



## Türk Hava Yolları NTF/ADM Prosedürleri Referans Kitapçığı

## İçindekiler

Giriş.....	3
1. GENEL UYGULAMALAR.....	4
1.1. İletişim.....	5
1.2. ADM Düzenleme Süreleri.....	5
1.3. İtirazlar.....	5
1.4. Minimum ADM Tutarı.....	6
1.5. İşlem Bedeli.....	6
1.6. İndirim Belgeleri.....	6
1.7. Acentenin Kusuru Olmayan Aksaklıklar.....	6
2. SATIŞ İŞLEMLERİ İLE İLGİLİ KURALLAR.....	7
2.1. Biletin Geçerliliği.....	7
2.2. Rebooking / Rerouting İle İlgili Uygulamalar.....	7
2.2.1. Dış hat Biletlerde İç Hat Parkurların Değişikliği.....	7
2.3. Exchange İşlemleri İle İlgili Uygulamalar.....	9
2.4. Reissue İşlemleri İle İlgili Uygulamalar.....	10
3. İADE İŞLEMLERİ İLE İLGİLİ KURALLAR.....	11
3.1. İade Geçerliliği ve İade Kuralları.....	11
4. REZERVASYON PROSEDÜRLERİ.....	14
4.1. Tanımlar.....	14
4.2. Rezervasyon Prosedürleri.....	14
4.2.1. Spekülatif / Sahte Rezervasyon.....	15
4.2.2. Müşteri Takibi ve Test Amaçlı Rezervasyonlar.....	15
4.2.3. Etkin Olmayan Rezervasyonlar.....	16
4.2.4. Married (Bağlı) Segmentler.....	16
4.2.5. Mükerrer Rezervasyonlar.....	17
4.2.6. Pasif Rezervasyonlar.....	17
4.2.7. Biletleme ve Opsiyon Kuralları.....	19
4.2.8. Grup Rezervasyonları.....	20
5. DİĞER ÖNEMLİ KURALLAR.....	20
5.1. Kupon Statüleri.....	20
5.2. YR Vergisinin İadesi.....	20
5.3. No Show.....	21
5.4. Sınıf Farkı.....	21

## Giriş

Sayın Acente Yetkilisi,

Sizlere en iyi şekilde hizmet sunabilmek, ADM (Agency Debit Memo) maliyetlerinizi ve iş yükünüzü en makul seviyeye indirebilmek adına Türk Hava Yolları ADM politikaları ile ilgili bilgi ve detayları içeren bu dokümanı istifadenize sunuyoruz.

Belirtmek isteriz ki Türk Hava Yolları olarak acentelerimizin memnuniyeti önceliğimizdir. Bu nedenle hatalı rezervasyon, biletleme ve diğer işlemlerinizi nedeniyle karşı karşıya kaldığınız ADM'leri sistemsel geliştime ve detaylı bilgilendirmelerle en aza indirmeye çalışıyoruz.

ADM'e konu olan işlemler hakkında sizlere kapsamlı bir çerçeve ve detaylı açıklamalar sunarak muhtemel hatalı işlemlerin önüne geçmeyi amaçlıyoruz.

Bu kitapçıkta yer alan konuları incelemeniz işlemlerinizin sorunsuz ve eksiksiz bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacaktır. İlave sorularınızın olması durumunda ya da teknik desteğe ihtiyaç duymanız halinde Türk Hava Yolları, acenteleri için gerekli desteği sağlamaktan memnuniyet duyacaktır.

Saygılarımızla,

**TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI**

## 1. GENEL UYGULAMALAR

Türk Hava Yolları, “ADM”ler ile ilgili mümkün olduğunca fazla bilgi aktarmak için gerekli azami gayreti gösterir.

Türk Hava Yolları rezervasyon / biletleme kuralları seyahat servis sağlayıcıların (acente), GDS ' lerin uygun kullanımının sınırlarını çizerek, havayolları tarafından uygulanan ceza ve yaptırımlardan korunmalarını sağlamayı amaçlamakta olup, IATA akreditasyonu olan ya da olmayan tüm acenteler için bağlayıcıdır.

Acentenin sorumluluğu Türk Hava Yollarının rezervasyon sistemine eriştiği anda başlamakta olup, bu bağlamda acente çalışanlarının THY'nin güncel kural ve uygulamaları konusunda bilgili ve eğitilmiş olma zorunlulukları vardır.

Acenteler tarafından yapılan rezervasyon ve biletleme işlemlerine ilişkin kurallar IATA'nın 830d, 824, 850m nolu yönergesinde detaylı olarak belirtilmiştir. Bu doğrultuda acenteler, IATA General Rules kurallarının yanı sıra Türk Hava Yolları'nın yürürlükteki taşıma kurallarına bağlı olarak yayınladığı ücretlere, duyurulara, usul ve yönetmelikleri içeren talimatlara uygun olarak biletleme yapmakla yükümlüdür.

Türk Hava Yolları, acenteler tarafından rezervasyon, satış ve iade işlemi yapılan bütün biletleri ücret ve ücret kurallarına uygunlukları açısından tetkik etmek sureti ile havayolu zararının tespiti halinde ADM düzenleme hakkına sahiptir.

Türk Hava Yolları yapılan işlemin Ortaklığa verdiği zararın kasıtlı bir şekilde yapıldığını somut şekillerde tespit ettiği durumlarda yasal hakları saklı kalmak kaydı ile ilave yaptırımlar uygulayabilir.

