varsa (sızıntı kaynaklı olabilir)
- El bagajından dışarıya bir ses/duman çıkıyorsa
- El bagajından bir sıvı akıyor / damlıyorsa

Gizli Tehlike ile Baş Etmek

- Yer Personelinin yolcuların çantalarını kontrol etmeleri beklenmemektedir, ancak kabin içinde Tehlikeli Madde taşınması konusunda dikkatli olunması gerekmekte ve tehlikeli madde taşındığına dair bilgi edinildiği takdirde derhal bir üst amir/İstasyon Md bilgilendirilmelidir.
- İS, koku ve paketlerden sızıntı Tehlikeli Maddeler nedeniyle oluşmuş olabilir ve uçuşun emniyetini risk altına alır. Problemi derhal raporlamak ve Emergency Response Guide talimatlarına göre hareket etmek gerekir.

Accident Tanımı

Accident:

- DG ile ve taşımasıyla ilgili herhangi bir olay sonunda
- Bir kişinin ölümü veya ciddi yaralanması
- Mal üzerinde hasar oluşması

Serious Injury:

- 48 saat ya da daha fazla hastaneye yatma
- Küçük parmaklar dışında herhangi bir kemik kırılması
- Kesik nedeniyle kanama
- Vücudun % 5inden fazlasını etkileyen II. Veya III. Derece yanıklar
- Bulaşıcı malzemeler veya radyasyona maruz kalınmasının belirlenmesidir.

Incident Tanımı

Uçak içinde olmasa bile DG taşımaya bağlı olarak oluşan bir kaza haricinde olan hadiseler sonucunda:

- Kişiyeye zarar
- Mala hasar
- Yangın
- Kırılma
- Sızıntı
- Sıvı akışması veya radyasyon
- Paketin hasarlı oluşuna bir kanıt oluşursa bunlar Incident sayılır.

Eğitim gereklilikleri

ICAO ve IATA kuralları gereği Table 1.5A'ya göre;

- Gönderici ve paketleyici acentalar
 - Havayolu işletme personeli (Cockpit, Kabin ekipleri, Yolcu Hizmetleri Personeli, Teknik Personel)
 - Güvenlik Tarama Personeli
 - Yer Hizmetleri Personeline eğitim verilir.
- Eğitimler 24 ayda bir yenilenir.

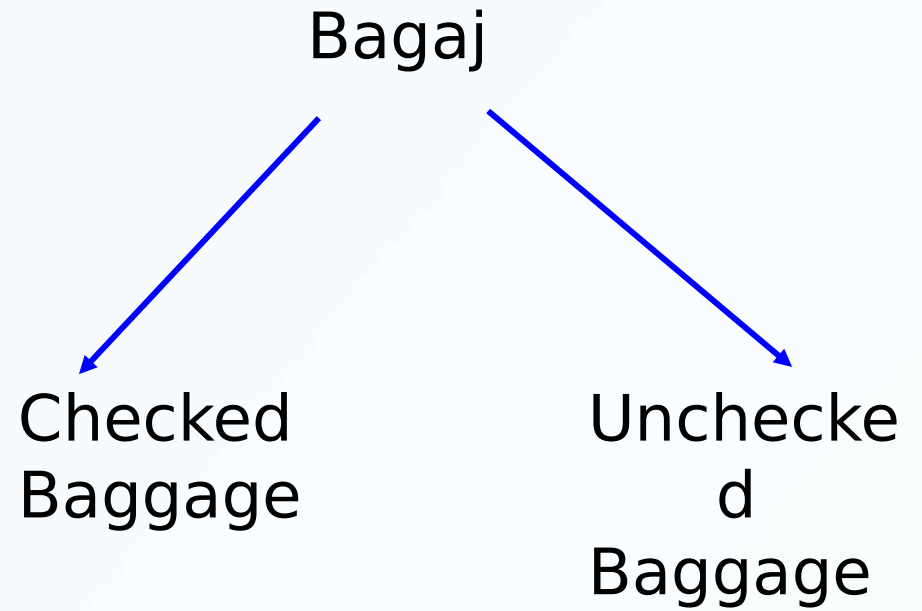
BAGAJ VE BAGAJ ÇEŞİTLERİ

Bagaj

IATA (International Air Transport Association: Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) tanımına göre, yolcunun seyahatini gerçekleştirdiği ilgili havayolu tarafından, yolcu beraberinde taşınmak üzere kabul edilen ve yolcunun seyahati boyunca çeşitli ihtiyaçlarını karşılamasına yönelik malzemelerin (kıyafet vb.) yer aldığı kişisel eşyasına **bagaj** denir.

Bagajların havayolu ile taşınabilmesi için bir takım kural ve standartlara uygun olması gerekmektedir. Yolcu bagajları, özel bir durum söz konusu olmadıkça (uçanın kalkış ağırlığını geçmesi vb.) mutlaka yolcu beraberinde taşınmalıdır. Yolcu ile bagajı ancak havayolu işletmesinin talebi ve kontrolü altında birbirlerinden ayrı taşınabilmektedir. Havayolu ile taşınması yasaklı maddeleri içeren bagajlar ise hiçbir şekilde havayolu ile taşınamazlar.

BAGAJ



Bagaj Çeşitleri

Yolcuya ait bagajlar, **kayıtlı bagaj** (checked baggage) ve **kayıtlı olmayan** (unchecked baggage) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

- ✓ Kayıtlı bagaj olarak adlandırılan bagajlar, sorumluluğu havayoluna ait olan ve kargo kompartımanında taşınan bagajlar iken, kayıtsız bagajlar yolcu kompartımanında yolcunun gözetimi altında taşınan bagajlardır.
- ✓ Yolcu beraberindeki bagajı dilerse yolcu kompartımanında kayıtlı olmayan bagaj olarak taşıyabilmektedir. Ancak bagajların yolcu kompartımanında taşınabilmesi için bir takım standart ya da kısıtlamalara uygun olması gerekmektedir. Belirlenmiş standartlara uymayan ya da

Checked Baggage



- Yolcunun check-in işlemleri esnasında uçağın ambarında taşınmak üzere verdiği bagajının etiketlenerek teslim alınma işlemine 'Bagaj Check' adı verilir.
- Bu şekilde etiketlenerek teslim alınan (taşıyıcı havayolunun temel olarak muhafazasından sorumlu olduğu) bagaja da 'Checked Baggage' adı verilir.

Yolcu taşımak istese dahi havayolu tarafından check bagaj olarak sorumluluğu kabul edilemeyecek eşyalar ise:

- Kırılacak eşya,
- Değerli eşyalar (Altın, gümüş, hisse senedi, para),
- İş dokümanları ve örnekleri,
- Kokuşabilir maddeler,
- Paketlemesi yeterli olmayan eşyalar,
- Hasarlı bagajlardır.
- Ayrıca zehirli, manyetik eşyalar, çakmak, küçük ocak gibi yanıcı patlayıcı eşyalar v.b tehlikeli maddeler regülasyonuna konu olabilecek maddeler ve her türlü sıvı madde asla checked bagaj olarak kabul edilmezler.

Unchecked Baggage

- Yolcunun check edilmiş bagajının dışında, uçak kabininde taşıdığı el bagajına **'Unchecked Baggage'** adı verilir. Economy class için ağırlığı 5 kg'ı geçmeyecek bir parçaya, First class için iki parçaya kadar müsaade edilir. Boyutları head-rack (uçakta oturma yerlerinin üzerindeki el bagajı konulacak bölümler) boyutlarını aşmamalıdır.

Yolcunun ücret ödemeksizin 'El Bagajı' olarak taşıyabileceği eşyalar şunlardır:

- Bir bayan el çantası
- Bir bond çanta veya laptop
- Bir palto ve battaniye
- Bir şemsiye veya baston
- Ufak bir fotoğraf makinası ve/veya bir dürbün
- Uçuş için yeterli miktarda okunacak malzeme
- Bebeğin sepeti ve yiyeceği
- Yolcu için elzem olan yürüteç veya koltuk değneği

Serbest Bagaj Taşıma Hakkı (Free Baggage Allowance)

- ✓ Yolcunun uçuş kuponunun üzerinde veya rezervasyonunda koşul ve limitleri ilgili havayolu tarafından belirlenen ve yolcunun ücretini ödeyerek satın aldığı biletinin, kendisine bileti satın almakla hak olarak tanıdığı, para ödemedi, ücretsiz taşıyabileceği maksimum bagaj ağırlığıdır.
- ✓ Bu ağırlık göz önünde bulundurularak bagaj kabulü yapılır. Bagajlar son varış noktasına kadar etiketlenir.
- ✓ Bir yolcunun excess ücreti ödense bile bir parça bagajının maksimum ağırlığı IATA kurallarına göre 32 kilo üstü olamaz.

Serbest Bagaj Tasıma Hakkı, tüm dünyada yaygın iki tipte kritere göre belirlenir:



KİLO KABULU (WEIGHT CONCEPT)

- Yetişkin ve çocuk yolcunun serbest olarak taşıyabildiği bagaj ağırlığı farklı hizmet sınıflarına göre değişebilir.

First Class: 40 kg

Business Class: 30 kg

Economy Class: 20 kg

- Farklı ülkelerde, farklı havayollarında farklı serbest bagaj ağırlık hakları uygulanabilir. Çocuk biletinin taşıma hakkı yetişkin bileti ile aynıdır. Bebek biletinin taşıma hakkı olmasa da birçok havayolu bebeğe 10 kiloya kadar taşıma hakkı verir.
- Bebeğe gerekli olacak eşyalar el bagajı olarak taşınabilir. Örneğin; portatif bebek arabası, ana kucağı v.b.

PARÇA KABULÜ (PIECE CONCEPT)

- Okyanus aşırı uçuşlarda Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada ülkelerine ve bu ülkelere olan yolculuklarda parça kabulü kullanılır.
- Bu sistemde serbest bagaj hakkı, farklı sınıflar için bir yolcunun her bir bagajının üç boyutunun toplamı (en+boy+yükseklik) ve ağırlıkları havayoluna göre değişiklik gösterir.
- Çocukların taşıma hakları yetişkinlerle aynıdır.
- Bebeklerin ise boyutlarının toplamı 115 cm aşmayan ve check edilebilir bir parça bagaj ile bir bebek puseti veya bebek arabası taşıma hakları vardır.

Baggage Pooling

- İki ya da daha fazla yolcu, aynı uçuşla, aynı noktaya yolculuk ediyor iseler ve check-in'e aynı zamanda başvurmuşlarsa, serbest bagaj taşıma hakları bir kişinin üzerinde gösterilmek suretiyle toplanabilir.
- Bagajlar kimin üzerinde gösterilecekse o kişinin uçuş kuponunun üzerine toplam olarak yazılır. Pooled kelimesinin kısaltması olarak **PLD** veya sadece **P** yazılarak yanına kaç kişi pooled edilecekse 'X: kişi sayısı' eklenir.

Bagaj Etiketleme

- Check edilen bagajın temel olarak tanınması için taşıyıcı tarafından düzenlenmiş dokümana '**Baggage Identification Tag**' (bagaj etiketi) adı verilir.

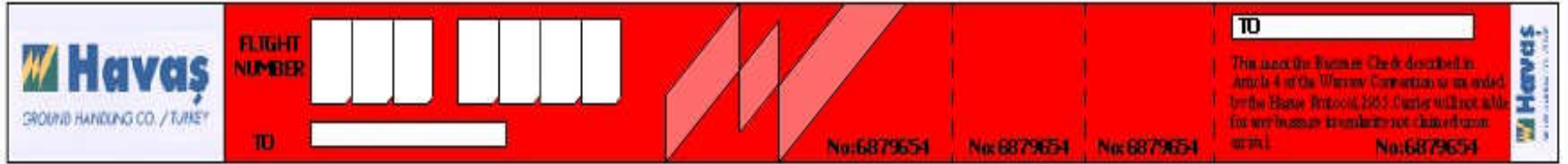
ETİKET



Taşıyıcının ikili
veya üçlü kodu

Uçuş numarası

Yolcuya verilen kısım



Bagaja takılan kısım

Etiket numarası

Varış noktasının üçlü
kodu

Bagaj etiketi şu dört kısmı içerir:

- Ait olduğu havayolunu ismi
- Varış noktasının üçlü şehir kodu ve/veya açık yazılışı
- Havayolunun ikili kodu ve uçuş numarası
- Identifikasyon numarası

Bagaj etiketlenirken dikkat edilmesi gereken unsurlar

- Bagaj daima yolcunun en son varış noktasına kadar etiketlenir. Bazen yolcunun kendi talebi ile ara noktaya kadar etiketleme olsa dahi bu istisnai bir durumdur.
- Bagaj kabul kurallarının dışındaki durumlar için gerekiyorsa özel etiketleme (Limited Release) yapılmalıdır.
- Yolculuk bir ya da birden fazla noktada transfer yapılarak tamamlanıyorsa transfer noktalarının gösterildiği 'Interline' etiket kullanılmalıdır.
- Bagajların kaybolmalarını engellemek amacıyla, tüm etiketlemeler için geçerli olmak üzere, etiket üzerine yazılan varış noktası, uçuş numarası gibi bilgilerin doğru ve okunaklı olmasına özellikle dikkat edilmelidir.

- Bagaj etiketletinin üzerinde yolcunun biniş kartı numarasının, mümkün ise yer numarasının yazılması, yolcunun uçuşunu iptal etmesi durumunda bagajına ulaşmada büyük kolaylık sağlamaktadır.
- Bagajların üzerinde daha önceki yolculuklardan kalmış etiketler çıkarılmalıdır.
- Etiketlenerek kabul edilen her bagajın üzerinde isim etiketinin de bulunması gerekmektedir.
- El bagajları için ilgili havayolunun kuralları uyarınca 'Kabin Bagajı Etiketi' kullanılabilir.



INTERLINE ETİKETLEME



Yolcunun son
varış noktası

Son varış noktasına
gidişteki uçuş numarası

Etiket Numarası

 HAVAALANLARI YER HİZMETLERİ A.Ş.	
To	JFK
Flight No	LX 0892
Via	ZRH
Flight No	LX 1905
Via	Flight No
 HAVAALANLARI YER HİZMETLERİ A.Ş.	
	XH 114687
To	JFK
LX 0892/15 OCT	

Transfer Noktası

Transfer noktasına
gidişteki uçuş numarası

Son varış noktasını
gösteren, yolcuya
verilecek bölüm

Limited Release Etiketleme

- Yolcu bagajı aşağıdaki özelliklerden birini ya da bir kaçını taşıyorsa havayolunun sorumluluğu altında checked bagaj olarak kabul edilebilmesi ancak **'Limited Release Etiket'** kullanılarak mümkün olur.

- Kırılacak, hasar görmesi öngörülebilir eşya içeren bagajlar
- Yetersiz, uygunsuz paketlenmiş eşyalar
- Bozulabilir, kokuşabilir maddeler taşıyan bagajlar
- Ağırlık veya hacim problemleri yüzünden kabine kabul edilemeyecek el bagajları
- Check-in'e geç gelen misafirlerin bagajları
- Müzik enstrümanları ve spor aletleri
- Hasar görmüş bagajlar

Limited
Release

Havaş
BAGGAGE HANDLING CO. LTD. TRK

TAG NUMBER _____

PI _____

SI _____

LIMITED RELEASE
Carriers participating in transportation of this item may not accept claims resulting from the conditions of acceptance specified below.

FRAGILE

UNUSUALLY PACKED

DAMAGED (GIVE DETAILS ON REVERSE)

LATE CHECK-IN

NOT PERMITTED AS CABIN BAGGAGE

SKIS, BOOTS OR POLES

SPORTS EQUIPMENT

FINAL DESTINATION _____

FLIGHT _____

TO _____

FLIGHT _____

YHA-010/05 20/05/11 RPM

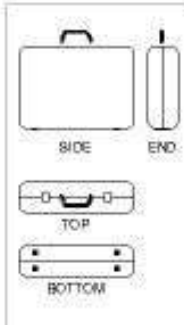
ON

Baggage Identification Tag issued by _____

HAVAŞ Ground Handling Co.

This is not the luggage ticket (baggage check) described in Article 4 of the Warsaw Convention, or the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955. For conditions of acceptance and routing, see over.

MARK DAMAGED AREA ON DIAGRAMS



DETAILS OF DAMAGE

LIMITED RELEASE
Carriers participating in transportation of this item may not accept claims resulting from the conditions of acceptance specified below.

ARKA

Bagaj Etiketinin Yanısına Kullanılabilecek Etiketler

Gerçek bagaj etiketinin yanısına bagajın taşınması sırasında kolaylık sağlama amaçlı bilgilendirme etiketleri de kullanılmaktadır. Bilgilendirme etiketleri gerçek bagaj (varış noktası) etiketi değildirler ve etiket numarası taşımazlar.

Öncelik Etiketi (Priority Label):

- First ve Business sınıf yolcuların bagajlarına takılan etiketlerdir.
- Bazen Economy sınıfta uçan ve sık seyahat eden yolcuların bagajlarına da kullanılırlar. Öncelik etiketli bagajlar öncelikle yüklenir ve boşaltılırlar.

PRIORITY BAGGAGE

LOAD LAST / UNLOAD FIRST

Ağır Bagaj Etiketi (Heavy Label)

- Kural olarak 25 kg' ı aşan bagajlara yüklemeyi yapacak personeli uyarmak ve gereken tedbirleri aldirmek üzere takılır.



Grup Bagaj Etiketi

- Grup halinde yolculuk eden kişilerin bagajlarının diğer yolculardan ayrılarak toplu olarak yüklenmesi için farklı renkler farklı gruplara ait olmak üzere kullanılırlar

'Delivery At Aircraft' Etiketi

- Biniş zamana kadar kullanılabilmesi amacıyla yolcudan biniş kapısında alınan bebek arabası ve yolcuya ait tekerlekli sandalye için kullanılır. Bu etiketin takıldığı eşyalar ambar kapağına yakın bir yere yüklenir ve uçak boşaltılırken ilk önce indirilerek yolcunun kullanımına sunulur.



Mürettebat Bagaj Etiketi

- Mürettebata ait bagajların etiketlenmesi ve yolcu bagajlarından ayırt edilmesi için kullanılır.



İsim Etiketi

- Bütün checked bagajlarda isim etiketi mutlaka olmalıdır. Hem güvenlik amaçlı olarak bagajın sahibine ulaşılması gerektiğinde hem de bagajın kaybolması durumunda isim etiketi büyük kolaylık sağlamaktadır.



Kırılacak Eşya Etiketi

- Bagajın kırılacak eşya içerdiğini, yüklenmesinin daha özenli yapılması gerektiğini göstermek üzere **Limited Release** etiketi ile birlikte kullanılırlar.



Refakatsiz Çocuk (UM) Etiketi

- Refakatsiz seyahat eden çocuk yolcuların bagajlarında tanınması ve öncelikle yüklenmesi amacıyla kullanılır.



Canlı Hayvan Etiketi

- Canlı hayvan taşınan kafeslerin diğer bagajlardan ayırt edilmesi için kullanılır.



El Bagajı Etiketi

- Yolcuların 'Unchecked Baggage' olarak kendileriyle birlikte kabinde taşımak istedikleri bagajlar için kullanılır.



EXCESS BAGAJ

Taşıyıcı tarafından ücretsiz olarak taşınabilecek bagajdan fazla olan bagaja “**Excess Bagaj**” adı verilir.



Excess Bagaj Ücreti

- Excess bagajın taşınabilmesi için yolcudan talep edilen ücrettir. Bu ücretin karşılığında bir '**Excess Bagaj Evrağı**' düzenlenir. Ücretin hangi para birimiyle tahsil edileceğine ilgili havayolu karar verir.

EXCESS BAGAJ EVRAĞI



Yolcunun biletinin numarası yazılır.

Hangi tür bagaj için excess alındığını gösteren bölüm.

Excess bagaj evrağının numarası

Kg cinsinden fazla bagaj miktarı

ISSUED BY: LTU INTERNATIONAL AIRLINES FOR CONDITIONS OF CONTRACT SEE PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		PASSENGER COUPON	LT-Ex- 217301
PASSENGER TICKET NUMBER(S)		<input type="checkbox"/> SURF. EQUIP. <input type="checkbox"/> GOLF. EQUIP. <input type="checkbox"/> PET <input type="checkbox"/> MISC. (SPECIFY.)	DATE AND PLACE OF ISSUE
EXCESS WEIGHT (KG)	RATE PER KG		
CHARGE	CARRIER	FROM	
NAME OF PASSENGER	CARRIER	TO	
FORM OF PAYMENT	CARRIER	TO	

Excess birim ücreti kg başına Tahsil edilecek miktar

Tarih, yer hazırlayan kişinin imzası

Yolculuğun başladığı nokta

Ödeme biçimi

Taşıyıcı havayolu

Yolculuğun bitiş noktası

Excess Bagajda Özel Uygulamalar

Canlı hayvan, kayak, golf malzemeleri, bisiklet, sörf board, deltaglider gibi özel bagajların taşınması durumunda her havayolu kendi kuralları gereğince özel ücretler ve/veya indirimler uygulayabilmektedir.

- Canlı hayvan için, ister kabinde taşınınsın (PETC) ister ambarda taşınınsın (AVIH) mutlak excess uygulaması söz konusudur. Yolcu, hiç excess bagajı olmasa dahi, canlı hayvan için kilo kabulünde hayvanın kafesi ile beraber ağırlığı kadar, parça kabulünde hayvanın ağırlığına göre bir veya iki fix ücret excess bagaj ücreti ödemek zorundadır. Yolcunun hem canlı hayvanı hem de excess bagajı varsa her ikisi için de ayrı ayrı excess bagaj evrakları düzenlenir. Canlı hayvan için düzenlenen excess bagaj evrağı onun bileti sayılır.