Yukarıda belirtilen kurallara bağlı kalınması ilgili tüm iş ortakları için fayda sağlayacak ve sonuç olarak yolcular için daha kaliteli bir hizmet üretilmesini mümkün kılacaktır.

## 1.1. İletişim

ADM ile ilgili problemlerinizde bağılı olduğunuz satış ofisi yetkilileri ile iletişime geçebilirsiniz.

## 1.2. ADM Düzenleme Süreleri

Türk Hava Yolları ADM düzenlerken IATA tarafından belirlenmiş süreleri dikkate almaktadır. Ancak, aşağıdaki durumlarda 9 ay kısıtına bakılmaksızın ADM çıkarabilir:

- THY satış kanalından yapılan satışlar ile ilgili eksikliklerde bu süre 1 yıldır.
- Suistimal şüpheleri ve kurum içi teftiş ile incelemeler durumunda süre kısıtı dikkate alınmaksızın ADM düzenlenebilir.

## 1.3. İtirazlar

Çıkarılmış olan ADM'lere itiraz etme hakkınız vardır. İtirazlarınızı satışınızın raporlandığı kanala göre şu şekilde yapabilirsiniz:

- BSP: BSPlink'ten ADM dispute seçeneğini kullanarak
- ARC: ARC Memo Manager aracılığı ile
- Troya: Bağılı bulunduğunuz ofis ile irtibata geçerek

İtiraz ile ilgili aşağıdaki konulara dikkat etmeniz sizin için faydalı olacaktır:

- Lütfen itirazınızı 15 gün içerisinde yapınız. Bu süre içerisinde gerçekleştirilmeyen itirazlar kabul edilmeyecektir.
- İtiraz gerekçenizi ayrıntılı olarak açıklayın, varsa ilişkili dokümanları, belgeleri itirazınıza ekleyin.

#### 1.4. Minimum ADM Tutarı

Türk Hava Yolları minimum ADM tutarı belirleyerek bu tutarın altında kalan uygunsuzluklar için ADM düzenleyebilir. Aynı raporlama dönemi içerisinde aynı gerekçe ile birden fazla ADM tespit edilmesi durumunda toplam tutarlar birleştirilerek tek bir ADM düzenlenir. Vergi, komisyon ve fraud amaçlı işlemler neticesinde düzenlenen ADM'lerde minimum ADM tutarı dikkate alınmadan işlem yapılır.

#### 1.5. İşlem Bedeli

Türk Hava Yolları haklı gerekçelerle tespit edilen ADM'ler için uygulama öncesinde bilgi vermek kaydı ile işlem bedeli alabilir.

#### 1.6. İndirim Belgeleri

Yaptığınız indirimlerin belgeye dayalı olması önemlidir. Bu nedenle, Türk Hava Yolları tarafından size iletilen talimatlara uygun indirim yapılması ve belgelendirilmesi gerekmektedir. Türk Hava Yolları bu belgeleri acentelerden talep etme hakkına sahiptir. Bu nedenle, bu belgelerin tarafınızca muhafazası önem arz etmektedir. Aksi bildirilmedikçe indirim belgeleri 2 yıl saklanmalıdır

#### 1.7. Acentenin Kusuru Olmayan Aksaklıklar

Teknik nedenler veya benzeri durumlarda acentelerden kaynaklanmayan bir aksaklık oluşması durumunda ADM çıkarılmaz.



Biletlerin tetkiki neticesinde tespit edilen ADM' ler ücret scalasında yer alan uygulanabilir bir üst ücrete yükseltilir.

## 2. SATIŞ İŞLEMLERİ İLE İLGİLİ KURALLAR

### 2.1. Biletin Geçerliliği

Ücretin notunda aksine bir ifade yok ise, hiç kullanılmamış biletler ilk düzenleme tarihi itibariyle; kısmen kullanılmış biletler ilk uçuş tarihinden itibaren, 1 yıl geçerlidir.

Geçerliliği dahilinde hiç kullanılmamış bir bilete karşılık, yeni bilet düzenlenmesi durumunda, yeni düzenlenen biletin geçerliliği, yeni bilet üzerindeki ilk uçuş tarihinden itibaren; tamamen açık düzenleniyorsa, yeni düzenleme tarihinden itibaren 1 yıl geçerli olacaktır. Bu yeni düzenlenen bilete karşılık, hiç kullanılmadan, yeni bir bilet daha düzenlenmesi durumunda, yeni biletin geçerliliği de aynı şekilde, yeni biletin üzerindeki ilk uçuş tarihinden itibaren; tamamen açık düzenleniyorsa, yeni düzenleme tarihinden itibaren 1 yıl olacaktır.

**Örnek:** 08 JUN 12' de düzenlenmiş ve hiç kullanılmamış bilet,  
06 JUN 13' de, 07 JUN 13' de başlayan bir seyahat için işlem gördüğünde bu bilet;  
07 JUN 14' e kadar geçerlidir.

**Örnek:** 08 JUN 12' de düzenlenmiş ve hiç kullanılmamış bilet,  
08 JUN 13' de, 12 OCT 13' de başlayan bir seyahat için işlem gördüğünde bu bilet;  
12 OCT14' e kadar geçerlidir.

### 2.2. Rebooking / Rerouting İle İlgili Uygulamalar

#### 2.2.1. Dış hat Biletlerde İç Hat Parkurların Değişikliği

Dış hat biletine iç hat eklenmesi veya çıkarılması halinde, parkurun tümünü kapsayan ücretin notunda;

Dış hat biletinin **mevcut iç hatında, rebooking\*** ya da **rerouting\*** yapılması halinde, kısıtlı ücretin notunda;

- Değişikliğe cezasız izin veriyor ise ücretsiz olarak, cezası var ise ücret ve vergi farkı tahsil edilerek işlem yapılacaktır.

- Değişikliğe cezalı izin veriyor ise, **iç hat kısmı için ceza tahsil edilmeyerek**, cezası var ise ücret ve vergi farkı tahsil edilerek işlem yapılacaktır.
- Değişikliğe izin vermiyor ise, **değişiklik yapılmayacaktır**.

**Dış hat biletlerin iç hat kısımlarında “no-show” var ise, “no-show” cezası her durumda uygulanır.**

- Ekonomi ve comfort ücretlerle düzenlenmiş bir bilet ile yolcu aynı tarih ve uçuşta business kabinde seyahat etmek isterse, business kabinin farkını ödemesi halinde, orijinal biletine ait değişiklik cezası var ise alınmayacaktır. Diğer tüm değişikliklerde mevcut uygulamalar takip edilecektir. (Çeşitli dönemlerde comfort veya business upgrade için yapılan özel upgrade promosyonları kapsam dışıdır.) (TRY ile düzenlenmiş sadece iç hat segmentleri içeren biletler, Miles and Smiles ödül biletleri ve tüm pass biletleri kapsam dışıdır)
- Ücretin notunda aksine bir ifade yok ise, yetişkin yolcu için uygulanan ceza miktarı, çocuk yolcu için de aynıdır. Koltuk tutmayan bebek yolcunun ücretinin notunda ceza olsa bile, değişiklik işlemlerinde ceza tahsil edilmez. (TRY ile düzenlenmiş sadece iç hat segmentleri içeren biletler, Miles and Smiles ödül biletleri ve tüm pass biletleri kapsam dışıdır)

(\***O&D** sisteminin married segmentlerde kısmi iptale izin vermemesi durumunda, dış hat uçuşunu da etkileyen bir iptal söz konusu olur ise ve yeniden alınan uçuşlarda dış hat segmentinin tarihi ve saati değişmesi halinde, ilgili ceza, artık yapılan değişiklik bir iç hat değişikliğinden çıktığı için, ceza var ise alınacaktır.

Yeniden alınan uçuşlarda tarih ve saat değişmediği sürece sınıfı değişse dahi ceza alınmayacaktır.

**Örnek:** Orijinal uçuş

1 TK2159 Y TU 25JUN ESBIST HS1 X 1700 1805 Y M01.1E  
2 TK1029 W TU 25JUN ISTSOF HK1 1935 2055 Y M01.2E

X1 ile iç hat iptal edilmek istendiğinde;

PARTIAL CANCELLATION IS NOT ALLOWED FOR THIS MARRY GROUP

.1/TK2117 ile iç hat uçuşu başka bir sefere alınmak istendiğinde;

REQUESTED CLASS IS NOT AVAILABLE FOR THIS MARKET, uyarıları ile sistem iptali geri çevirdiğinde, son alternatif olarak;

.1OX

0TK2117Y25JUNESBISTNN1, girişleri ile yeni uçuşu RTDP verir ise eski uçuşun iptali istendiğinde de, aşağıdaki yanıtı veriyor ise;



## RTDP DENIED - OX CONDITIONAL MARRIAGE CANCEL

O&D sistemi tarafından iç hat segmentin tek başına iptali uygun bulunmamış anlamına gelir, married segmentlerin beraber iptal edilip yeniden alınması gerekmektedir. Bunun sonucunda dış hat uçuşunda aynı sınıfta yer yok ise, daha farklı bir sınıfa yer alındığı durumda, ceza alınmayacaktır.

1 TK2117 Y TU 25JUN ESBIST HS1 X 0800 0905 Y M01.1E

2 TK1029 S TU 25JUN ISTSOF HK1 1935 2055 Y M01.2E

### 2.3. Exchange İşlemleri İle İlgili Uygulamalar

Ortaklığımızın exchange tanımı; hiç kullanılmamış bir bilette yolcu isteği ile yapılan uçuş numarası, tarih, parkur, sınıf, kabin değişikliği sonucunda biletin yeni bir bilete, işlemin yapıldığı gün geçerli olan IROE ile ve yeni ilk uçuş tarihinde geçerli olan ücretlerle değiştirilmesi işlemidir.