Canlı hayvan için kaç kg excess bagaj ücreti uygulanacağı ilgili havayolu tarafından belirlenir. Sıklıkla rastlanan uygulamalar şöyle sıralanabilir:

- Fix 5 kg ücreti almak,
- Hayvanı ve kafesi birlikte tartarak ücret almak,
- Hayvan 5 kg'dan hafif ise 5 kg, daha da ağırsa gerçek kilosu kadar ücret almak.

Örnek:

- Ekonomi hizmet sınıfında seyahat eden yolcumuz 5 kg ağırlığındaki kedisinin haricinde hiçbir bagaj taşımıyor olsa dahi kendisinden hayvan için 5 kg excess bagaj ücreti talep edilir. Yolcu canlı hayvan taşırken kendi serbest bagaj taşıma hakkından yararlanamaz.

Excess Bagaj İşlemleri Kimler Tarafından Gerçekleştirilmektedir?

- Havayolunun kendi bilet satış ofisi veya farklı bir havayoluna ait anlaşmalı bilet satış ofisi ya da havayolu temsilcisi veya acentası.
- Havayolu adına havayolununun kendi evrakları ile yer hizmetleri personeli.

Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

10., 11. ve 11. Hafta

A group of business professionals in formal attire are boarding an airplane. They are standing in a line near the open aircraft door, which is visible on the left. The scene is brightly lit, suggesting daytime. The individuals are engaged in conversation and holding documents or briefcases. The overall atmosphere is professional and busy.

BOARDING

BOARDING
(UÇAĞA YOLCU ALMA AŞAMASI)

- ✓ ÖN HAZIRLIK,
- ✓ UYULMASI GEREKEN KURALLAR,
- ✓ YOLCUNUN KAYIP YA DA FAZLA OLDUĞU DURUMLAR,
- ✓ UÇUŞ KAPAMA



BOARDING KURALLARI

- ✓ Yolcuyu uçağa göndermeden önce, Harekat Departmanının onayı alınır.
- ✓ Boarding esnasında, yolcuların kimlik ve biniş kartlarını hazırlaması için, anons yapılır.
- ✓ Biniş kartı üzerindeki uçuş numarası ve varış noktası, kontrol edilir.
- ✓ Transfer uçuşu olan yolcunun, iki biniş kartından doğrusunun alındığından emin olunur.
- ✓ Yolcunun kimlik üzerindeki resmi ile yolcu profili karşılaştırılır.
- ✓ Biniş kartı üzerinde yazan isim ile kimlik üzerindeki isim karşılaştırılır.
- ✓ Boarding esnasında boarding yapan personel tarafından havayolu prosedürlerine göre kabin bagajlarının ebatları bir kez daha kontrol edilir. Tespit edilen el bagajlarına L/R etiketi doldurulup, harekat departmanına bilgi verilerek uçağın ambarına gönderilir.
- ✓ Özelliği olan yolcular önce olmak üzere, bütün yolcular uçağa alınır.
- ✓ Boarding OK olunca, Harekat Departmanına haber verilir.

GECİKME VE İPTAL DURUMUNDA İZLENECEK YOL

✓ Bilgilendirme;

- Zamanında,
- Açık,
- Profesyonel,
- Gerçekçi,
- Dürüst,
- Bütünlük içeren,
- İstikrarlı, olmalıdır.



UÇAĞA KABUL İŞLEMLERİ (BOARDING)



- Check-in işlemi tamamlanmış yolcuların güvenlik/pasaport işlemlerinden sonra biniş salonlarına davet edilerek uçağa kabul edilmesine **boarding** adı verilir.
- Biniş işlemleri, havalimanının teknik donanımına göre, açık kapılardan veya köprü/körük (jetty/finger bridge) adı verilen bölümlerden, manuel veya bilgisayarlar (gate reader) vasıtasıyla gerçekleştirilebilir.
- Açık kapıdan yolcu kabulü yapılıyor ise yolcular, terminalin aprona açılan kapısından bindirildikleri otobüsler aracılığı ile uçağa kadar ulaştırılır.
- Körük bölümleri ise terminal ile uçak arasında bir köprüdür. Yolcular bu kapalı köprüden geçerek başka bir araca ihtiyaç duymaksızın uçağa binebilirler.

UÇAĞA KABUL İŞLEMLERİ (BOARDING)

- Biniş işlemi, uçağın yerde yapılması gereken işlemlerin (yakıt, temizlik, ikram hizmetleri vb.) tamamlanmasından sonra uçak koordinatörünün onay vermesi ile başlatılır.
- İkram ve temizlik sürerken ve özellikle uçak yakıt alırken güvenlik nedeni ile biniş işlemleri başlayamaz.
- Uçak yakıt alırken “boarding” yapılması gerekiyor ise itfaiye aracının uçağın yanında hazır bulunması gerekmektedir.
- Uçağa yolcu kabulü için biniş salonlarına, uçağın tarifeli kalkış saatinden 60-90 dakika önce gelinerek hazırlık işlemleri başlatılır.

BOARDING ÖNCESİ HAZIRLANAN EVRAKLAR

- Manuel bagaj etiketi
- Kabin Bagaj etiketi
- Crew Information Sheet (CIS) formu
- Boş biniş kartı (b/c)
- Limited Release etiketi
- Anons dosyası
- Fragile(kırılacak) etiketi
- Diğer (Havayollarının prosedürlerine göre değişen ve gerekli olan etiketler.)
- Gate çizelgesi Numaratör: Sistem yardımı olmadan boarding yapılması durumunda, boardingın gidişatını, hangi yolcuların uçağa binip hangilerinin binmediğini tespit amacıyla, boarding kartlardaki güvenlik numaraları numaratóre işlenir.

		BİNİŞ KARTI BOARDING PASS			
UÇUŞ FLIGHT		YER NUMARASI SEAT NUMBER		UÇUŞ FLIGHT	
BOARDING NO:				ÇIKIŞ KAPISI GATE	
G. OPS 029				BOARDING NO:	
BİNİŞ KARTI BOARDING PASS					

BOARDING NOKTASINDA PERSONELİN BİLMESİ GEREKENLER

- Uçağın sefer sayısı/varış noktası
- Check-in işlemi tamamlandıktan sonraki yolcu sayısı
- Özel yolcu bilgileri
- Park pozisyonu/kapı numarası
- Transit yolcu sayısı(uçakların iniş bilgisi)
- İnternet, kiosk ve mobil check-in yaptırmış yolcu listesi.
- Kontuar talimatları, boarding başlamadan önce bilinmesi gereken unsurlardır.



DOCUMENT MATCH (DMG-BELGE EŞLEŞTİRME) HİZMETİ

- ✓ Dış hat uçacak pasaport kontrolünden geçen tüm yolcuların boarding öncesi uçuş kartı, pasaport eşleştirmesi yapılır.
- ✓ Geçerli evrakların olup olmadığı, yolcunun görünüşü ile pasaporttaki resminin karşılaştırılmasını kontrol edilir.
- ✓ Geçerli dokümana sahip olmayan yolcular Denied yapılarak uçaktan indirilir.

BOARDING HAZIRLIĞI

- Boarding yapılacak kapıların ekranlarını ilgili birimle görüşerek açtırılır.
- Özel durumu olan yolcular, ön boarding için hazırlanır kontrol edilir.
- Güvenlik kontrolünde uçuş açısından tehlike arz edecek madde bulunuyor ise; bu maddeler prosedürlere uygun şekilde güvenlik poşeti düzenlenerek polise teslim edilir.
- Kabin etiketi takılmamış el bagajları kapıda kontrol edilerek etiketlenir.
- Büyük el bagajları kapıda mutlaka yolcudan alınarak etiketlenip uçağın ambarına konulması sağlanır. Söz konusu bagaj bilgisi hareket memuruna mutlaka bildirilmelidir.
- Harekat memuru uçağın hazır olduğu bilgisi vermeden uçağa yolcu alınmaz.
- Yolculara uçağa çağrı anonsu yapılır.
- Boarding öncesi mutlaka biniş kartı-kimlik eşleştirme(document match) yapılır. Bu aşamada yolcunun ad/soyadın yanı sıra uçuş tarihi, nosu ve varış noktası kontrol edilir.

ÖN BOARDİNG (PRE-BOARDING)

- Özel hizmet gerektiren yolcular öncelikle uçağa alınırlar (UM, WCH, BLND, DEAF, MAAS, bebekli, çocuklu, yaşlı, hamile, transit vb. yolcular) Bu uçak içinde kendileri ve diğer misafirlerin konforu için rahatça yerleşme zamanı tanır.
- Standart preboarding anonsu ile davet edilen özel ilgi gerektiren misafirler ön boarding için kontrol edilir, hazırlanır.
- Kimi zaman da ön-boarding, biniş kapısında herhangi bir nedenle işlem gerektiren misafirlerin isim anonsu ile çağrılıp, işlemlerinin ana boarding sürecine ertelenmeden, önceden bitirilerek zaman kazanılmasını koordine etmeyi kapsar.
- Kabinde taşınması için gereken şartları taşımayan, standartlara uymayan el bagajlarının kontrolü, toplanması, etiketlenerek ambara transferi, sisteme girilerek kayıt altına alınması da pre-boarding sürecinde yapılır.
- Uçak koordine ve şut bölümü kapıda toplanan bagajların detayları konusunda ivedilikle bilgilendirilir. Basılacak evraklar veya uçağa teslim edilecek özel form/zarf gibi evraklar, kontuar kapanınca tamamlanmak üzere, hazırlanır.

EASY BOARDING

- ❖ Kabin içinde, körükte yaşanacak karışıklığı azaltarak yolcu konforunu artırmak ve boardingte zamandan kazanmak amacıyla uygulanır. Buna göre kabin içi iki ana bölüm olarak düşünülerek, ilk 15 sıradaki yolcular uçağın ön kapısından kabul edilirken, 15. sıradan arkada oturanlar uçağın arka kapısından kabul edilir.
- ❖ Kart koparan iki personel birlikte çalışabilir, eşzamanlı olarak iki oturma grubundan da yolcu kabul edebilir.
- ❖ Uçak açık park pozisyonundaysa aynı anda iki yolcu otobüsü de kullanılabilir.
- ❖ Yolcuları kapıya başvuruş şekliyle ilgili yönlendirmek için anonslar yapılır.

BOARDING

- ✓ Boarding anonsu yapılarak yolcu kabulüne hazır olduğu yolculara bildirilir.
- ✓ Uçak koordine, uçağın yolcu kabulüne hazır olduğu bilgisini verdiğiğinde öncelikle pre-boarding yapılacak yolcular (transit yolcular, özel hizmet gerektiren yolcular, çocuklu ve bebekli aileler, ekonomi sınıfı seyahat eden yolcular, First Class ve Business Class seyahat eden yolcular ile VIP yolcular) ile yolcu kabulüne başlanır.
- ✓ Apron güvenliğini sağlamak amacıyla uçak altına personel yönlendirilir.

BOARDING

- ✓ Bazı havayolları etkin, hızlı bir kabul sağlamak ve uçak içerisinde karışıklık yaşanmaması için yolcuları koltuk numaralarına göre arka sıralardan başlayarak öne doğru kabul etmeyi veya, uçağı koltuk numaralarına göre ön ve arka diye iki kısma ayırarak, ön ve arka kapılardan, gerekirse aynı anda iki yolcu kabul memuru ve otobüsü kullanarak eş zamanlı olarak iki boarding yapma (Easy Boarding) yoluna gitmeyi tercih eder.
- ✓ Uçağın park pozisyonu ve hava durumu şartları göz önünde bulundurularak yolcu alımı otobüs veya yürütülerek sağlanır. Yolcular yürütülerek uçağı alınacaksa; yolcuların uçağı geçiş güvenliğini sağlamak için geçiş yapacakları bölümler apron trafiğine kapatılır.

BOARDING

- ✓ Yolcular uçağa alınırken her bir uçuş kartının uçuş numarası bölümünün okunarak yolcunun uçuş numarasından emin olunur, koparılan kartın bir kısmı kontrol için memurda, bir kısmı yolcuda kalır.
- ✓ Gate reader kullanılıyor ise tüm kartlar makinada okutulur. Pre-boarding sürecinde gerçekleştirilemeyen işlemler gerçekleştirilir.
- ✓ Mümkün olduğunca her yolcuya ismi ile hitap edilir ve iyi uçuşlar dlenir.
- ✓ Tıpkı check-in aşamasındaki gibi yolcular biniş işlemleri boyunca da dikkatle izlenmelidir.

BOARDING

- ✓ Yolcunun fiziksel durumu, standartlara uygun olmayan el bagajı, canlı hayvan taşıyıp taşımadığı, açık cep telefonu olup olmadığı, hamilelik, hastalık, fazla alkollü olma gibi durumları, yolcunun taşımakta olduğu çocuk arabası, kendine ait tekerlekli sandalye vb.nin etiketli olup olmadığı yolcu ve bagajı gözlenmeden farkedilemez.
- ✓ Check-in kontuarı kapanınca alınan yolcu ve bagaj figürüne göre binış kartların sayılması zorunludur.
- ✓ Kart sayan kişi, eksik yolcu sayısı konusunda en azından tahmini bir sayı verebilecek durumda olmaya çalışır.
- ✓ Kart sayma işi, mümkün olduğunca aynı kişi tarafından takip edilip, sonlandırılır.
- ✓ Kartlar her bir hizmet sınıfı için ayrı ayrı ve bebek kartları ayrılarak sayılır.

BOARDING

- ✓ Check edilen yolcu sayısı ile board edilen yolcu sayısı birbirini tutmalıdır.
- ✓ Biniş kapısında alınan el bagajında taşıyamayacağı 'Security Items'lar etiketlenerek güvenlik torbasına konulur, uçak koordineye bilgisi verilip, ambara yüklenmek üzere uçak altına teslim edilir.
- ✓ Check-in kontuar kapanır kapanmaz, uçağa evrakları basılır veya doldurulması gereken form/zarf v.b. evraklar tamamlanır, uçağa götürülür.
- ✓ Geçen yolcudan alınan Boarding kartları mevcut sistemde okutularak uçağa binen ve Boardingden geçmemiş yolcular tespit edilir.
- ✓ Kalan yolcuları Boardinge çağırarak için danışmadan uçuşa son çağrı anonsu yaptırılır. Son çağrı anonsuna da başvurmayan yolcular için isim anonsu yaptırılır. Beklenen yolcular gelmedikleri halde; kayıtlı bagajları var ise koordineye bilgi verilerek bagajlar uçaktan indirtilir. Yolcuların uçuş iptal işlemleri yaptırılır. Tüm yolcular uçağa yönlendirilir.

BOARDING KART ÜZERİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN

TEST flypgs.com PEGASUS AIRLINES

UCUS/FLIGHT TARIH/DATE
GUNEL/ALP/MR PC303 08/03/2013

UCAGA BİNİS ZAMANI KAPI NUMARASI KOLTUK/SEAT
BOARDING TIME GATE
SAW - DUS 1A

Z2CXGK 6242486222643 6 PCS/WT 0/0

ALPGUNEL

UCUS ZAMANI VE KAPI NUMARASI İÇİN TV EKRANINA BAKINIZ
UCAGA BİNİS, KALKIŞ SAATİNDEN 10 DAKIKA ÖNCE SONA ERER
WATCH TV SCREENS FOR YOUR FLIGHT NUMBER AND BOARDING TIME
BOARDING ENDS 10 MINUTES BEFORE DEPARTURE TIME

TARİH/DATE KALKIŞ SAATİ/FLIGHT TIME
08/03/2013 10:20

KOLTUK/SEAT 1A

SEQ 1

PCS/WT 0/0

P1 SEQ 1

- Yolcu ismi
- Uçuş numarası, tarih ve saat
- Yer numarası
- CI numarası

UÇAK İÇİ EKSIK YOLCUYU BULMA TEKNİKLERİ

- Eksik yolcular uçağın kalkışından minimum on beş dakika önce belirlenir. Eksik yolcuların sayısı beşten fazla ise genel bir son çağrı anonsu yapılır.
- Eksik yolcu sayısı maksimum beş ise load controller'a eksik yolcularla ilgili bilgi, bagaj detayları (etiket numaraları, son varış noktaları) sözlü veya yazılı olarak iletilerek ambardan bagajların aranmasına başlanması sağlanır.
- Yolcu belirlenen kalkış zamanına kadar biniş kapısına müracaat etmemişse ve bagajı da bulunmuş ise hareket memuru bilgilendirilir, kaptanın onayı ve onun onayı ile iptali gerçekleştirilir. Ayrılmış olan bagajı Kayıp Eşya'ya gönderilir. Kayıp Eşya ve Şut durumdan haberdar edilerek hazırlıklı olmaları temin edilir.

UÇAK İÇİ EKSİK YOLCUYU BULMA TEKNİKLERİ

- ✓ Kayıp yolcunun ismi belirlenir.
- ✓ Anons ile çağrı yapılır.
- ✓ Uçak içinde anons yaptırılır.
- ✓ Pasaport/ Gümrük/ Duty- Free'de yolcu aranır.
- ✓ Ekip/ Meda/ Vip gibi özel yolculara dikkat!
- ✓ Aynı varış noktalı uçaklar kontrol edilir.
- ✓ Kontuarla bağlantı kurulur.
- ✓ Varsa, uçuş kuponları kontrol edilir.



UÇAK İÇİ EKSİK YOLCUYU BULMA TEKNİKLERİ

- Lounge tekrar aranarak, kapiya geçmeyen yolcu kalıp kalmadığı kontrol edilir.
- Eğer yolcu dış hat uçuyorsa Pasaport Kısım Amirliği, yolcunun durumu ile ilgili olarak bilgilendirilir. Uçağa verilen evraklarda -LMC yapılarak, gerekli düzeltme yapılır. IATA kuralına göre iptal edilen bir yolcunun bagajı da mutlaka iptal edilmelidir.
- • Yolcu, eğer kapiya zamanında ulaşırsa uçak koordine bilgilendirilir, yolcu uçuyor ise bagajının aranması durdurulur. Şayet bagaj zaten bulunmuş ise tekrar uçağın ambarına yüklenmesi sağlanır.
- Uçuştaki tüm yolcuların uçakta olduğundan emin olunduktan sonra biniş işlemlerinin tamamlandığı uçak koordineye iletilir.

UÇAK İÇİ FAZLA YOLCUYU BULMA TEKNİKLERİ

- ✓ Biniş kartları bir kere daha sayılır.
- ✓ Üzerindeki bilgiler, tekrar kontrol edilir.
(varış noktası- sefer sayısı)
- ✓ Uçak içinde anons yapılır.
- ✓ Uçak içinde bilet kontrolü yapılır.
- ✓ Aynı varış noktalı uçaklar kontrol edilir.
- ✓ Varsa,uçuş kuponları kontrol edilir.
- ✓ Manifesto kontrol edilir.



UÇUŞA KATILMASI SAKINCALI YOLCU TİPLERİ

- ✓ Bulaşıcı hastalığı olan yolcular.
- ✓ Havayolu prosedürüne göre, sağlık sorunlarından dolayı uçuşa kabul edilmeyen yolcular.(örn. Kalp krizi ya da ameliyat geçirmiş raporsuz yolcular..)
- ✓ Sarhoş yolcular



UÇAĞA YANLIŞLIKLA BİNEN VEYA SON ANDA UÇUŞTAN VAZGEÇEN YOLCULAR İLE İLGİLİ OLARAK YAPILACAKLAR

- Varsa yolcunun uçak altına yüklenmiş bagajı indirilir.
- Uçaktaki yolculara anons yapılarak herhangi bir yolcunun başka bir kimseden o uçakta taşınmak üzere herhangi bir bagaj/paket veya çanta alıp alınmadığı tespit edilir.
- Uçakta bulunan yolcuların uçak içine aldıkları bagaj, paket veya çantalarını kucaklarına almaları/göstermeleri sağlanarak kabin bagaj dolapları kabin ekibi tarafından kontrol edilir. Bu kontrol sırasında sahipsiz bir eşya tespit edildiği takdirde tüm yolcular boşaltılarak güvenlik güçlerine bildirilir.
- Kabin ekibi tarafından koltuk altları, koltukların önünde bulunan cepler ile uçak lavaboları da dahil yolcunun kabin içerisinde ulaşabileceği yerler kontrol edilir.

UÇAĞA YANLIŞLIKLA BİNEN VEYA SON ANDA UÇUŞTAN VAZGEÇEN YOLCULAR İLE İLGİLİ OLARAK YAPILACAKLAR

- Kabin ekibinin yapacağı işlemler neticesinde bir tutanak hazırlanarak, tutanağın bir sureti Mülki İdare Amirliği'ne verilir.
- Diğer mevzuat ve uygulama zorunlulukları saklı kalmak üzere, pilot tarafından ayrıca her hangi bir makama bilgi verilmesine gerek yoktur.
- Kolluk gücü olarak polisin pilot tarafından çağrılmadığı durumlarda ayrıca polis tarafından diğer işlemlere nezaret edilmesine gerek yoktur.
- Şüpheli bir durum yok ise bu yönde ki bilgiler tutanağa girilir. Şüpheli bir durum olması durumunda ise hava yolu şirketi tarafından kolluk birimlerine gerekli işlemler yapılmak üzere haber verilir.
- Herhangi şüpheli bir duruma rastlanmadığı durumlarda uçuş gerçekleştirilir/devam edilir.