- Hiç kullanılmamış bir biletin ücret notunda 'New fare may be equal or higher' yazıyor ise, yeni uluslararası seyahatin ücreti düşük olsa bile, kural gereği exchange de ücret düşürülerek yolcuya iade yapılamayacağından, eşit ya da daha yüksek ücretlerle işlem yapılacaktır. (Mevcut biletin kuralına uygun iade edilip, yeni bir bilet düzenlemesi yolcu menfaatine ise bu şekilde yönlendirilebilir.)
- Exchange, yapılacak bir biletin ücretinin notunda 'New fare may be lower, equal or higher' yazıyor ise, düşük ücret sınıfının müsaitliğine göre ücret düşürülerek yolcuya iade amaçlı EMD düzenlenebilir. **İade için orijinal para biriminden hesaplanan miktar, günlük satış kuru ile (FZS) işlemin yapıldığı ofisin para birimine çevrildikten sonra düzenlenen EMD nun iadesi yapılabilecektir.**
- Exchange sonucunda hem iade, hem de ADC (additional collection) oluşması durumunda, alacak verecek arasında mahsuplaşma yapılmadan, iade için EMD düzenlenecek, ADC için de yolcunun tercih ettiği bir ödeme biçimi ile tahsilat yapılacaktır.
- Exchange sonucunda iade edilecek tutar bulunuyorsa, orijinal biletin TK/Acente bileti olmasına bakılmaksızın, EMD düzenlenebilecektir. Düzenlenen bu EMD, sadece iade için geçerli olacaktır ve orijinal biletin düzenlenme tarihi itibarıyla 2 yıl içerisinde iade edilebilecektir.
- Exchange işlemleri esnasında, "eski bilet ile yeni biletin lokal ücreti aynı olsa bile karşılığı para birimi söz konusu ise + veya – kur farklılıkları çıkabilmektedir. Her iki biletin lokal ücreti aynı olup karşılığı para birimi kur farklılığından dolayı farklı olduğunda, fark artı ise alınacak, eksi ise iade edilecektir. Aynı durum aynı seviye ve

kodlu vergiler için de geçerli olmaktadır, mevcut uygulamada bu kur farklılıkları vergiler için de artı ise tahsilat, eksi ise iade şeklinde uygulanacaktır.

**Örnek:** 15.00 USD TR vergisi ilk biletin düzenlendiği tarih olan 11 Nisan'da TRY 26.80 ve exchange işleminin yapıldığı tarih olan 12 Haziran'da TRY 28.47 dir.

Eski ücret ile yeni ücret arasındaki fark ile, eski vergi ile yeni vergi arasında fark artı (+) çıkıyor ise tahsil edilip, eksi (-) çıkıyor ise iade edilmek üzere EMD düzenlenecektir

- Exchange işleminde değişiklik ücreti, işlemin yapıldığı günün kuru ile işlem yapılan ülkenin lokal para birimine çevrilir. DU; Biletleme servis ücreti, Pazarlama Satış Başkanlığının bölgesel uygulaması doğrultusunda işlemin yapıldığı ofise ait değerlerle, ve işlemin yapıldığı güne ait kurla lokal ücrete çevrilir.

## 2.4. Reissue İşlemleri İle İlgili Uygulamalar

Ortaklığımızın reissue tanımı; bir kısmı kullanılmış bilete (seyahat başladıktan sonra), yolcu isteği ile yapılan uçuş numarası, tarih, parkur, sınıf, kabin değişikliği sonucunda biletin yeni bir bilete, orijinal biletin düzenlediği tarihte geçerli olan ücretlerle değiştirilmesi işlemidir. Bir bilet seyahat başladıktan sonra, hangi para birimi ile düzenlenmiş olur ise olsun, orijinal ülkesinin dışında reissue işlemine tabi tutulabilir, ücretlendirme komutunda mutlaka **orijinal biletleme tarihi** ve **biletlemenin yapıldığı şehrin kodu** bulunmalıdır.

- Bir kısmı kullanılmış biletin ücret notunda "*New fare may be equal or higher*" yazıyor ise, yeni uluslararası seyahatin ücreti düşük olsa bile, kural gereği reissue esnasında ücret düşürülerek yolcuya iade yapılamayacağından, eşit ya da daha yüksek ücretlerle işlem yapılacaktır. (Mevcut biletin kuralına uygun iade edilip, yeni bir bilet düzenlemesi yolcu menfaatine ise bu şekilde yönlendirilebilir.)
- Reissue yapılacak bir biletin ücretinin notunda "*New fare may be lower, equal or higher*" yazıyor ise, düşük ücret sınıfının müsaitliğine göre ücret düşürülerek yolcuya iade amaçlı EMD düzenlenebilir. **İade için orijinal para biriminden hesaplanan miktar, günlük satış kuru ile (FZS) işlemin yapıldığı ofisin para birimine çevrildikten sonra düzenlenen EMD nin iadesi yapılabilecektir.**
- Reissue sonucunda hem iade, hem de ADC (additional collection) oluşması durumunda, alacak verecek arasında **mahsuplaşma yapılmadan**, iade için EMD düzenlenecek, ADC için de yolcunun tercih ettiği bir ödeme biçimi ile tahsilat yapılacaktır.
- Reissue sonucunda iade edilecek tutar bulunuyorsa, orijinal biletin TK/Acente bileti olmasına bakılmaksızın, EMD düzenlenebilecektir. İade amaçlı düzenlenen bu

dokümanlar, sadece iade için geçerli olacak olup, orijinal biletin düzenlenme tarihi itibarıyla 2 yıl içerisinde iade edilebilecektir.

- Reissue işlemi esnasında lokal ücrette farkı oluşması ve işlemin yapıldığı ülkenin para biriminin lokal ücretten farklı olması halinde fark, işlemin yapıldığı ülkenin para birimine işlem yapılan güne ait kurla (FZS) çevrilir.
- Reissue işleminde, değişiklik ücreti, işlemin yapıldığı günün kuru ile işlem yapılan ülkenin lokal para birimine çevrilir. DU, biletleme servis ücreti, Pazarlama Satış Başkanlığının bölgesel uygulaması doğrultusunda işlemin yapıldığı ofise ait değerlerle, ve işlemin yapıldığı günkü kurla lokal ücrete çevrilir.



**02 Aralık 2013 tarihi itibarıyla yapılacak biletlemeler de RE-ISSUE cezaları aşağıda açıklandığı gibi uygulanacaktır.**

RT, OJ, Side Trip ve End on End kombinasyonu ile düzenlenmiş biletlerin re-issue işlemlerinde sadece tek "fare component" da değişiklik yapılıyorsa, ilgili fare component ücret notunda yer alan "**reissue & no-show**" kuralı, birden fazla "fare component" da değişiklik yapılıyorsa, ücret notlarında yer alan "**reissue&no-show**" kurallarından en kısıtlı olan ücret notu geçerli olacaktır.



**Reval** işlemi (mil / pass biletler, VIP / ücretsiz upgrade işlemleri ve involuntary durumlar hariç) artık kullanılmayacaktır. Rezervasyon (uçuş, tarih, saat) değişikliğine konu olan tüm biletler reissue / exchange yapılmak sureti ile yeniden biletlenecektir.

### 3. İADE İŞLEMLERİ İLE İLGİLİ KURALLAR

#### 3.1. İade Geçerliliği ve İade Kuralları

İade işlemi orijinal (ilk) biletin düzenlenme tarihinden itibaren 2 yıl geçerlidir. Bir bilet orijinal düzenleme tarihinden 2 yıl sonra gördüğü exchange işlemleri neticesinde uçuş için geçerli olsa bile iade için geçerliliğini yitirmiş olacaktır.

- Orijinal düzenlenme tarihinden itibaren, 2 yıl içerisinde yapılacak olan iade işlemlerinde, exchange / reissue işlemi görmüş biletlerin, orijinal biletten başlayarak geriye dönük ücret notları tek tek kontrol edilip, iade kısıtlamaları dikkate alınarak işlem yapılmalıdır.

- İç hat bağlantılı dış hat bir biletin, iç hatta ait kuponların kullanılması sonrasında iade talep edilmesi halinde, yolcu biletine ait dış hat kuponlar kullanmamış olsa bile, "After Departure" kuralına uygun hesaplama yapılacak ve kullanılan iç hat parkuru için, iç hat EUR değerleri ile hesaplama yapılacaktır.
- İç hat bağlantılı dış hat bir biletin, iç hat kuponlarından birin de 'No-show' olması durumunda, ücret notunda 'No-show' için bulunan tüm kısıtlamalar, yolcunun değişiklik ve iade talep etmesi halinde uygulanacaktır.
- Orijinal biletin düzenlendiği para birimi karşılığı ile işlem yapılması halinde, (Örnek Türkiye'de EUR karşılığı TRY düzenlenmiş biletler gibi) iade işlemi orijinal biletin düzenlenme tarihinde geçerli olan kurlarla hesaplanır.
- Hiç kullanılmamış ve bir kısmı kullanılmış, biletlerin ücret notunda belirtilen kısıtlamalara göre iadesi mümkün değil ise, kullanılmayan YR vergisi de iade edilmeyecektir. Sadece kullanılmayan alan vergilerinin iadesi mümkündür.
- Biletin iade hesaplaması sonucu, lokal ücrete iade edilecek bakiyesi kalmadığı gibi eksi bakiye vermesi halinde, eksi bakiye iadesi olan vergilerden (YR dahil) mahsup edilmeyecek vergilerinin iadesi tam olarak yapılacaktır.
- Ücret notlarında bulunan, bilet kuponlarının sıralı kullanılması ile ilgili kuralın, yolcu talebi üzerine, acente, çağrı merkezi, satış, check-in personelinden herhangi biri tarafından ihlal edilmesi (sistem izin veriyor olsa bile) durumunda, kullanılmayan kuponların iadesi var ise, kullanılmış kuponların ücreti ve kullanılan vergiler hesaplanarak kalan miktarın iadesi yolcuya yapılacaktır.
- Yurtdışı ofislerimizden biri tarafından düzenlenen bir bilet, bir başka yurtdışı ofisimiz tarafından, biletin total sahasında yazan para birimi ile aynı para birimini kullanılıyor ise iade edilebilir. Yine yurtdışı ofislerimiz ödeme para birimi **USD, EUR, GBP, CHF, JPY, KWD, SEK, NOK, AUD, CAD, DKK** olan biletleri, karşı ofisten onay alarak iade edebilirler. İlgili para birimine ait günlük banka alış kuru mevcut değil ise IATA Clearing House kurları ile işlem yapılabilir.
- Yurtdışı ofislerimizde tüm para birimleri ile düzenlenen biletler, İran ve Sudan da düzenlenenler hariç, Türkiye'de karşı ofisten onay alınarak iade edilebilir. İlgili para birimine ait günlük banka alış kuru mevcut değil ise IATA Clearing House kurları ile işlem yapılabilir.
- Ücret notlarında iade cezası söz konusu ise;
  - Cezanın para birimi biletin lokal ücreti ile aynı ise, lokal ücretten çıkarılır.

Örnek: Ücret: 269. 00 EUR - Ceza 100. 00 EUR = İade 169. 00 EUR

- Ceza, biletin lokal ücreti ile aynı para biriminde, fakat orijinal bilette farklı bir para birimine çevrildiği ise ceza biletin düzenlendiği günkü kurla ilgili para birimine çevrilir.