BİR UÇAĞI KAPATABİLMEK İÇİN ŞU SAYILARIN EŞİT OLMASI GEREKİR.

- ✓ Kontuardan geçen yolcu sayısı
(manifestodaki yolcu sayısı)
- ✓ Boardingten geçen yolcu sayısı
(biniş kartı sayısı)
- ✓ Uçak içi yolcu sayısı
(kafa sayısı)



A hand in a black suit sleeve holds a black megaphone. To the right of the megaphone are three white curved lines representing sound waves. The background is a solid teal color.

YOLCU ANONSLARI

BOARDING ANONSLARI

Çeşitli nedenlerle yolcuyu bilgilendirmek amacıyla terminal içinde yapılan çağrılardır.

- **Gate Open Anonsu:** Yolcuları bekleme salonuna almak için son güvenlik noktasına çağırmak üzere yapılır.
- **Genel Boarding Anonsu:** Yolcuların uçağa kabul edilmeye başladığını bildiren çağrılardır.
- **Sıra Numarasına Göre Uçağa Kabul (Row by Row) Anonsu:** Yolcuların uçağa binişlerini kolaylaştırmak için koltuk sıra numaralarına göre Boarding yapılması durumunda, uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesi anonsudur.
- **Last Call (Son Çağrı):** Boarding sonunda hala gate e başvurmamış yolcular için yapılan son çağrıdır. Yolcu bu anons yapılmadan uçuştan offload edilemez.

- **Gate Change (Kapı değişikliği) Anonsu:** Herhangi bir sebeple yolcuların uçağa alınacağı kapı değişirse, bilgilendirmek için yapılan anonstur. Gate change anonsu yapılmazsa yolcular yanlış kapıda bekleyebilir.

- **Bagaj Tanımlama (Baggage Identification; Bagaj ID) Anonsu:**

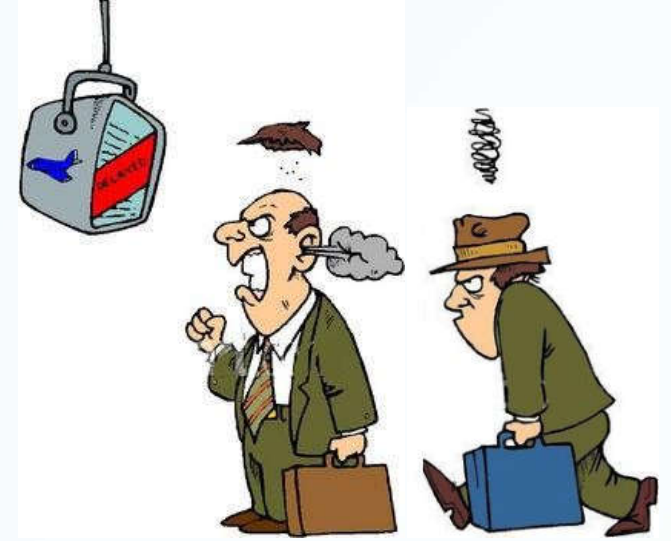
Bazı durumlarda; uçağa yüklenen bagajlarda sayı olarak mutabık kalınmaması durumunda havayolu ve uçuş ekibinin insiyatifiyle bagajlar uçak altında sıralanır. Her yolcudan uçağa binerken kendi bagajını yetkiliye göstererek uçağa yüklenmesini sağlar. Amaç sahipsiz bagajların uçağa yüklenmemesini ve uçuş emniyetini sağlamaktır. Bagaj ID yapılacağı zaman uçağın koordinesinden gate e bilgi iletilir. Gate teki personel ise yolcuya yapacağı bu işlem hakkında bilgilendirme anonsu yapar.

- **Serbest Oturma (Free Seating) Anonsu:** Bazı havayollarında ve bazı uçuşlarda yolculara check-in sırasında koltuk numarası verilmez. Yolcular uçak içinde uygun koltuklara kendi oturur. Bu normalden farklı bir uygulama olduğu için yolculara önceden bilgi vermek gerekir.

- **Gecikme Anonsu:** Uçuş belirli sebeplerle gecikmeli olarak gerçekleşecek olabilir. Bu durumda yolculara nedeni ile birlikte gecikmenin ne kadar olacağı bildirilir. Bazı durumlarda uçuşun gerçekleşeceği saat belli olmadığında ise yeni bilginin ne zaman verileceğine dair anons yapılır. Gecikme anonsları yapılmadan önce havayolu yetkilisi ve/veya hareket personeli ile mutabık kalınır.



UÇUŞ AKSAKLIKLARI



- Gecikmeler, uçuş iptalleri
- Uçuşların birleştirilmesi
- Varış noktası değişiklikleri (divert)
- Rezervasyon hataları
- Overbooking
- Bağlantılı sefere (connection) yetişememe gibi aksaklıklarda yolcuya verilecek hizmetleri kapsar.

OVERBOOKED UÇUŞLAR

Havayolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç 'No Show' misafirleri varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler. Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına '**Overbooking**' adı verilir. Burada amaç no show olasılığı nedeniyle uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir. Overbooked uçuşlarda rezervasyonu olan tüm misafirler check-in'e başvururlarsa uçak dolana kadar check-in yapılır. Uçak dolduktan sonra gelen misafirler için havayolları yer varsa misafiri bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile kabul edebilir, başka bir havayolu ile ulaşımını sağlayabilir,

OVERBOOKED UÇUŞLARDA ASLA İNDİRİLMEMEYECİK YOLCULAR



- VIP, CIP
- Diplomatik kuryeler.
- Hasta ve engelli yolcular
- UM'ler.
- Transit / Transfer yolcular
- Acil görev uçuşundaki havayolu çalışanları
- Gemi mürettebatı
- Beraberinde AVIH olan yolcular
- Ayrıca gruplar ve çocuklu anneler mümkün olmadıkça uçuştan indirilmezler.

DENIED BOARDING

Denied Boarding, bir yolcunun, havayolunun bir uçuşunda bileti ve rezervasyonu olduğu halde, uçağın kullanılabilir koltuk kapasitesinden fazla sayıda yolcuya bilet satılması nedeniyle, overbooked olarak, uçuşa kabul edilememesi durumudur. Bu yolcular kontuara zamanında başvurmuş olmalı ve geçerli, gerekli seyahat dokümanlarını ibraz etmiş olmalıdır.

İPTALLER

Havayollarının kalkış veya varış havalimanlarındaki kötü hava koşulları, gelen uçağın geç gelmesi, teknik aksaklıklar, havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar gibi nedenlerle tarifeli uçuşlarını iptal etmeleri veya uçakların tarifeli kalkış/varış saatlerinde gecikme yapmaları durumlarıdır.

İptal ve gecikmelere;

- Kalkış ya da varış istasyonlarındaki kötü hava koşulları,
- Geliş seferindeki gecikme,
- Teknik nedenler ve kazalar,
- Havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar,
- Hava trafiği sebep olabilir.

ACİL İNİŞ (DIVERSION)

Uçağın kötü hava şartları, teknik veya başka bir sebeple gitmesi gereken varış noktası dışında başka bir havalimanına inmesi yada kalkış meydanına geri dönmesidir.

Gecikme/İptal/Divert durumlarında yolcu haklarının gözetilmesi ve mağduriyetini telafi etmek için:

- Yolcuların anonslar ile düzenli aralıklarla bilgilendirilmesi.
- Serinletici (refreshment), hafif yemek (snack) veya sıcak yemek (hot-meal) ikram edilmesi
- Yolcuların otelde ağırlanmaları
- Yolcuların transferinin başka havayolları ile sağlanması
- Şehir turu v.b. etkinlikler düzenlenmesi sağlanabilir.
- Verilecek hizmetin türünü havayollarının kuralları ve gecikmenin süresi belirler.

FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST (FIM)

Sefer iptali, varış noktasının değişmesi v.b. nedenlerle yolcunun uçuşunun istek dışı kesilmesi, yolcunun isteği olmadan yeni rota düzenlenmesi gerektiği zaman yolcunun uçuş kuponunun önceden alınmış olması ve elinde geçerli uçuş kuponu olmaması nedeniyle uçuşun aksadığı istasyonca veya bu istasyonun talimatıyla ara nokta veya noktalarda düzenlenen bir formdur.

Yolculuk için bilet yerine geçer. Birden fazla yolcunun aynı uçuşa FIM düzenlenerek aktarımı söz konusu ise tüm yolcular için tek bir FIM düzenlenir ve hepsinin bileti yerine geçer.

Doldurulmuş bir FIM örneği:

Rerouted from: (delivering carrier)				Rerouted to (receiving carrier)				Rerouted to (receiving carrier)												
Air-line	Flight	Date	Place of interup-tion	Airli-ne	Flight	Date	Dest. on rece-iving carrier's flight	Airline	Flight	Date	Dest. on rece-iving carrier's flight									
FHY	155	21 NOV	SAW	PGT	321	21 NOV	SAW / MUC	SK	166	21 NOV	MUC/ AMS									
No	Passenger Name			Number of Document									Class paid	Class on re-routed flight	Kind of re-duction					
				Airline code			Form			Serial number						ck	Cpn			
1	PEKEL/N/MRS			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Y	Y
2	BAHADIR/N/MRS			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Y	Y
3	PETER/O/MR			0	6	2	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	C	Y
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				



20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
	Excess Baggage												Exc. Weight 10 kg.		Exc. Pieces							
1E	PETER/O/MR	0	3	5	5	3	2	7	1	4	0	4	9	2	KGS	5	PCS					
2E														KGS		PCS						
FHY155/21.OCT SAW-AMS CNLD IR41 FLT COUPONS IN HAND FHY IST														Loadsheel details								
														AD/CH/IN			F/Y		PAD F/Y		BAG PCS/WT	
														2	1	-	-	3	-	-	5	75
Copies of the Flight coupon will be sent to you by our Accounting Department for computation of your charges.		The receiving carrier agrees to transport the listed passengers – irrespective of class, service or routing – at no additional charge to the delivering carrier (IATA Resolution 278)																				
Sign. And Validator of DELIVERING CARRIER Ensure all flight coupons are lifted SAW FHY (STAMP)		Sign. And Validator of FIRST RECEIVING CARRIER PGT (STAMP)											Sign. And Validator of SECOND RECEIVING CARRIER Second receiving carrier shall debit first delivering carrier SK (STAMP)									

ARRIVAL

Uçağın park pozisyonunda hazır bulunduğunda;

- uçak ile gelen yolcuların karşılanması,
- ülkeye girişte pasaport kontrol işlemleri boyunca eşlik edilmesi,
- ülkeye giriş yapmadan başka bir havayoluna transferi olan yolcuların transfer işlemleri,
- özel hizmet gerektiren yolculara verilecek hizmetlerin koordine edilmesi işlemleridir.

Yolcuların içerisinde ülkeye girişi kabul edilmeyerek, geldiği ülkeye geri gönderilmesi gereken yolcu varsa 24 saat içinde uygun bir uçuş ayarlanarak geri gönderilmesi sağlanır.

- Uçağın karşılanması için hazırlık işlemleri, uçağın geldiği istasyondan gönderilen PTM ve PSM'in değerlendirilmesi ile başlar.
- PTM'den ülkeye giriş yapmadan transfer yaparak başka bir ülkeye gidecek olan yolcuların hangi uçuşa transfer edilecekleri ve bagaj sayıları, yolcuların transfer sürelerinin yeterli olup olmadığı kontrol edilir.
- PSM'den ise uçağın gelişinde özel hizmet gerektiren yolcular öğrenilir.
- Verilecek özel hizmete göre hazırlık yapılır. Uçağın park pozisyonu 'açık park pozisyonu' veya 'köprü' olabilir.
- Uçak için belirlenen park pozisyonu öğrenilir.

- Yolcuların terminale giriş yapacakları kapının açılması Apron-terminal giriş kartı ile sağlanır.
- Uçak kapısı açıldığında kabin amiri selamlanarak çok kısa bir brifing yapılabilir. Çünkü bazen PSM'e yansımayan özel durumlar olabilmektedir.
- Uçak açık park pozisyonunda ise, havayolunun talebi uyarınca ve özel hizmet gerektiren durumlarda bir araç yardımı ile uçağın park pozisyonuna gidilerek, yolcular karşılanır.
- Yolcuları taşıyan ilk otobüs ile terminale dönülür. Uçağın park pozisyonu köprü ise yolcular yine uçağın kapısında karşılanır ve ilk yolcularla birlikte köprü'nün başlangıç noktasına geri dönülür.

TRANSFER İŞLEMLERİ

- İşlemleri çıkış noktasından yapılmamış olan transfer yolcuların transfer işlemleri uçuş kuponları, pasaportları ve bagaj etiketleri kendilerinden geçici bir biniş kartı karşılığında alınarak ilgili havayoluna yaptırılır ve aynı şirketin bir uçuşuyla devam edilecekse işlemler daha çabuk olabilir.
- Bagajları ilgili uçuşa aktarılır.
- Dış Hat devamı söz konusu ise pasaport ve vize kontrol edilir.
- Yolcu transit alanda bekletilir.
- Transfer uçuşun yolcu kabul işlemleri henüz başlamamışsa yolcuya, evrakları kendisinde kalmak üzere işlemlerin başlama saati bildirilir.
- Belirtilen saatte bir yolcu hizmet memuru yolcuyla buluşarak, gerekli evraklarını alıp uçuşa kabul işlemleri için ilgili havayoluna başvurur.
- Yolcu kabul işlemleri başlamışsa işlemler hemen yaptırılır. Ayrıca transfer yolcular, havalimanın vergisinden muaf oldukları için yolcuların transfer olduklarını yerel otoritelere ispat edebilecek olan geliş biniş kartı veya uçuş kuponunun fotokopileri alınabilir.

- Yolcunun bagajı son varış noktasına kadar etiketli ise şut altı ile temasa geçilerek bagajın ilgili havayoluna teslim edilmesi sağlanır.
- Yolcunun bagajının etiketi varacağı son noktaya kadar değilse transfer olacağı havayolu tarafından yeniden üretilen etiket bagaja takılır ve bagaj şut altı tarafından ilgili havayoluna teslim edilir.
- Transfer işlemleri tamamlandıktan sonra pasaport ve biniş kartı yolcuya teslim edilir ve biniş zamanı, kapısı bildirilir.
- Geliş uçağının gecikmesi nedeni ile transfer olacağı uçuşa yetişemeyen yolcular için yeni uçuş bulunmasına ve transfer işlemlerine yardımcı olunur.

- Ülkeye giriş yapılan ilk noktada pasaport girişi yapmak, gümrüğe tabii eşyaların gerekli otoriteler tarafından kontrol edilebilmesi için zorunlu kılınmıştır.
- Gümrük kontrolleri dış hat terminallerinde yerleşik olduğundan, dış hattan gelen bir yolcunun bagajının kontrol edilmesi şansı sadece burada vardır. Bu açıdan ülkeye giriş yapıp Dış Hat terminallerinde bagajlarını ibraz etmek, ancak daha sonra gümrük kontrollerinin olmadığı İç Hat terminallerine geçmek durumundadırlar. Bu ilkenin dünyada çok az istisnası vardır. Onlar da prosedür ve lojistik açıdan gümrük kontrol noktalarını dış, iç hat ayrımı olmaksızın yolcu ve bagajların görülebileceği noktalara koyabildikleri içindir. Transfer işlemleri bu kurallara bağlı olarak yapılır.

TRANSİT YOLCULAR

- Uçakta transit yolcu olması durumunda, ground time ve kalkış koşullarına göre yolcuların uçakta beklemesine veya indirilmesine karar verilebilir.
- İndirileceklerse her transit yolcuya (bebekler dahil) bir transit kartı verilerek yolcular transit salonunda beklemeye alınır.
- Biniş zamanında da önce transit yolcular kabul edilir.
- Arrival Hizmeti, bütün geliş yolcuları ülkeye giriş işlemlerini tamamlayıp, geliş salonundaki banttan bagajlarını aldıktan sonra verilen hizmet tamamlanmış olur.
- Bagajı gelmeyen yolcular Kayıp Bagaj ofisine yönlendirilir. Bütün bu işlemler bittikten sonra uçak koordineye bilgi verilir.

EXTRA ARRIVAL HİZMETLERİ

Crew Assistance: Talep edilmesi durumunda; uçuş ekibine uçakla terminal arası ulaşımları sırasında eşlik etmek ve yardımcı olmak amacıyla verilen bir hizmettir.

Board To Board: Bu operasyon, bir uçağın yolcularının, terminal binasına girmeden başka bir uçağa aktarılmaları işlemidir. Bu işlem sırasında hem yolculara yardımcı olmak hem de apronda güvenliği sağlamak üzere hizmet verilir.

Gelişte Acil Durumlar (Security & First Aid): Zaman zaman uçuş sırasında istenmeyen durumlar yaşanabilir. Kaptanın uçak yaklaşmadayken uçuşa güvenlik / emniyet görevlisi ya da ilk yardım için bir ekip istemesi durumunda verilen hizmettir. Gerekli birimlere haber vererek koordine olunmasını sağlamak Arrival personelinin görevidir. Havayolu yetkilisi ve vardiya amiri mutlak suretle bilgilendirilmelidir.

Yolcu Hizmetleri



Öğr. Gör. Nazlı Ebru AKDENİZ

13. Hafta

SEYAHAT DOKÜMANLARININ KONTROLÜ



SEYAHAT DOKÜMANLARI KONTROLÜ

- IATA kurallarına göre misafirler, gidecekleri veya transit geçecekleri ülkelerin otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.
- Taşıyıcı da yolcunun geçerli seyahat dokümanlarını taşıdığını kontrol etmekle yükümlüdür.
- Yolcu gitmek istediği ülkenin gerektirdiği seyahat belgelerini tamamlamadıkları takdirde o ülkeye kabul edilmez, ülkenin sınırından geri döndürülürler. Böyle bir durumda eksik seyahat belgesi ile yolcu gönderen havayolu sorumlu sayılır.
- Havayolu yolcunun geri dönüş masraflarının yanısıra, yolcunun geri çevrildiği ülkenin belirlediği bir cezayı da para olarak ödemek zorunda kalır. Bu nedenle uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcuların yanında taşınması gereken söz konusu yolculuk belgelerini yani pasaport, vize, oturma izni, sağlık sertifikası gibi belgelerin kontrolü dikkatli yapılmalıdır.

GEÇERLİ SEYAHAT DOKÜMANLARI

- ❖ PASAPORT
- ❖ ID KART(Avrupa Konseyi'ne üye ülkelerin vatandaşları)
- ❖ SEYAHAT BELGELERİ
 - Mültecilere verilen doküman
 - Hudut geçiş belgesi(KKTC'de görevli barış gücü askerleri)
 - NATO Üyesi Ülkelerin Asker Kimlikleri veya Seyahat Emri
 - Pasaportunu kaybeden yolculara ülkelerine dönüşünü teminen verilen belgeler
 - Uçuş Mürettebatı Seyahat Belgesi
 - Gemici Cüzdanı(Yanında pasaportu olmak şartıyla)

PASAPOR

T

- Bir ülkenin Kanunla belirtilen yetkili makamlarınca, vatandaşına veya vatandaşlığına geçmiş ya da bir başka bir ülkenin vatandaşıyken sığınma hakkı alan kişilere verilen ve hamiline bir ülkenin milli hudutlarından diğerlerine geçmeyi sağlayan resmi bir belgedir.
- Kişiler bir ülkeden başka bir ülkeye seyahatlerinde pasaport ya da ülkelerin almış olduğu kararlarla pasaport yerine geçen kimliklerle geçebilir. Bazı kişiler milliyetine tabi olduğu ülkede başka bir ülkenin vatandaşlık hakkını kazanıp o ülkelere pasaport alma hakkı kazanır. Dolayısıyla seyahat eden kişilerde değişik ülkelerin kimlikleri bulunabilir.

TÜRK PASAPORT ÇEŞİTLERİ

Diplomatik Pasaport: Siyah kaplı pasaport (Cumhurbaşkanı, başbakan TBMM bakanlarının kullandığı diplomatik pasaport)

Hususi Damgalı(Yeşil) Pasaport: Cumhurbaşkanlığı Dairesi görevlilerine; devlet bareminin birinci, ikinci ve üçüncü derecede bulunan subay ve devlet memurlarına verilir. Eşlerine ve reşit olmayan çocuklarına da aynı tür pasaport verilir. Yeşil pasaporta hak kazanmış kişi vefat edince aile bireyleri bu pasaportu kullanamaz. ABD, Bulgaristan, İngiltere, İspanya Kanada, Portekiz, Rusya ve Yunanistan haricinde vize istenmemektedir.

Hizmet Damgalı (Gri) Pasaport: Bu pasaport diplomatik ve hususi damgalı pasaport verilmesi mümkün olmayan kimselere dış memleketlere gönderildiklerinde veya dış memleketlerde görevli olarak çalıştıkları sürelerde kullanmaları için verilir. Refakatte seyahat

TÜRK PASAPORT ÇEŞİTLERİ

Umuma Mahsus (Bordo) Pasaport: Yukarıdaki özelliklere sahip olmayan T.C.vatandaşlarının kullandığı pasaport türüdür.