Örnek: **Ücret:** 269. 00 EUR EQU TRY 636. 00 (15 FEB)

**Ceza:** 100 EUR, FZSEUR100.00TRY.15FEB = TRY237.00

**İade:** TRY636.00-TRY237.00= TRY399.00

- Cezanın para birimi biletin lokal ücretinden ve karşılığı para biriminden farklı ise, ceza direkt olarak karşılığı para birimine, biletin düzenlendiği tarihteki kurla çevrilir.

Örnek: **Ücret:** 7200MAD EQU TRY1522.00 (15 FEB)

**Ceza:** 100 EUR FZSEUR100.00TRY.15FEB = TRY237.00

**İade:** TRY1522.00-TRY237.00 = TRY 1285. 00

- IATA kuralı gereği kredi kartı ile satışı yapılan bir biletin iadesi, ilgili kredi kartı kimin adına ise o kişi adına yapılır.
- IATA kuralı gereği kredi kartı ile satışı gerçekleştirilmiş bir biletin, iadesi nakit olarak yapılır ise iade edilen tutar kadar ADM düzenlenir.
- Ücretin notunda aksine bir ifade yok ise, yetişkin yolcu için uygulanan ceza miktarı, çocuk yolcu için de aynıdır. Koltuk tutmayan bebek yolcunun ücretinin notunda iade cezası olsa bile bu ceza tahsil edilmez (TRY ile düzenlenmiş sadece iç hat segmentleri içeren biletler, Miles and Smiles ödül biletleri ve tüm pass biletleri kapsam dışıdır)



#### **Re-issue ve iade işlemlerine başlamadan önce;**

- Hiç kullanılmamış biletlerin iadesinde "original issue" (2 yıl),
- Hiç kullanılmamış biletin exchange işleminde "exchange ticket"ın düzenlenme tarihini (1 yıl),
- Bir kısmı kullanılmış biletlerde de ilk uçuş kuponunun tarihinin kontrol edilerek işlem yapılması gerekir. (1 yıl + ücretin notuna bağlı kalarak)

## 4. REZERVASYON PROSEDÜRLERİ

Acentelerin tüm işlemleri yakından takip edilerek, hatalı işlemler dönemsel raporlar aracılığıyla tespit edilmektedir. Rezervasyon Prosedürleri başlığı altında hatalı rezervasyon olarak değerlendirilen tüm işlemler, her bir yolcu rezervasyon kaydı (PNR) için 35 EUR'luk bir tutarda düzenlenecek ADM'e neden olacağını üzümlere bildiririz. (MS /Sistem İhlalleri dışında. Bu tip ihlaller PNR daki yolcu sayısı X 500.00 EUR olarak hesaplanarak ADM e konu olacaktır.)

### 4.1. Tanımlar

- **Spekülatif /Sahte Rezervasyon:** Gerçekte var olmayan yolcular ya da tamamen satış kotasını doldurma amacıyla sahte isim kullanarak yaratılan rezervasyonlar.
- **Müşteri Takibi ve Test Amaçlı Rezervasyonlar:** Test/çalışan eğitimi/müşteri takibi (itinerary ya da fatura çıktısı almak ) için yaratılan rezervasyonlar.
- **Tekrarlayan Rezervasyonlar:** Rezervasyona verilen opsiyonu sürekli geciktirmek ya da satış kotasına ulaşmak için sürekli yaratılıp iptal edilen rezervasyonlar.
- **Mükerrer Rezervasyon:** Aynı yolcu için aynı ya da farklı parkurda, yaratılan birden fazla segment ya da PNR.
- **Pasif Rezervasyon:** Orijinali havayolu sisteminde bulunan rezervasyonu GDS de biletleme amacıyla girilen aktif olmayan rezervasyon
- **Etkin Olmayan Rezervasyon:** PN, HX, UN, NO, SC, TK, UC, US or WK statü kodu ile rezervasyonda kalan segmentler
- **Grup Rezervasyon:** Bir adet PNR'da 10 veya üzeri yolcu için yaratılan rezervasyon.
- **Seyahat Servis Sağlayıcısı:** Seyahat hizmeti sağlayan kuruluş
- **Queue:** Rezervasyon bir acentedeysen başka bir acenteye yönlendirilmesi işlemidir.

### 4.2. Rezervasyon Prosedürleri

Acentelerimiz aşağıda bahsi geçen, fakat bunlarla da limitli kalmayan, hatalı rezervasyon olarak kabul edilecek uygulamalarda bulunmamalıdır.

#### 4.2.1. Spekülatif / Sahte Rezervasyon

- Uçuş sonrası yaratılan rezervasyonlar
- Sahte isimle yaratılan rezervasyonlar; soyadı ya da adı A,B,C v.b. gibi ya da ünlü isimleri gibi
- Gerçek dışı rezervasyonlar: Gerçekleşmesi mümkün olmayacak bir seyahat planı; birden fazla destinasyon, bağlantı uçuşu varışından öncesine alınan rezervasyonlar gibi
- Kesin yolcu olmadığı halde yer bloke etmek ya da GDS segment kotalarına ulaşabilmek için yaratılan rezervasyonlar
- Yolcu tarafından iptali talep edilen fakat iptal edilmeyen rezervasyonlar
- Biletleme amacı dışında yaratılan Open Segment
- Dikkat çekici iptal oranı
- Uçuşa 24 saat kala yapılan ve biletlenmeyen dikkat çekici miktarda iptaller (aynı günde)