Aile Pasaportu: Eski Türk pasaportlarında genellikle 18 yaşından küçük çocuklar için ebeveynlerinden birinin pasaportuna kayıtlı olduğu durumlardır. Refakatteki kişi olmadan diğer kişiler seyahat edemezler. Vize; sadece vizede açıkça belirtilen aile fertleri için geçerlidir. Yeni Türk pasaportlarında refakat hanesi yoktur, bebek ve çocuk için ayrı pasaport tanzim edilmesi gerekmektedir.

PASAPORT KONTROLÜNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

- Pasaporttaki isimle biletteki veya rezervasyondaki isim karşılaştırılmalıdır.
- Pasaporttaki fotoğraf ile check-in'e gelen yolcunun özelliklerinin uyması(göz rengi, ten rengi burun ve dudaklar kontrol edilmelidir.)
- Pasaportun geçerlilik tarihi kontrol edilir.
- Yolcunun milliyetine göre gideceği ülke için vize gerekip gerekmediği kontrol edilir.
- Vize gerekip gerekmediği ve vizenin geçerliliği ve giriş sayısı kontrol edilmelidir.
- Pasaporta bazı ülkeler için sınırlama olup olmadığı kontrol edilmelidir. (Beyrut'a gidecek olan yolcuların pasaportunda İsrail'e gittiğine dair kase olmaması gerektiği gibi)

PASAPORT/VİZE

Pasaport Çeşitleri:

- Normal pasaport,
- Geçici (alien) pasaport,
- Çocuk kimlik kartı,
- Birleşik (aile) pasaport,
- Diplomatik pasaport,
- Resmi görevli pasaportu,
- Laissez Passer.

National Passp.



Alien Passp.



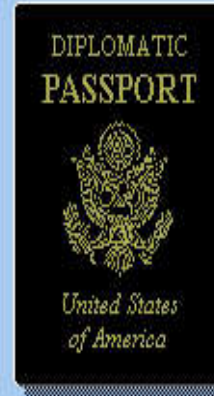
Children's Ident.



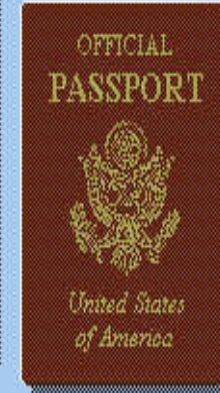
Joint Passp.



Diplomatic Passp.



Official Passp.



Laissez-Passer



These are the different types of passports that a passenger can use: **National Passport, Alien Passport, Children's Identity Card, Joint Passport, Diplomatic Passport, Official Passport, and Laissez-Passer.**

PASAPORT ÇEŞİTLERİ

Normal Pasaport: Her ülkenin vatandaşlarına verdiği, herkesin alabileceği pasaporttur.

National Passports



Most passengers travel on standard **National Passports** which are issued by a country to its citizens.





Government Officials

Official Passports



Special Passports

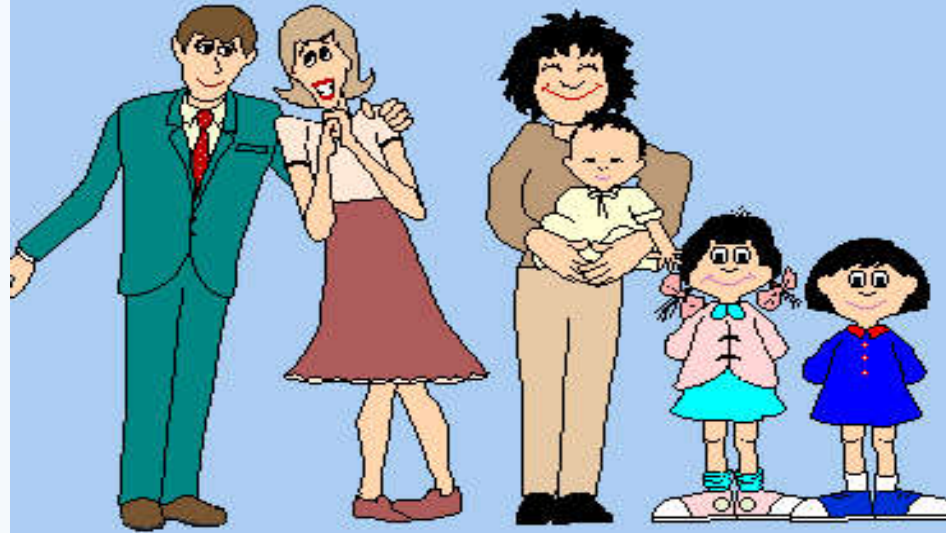


Service Passports



Some countries issue **Official**, **Special** or **Service Passports** to officials travelling on government missions.

The word **Official**, **Special** or **Service** will appear on the cover of one of these types of passports.



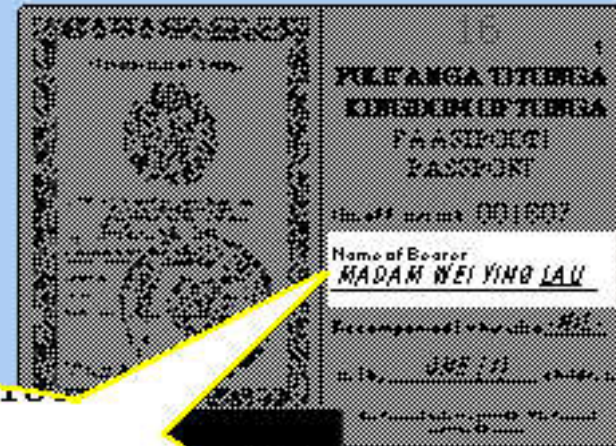
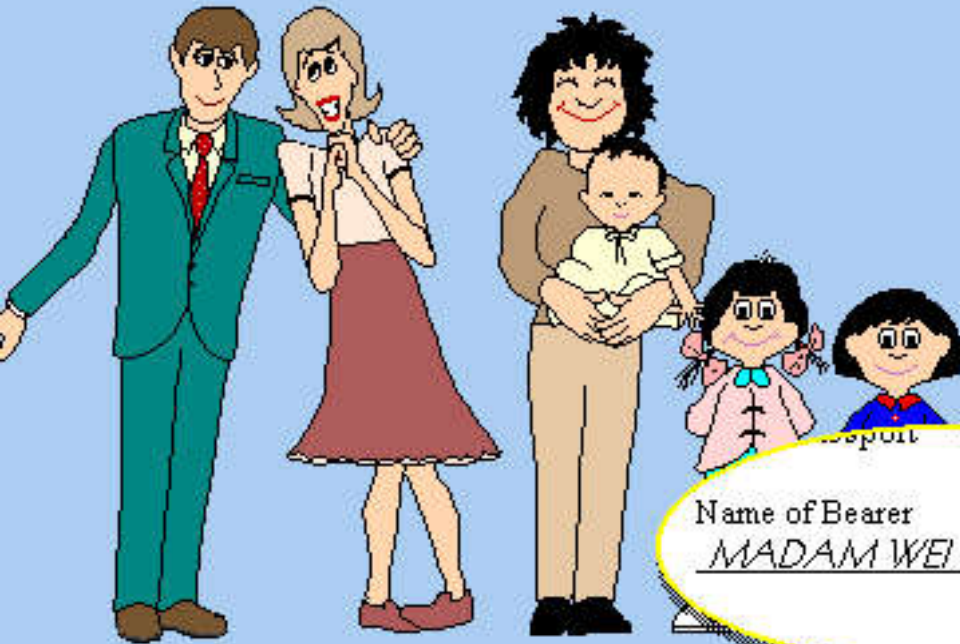
Joint Passports and **Family Passports** are travel documents that are shared by husband and wife, parent and children, or two siblings.

Joint Passports



Birleşik Pasaport (Aile Pasaportu):
Karı-kocanın, ailenin ve çocukların yada kardeşlerin ortak kullanabildiği pasaportlardır.

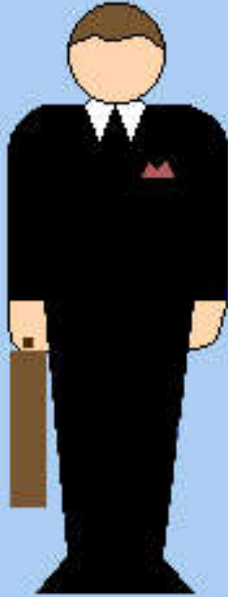
Joint Passports



Name of Bearer
MADAM WEI LING LAU



Only the person named as the **bearer** can **travel alone** on a Joint or Family Passport.



Diplomats



Consuls

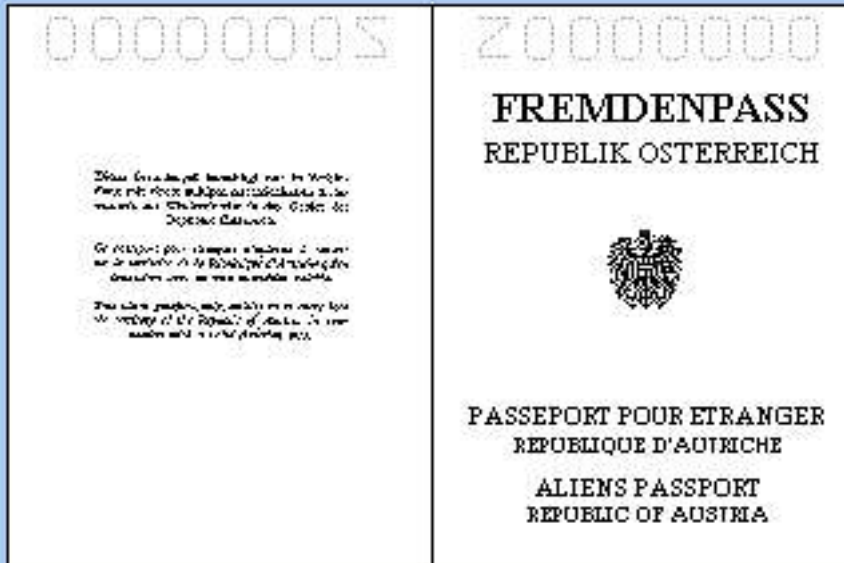
Diplomatic Passports



Consular Passports



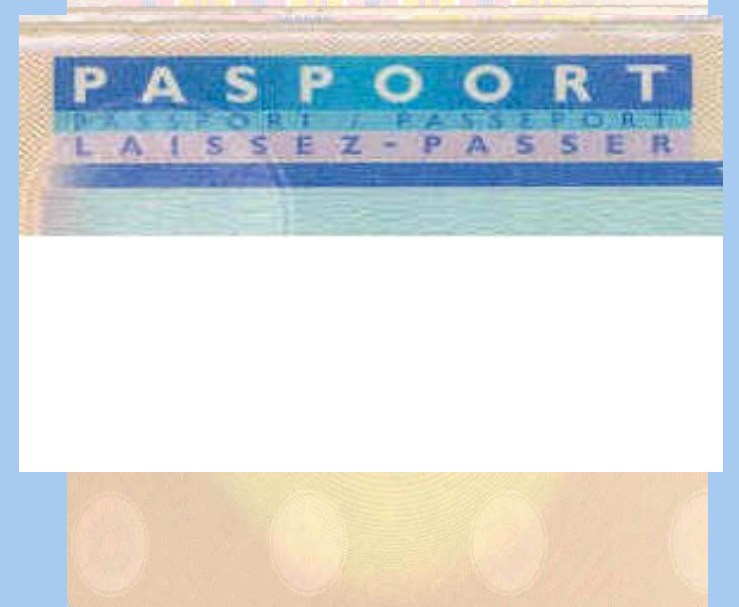
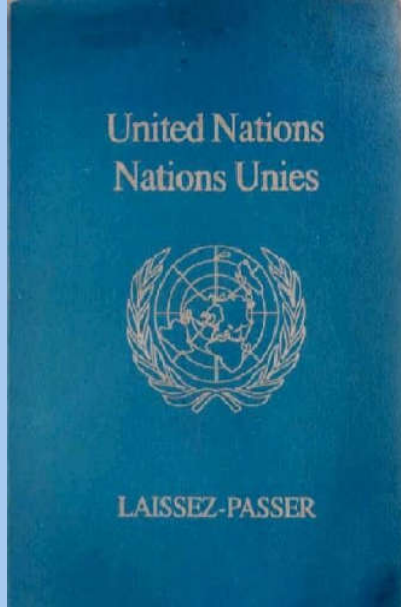
PASAPORT/VİZE



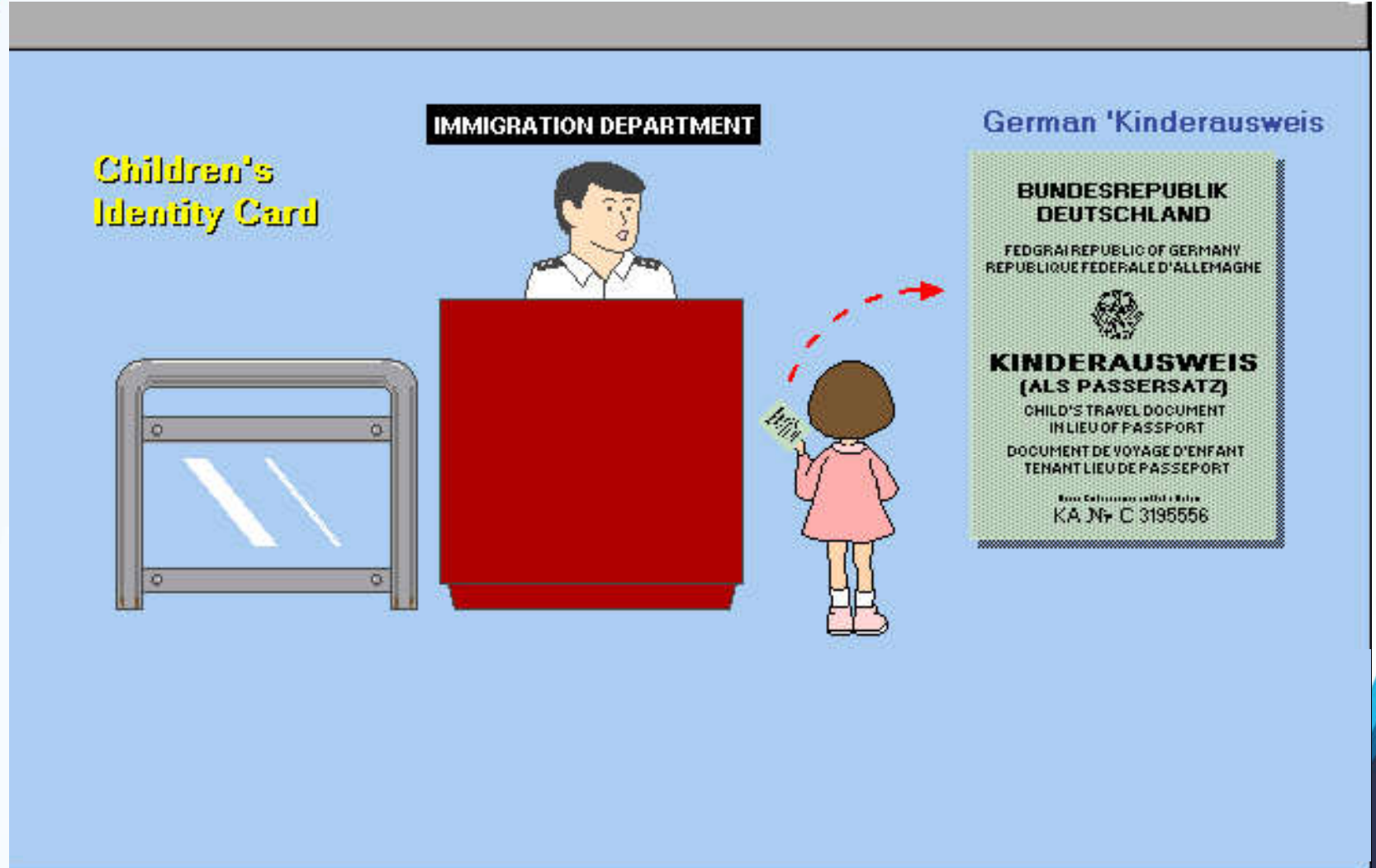
Alien's Passports



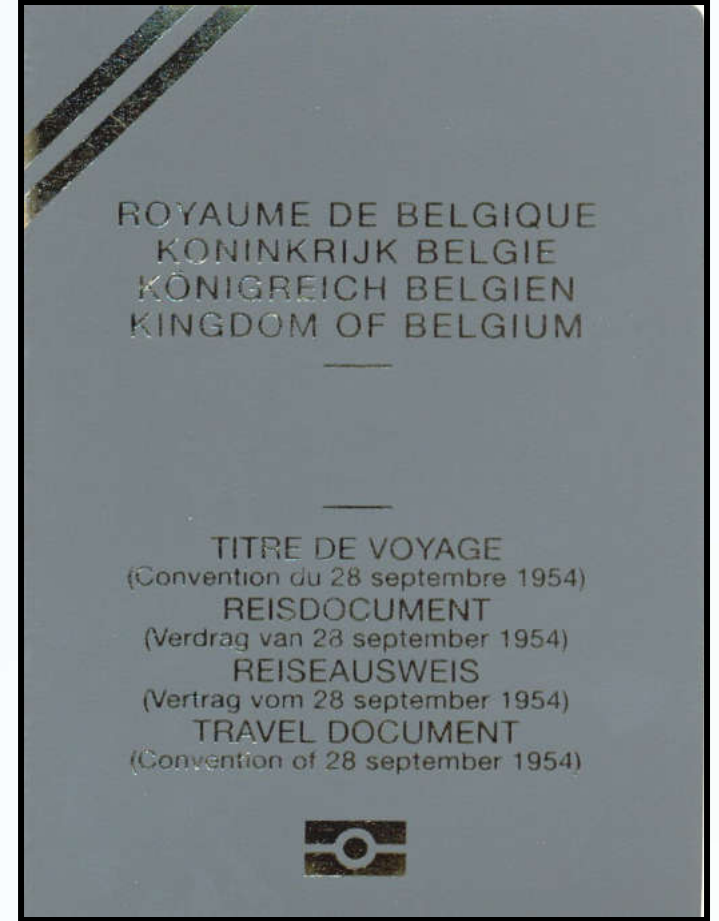
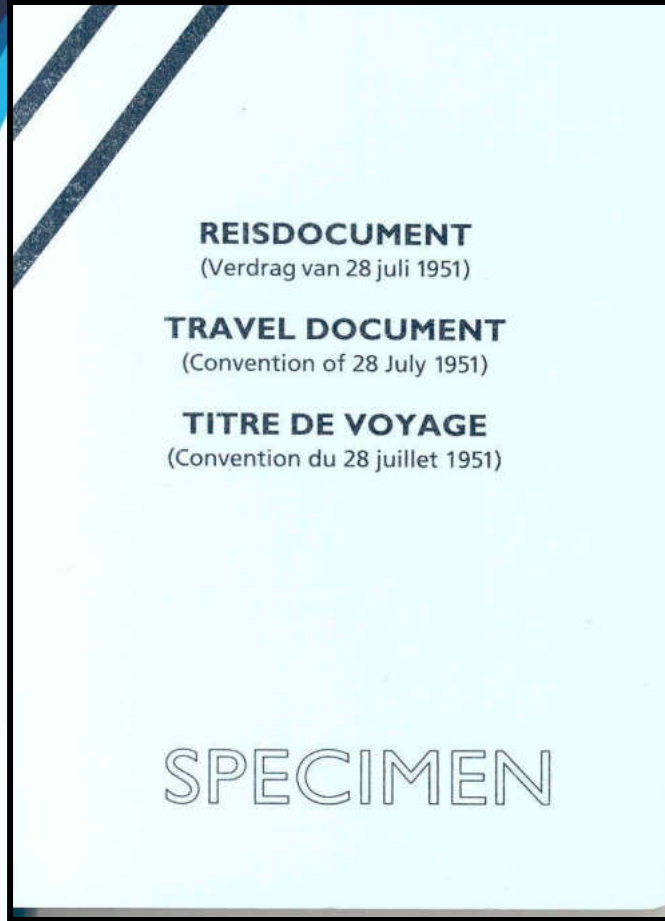
PASAPORT/VİZE



PASAPORT/VİZE

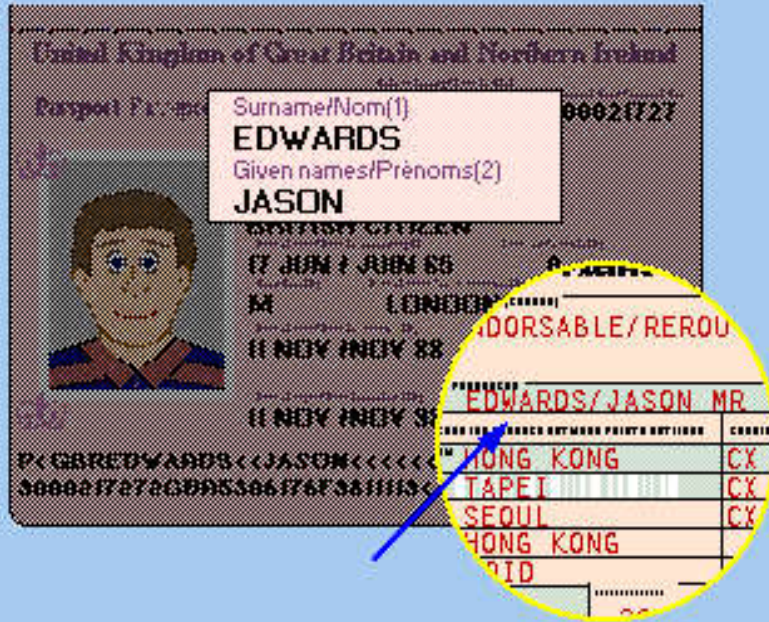


HAYMATLOS PASAPORT



Vatandaşlığını kaybetmiş ya da kendi isteği ile bir ülke vatandaşı olmayan kişilere Haymatlos denir. Bütün Haymatlos evrakları verildikleri ülke hariç her ülke için konsolosluk vizesi gerektirir.

PASAPORT/VİZE




CHECK LIST




PASAPORT/VİZE

Visa for Thailand



Visa for New Zealand



CHECK LIST

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

will be permitted to enter New Zealand for a period of ONE month provided entry is made before 17 Feb 1995

PASAPORT/VİZE

Malaysian Pass

THIS PASSPORT IS VALID FOR ALL COUNTRIES EXCEPT:

Israel.

CHECK LIST



VİZE

Vize, gidilecek olan ülkenin yetkili konsolosluklarından alınan ülkeye giriş iznidir. Vize o ülkede ikamet hakkı vermez, geçici bir süre kalma hakkı sağlar. Vizeler seyahat edilecek ülkenin büyükelçiliğinin konsolosluk bölümünden, başkonsolosluğundan, konsolosluğundan ya da sınır kapılarından alınır.

Bir ülkeye hangi yabancının girebileceğine karar vermek, uluslararası hukuka göre, o devletin egemenlik yetkilerindedir, bu husus tartışılmaz bir kuraldır. Devletin bu yetkisi uluslararası hukuk bakımından tartışılmazdır.

VİZE İHLALİ

Vize ihlali, vizeyi veren ülkede alınan vizenin üzerinde belirtilen süreden fazla kalmak veya vizeyi verilmiş amacı dışında kullanmaktır. Örneğin bir öğrenci vizesi ile çalışmak veya turist vizesi ile öğrenim görmek veya tek bir sefere izin verecek şekilde düzenlenmiş bir vizeyi birden fazla giriş için kullanmaya çalışmak vize ihlalidir.

VİZE KONTROLUNDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR

- Pasaport ve vize üzerindeki isimlerin aynı olup olmadığı karşılaştırır.
- Vizenin başlangıç ve bitiş tarihleri kontrol edilir.
- Vizenin giriş sayısı kontrol edilir.

Single: Tek girişlik vize

Double: Çift girişlik vize

Multiple: Çok girişli vize

- Vizenin ne amaçla verildiğini gösteren haneye bakılır.
- Vizenin maksimum kaç gün kalış hakkı verdiği kontrol edilir.

VİZE ÇEŞİTLERİ

TRANSİT VİZE: Kişiler çıkış yaptıkları ülkeden üçüncü bir ülkeye, gümrük sahasından ayrılarak veya ayrılmadan ikinci bir ülke üzerinden geçiş yapıyorlarsa, ülkeler arası anlaşmaya göre ikinci ülkeden üçüncü ülkeye geçiş için alınan vize “Transit Vize”dir.

A TİPİ VİZE 24 SAATLİK VİZE: (Havalimanı için geçerlidir, ülkeye giriş hakkı tanımaz.)Yolcunun seyahatine 24 saat içinde havayolu ile devam etmesi ve rezervasyonlu biletinin mevcut olması gerekmektedir. Yolcu hava tarafında transfer olacağı uçağı bekler.

B TİPİ TRANSİT VİZE yürürlükten kalkmıştır.

TURİSTİK VİZE (C TİPİ VİZE): Tüm “Shengen “ülkeleri için geçerlidir. Turistik veya iş amacıyla verilen vize tipidir. Tüm üye

UZUN SÜRELİ VİZE (D TİPİ VİZE): Evlilik, çalışma, öğrenim gibi durumlar için uzun süreli kalış amacıyla verilen vizedir. D tipi vize aslında oturma müzadesi alabilmek için gerekli şartları sağlayan kişilere verilen vizedir.

SCHENGEN VİZESİ: Haziran 1985'te 5 Avrupa Birliği üyesi ülke; ülkelerini ayıran sınırları kaldırarak mal ve insan dolaşımında tek bir ülkeymiş gibi davranacakları bir ortak politika belirleyerek Schengen Zone/ Shengen Alanı oluşturdular. Schengen Vizesi ile Schengen Alanında bulunan diğer ülkelere vizesiz seyahat edilebilir. Seyahat birkaç Schengen Ülkesini kapsıyorsa ilk olarak hangi ülkeye gidiliyorsa o ülkenin konsoloslukuna başvurulması dikkate alınan hususlardandır. Herhangi bir Shengen Ülkesi konsolosluktan alınan vize tüm Schengen ülkeleri için geçerlidir. Ancak hiç bir Schengen ülkesi birbirinin adına vize veremez. İngiltere gibi ülkeler Avrupa Birliği üyesi olsalar da Schengen Vizesine dâhil değildir.

Schengen Ülkeleri

1. Austria
2. Belgium
3. Czech
4. Republic
Denmark
5. Estonia
6. Finland
7. France
8. Germany
9. Greece
10. Hungary
11. Iceland
12. Italy
13. Latvia
14. Lithuania
15. Luxembourg
16. Malta
17. Netherlands
18. Norway
19. Poland
20. Portugal
21. Slovakia
22. Slovenia
23. Spain
24. Sweden
25. Switzerland
26. Liechtenstein

SCHENGEN VİZESİ

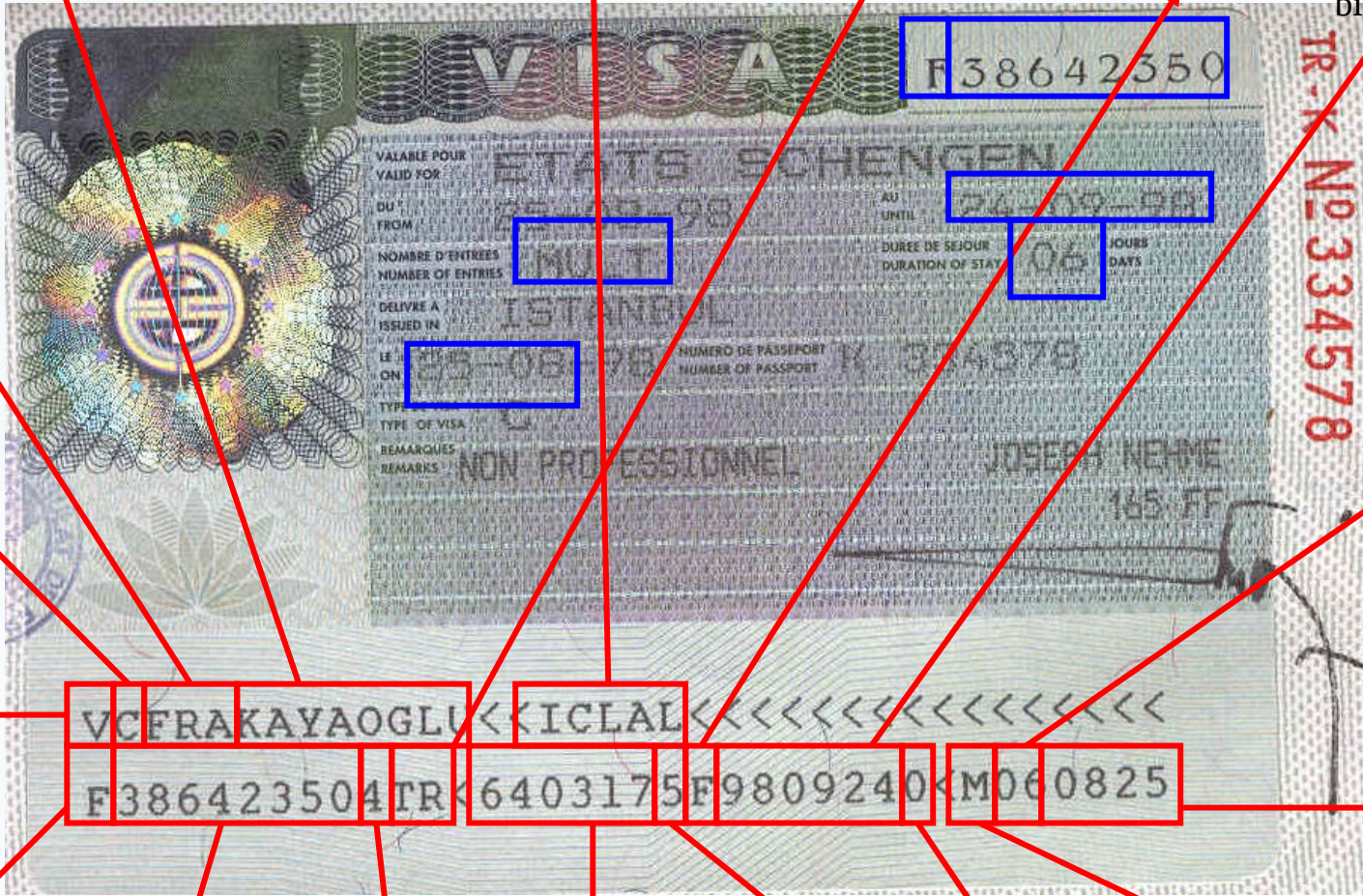


Vize alanın soyadı

Vize alanın adı

Milliyeti

Cinsiyeti

Vizenin
bitiş tarihi

TR-K No 334578

Toplam
kalış süresiVeriliş
tarihi

Hangi ülkeye ait

Sınıfı

Vize

Hangi ülkeye ait

Vize seri no

Yanıtıcı
rakam

Doğum tarihi

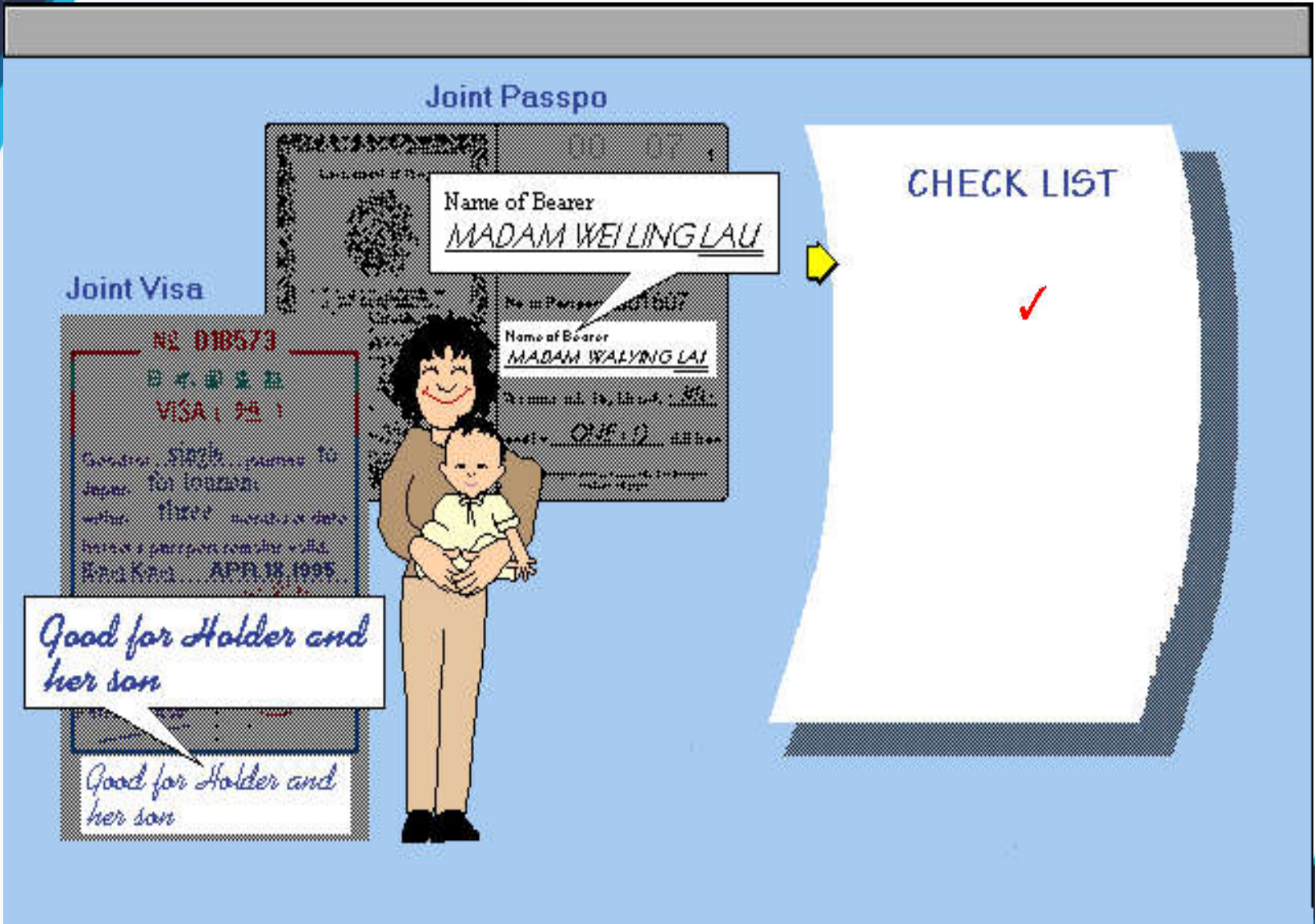
Yanıtıcı rakam

Vizenin kullanım adedini
gösteren harf

Yanıtıcı rakam

www.erdogan.edu.tr

PASAPORT/VİZE



Joint Passpo

Name of Bearer
MADAM WEILING LAU

No. in Passport: 001607

Name of Bearer
MADAM WYALING LAI

Acquisit. date, issued: 01.12.1995

Joint Visa

№2 D18573

日本国入国
VISA (99)

Gender: S... names: TO
Japan for tourism
within three months of date
issue a passport similar valid
End. Kind... APR. 18, 1995

Good for Holder and her son

Good for Holder and her son

CHECK LIST

✓

PASAPORT/VİZE

Single Entry Visa



Thailand. This visa must be utilized before **16 JUN 1994**

Double Entry Visa

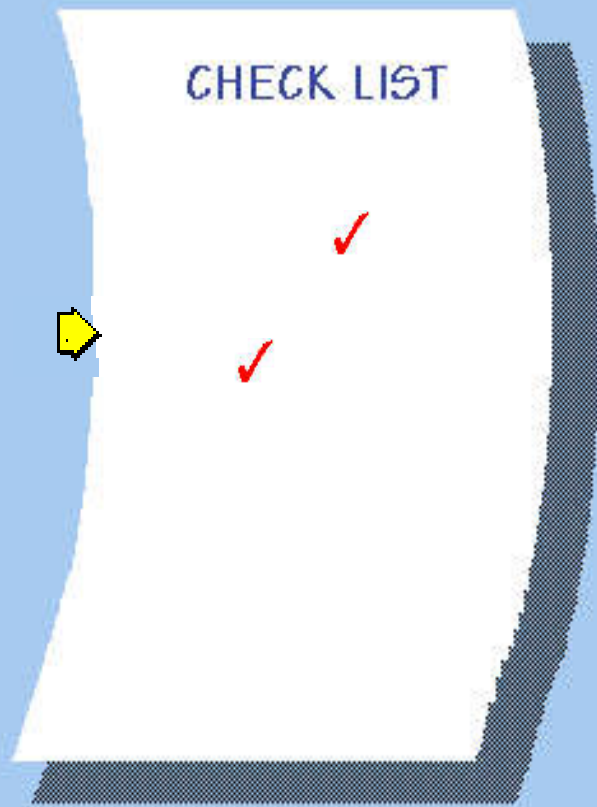


Multiple Entry Visa



VALID UNTIL 23OCT95 **MULTIPLE TRAVEL**

CHECK LIST



PASAPORT/VİZE

Single Entry Visa



Thailand. This visa must be utilized
before **16 JUN 1994**

Double Entry Visa



CHECK LIST



Multiple Entry Visa



VALID UNTIL **23 OCT 95** MULTIPLE TRAVEL

YOLCU PROFİLİ

- ✓ Kimi zaman yolcunun tüm seyahat dokümanları varış noktasına girmek için uygun olsa da davranışları, giyim kuşamları vb etkenler yolcunun seyahati konusunda şüphe uyandırabilir.
- ✓ Haklı gerekçeler varsa yolcu seyahati ile ilgili olarak sorgulanabilir, kendisine seyahatinin amacı, varışta kalacağı yerin adresi, otel rezervasyonu, yanında taşıdığı para sorgulanabilir.
- ✓ Gerekirse uçuşa kabulü uygun görünmeyip reddedilebilir. Bu havayolunun kanuni hakkıdır.

Aşağıdaki noktalar yolcunun dokümanlarını bir daha kontrol etmemizi gerektirir.

- Yolcunun olağandışı, sinirli veya koşullara uyumsuz davranışları
- Yolcunun hiç bagajsız veya boş bagajla seyahat etmesi
- Yolcunun uçuş parkurunun olağandışı veya mantıksız oluşu
- Yalnız gidiş bileti ile seyahat etmesi
- Yolcunun uçuşu gerçekleştirdiği sınıfa uyumsuzluğu
- Check-in kontuarına son anda gelen yolcular
- Pasaportunu ya da oturum kartını taşıdığı ülkenin dilini konuşamayan yolcular
- Yalnız seyahat eden genç erkek yolcular

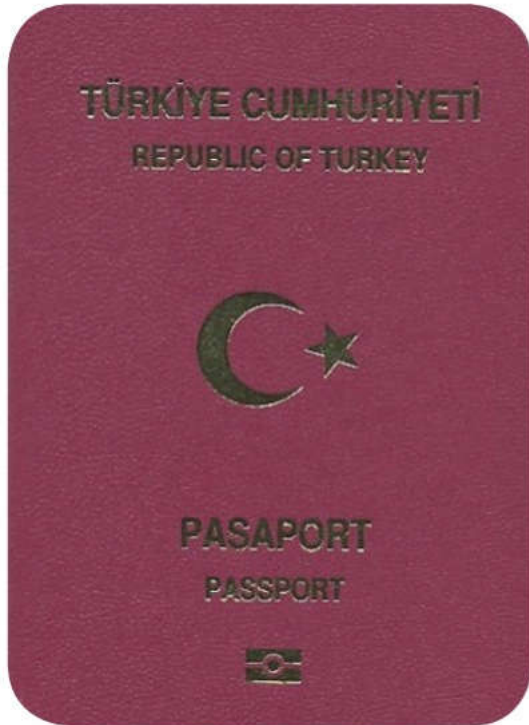
SAHTECİLİK

Sahte doküman, esas olarak gerçektir ama üzerinde izinsiz değişiklik yapılmıştır. Sahtecilik konusunda şüpheye düşülen durumlarda dikkat edilecek noktalar aşağıdaki gibidir:

- Ön kapak: Kapak görüntü olarak nasıl? Üzerinde delikler var mı? Ön ve arka kapak pencereleri birbirini tutuyor mu? Dikkatli incelemek gerekir.
- Numaraların ya da harflerin çevresinde bir kazıntı var mı?
- Diğerlerinden farklı bir yazım stili dikkati çeliyor mu?
- Yazı ve imzalarda kullanılan mürekkep aynı mı farklılık var mı?
- Özellikle elle ya da makinayla yazılan yazılarda değişiklik olup olmadığı sorgulanmalıdır.
- Gerçek pasaport pasaporttaki fotoğrafa benzeyen bir kişi kullanıyor mu?
- Daha önceki kuşkulu seyahatleri saklamak, yapılmış olanları göstermemek için herhangi bir oynama yapılmış mı sorgulamak gereklidir.
- Tamamen sahte olarak basılmış pasaportlarda kalitesiz kâğıt ultraviyole altında parlak
- Tüm dünya pasaportlarında su geçirmez filigran bulunmaktadır.
- Soğuk damgada sahte olabilir damgada hangi emniyet

OTURUM BELGELERİ

D tipi vize ile ilgili ülke topraklarına iş, eğitim veya aile birleşimi sebeplerinden dolayı giden misafir ilgili otoriteye; oturum için neden gösteren evraklarla birlikte izin başvurusunu yapar. Gerekli değerlendirme sürecinden sonra uygun görüldüğü takdirde kişiye belli süreli oturum ve çalışma izni verilir. Oturum evrağı tek başına yeterli seyahat evrağı değildir; mutlaka kişinin pasaportuda olmalıdır.



ÜLKEYE GİRİŞİ KABUL EDİLMİYEN YOLCULAR (INADMISSIBLE PASSENGER-INAD)

Geçersiz, sahte, tahrif edilmiş seyahat dokümanları taşıdıkları, vize gerektiği halde alamadıkları veya vize ihlalleri nedeniyle bazen de neden belirtilmeksizin ülkeye girişleri güvenli bulunmayıp, sakıncalı bulunarak ülkeye girişleri resmi makamlarca kabul edilmeyen yolculardır. Bu yolcular, kendilerini getiren havayolu tarafından en geç 24 saat içinde geldikleri ülkeye geri gönderilmek zorundadırlar. INAD yolcunun elinde dönüş bileti varsa bu bilet kullanılır yoksa yolcuyu getiren havayolu dönüş biletini temin etmeye zorunludur. INAD misafirin pasaportuna 4 tarafı çeltikli INAD kaşesi vurulur. Bu kaşeyi gördüğümüzde misafirin kaşe üstündeki tarihte ilgili ülkeye giriş



INAD misafirin pasaportuna 4 tarafı çeltikli INAD kaşesi vurulur. Bu kaşeyi gördüğümüzde misafirin kaşe üstündeki tarihte ilgili ülkeye giriş yapamadığı ve INAD olduğu anlaşılır.