#### 4.2.2. Müşteri Takibi ve Test Amaçlı Rezervasyonlar

- Test PNRlar; bu tip rezervasyonlar canlı sistemde değil, test ortamında yaratılmalıdır
- İş Başı eğitimi için yaratılan test pnr'lar
- İş takibi için yaratılan rezervasyonlar
- Müşterinin vize ya da diğer ilgili dokümanlarının bilgisini tutabilmek amacıyla yaratılan rezervasyonlar
- Itinerary'nin bir kopyasını tutabilmek için yaratılan rezervasyonlar. Bu işlem için lütfen aşağıdaki girişleri kullanınız

SABRE-YK Status code- 0TK006J01NOVORDISTYK1

Türk Hava Yolları Debit Memo/Rezervasyon Kuralları

AMADEUS-Ghost Segment

SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NO

Bakınız Help Sayfaları: HE SS,MS625

Worldsavn-Travel Segment: Olabilirlik ekranından

01Y1@TVL

Bakınız Help Sayfaları-HELP TVLC

Galileo –Tour Segment:0TURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT

Bakınız Help Sayfaları: H/AUXS

#### 4.2.3. Etkin Olmayan Rezervasyonlar

- PNR dan çıkarılmayan HX,UN,UC,NO,SC,TK,US,PN ya da WK statu kodlu segmentler
- Öncelikli talep edilen yedek segmentin konfirme olması durumunda, diğer yedek segmentlerin iptal edilmesi gerekmektedir

**Not:** İlgili kişiler mutlaka, queue'larını sistematik olarak kontrol etmekle ve tüm etkin olmayan segmentleri PNR'dan çıkarmakla yükümlüdür. Etkin olmayan segmentlerin iptal işlemi muhakkak uçuştan en az 24 saat önce yapılmalıdır.

#### 4.2.4. Married (Bağlı) Segmentler

Married (Bağlı) Segment suistimalleri Türk Hava Yolları tarafından takip edilmekte olup, bu şekilde yaratılmış/biletlenmiş tüm PNR'lar için sorumlu acentelere ADM düzenlenecektir.

**THY Debit Memo/Rezervasyon kuralları metnimizin başında yer alan ADM uygulama şeklinden farklı olarak bu tarz bir rezervasyona dair düzenlenecek ADM her bir PNR için "yolcu sayısı x 500 EUR" olarak hesaplanacaktır.**

Aşağıda tanımlanan aktiviteler Married ( Bağlı) Segment suistimalleri olarak kabul edilecektir:

- Married (Bağlı) segmentler üzerinde rezervasyon manipülasyonları yapılması
- Kurallar dışında kısmi iptal yapılması
- Daha düşük sınıflarda yer bulabilmek için sahte/rezervasyona dahil olmayan destinasyonlara rezervasyon yapılması

Ayrıca bu tarz bir ihlal ADM'e sebebiyet verebileceği gibi, sorumlu acentenin Türk Hava Yolları uçuşlarını görüntüleme, rezervasyon yapma ve biletleme fonksiyonlarının bloke edilmesi sonucunu doğurabilir.



Tüm bu yaptırımlar, ilgili PNR'ı yaratan ve biletleyen acentelerin farklı olması durumunda her iki acenteye de uygulanabilecektir.

#### 4.2.5. System Abuse/Suistimali

-Türk Hava Yolları rezervasyon talebi değerlendirme sisteminin,düşük ücretli ve/veya yer olmayan sınıflarda yer konfirmesi yapmasını sağlayacak şekilde yapılan her türlü işlem "System Suistimali" kapsamında değerlendirilecek olup işlemi yapan/bileti kesen acentenin/acentelerin TK uçuşlarını görüntüleme ve rezervasyon yapması kısıtlanabilecektir. Ayrıca ilgili PNR ı biletleyen acenteye de 500 EUR\*PSGR olarak ADM düzenlenecektir.

Sistem suistimali olarak değerlendirilecek işlemlere bir kaç örnek aşağıda verilmiş olup, bu örnekler kesinlikle tüm sistem suistimali işlemleri olarak değerlendirilmemelidir;

- İlk olarak dönüş uçuşunu alarak seyahatin başlangıç noktasına dair yanlış bilgi göndermek,
- EOT işlemini yapmadan, yapılan işlemleri belli bir sürenin üzerinde tutarak "link down" a sebebiyet vermek.

Bir kere daha belirtmek isteriz ki, "sistem suistimali" yukarıda verilen örnekler ile sınırlı olmayıp, tüm bu tip işlemlerden sadece ikisidir.