SINIR DIŞI EDİLEN YOLCULAR (DEPORTEE-DEPO)

Ülkeye, yasal olan veya olmayan yollardan daha önce giriş yapmış fakat resmi makamlarca herhangi bir nedenle sınırdışı edilmesine karar verilmiş yolculardır. Yolcunun bileti yabancılar şubesi tarafından satın alınır. Yabancılar şubesinden bir sivil polisle kontuara başvuran deport yolcuya biniş kapısına kadar eşlik edilir. Deporte yolcunun evrakları uçuş süresince kabin amiri tarafından muhafaza edilir. DEPA: Deporte yolcuların uçuşun emniyeti için tehlike arz edebileceği düşünülürse bir veya iki polis uçuş süresince de deport yolcuya eşlik edebilirler. DEPU: Eskort olmaksızın, yalnız uçan deport yolcudur.

Yolcu Hizmetleri



ÖĞR. GÖR. NAZLI EBRU
AKDENİZ

Kayıp Bagaj



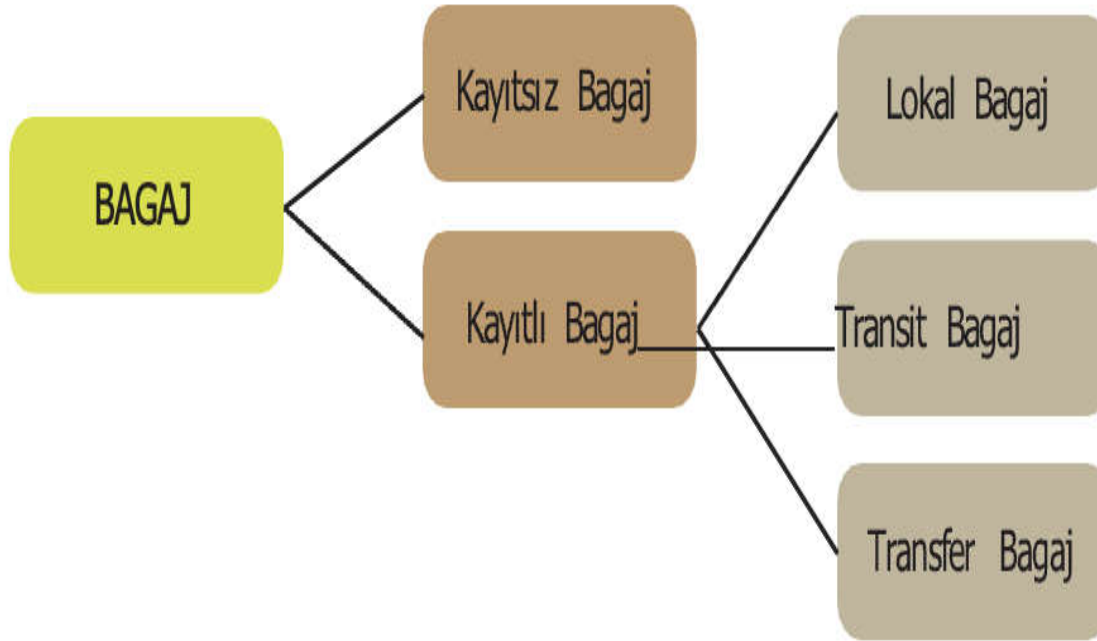
- Havayolu taşımacılığındaki büyümeye paralel olarak rekabet de her geçen gün artmaktadır.
- Havayolu işletmelerinin artan rekabet ortamında bagaj gecikmelerini, bagaj kayıplarını ve bagaj hasarlarını mümkün olan en az seviyede tutması önemlidir.
- Yolcu hizmetleri kapsamında verilen bagaj işlemleri yolcu memnuniyetinde önemli bir rol oynamaktadır.
- Yolcuların seyahatleri esnasında yanında taşıdığı giyimi, kullanımı, kolaylığı, rahatlığı için uygun veya gerekli olan nesne, madde ve diğer şahsi mallar **bagaj** anlamına gelir (THY, 2016).
- Dolayısıyla havayolu ile bir noktadan diğer bir noktaya taşınan yolcuların bagaj işlemlerinin de bu ihtiyacı karşılayabilecek nitelikte verilmesi gerekmektedir.
- Yolcunun gitmesi gereken noktaya ulaştırılması yeterli olmamakta, beraberindeki eşyanın yani bagajının da zamanında ve hasarsız ulaştırılmasına özen gösterilmelidir.

BAGAJ İŞLEMLERİ

- ✓ Bagaj işlemleri yolcuların havaalanına girişinden sonra check-in kontuarına gitmesiyle başlar.
- ✓ Havayolundan havayoluna ya da uçulan noktaya göre farklılaşmasına karşın check-in kontuarlarının yurt içi seyahatlerde 1 saat, yurt dışı seyahatlerde ise 2 saat öncesinde açılması, uçuşa 20 dakika kala kapatılması tavsiye edilmektedir (IATA, 2011)
- ✓ Uçuş türüne göre kayıtlı ve kayıtsız bagaj olmak üzere iki temel bagaj türü vardır.

Bagaj Türleri

Kaynak: THY, 2016



Kayıtsız bagaj: Yolcunun kendi nezaretinde taşıdığı kabin etiketli bagajlardır. Kabin ya da el bagajı olarak da tanımlanabilir.

Kayıtlı bagaj: Yolcu biletine kaydedilerek, tamamen taşıyıcı sorumluluğunda olan ve uçak altında (lower deck/kargo kompartımanı) taşınan bagajlardır.

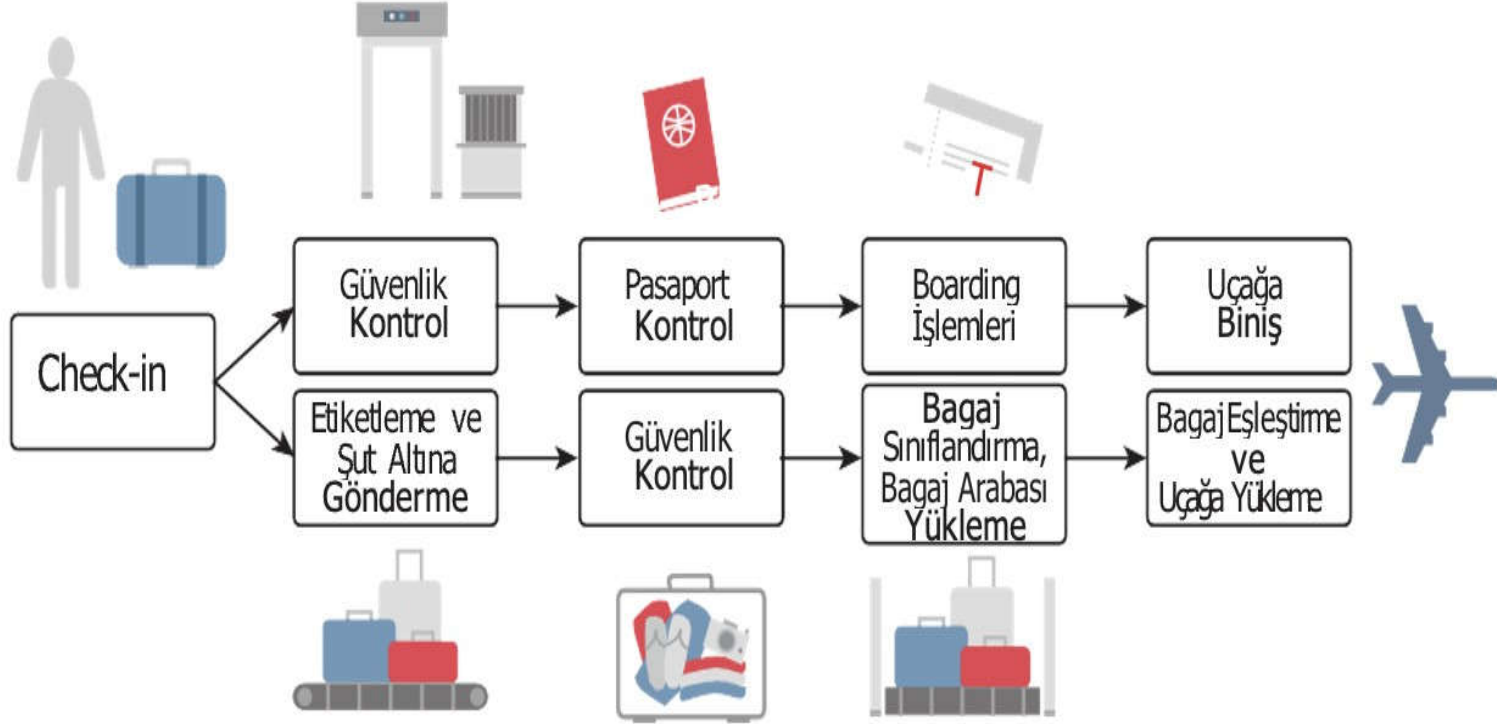
Lokal bagaj: Bulunulan havaalanında kontrol edilerek; etiketlenmiş bagajlardır.

Transit bagaj: Başka bir uçuştan gelerek aynı sefer numarası ile taşınmaya devam eden bagajlardır.

Transfer bagaj: Başka bir uçuştan gelerek farklı sefer numarası ile taşınmaya devam eden bagajlardır.

- ❖ Havaalanlarında işlem gören kayıtlı ve kayıtsız bagajlar gelen ve giden yolcu bagajları olarak ikiye ayrılmaktadır.
- ❖ Havaalanı yer hizmetleri işletmesi görevlileri gidiş terminalin- de bagaj işlemlerini gerçekleştirmektedir.
- ❖ Görevliler havayolu yolcusundan uçuşa kabul (check-in) aşamasında aldıkları her bir parça için bir bagaj tanıma kartı (bagaj etiketi) düzenleyip bagajı uçağa yüklenmek üzere muhafaza altına alırlar.
- ❖ Uçuşa kabul sürecinde yolcuya ait kalkış ve iniş meydanı, adı, soyadı, adres, telefon numarası gibi bilgileri içeren bir bagaj etiketi görevliler tarafından hazırlanarak ve bagaj etiketlenir.
- ❖ Bagaj etiketi bagaj üzerine yapıştırılır.

Bagaj Kabul ve Bagajın Uçağa Yüklenme Süreci



- Şekilde de görüldüğü gibi uçuşa kabul işleminden sonra yolcu ve kayıtlı bagaj birbirinden ayrılır.
- Yolcular bu noktadan sonra güvenlik kontrolünden geçer. Eğer uçuş uluslararası ise yolcular pasaport kontrol işlemlerini de yaptırmak zorundadır.
- Yolcular uçağa kabul (boarding) işleminden sonra uçağa binerler.

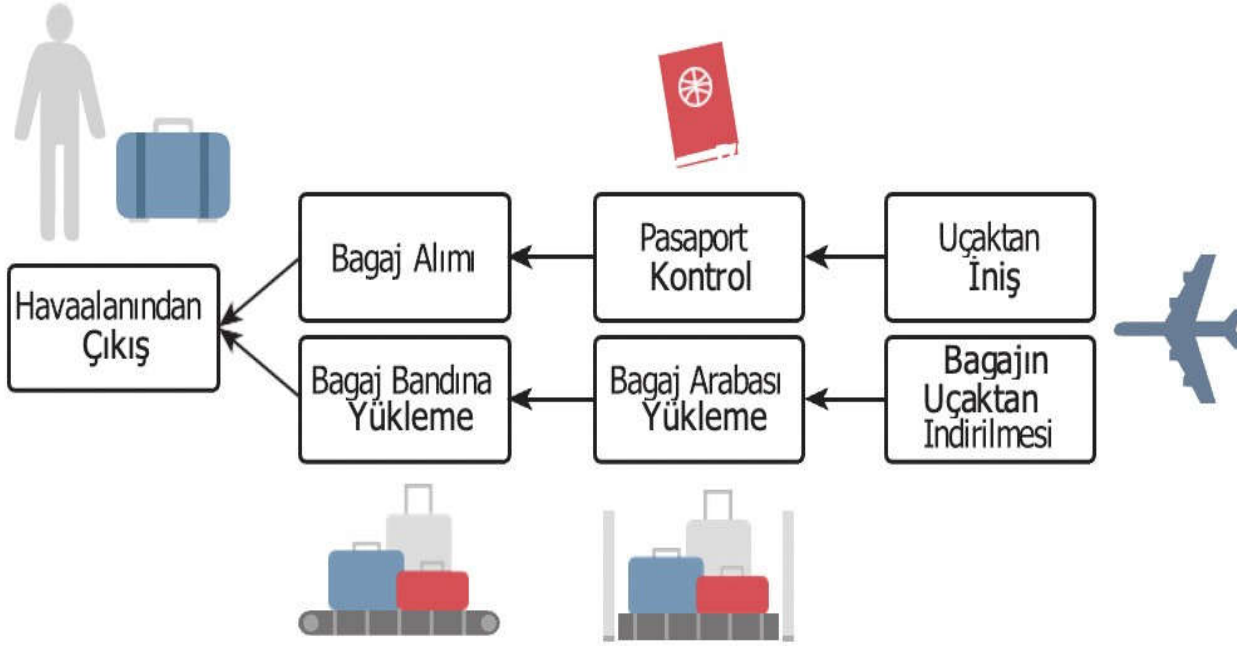
- Bagaj işlemleri yolcu işlemlerine göre daha karmaşıktır. Bagajın havaalanı süreçleri esnasında kat etmesi gereken mesafenin ve işlemlerin fazla olması gecikme, kayıp ve hasarlı bagajların temel nedenidir.
- Bagaj, kabul işlemlerinden sonra şut altı olarak adlandırılan havaalanının bagaj sınıflandırma yükleme işlemlerinin yapıldığı bölüme yönlendirilir.
- Yönlendirme işlemlerinde genellikle aktarma konveyörü kullanılır. Aktarma konveyörü check in kontuarından bagaj arabasına kadar otomatik bir şekilde bagajın taşınmasını sağlar. Bagajlar şut altında güvenlik kontrolünden geçerler. Bagaj güvenlik taraması ihtiyaca göre farklı seviye ve aşamalarda gerçekleştirilebilir.

Bu aşamalarda kullanılan teknolojilerden bir bölümü aşağıdaki gibi sıralanabilir (Tavnewsport, 2016):

- Patlayıcı tarama sistemi (Explosive Detection System - EDS)
- X-Ray güvenlik görüntüleme sistemi (Security Screening System - X-Rays)
- X-Ray bilgisayar tomografisi (Computer Tomography X-Ray- CTX)
- İyon tarayıcı (Ion Scanner-IONSCAN)

- Güvenlik kontrolünden geçen bagaj, üzerindeki etiketler sayesinde yüklenecekleri uçaklara göre ayrılarak sınıflandırılır.
- Ayrılan bagajlar, bagaj arabalarına yüklenir.
- Bagaj arabaları, bagajları uçakların altına götüren römorklardır.
- Yükleme yapılacak uçağın havaalanına inişinde bir gecikme olması hâlinde bagajlar özel bir bölgede toplanarak bekletilir.
- Uçak altına götürülen bagajlar, bagaj arabalarından indirilerek uçağa yüklenir.
- Güvenliğin sağlanabilmesi için uçağa binmeyen yolcu bagajlarının da uçağa yüklenmemesi gereklidir. Bu nedenle bagajlar ve uçağa binmek için uçağa kabul sürecinden geçen yolcular eşleştirildikten sonra bagajlar uçağa yüklenir.

- Giden bagaj işlemlerinin karmaşıklığı nedeniyle bagaj işlemlerinin talep ve kapasiteye bağlı planlanması gerekmektedir.
- Havaalanında giden yolcu için uçuşa kabul (check-in), dolayısıyla bagaj işlemleri planlaması uçağın planlanan kalkış saatinden çok önce başlamaktadır.
- Planlamada hangi uçuşun hangi şuta düşeceği ve aktarma konveyör kapasitesi hesaplanır. Bagaj aktarma konveyörleri, şut altı ve uçuş bilgi ekranları (timetable) birbirine bağlı şekilde çalışarak yolcuları, yolcu hizmetleri ve diğer görevlileri bilgilendirmektedir (Tav-newsport, 2016)



*Bagajın Uçaktan
İndirilmesi ve Teslim
Süreci*

- Uçağın inişine müteakip bagaj ve yolcular uçaktan indirilir.
- Uçuş uluslararası ise yolcular, pasaport kontrolünden geçerek bagajlarını teslim alacağı alanda bagajlarını beklerler.
- Bagajlar uçaktan indirildikten sonra bagaj arabasına yüklenerek terminal binasına taşınır. Bagaj arabaları terminal binasında boşaltılarak bagajlar aktarma konveyörüne yüklenir. Resimde de görüldüğü gibi giden yolcu terminalinde bagaj alma bölgesinde yolcu ve bagajlar buluşur.

GECİKEN, KAYIP VE HASARLI BAGAJLAR

Geciken ve Kayıp Bagaj

Havayolu işletmesi olağan bir süreçte kayıtlı bagajı yolcuyla aynı uçuşta taşır. Fakat taşıma işlemlerinde aksaklıklarla karşılaşılabilir. Bu durumda uçuşunu tamamlayan yolcu, bagajı varış havaalanına ulaştırılamadığından terminal binasında bagajını alamamaktadır.

Yapılan araştırmalar sonucunda bagajların gecikmesinin iki temel nedenin olduğu ortaya çıkmıştır. Bunlar (SITA, 2015):

- Bagajın yanlışlıkla farklı uçağa yüklenmesi,
- Bagajın yolcu ile beraber uçağa (kargo bölümüne) yüklenememesi.

- Bu aksaklıklardan biri ile karşılaşılması durumunda bagaj gecikmeli olarak yolcuya teslim edilmekte veya süreç içerisinde tamamen kaybolabilmektedir.
- SITA tarafından yapılan araştırmalarda, kayıp bagaj oranının 2007 yılına kadar yıldan yıla arttığı tespit edilmiştir. Yukarıda temel olarak ele alınan **bagajların gecikme nedenleri aşağıdaki gibi detaylandırılabilir** (SITA, 2015):

Bagajın aktarmalı uçağa yetişememesi:

- ✓ Transfer uçuşlarda yolcular bir uçaktan diğer uçağa aktarılmaktadır. Transfer işlemlerinde genellikle yolcular bagajsız şekilde diğer uçağa geçerler.
- ✓ Bagaj, havaalanı yer hizmetleri personeli tarafından yolcunun geldiği uçaktan indirilerek yolcunun bindiği uçağa yüklenir.
- ✓ Bagajın indirilmesi veya yüklenmesi sırasında zamanlama çok önemlidir. İndirme ve yükleme işlemleri sırasında karşılaşılan aksaklıklar gecikmelere ve bagajın transfer noktasında kalmasına neden olmaktadır.

Bagajın uçağı yüklenmemesi:

- ✓ Yolcu hizmetleri görevlisi yolcuların bagajlarını teslim aldıktan sonra bagajları şut altı alanına göndermektedir.
- ✓ Uçuşa kabul aşamasından, bagajın yüklenme aşamasına kadar geçen süre içerisinde yaşanacak aksaklıklar bagajın uçağı yüklenememesine neden olmaktadır.

Etiketleme hataları:

- ✓ Uçuşa kabul sürecinde bagaj etiketinin iyi yapıştırılmaması, yanlış etiket yapıştırılması gibi hatalar yolcu bagaj sınıflandırma sürecinde hatalara ve yolcu bagajlarının kaybolmasına neden olmaktadır.

Güvenlik ve gümrük taramaları nedeniyle bagaj gecikmeleri:

- ✓ Şut altında bagaja güvenlik ve gerekli durumlarda gümrük taraması yapılır. İşlemler sırasında yolcu bagajı ayrıntılı tarama işlemine alınabilir. Güvenlik uygulamaları sırasında şüpheli görülen bagajların işlemi genellikle diğer bagajlardan uzun sürer. Bu durumda bagaj yolcu ile beraber uçağa yüklenemeyebilir.

Yolcu bagajlarının karışması:

- ✓ Varış havaalanında uçaktan inen yolcu ve boşaltılan bagajlar, geliş terminalindeki bagaj alma alanında buluşurlar. Yolcu bagajlarının karışmasının başlıca nedenleri arasında bagaj alma işlemlerinde güvenlik önlemlerinin olmaması yer alır.

Yükleme ve indirme hataları:

- ✓ Yolcu bagajlarının bagaj arabalarına konulması sırasında yapılan hatalar nedeniyle bagajlarda gecikme ve kaybolmalar meydana gelebilmektedir.

Yasal düzenlemelerin süreçlere etkisi:

- ✓ Bagaj gecikmeleri ve kayıplarının kök sebeplerinden biri de yasal düzenlemeler nedeniyle bagaj süreçlerinin artması ve karmaşık hâle gelmesidir. 11 Eylül 2001'de ABD'de uçaklar kullanılarak yapılan terörist saldırılar, bagaj güvenlik tarama uygulamalarının artmasına neden olmuştur. Bunun yanında güvenlik nedeniyle uygulamaya konulan kabinde sıvı kısıtlaması uygulamaları da kargo bölümlerinde bagaj hacminin artmasına yol açmaktadır. Artan yoğunluk bagaj kayıp ve gecikme oranlarını da arttırmaktadır.

- Yayınlanmış olan raporlara göre 2007 yılında kaybedilen veya gecikmeli olarak sahibine ulaştırılan bagaj sayısı 42 milyonu aşmıştır.
- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA: International Air Transport Association) yapmış olduğu düzenlemeler ve havaalanları tarafından kullanılan teknolojiler sayesinde 2014 yılında kayıp bagaj oranı 2007 yılına oranla %48,5 oranında düşmüştür. 2014 yılında dünyada kayıp, geciken ve hasarlı bagajların sayısı 2.1 milyondur.

- 2007 yılında her bin bagajdan 18,9'u kaybolurken 2014 yılında kayıp oranı her bin bagajda 7,3'e düşmüştür. 2014 yılında hava taşımacılığı sistemi dünyada 3.3 milyar yolcuya hizmet verirken hava araçlarına yüklenen toplam yük miktarı %79,7 artmıştır.
- Artan işlem hacmine rağmen yanlış elleçlenen bagaj miktarında önemli oranda düşüş sağlanmıştır (SITA, 2015). Uluslararası havacılık kuruluşları ve havacılık işletmeleri kayıp bagajların %98'nin sahibine ulaştığını belirtmektedir.

Hasarlı Bagaj

Bagajların kabulü, uçağa yüklenmesi, uçaktan indirilmesi ve yolcu ile buluşma süreçlerinde otomatik ve manuel sistemler karma şekilde uygulanır. Elleçleme (handling) olarak adlandırılan bagajın uçağa yüklenmesi ve indirilmesi sürecinde yoğun insan gücüne ihtiyaç vardır.

İnsan hataları ve otomasyondan kaynaklı hatalar bagajlarda hasarlara neden olabilmektedir. Bu nedenlerden bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Bagajın aktarma konveyörü taşıma standartlarına (en, boy, ağırlık olarak) uygun olmadığı hâlde aktarma konveyörüne yüklenmesi,
- Bagajın aktarma konveyörüne yanlış yüklenmesi nedeniyle düşmesi,
- Bagaj arabasının aktarma konveyörünün altına doğru yanaştırılmaması nedeniyle bagajın zemine düşmesi,
- Elleçleme personelinin bagajı düşürmesi veya bagaj atma sırasında bagajın hasar görmesi,
- Uçak başına taşıma sürecinde bagajın bagaj arabasından düşmesi,
- Uçak içerisine yükleme veya uçaktan indirme sırasında kullanılan konveyörden bagajın apron zeminine düşürülmesi.

KAYIP VE HASARLI BAGAJ BAŞVURUSU

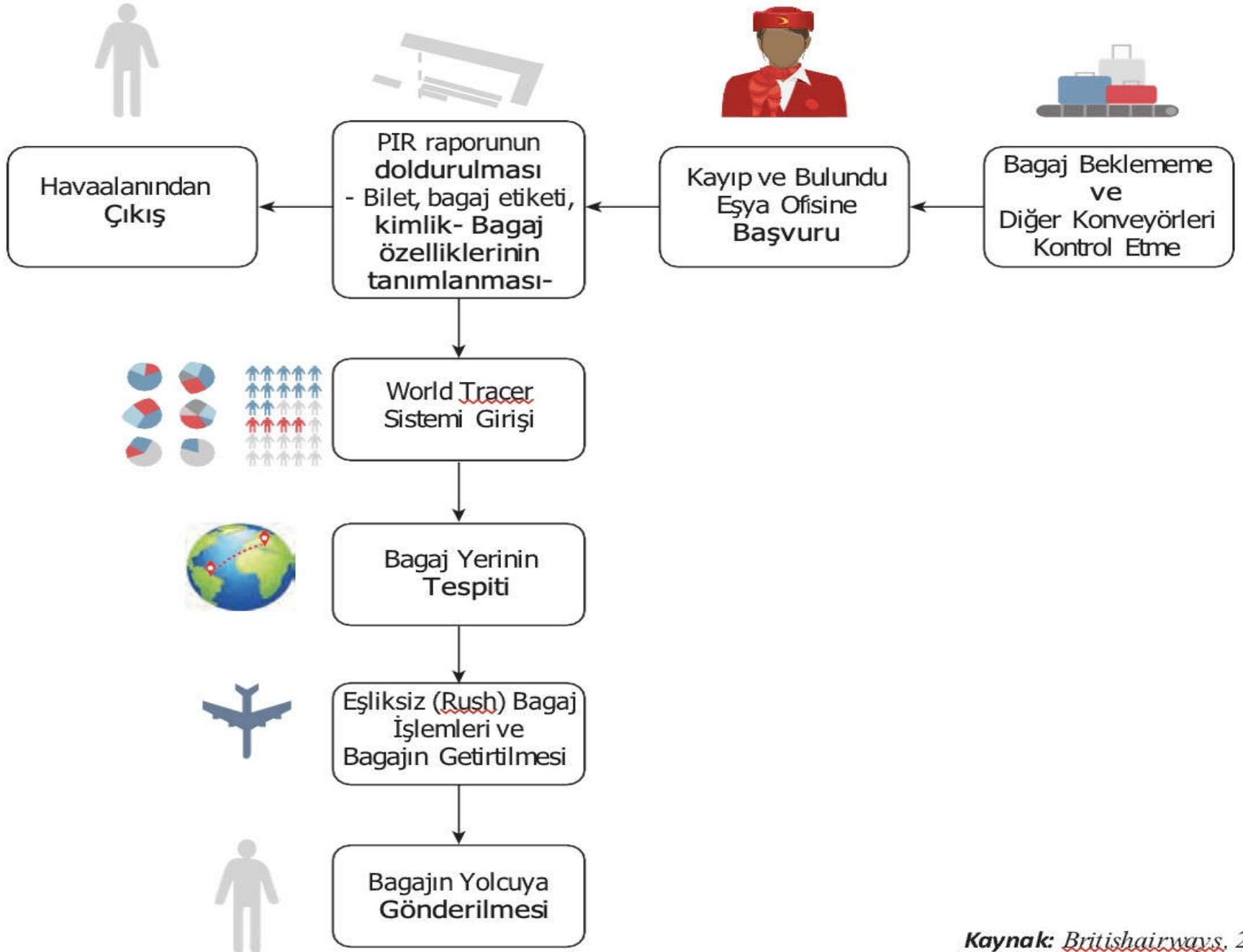
Yolcu ve bagajın varış havaalanı terminalinde buluşamaması veya bagajın hasarlanması hâlinde, yolcunun bu durumu havayolu işletmesi yetkililerine iletmesi gerekmektedir. Yolcunun beyanı ile başlayan süreçte, havayolu işletmeleri kullandıkları ortak kayıp bagaj sistemi ile kayıp bagajın bulunmasını sağlamaktadır.

- ✓ Havayolu yolcusunun aktarma konveyöründe bagajının çıkmaması durumunda diğer konveyörleri kontrol ederek bir süre daha beklemesinde fayda vardır.
- ✓ Uçaktan indirilen bagajların tamamı aynı anda aktarma konveyörüne indirilemeyebilir. Bu durumda bagajlar grup grup aktarma konveyörüne indirilir.
- ✓ Yolcu, bagajının son grupta yer alma olasılığını değerlendirerek bir süre daha bekleyebilir. Bunun yanında yolcu tarafından sık yapılan hatalardan biri yanlış konveyörde bagajını aramasıdır. Bu nedenle bagajının kaybolduğunu düşünen yolcunun diğer aktarma konveyörlerini kontrol etmesi ve bir süre daha beklemesi tavsiye edilir.

Yolcunun bagajını bulamaması durumunda havayolu işletmesinin veya havayolu işletmesi adına işlem yapan kayıp ve buluntu eşya birimine (lost and found office) başvurması gerekmektedir.

- ✓ Kayıp ve buluntu eşya biriminde yer alan yolcu hizmetleri görevlileri yolcudan biletini, bagaj etiketini ve kimlik belgesini alarak işlem yapar.
- ✓ Bu işlemler sırasında yolcudan bagajın tanımlanmasını kolaylaştırıcı bilgiler de istenmektedir.
- ✓ Yolcunun vermiş olduğu bilgi ve belgeler ile PIR (Eşya düzensizlik raporu-Property irregularity report) raporu düzenlenir.
- ✓ PIR raporu kayıp, hasarlı, sahihsiz veya etiketsiz bagajlar için düzenlenen bir rapordur.

- ✓ PIR raporunun doldurulması ardından yolcular havaalanından ayrılırlar.
- ✓ PIR raporu ile beraber şekilde görüldüğü gibi kayıp ve buluntu eşya işlemleri başlar.



Kayıp ve Buluntu Eşya Birimi

Kayıp ve buluntu eşya birimi (lost and found office) iç ve dış hat uçuşlarda gelen/giden yolcuların bagajları ve şahsi eşyaları ile ilgili sorunların (bagaj kaybı, hasar, unutulmuş eşya vb.) çözülmesi için yardımcı olan birimdir.

Kayıp ve buluntu eşya biriminin yapmış olduğu işlemler ve belgeler aşağıdaki sıralanabilir:

- PIR (Propert Irregularity Report-Eşya Düzensizlik Formu) formunun doldurulması,
- AHL (Advise If Hold-Bekleme Bildirim Formu) formu doldurulması,
- Tekrar yönlendirme (Reroute) işlemleri,
- Nezaketen kayıp bagaj raporu (Courtesy AHL Report) düzenlenmesi,
- DPR (Damage and Pilferage Report-Hasar ve Hırsızlık Raporu) formunun doldurulması,
- OHD (Onhand-Elde Kalan Bagaj) tanımlama ve uygulamaları,
- Kayıp eşya gümrük ambarı işlemleri,
- Bagaj teslim tutanağı doldurulması,
- Uçak kabini içerisinde unutulmuş eşya işlemleri,
- Rush (Eşliksiz) bagaj işlemleri,
- Kalan bagaj (Left behind) işlemleri,
- BDO (Baggage Delivery Order-Buluntu Eşya Formu) formunun doldurulmasıdır.

PIR Raporu: PIR raporu şekilde görüldüğü gibi bir rapordur. PIR rapor içerisinde (ANA, 2016):


- PIR raporunun gönderileceği adresler,
- PIR raporunun doldurulma tarihi,
- Havaalanı ve havayolu işletmesi,
- Yolcu ismi,
- Bagaj etiket numarası,
- Bagaj rengi,
- Uçuş numarası,
- Uçuş tarihi,
- Bagaj tanımlayıcı bilgileri,
- Bagaj hasar bilgilerinin görsel şeması,
- Bagaj hasar türü ve bagaj hasar durumu,
- Yolcunun daimi adresi,
- Yolcunun geçici adresi,
- Bagaj gönderi talimatı,
- Pasaport numarası, sigorta durumu, acente bilgileri, PNR numarası gibi ek bilgiler
- PIR raporunu dolduran ve bagaj sahibinin imzaları yer alır.


PROPERTY IRREGULARITY REPORT (PIR) FOR CHECKED BAGGAGE
(To be completed in BLOCK LETTERS)


OPERATOR TRANSMISSION NOT REQUIRED FOR BOXES LEFT EMPTY


Address(es) A T L W M X S															
Originator L L				Date 				Time 							
Station where Bag was last seen															
Destination on Baggage Tag															
AHL															
Airport Carrier															
Passenger's Family name and Name on Bag NM															
Initials on the Bag or Passenger's Full Initials (maximum of 4) IT															
Carrier - Bag Tag Number				Carrier Bag - Tag Number				Carrier Bag - Tag Number							
Carrier - Bag Tag Number				Carrier Bag - Tag Number				Carrier Bag - Tag Number							
Colour Type Description															
Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes) RT															
Carrier - Flight Number				DATE (DAY/MO)				Carrier - Flight Number				DATE (DAY/MO)			
Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (1) Other markings/Notes/stickers on Bag (maximum of 58 characters) BI															
Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (2) Other markings/Notes/stickers on Bag (maximum of 58 characters) BI															
Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (3) Other markings/Notes/stickers on Bag (maximum of 58 characters) BI															
Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (4) Other markings/Notes/stickers on Bag (maximum of 58 characters) BI															
Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (5) Other markings/Notes/stickers on Bag (maximum of 58 characters) BI															

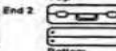
Damage Information Please indicate damage on these drawings.

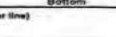
 Side 1

 Side 2

 End 1

 End 2

 Top

 Bottom

Type of Damage

Minor

Major

Complete

Condition

Good

Fair

Poor

Passenger's permanent address (maximum 2 lines of 58 characters per line) PA											
Temporary address (maximum 2 lines of 58 characters per line) TA											
Passenger's permanent phone number (maximum of 20 characters) PN						Temporary phone number (maximum of 20 characters) TP					
Lical delivery instructions (maximum 1 line of 58 characters) LD											
Free From Text (maximum 99 lines of 58 characters per line) FF											

Additional Elements

Passenger's Title PT		Number of Passengers NP		Language LA		Passport Number PP									
Ticket Number TK				PIR Record Locator PR				Frequent Flyer ID FL							
Weight of missing pc(s) BW				Reason for loss RL				Faur Station FS				Agent AG			
INSURANCE YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		if bag(s) locked ask for Key(s) and attach to PIR YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Key(s) attached YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Code of Combination Lock YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Overnight Kit Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>		Cash Advance paid YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					

This report does not involve any acknowledgement of liability

AGENT SIGNATURE _____ PASSENGER SIGNATURE _____

AHL Formu: Kayıp ve buluntu eşya biriminin düzenlediği bir diğer evrak kayıp bagajların gümrük bildiriminin yapıldığı AHL (Advise If Hold-Bekleme Bildirim Formu) formudur. AHL uluslararası uçuşlarda terminal geliş salonunda belli bir uçuşa ait bagajların tamamı bagaj aktarma konveyöründen teslim alındıktan sonra, yolcu tarafından yapılan kayıp bagaj başvurusu sonrasında yolcu gümrüklü sahadan ayrılmadan önce tutulan rapordur. Bu form, yolcu kayıp bagajının bulunduktan sonra gümrüklü sahadan sahibi olmaksızın çıkış yapabilmesine olanak sağlamaktadır.

Tekrar Yönlendirme İşlemleri: Tekrar yönlendirme işlemleri (Reroute) yolcunun uçuşunu gerçekleştireceği uçuş yerine (ilk uçuşu gereken uçuşa göre bagajı ile uçuşa kabul işlemleri yapıp) son anda uçuşunun değişmesi ve başka bir uçuşa dâhil olması durumunda yapılan işlemidir. Böylece bagaj sınıflandırma sürecinde muhtemel hataların önüne geçilir.

Nezaketen Kayıp Bagaj Raporu: Yolcu, kayıp bagajı ile ilgili bilet veya bagaj etiketi ibraz edemiyorsa nezaketen tutulan kayıp bagaj raporu (Courtesy AHL) doldurulur. Özellikle yolcunun birlikte seyahat ettiği başka bir yolcunun üzerine kayıt ettirilmiş bagajlarda (Pooled Baggage- Serbest Bagaj Haklarının Birleştirilmesi) bu duruma sıkça rastlanmaktadır. Tutulan rapora, “courtesy” ibaresi yazılarak bagajın durumu teknik bir terim ile ifade edilir.

DPR Formu: Bagajın hasarlanmasında doğrudan bir kasıt veya hırsızlık söz konusu olması durumunda ise DPR (Damage and Pilferage Report) düzenlenmektedir.

OHD Tanımlama ve Uygulamaları: Gelen ya da giden uçaklarından havaalanında kalan sahipsiz tüm bagajlar için OHD (Elde Kalan Bagaj-On Hand Baggage) işlemleri yapılır.

Kayıp Eşya Gümrük Ambarı İşlemleri: Uluslararası uçuşlarda kayıp eşyaların bildirim ve kayıp eşyaların getirilmesinde gümrük kontrol ve denetimi gerekmektedir. Bu nedenle kayıp eşya birimi gerekli bildirimleri yapmaktan sorumludur

Buluntu Eşya Formu: Bulunan eşyaların teslimi sırasında kayıp ve buluntu eşya birimi tarafından düzenlenen belgenin adı Buluntu Eşya Formu (Property Delivery Form) dur. Bu form içerisinde buluntu eşyanın niteliği ve neler içerdiği, bulunduğu tarih ve saat, bulunduğu yer, bulanın adı, soyadı ve görevi, teslim eden, teslim alan, kayıp eşya görevli- sinin imzalarının yer aldığı bölümler bulunur.

Eşliksiz Bagaj İşlemleri: Kayıp ve buluntu bagaj birimi kayıp bagajı bulduktan sonra yolculara gönderir.

Yolcuya göndermek amacıyla bagajlar uçağa yolcu eşleştirmesi yapılmadan yüklenmektedir.

Bu durum güvenlik açığına sebep olabilir. Bu nedenle uçağa yolcusuz yükleme yapılan bagajlara Rush Bagaj (eşliksiz bagaj) işlemleri yapılmaktadır. Bu bagajlar Rush bagaj etiketi ile etiketlenerek uçağa yüklenir.

Kayıp, Geciken ve Hasarlı Bagajları Azaltmaya Yönelik Tedbirler

Kayıp bagaj sürecinden önce yolcunun alabileceği tedbirler (Kokpit Aero, 2016):

- **Tanımlayıcı etiket:** Yolcu tarafından bagaj üzerine yapıştırılacak yolcu adının, soyadının, telefon ve/veya e-posta adresinin olduğu bir etiket bagajın kaybolması durumunda tanımlama için süreci oldukça kolaylaştırabilir.
- **Karışmayı önleyecek önlemler:** Yolcu bagajlarının genellikle boyut ve renk bakımından benzer olması bagajların karışmasına ve kaybolmasına neden olmaktadır. Yolcular farklı kişinin bagajını alıp gidebilmektedir. Bagajların karışmasını önleyecek kurdele vb. gibi önlemler kayıpları azaltmaktadır.
- **Uçuşa kabul işlemlerini erken yaptırmak:** Uçuşa kabul işlemlerinin son dakika yapılması durumunda bagaj elleçleme süreçleri zamanında tamamlanmayabilir .

Havayolu işletmeleri bu durumda uçakların gecikmemesi için bagaj yüklemesi yapılmadan uçuşa başlamakta ve geciken bagajları sonraki uçuş ile yollamaktadır.

- **Aktarmalı uçuşlarda ekstra önlemler:** Bagaj kayıpları ve gecikmeleri aktarmalı uçuşlarda daha fazla yaşanmaktadır. Yolcuların aktarmalı uçuşlarda bagaj bağlan- tısının havayolu işletmesi tarafından yapılıp yapılmadığını öncesinde öğrenmesi ve mümkünse kabin içine alınabilecek boyut ve kilolarda bagaj kullanması tavsiye edilmektedir.
- **Değerli ve önemli eşyalar:** Maddi değeri yüksek ve her an ihtiyaç duyulabilecek kıyafetler, ilaç gibi malzemelerin kabin bagajına alınması kayıp ve gecikme durumunda etkileri azaltabilir.

- **Önceki uçuşlardan kalan bagaj etiketlerinin çıkartılması:** Yolcu bagajları üzerinde bir önceki uçuştan unutulmuş bagajlar otomasyon sisteminde hatalara neden olabilmekte ve yolcu bagajı sınıflandırma gibi aşamalarda tanımlanmayabilmektedir.

KAYIP VE HASARLI BAGAJ TEKNOLOJİLERİ

Dünya genelinde kayıp ve buluntu eşya birimleri tarafından kullanılan en önemli teknoloji World Tracer teknolojisidir. Bunun yanında kayıp, hasarlı ve geciken bagajların önlenmesine yönelik birçok yeni teknoloji havaalanları, havayolları ve havaalanı yer hizmeti işletmeleri tarafından kullanılmaktadır. Bu teknolojiler doğrudan veya dolaylı olarak yolcu bagajlarındaki kayıp, gecikme ve hasarları azaltmayı ve kayıp buluntu eşya işlemlerini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır.

World Tracer Sistemi

World Tracer Sistemi IATA iş birliği ile geliştirilmiş olup hızlı ve düşük bir maliyetle kayıp bagajların bulunması ve geri gönderimini sağlamaktadır. World Tracer Sistemi bir veri ta- banı uygulamasıdır. World Tracer Sistemi 440 havayolu ve havaalanı yer hizmeti işletmesi tarafından 2800'den fazla havaalanında kullanılmaktadır (SITA, 2016).

World Tracer Sistemi ortak bir veri tabanı içine buluntu bagaj bilgilerinin standart olarak girilmesi ve bu veri tabanından kayıp bagajların aranması temeline dayanmaktadır. Havayolu, havaalanı ve havaalanı yer hizmetleri işletmeleri tarafından World Tracer veri tabanını kullanan ara yüzler geliştirilmiştir. Böylece işletmeler kendilerine özgü çözümler üretebilmektedir.

World Tracer Sistemi üzerinden yapılan işlemlerden bir bölümü aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- PIR,
- AHL,
- Non Tracing AHL Report (Nezaketen Düzenlenen Kayıp Bagaj Raporu),
- BDO (Baggage Deliver Order),
- RIT/RAT/ROT (Reinstate in Tracing) Dosyalarının yeniden aktif hâle getirilmesi,
- RCB (Recreate Baggage File) yanlışlıkla kapatılan dosyanın aktifleştirilmesi,
- RIB (Reassign in Baggage Management) yanlışlıkla başka havayolu adına açılan dosyanın düzeltilmesi,
- DPR (Damage and Pilferage Report),
- FWD (Create Forward File –FAH, FOH, ROH ve FLZ) işlemleri,
- Retrive (Listeleme),
- Mesajlar (SHC, TTY, PXF, TXF, EXF, Action File),
- PDI (Display Past Date File)

Bagaj Elleçleme Sistemi

Bagaj kabul, uçağa yükleme, uçaktan bagaj indirme ve bagaj teslim süreçlerinde yaygın olarak kullanılan sistemlerden bir tanesi BHS (Baggage Handling System-Bagaj Elleçleme Sistemi)'dir. BHS bir tür taşıma konveyör sistemi olup havaalanlarının önemli altyapı tesislerinden biridir. BHS sistemi kontrol edilmiş bagajları check-in kontuarlarından alarak hava aracına yükleninceye kadar geçen sürede işlemlerini yapan sistemin genel adıdır. Temel işlevi bagaj taşıma konveyörleri ile bagajın aktarılması olan BHS, aynı zamanda bagajın tanımlanmasını, sınıflandırılmasını ve doğru noktalara taşınmasını sağlayan bütünlük bir bilgi teknolojisini içerir.

Kullandığı bilgi sistemi teknolojileri sayesinde bagajların havaalanında doğru noktaya zamanında erişimi sağlamaktadır (How Stuff Work, 2016).

Bir BHS sistemi:

- Bagaj sıkışıklık taraması,
- Yoğunluk ayarlaması,
- Bagaj sayısının tespiti,
- Bagaj izlemesi,
- Bagajların yönlendirilmesi,
- Bagajların bekletilmesi,
- Bagaj güvenlik taraması gibi fonksiyonları içermektedir.

Gelişen teknolojiler ile birlikte BHS'lere yeni fonksiyonlar eklenmektedir. Örneğin, havaalanlarında kullanılan BHS'lerin bir bölümü yolcuların mobil telefonlarına kısa mesaj yollayarak bagaj durumunu bildirebilmektedir.

Şut Altı Kamera İzleme Sistemi

Havaalanı işletmeleri tarafından kurulan, havayolu ve yer hizmetleri işletmeleri tarafından izlenebilen güvenlik kameraları ile yolcu bagajlarındaki kayıp ve hasarlar azaltılabilmektedir. Örneğin, Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminalinde bagaj güvenliği ve bagajların zarar görmeden yolculara teslim edilmesi için bagaj ayrıştırma ve sevk alanı kameralar ile 24 saat izlenmektedir. Bu yolla kayıp ve hasarlı bagaj sorunu büyük ölçüde çözülmüştür (Cumhuriyet Gazetesi, 2011).

Şut altı kamera sistemleri bagajın uçuşa kabul işleminden sonra uçağa yükleninceye kadar geçen süreci ve gelen uçaktan indirilen bagajın yolcuya teslimine kadar olan süreci farklı açılardan görüntülemektedir. Kamera kayıtları görevli personel tarafından anlık olarak izlenmektedir. Ayrıca kayıtlar belirli bir süre saklanmakta ve ihtiyaç anında arşiv taraması yapılabilmektedir.

Özel Anten Tekniđi

IATA altında yer alan Bagaj alışma Grubu (Baggage Working Group) tarafından üzerinde çalışılan konulardan biri özel anten tekniği teknolojisidir. Bu sistem bagaj etiketlerinin RFID olarak adlandırılan teknolojiyi kullanmasına dayanmaktadır (IATA, 2016).

Deneme aşamasında olan sistemde, BHS üzerine entegre edilen özel antenler sayesinde yolcu bagajı havaalanları içerisindeki tüm süreçlerde takip edilerek, bagajlar ile ilgili bilgi kayıt altına alınmaktadır (IATA, 2016). Böylece kayıp ve buluntu bagaj birimleri bagaj hakkında en kısa zamanda en doğru bilgiye ulaşabilmektedir.







Yolcu Hizmetlerinde Kullanılan Standart Mesajlar

Havacılıkta haberleşmek için Standart SITA/IATA mesajları kullanılmaktadır. Bu mesajlar ilgili oldukları departmanlar tarafından karşı tarafa uçuş hakkında bilgi vermek amacı ile kullanılmaktadır.

Mesajlarda Kullanılan Öncelik Kodları

Bu öncelik kodları mesajın önceliği göz önüne alınarak belirlenmiş, mesajın hızını ve ücretini belirleyen derece kodlardır. Bu derece kodları;

- 1'inci Derece Kodlar: SS, QS

Bu kodlar, insan hayatı ve emniyeti ile ilgili mesajlarda, uçak kazaları veya uçağın hareketini engelleyici nitelikli yolcu hareketlerinde ve o havalimanı ve çevresinde meydana gelen bir uçak kazası hakkında bilgi veya talimat vermek için kullanılır. En hızlı mesajdır ve ücreti normal mesaj ücretinin %200'üdür.

- 2'inci Derece Kodlar: QU, QX Acele mesajlar için kullanılır. Ücreti %100 zamlıdır.
- 3'üncü Derece Kodlar: QK, QN Normal mesajlar için kullanılır. Hiçbir öncelik kodu olmayan mesajlar da bu gruba girer. Normal ücret ödenir.
- 4'üncü Derece Kodlar: QD Ertelenebilen, önceliği olmayan mesajlar için kullanılır. %50 indirimli ücret ödenir.

Mesaj Çekerken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar;

Mesaj çekerken Havayolu Şirketinin ikili kodu mevcut değilse öncelik kodu olarak QN,QD,QK kullanılmalıdır.

- Tüm mesajlar düzgün formatta çekilmelidir.
- Mesajlar doğru adreslere ve sadece gerekli yerlere çekilmelidir.
- Geliş ve gidiş istasyonlarına uçağın durumu ile ilgili bilgi vermek zorunda olduğumuzdan dolayı, o anki duruma en uygun mesaj çekilmelidir.

YOLCU HİZMETLERİ STANDART OPERASYONEL MESAJLAR

IATA Passenger Services Conference Resolutions
Manual/Resolution 708, Recommended Practice alt başlıklarında
listelenen standart mesajlar kullanılır.

1708-Passenger Name List Message(PNL), and Additions And Deletions List (ADL)

PNL-Bir havayolu rezervasyon sistemi tarafından üretilen, belirli bir uçuştaki yolcuların sayısal isim listesidir.

ADL-Rezervasyon listesinde ekleme ve çıkarmalar olduğunda, hava yolu tarafından gönderilen güncelleme listesidir. ADL, karşılıklı mutabık kalınan bir zamanda PNL den sonra gönderilen bir mesajdır.

Örnek PNL:

CPHKLXH CPHKMDM.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC252345.....	Gönderen adres
PNL.....	Mesaj başlığı
PC834/26MAR CPH PART1.....	Uçuş bilgileri
RBD/Y/YADRFQBLMWHKNESXVZITUPGYO.....	Sınıf kodları
-SAW141Y.....	Rezervasyon toplam yolcu sayısı
1ANDERSEN/LASSEWINTHERMR-A26.....	Yolcu, ad soyad/rezervasyon bilgisi
.R/TKNE HK1 6242446956855/1-1ANDERSEN/LASSEWINTHERMR	
1FRYD/NATHALIEDEMUTHMRS-A26	
.R/TKNE HK1 6242446956846/1-1FRYD/NATHALIEDEMUTHMRS	
1LYKKEBO/MALENEMRS-A26	
ANDPART1 veya ENDPNL.....	PNL mesajı sonu

Örnek ADL:

CPHKLXH CPHKMDM.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC252345.....	Gönderen adres
ADL.....	Mesaj başlığı
PC834/26MAR CPH PART1	Uçuş bilgileri
-SAW156Y.....	Rezervasyon toplam yolcu sayısı
ADD.....	İşlem türü(ekleme- çıkarma-değişiklik)
2ALAKUS/ZELIHAMRS/MUSLUMMR.O/PC4158W26GZT.....	Yolcu, ad soyad/ rezervasyon bilgisi
.R/TKNE HK1 6242448538427/1-1ALAKUS/MUSLUMMR	
.R/TKNE HK1 6242448538431/1-1ALAKUS/ZELIHAMRS	
1ATCEKEN/RECEPMR.O/PC100A26ESB	
ANDADL.....	ADL mesajı sonu

1709-Request List Message(RQL)

RQL- PNL istemek üzere, yetkili bir personel tarafından rezervasyon sistemine gönderilen bir kısa mesaj olarak tanımlanır.

Örnek RQL:

AMSRMKL.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOPPC 252345.....	Gönderen adres
RQL.....	Mesaj başlığı
PC672/26MAR SAW.....	Uçuş bilgileri
ENDRQL	RQL mesajı sonu
=	
NNNN	

1711-Seat Protected Message(SPM)

SPM- Birden çok varış noktası olan, çok bacak uçuşlarında ara varış noktalarında kullanılmasını istemediğimiz koltuk numaralarını gösteren mesajdır.

Örnek SPM

QK LHRKMXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOWPC 171235.....	Gönderen adres
SPM.....	Mesaj başlığı
PC310/12FEB STN PART1.....	Uçuş bilgileri
-STN.02F 10AB.....	Koltuk bilgisi
-ECN.06EF 14ABC.....	
-IST.08FG 20ROW.....	
PROT EX.....	
-STN.02A 12AB.....	
-ECN.03A 10AB.....	
ENDSPM.....	SPM mesajı sonu

Boş olsa dahi NIL olarak mesaj çekilir.

QK LHRKMXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWOWPC 120235.....	Gönderen adres
SPM.....	Mesaj başlığı
PC310/12FEB STN PART1.....	Uçuş bilgileri
NIL	
ENDSPM.....	SPM mesajı sonu

1712-Seats Occupied Message (SOM)

SOM- Çok bacaklı uçuşlarda, orijin ve transit noktalar arasında uçaktaki hangi koltukların, hangi istasyonlar tarafından kullanıldığını ve/veya kullanılmak için ayrıldığını göstermek için SOM mesajı kullanılır.

Bir önceki istasyon SOM çekerek, bir sonraki istasyonu, hangi koltukları kullandığı veya kullanmak için ayırdığı konusunda bilgilendirecek ve böylece bir sonraki istasyon kendisinin kullanımı için tahsis edilen koltuklardan haberdar olacaktır. Eğer rezervasyonlu yolcu sayısı önceden belli ise ve check-in'e başlama saatleri birbirine yakın ise, orijin bir sonraki istasyona PRESOM mesajı çekmelidir.

Örnek-SOM

SAWCOXH SAWKPXH.....	İlgili alıcı adresleri
.ECNCPXH 062015.....	Gönderen adres
SOM.....	Mesaj başlığı
PC501/06JUL IST PART 1.....	Uçuş bilgileri
-STN 01ROW 03ROW 10ABC 11ROW 21ROW.....	İlk çıkış istasyonu tarafından
22ROW 23ROW 24ROW 31AB	kullanılan koltuk numaraları
PAD	özel yolcu / koltuk
-STN 2AB	
MEC	özel yolcu / koltuk
-STN 2D	
ENDSOM.....	SOM mesajı sonu

SOM Mesajında, çok bacaklı uçağın uğrayacağı her bir transit istasyon gösterilmelidir. Orijin bunu atladıysa bile, diğer transit noktalar, kullanılmış koltuk yoksa bile 'NIL'olarak istasyonlarını, ayrı bir satırda gösterecektir.

1713- Seats Available List Message (SAL)

SAL-Rezervasyon sistemi tarafından gönderilen ve uçakta bulunan mevcut boş koltuk kapasitesi hakkında bilgi veren mesajdır.

Örnek SAL

SAWOPPC.....	İlgili alıcı adresleri
.AMSRMXH 170955.....	Gönderen adres
SAL.....	Mesaj başlığı
PC412/17MAR AMS PART1.....	Uçuş bilgileri
CFG/012F120Y.....	Uçak koltuk onfigurasyonu
AVAIL	
SAW AMS	
F000	Boş koltuk bilgisi
Y029.....	
ENDSAL.....	SAL mesajı sonu

1715- Passenger Service Message (PSM)

PSM- Özel hizmet ve yardım ihtiyacı olan yolcuların durum bilgilerini, ilgili transit noktalar ve son varış noktasına bildiren mesaj türüdür. PSM, yolcuların spesifik olarak isimlerini ve ihtiyaç duyacakları hizmet kodunu içerir. Gerekirse ilave bilgiler de eklenebilir. Uçak kalktıktan sonra derhal ilgili istasyonlara çekilmelidir.

Örnek PSM

DUSKPLH DUSPCXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWCOXH 061125.....	Gönderen adres
PSM.....	Mesaj başlığı
PC303/06JUL IST PART 1.....	Uçuş bilgileri
-DUS 03SSR.....	Özel durum bilgileri
WCHC 001	
INAD 001	
MAAS 001	
IILHAN/NMS 06C WCHC-WCMP OWN	
1GULER/BMR 30F INAD	
1MUTLU/MESUT 28C MAAS-LANG SPEAKS ONLY TURKISH	
ENDPSM	PSM mesajı sonu

Belli bir uçuşta özel servis gereken yolcu yoksa bile, yine de 'NIL' olarak PSM mesajı ilgili adreslere çekilecektir.

DUSKPLH DUSPCXH
.SAWCOXH 061125
PSM
PC303/06JUL IST PART 1
-DUS NIL
ENDPSM

1716- Passenger Information List (PIL)

PIL- çıkış meydanı tarafından uçuş ekibine verilmek üzere basılan, uçaktaki özel durum yolcu hakkında bilgi veren mesajdır.

Örnek PIL

PIL.....

Mesaj başlığı

PC411/27MAY AYT.....

Uçuş bilgileri

YCLASS

02A AYT KHAN/OLIVERMR SPML FISH ONLY

4B AYT MUTLU/ORHANMR WCHC.....

Özel durum bilgileri

6F AYT CAN/ALEYNA DEPO

ENDPIL.....

PIL mesajı sonu

1718- Passenger Transfer Message (PTM)

PTM- Belirli bir zaman dilimi içinde, IATA Yolcu Hakları Sözleşmesi kuralları doğrultusunda, varış istasyonundan başka bir uçuşa devam eden yolcuları gösteren -transfer yolcu ve bagaj- listesi mesajıdır. PTM, 24 saat içinde bağlantılı uçuşu olan yolcuların isimleri, bagaj detayları, hizmet sınıfları, bağlantı uçuşu sefer sayıları ve varış noktası bilgilerini içerir. Uçağın kalkışından hemen sonra ilgili istasyonlara PTM mesajı çekilir.

Örnek PTM

QK ISTOWPC SAWCKXH SAWCOXH	İlgili alıcı adresleri
.ZRHKOCR PC/261214.....	Gönderen adres
PTM.....	Mesaj başlığı
PC0396/26MAR ZRHS AW PART1.....	Uçuş bilgileri
PC862 BEY 1Y 1B KHANSSA/MAHMOUD	
PC4112 ADB 1Y 1B SUMBUL/HASANHUSEYIN.....	Transfer isim listesi
ENDPTM.....	PTM mesajı sonu

1719- Pessanger Final Sales Message (PFS)

PFS- İlgili seferde uçan gerçek yolcu sayısı toplamını verir. Havayolu rezervasyon sistemi bu mesajda belirtilen yolcu sayısına göre kapatılır. Mesaj da, rezervasyonda kalan, uçuşunu gerçekleştirmemiş yolcu isim ve rezervasyon numaraları belirtilir

Örnek PFS

QK ISTFPPC SAWOPPC.....
.SXFPAXH 260006.....
PFS.....
PC844/26MAR SXF PART1.....
SAW 152 PAD 000.....
-SAW
NOSHO 3Y.....
1 AYDIN/YUKSELMR.L/6UP7RJ
1ERDOGAN/NURSELMRS.L/7QJGMM
1HAMPEL/MARKUSMR.L/42JQ07.....
ENDPFS.....

İlgili alıcı adresleri

Gönderen adres

Mesaj başlığı

Uçuş bilgileri

Gerçekleşen yolcu

Kalan yolcu

Kalan yolcu bilgisi

PFS mesajı sonu

1719a- Frequent Traveller List (FTL)

FTL- İki havayolu arasında yapılan anlaşma şartlarına göre, ortak uçuşta taşınan yolcu bilgi mesajıdır. Mesaj başlığı, iki tarafın ortak kararlaştıracığı taşıyıcı yada pazarlayıcı havayolunun kodunu içerir.

Örnek FTL

GVAKLXH.....	İlgili alıcı adresleri
.SAWKLPC 311625.....	Gönderen adres
FTL.....	Mesaj başlığı
PC1131MAR GVA PART1.....	Uçuş bilgileri
-ZRH001Y	
1CLARKE/RONMR.R/FQTV PC 4433443434	
1BALL/BILLMR.R/FQTV SK 987654329	
1SMITH/JAMESMR.R/FQTV SR 123456782.....	İsim listesi
ENDFTL.....	FTL mesajı sonu

1719b-Passenger Reconcile List Message (PRL)

PRL- Ayrıntılı uçmuş yolcu bilgi listesi mesajıdır. Mesaj içinde yolcunun ad soyad, uçuş sınıfı, pnr numarası, bagaj bilgileri, adedi, etiket numarası, bağlantılı devam seferi ve yolcunun özel durumu hakkında kapsamlı bilgiler bulunur. Uçuştan hemen sonra kalkış istasyonu tarafından çekilir

Örnek PRL

HDQRMNW.....	İlgili alıcı adresleri
.AMSKMKL 131632.....	Gönderen adres
PRL.....	Mesaj başlığı
XX0055/13MAR AMS PART1.....	Uçuş bilgileri
CFG/16C120Y.....	Uçak koltuk onfigurasyonu
RBD C/CDJZ M/BEGHKLMTQSTVW.....	Konfigurasyon kodları
-MSP010C.....	Toplam yolcu
1VERVAAT/JACK.....	Ad soyad
.L/ABC123.....	pnr numarası
.W/P/5.....	Bagaj bilgisi
.W/K/2/20.....	
.N/0074123456003/SFO.....	Bagaj etiket numarası
.R/VGML.....	Özel durum
.RN/STRETCHER.....	
ENDPART1.....	PRL mesaj sonu

1719c- Electronic Ticket List (ETL)

ETL- İlgili uçuşta elektronik bilet kullanmış yolcuların isim listesini gösteren mesajdır. Mesaj içinde yolcunun ad soyad, uçuş sınıfı, pnr numarası, bagaj bilgileri, adedi, etiket numarası bilgileri bulunur. Uçuştan hemen sonra kalkış istasyonu tarafından çekilir.

Örnek ETL

ISTFPPC ISTKMPC SAWOPPC.....	İlgili alıcı adresleri
.DUSOPXH 11/251137.....	Gönderen adres
ETL.....	Mesaj başlığı
PC0304/25MAR DUS PART1.....	Uçuş bilgileri
-SAW167Y.....	Gerçekleşen yolcu
1ABDALLAH/HANANMRS.L/62X1V3.R/TKNE HK1 6249083092855/1	
.W/K/6/82.N/2K495440/1/BEY.N/2K495453/1/BEY.N/2K495458/1/ BEY	
.N/2K495472/1/BEY.N/2K495485/2/BEY	
1ACA/TOLGAZAFERMR.L/6PTWNM.R/TKNE HK1 6242446831791/2	
.W/K/1/24.N/2K495653/1/SAW.....	İsim listesi
1ACAR/YASINMR.L/73CLN5.R/TKNE HK1 6242446999056/1.W/K/1/13	
.N/2K495627/1/SAW	
1ADYAMAN/NURCANMS.L/8HVDCB.R/TKNE HK1 6242448526291/1.W/P/0	
1AKCAY/BEHICEMS.L/6MVU1Z.R/TKNE HK1 6242446788375/1.W/K/2/40	
.BG/131.N/2K495690/1/SAW.N/2K495728/1/SAW	
ENDPART1.....	ETL mesajı sonu

YOLCU VE BAGAJ GECİKME KODLARI

Gecikme mesajlarında standart IATA gecikme kodları kullanılır. Kodlar rakamsal olabileceği gibi bazı havayollarında harf kodları da kullanılmaktadır.

YOLCU VE BAGAJ GECİKME KODLARI

11	PD	GEÇ CHECK IN, check-in için verilen son mühletten sonra kabul
12	PL	GEÇ CHECK-IN, check-in alanında yaşanan yoğunluk, tıkanma
13	PE	CHECK-IN HATASI, yolcu ve bagaj
14	PO	FAZLA SATIŞ, rezervasyon hataları
15	PH	BOARDING, uyumsuzluklar ve kapıda eksik yolcunun (ve bagajının) aranması, anons edilmesi
16	PS	TİCARİ TANITIM / YOLCU RAHATI, VIP, BASIN, YERDEKİ İKRAM ve KAYIP KİŞİSEL EŞYALAR
17	PC	İKRAM SİPARİŞİ, tedarikçiye geç veya yanlış sipariş verilmesi durumu
18	PB	BAGAJ SÜRECİ, sınıflandırma (ulaşım, bozulma, arıza, veya yavaş бага sistemi)
19	PW	ENGELLİ YOLCU, geç yerleşme,geç inme

KAYNAKÇA

Yolcu Hizmetleri SHGM Yayınları, 2013

Tehlikeli Maddelerin Havayolu ile Taşınması, SHGM Yayınları, 2008