#### 4.2.6. Mükerrer Rezervasyonlar

Bir CRS'te ya da birden fazla CRS arasında aynı yolcu için yapılan birden fazla rezervasyon. Aşağıda tanımlanan rezervasyonlar Mükerrer Rezervasyon olarak kabul edilecektir;

- Aynı ya da farklı günler için aynı uçuş numarası için yapılan rezervasyonlar
- Aynı ya da farklı günler için aynı destinasyona farklı uçuş numaralarına yapılan rezervasyonlar
- Aynı ya da farklı günler için farklı destinasyonlara yapılan rezervasyonlar
- Aynı ya da yakın havalimanına yapan rezervasyonlar
- THY ve diğer bir havayoluna yapılan benzer rezervasyonlar

#### 4.2.7. Pasif Rezervasyonlar

Sadece orijinali havayolu sisteminde olan rezervasyonlar biletleme amacıyla kullanılmalıdır. Biletleme yetkisi olmayan Non-IATA acenteler tarafından pasif rezervasyon yaratılmamalıdır. Yaratılan tüm pasif rezervasyonlar, THY'nin ilgili robot programı ile kontrol edilmekte ve kriterlere uymayan pasif rezervasyonlar NO statü kodu (havayolu tarafından rezervasyon

kurallarına uyulmaması durumunda gönderilen kod) ile geri çevrilmekte ve ret nedenini belirten bir açıklama mesajı da PNR'a işlenmektedir. THY'ye gereksiz yere CRS maliyetine sebebiyet veren NO statü kodlarının PNR' ın ön yüzünden çıkarılmasına büyük önem vermektedir, aksi takdirde acenteler çıkarmadıkları NO statü kodlu segmentler için ADM'e maruz kalacaklardır. Bu konuda size yardımcı olabilmek ve oluşabilecek yolcu memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla, NO ile birlikte gönderilen açıklama mesajları aşağıda detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Daha fazla bilgi ve sorularınız için Türk Hava Yolları'nı arayabilir ya da **GDS@THY.COM** adresine e-mail gönderebilirsiniz.

- Pasif segment rezervasyonun havayolu sisteminde yaratılmış olması durumunda sadece biletleme amacıyla yaratılmalıdır. Rezervasyon sınıfı da aynı olmalıdır.
- Non-IATA acenteler, biletleme yetkileri olmadığından, pasif rezervasyon yaratmamalıdır.
- Yolcunun itinerary örneği ya da fatura talebi üzerine pasif rezervasyon yaratılmamalıdır. Bunun yerine, İdari Rezervasyonlar kısmında anlatılan segment ücreti olmayan segment girişleri kullanılmalıdır.
- Havayolu tarafından rezervasyonun red edildiği manasına gelen tüm NO statü kodlu segmentler PNR'lardan çıkarılmalıdır.

Seyahat Servis Sağlayıcısının yarattığı pasif rezervasyonlar aşağıda açıklanan durumlarda NO mesajı ile geri çevrilir.

- **NO Ticketing Authority:** Bu mesaj biletleme yetkisi olmayan acentelere gönderilir.
- **NO Matching PNR Found:** Havayolu sisteminde karşılığı bulunmayan pasif rezervasyonlar için gönderilir.
- **Spelling Error Correct Name:** Yolcu isminin, havayolu pnr'ında yer alan yolcu ismi ile birebir uyuşmaması halinde gönderilir.
- **PNR Is Under Control of Another Agency:** Havayolu sistemindeki aktif rezervasyon başka bir acente tarafından yaratılmıştır. Söz konusu rezervasyon için aynı sistemi kullanan acenteler PNRı "queue" yöntemi ile biletlemelidir.
- **Class Mismatch Cancel and Verify:** Pasif rezervasyondaki sınıf ile aktif rezervasyon arasında sınıf uyuşmazlığı olduğunu gösterir.
- **Holding Active Booking From You:** Aktif PNR'da, pasif rezervasyonu yapan acentenin yaratmış olduğu bir rezervasyon olup, biletleme aktif rezervasyon üzerinde yapılmalıdır.
- **PL Segments are not Accepted:** Pasif rezervasyonun amacı biletleme olduğundan, yedek pasif rezervasyon kodları kabul edilmemektedir.
- **Passive Segment Message Previously Received:** İlgili rezervasyon için pasif rezervasyon mesajı daha önce alınmıştır.

- **No Exact Match Pls Verify:** THY sistemindeki rezervasyon kaydındaki yolcu sayısı ile pasif rezervasyondaki yolcu sayısı birbirini tutmamaktadır.
- **Active Segment in the Airlines System is Waitlisted:** Acente aktif rezervasyon kaydındaki segment konfirme olana kadar biletleme yaratamaz, dolayısıyla pasif rezervasyon yaratamaz.
- **Invalid Airport Code Cancel and Verify:** Acente pasif rezervasyonu yanlış havaalanı /şehir kodu ile yaratmıştır. Düzeltmesi talep edilmektedir.
- **Flight Number Mismatch-Cancel and Verify:** Pasif rezervasyondaki uçuş numarası ile, havayolu sistemindeki rezervasyon kaydının uçuş numaraları birbirini tutmamaktadır.
- **There is an Active Booking On The Same CRS:** Aktif kayıt başka bir acentenin kontrolü altındadır.
- **Active PNR is Cancelled in Airlines System:** Havayolu sisteminde orijinal PNR iptal edilmiştir. Lütfen orijinal PNR'ı kontrol ediniz.
- **Name Mismatch-Cancel and Verify:** Orijinal PNR kaydındaki isimler ile pasif rezervasyondaki isimler birbirini tutmamaktadır.

#### 4.2.8. Biletleme ve Opsiyon Kuralları

- Rezervasyona verilen opsiyonu sürekli geciktirmek ya da satış kotasına ulaşmak için sürekli yaratılıp iptal edilen rezervasyonlar .
- Dikkat çekici iptaller
- Opsiyon ve ücret kurallarına uyulmalı ve biletleme segment statu koduna uygun olarak yapılmalıdır. TK tarafından konfirme edilmediği durumlarda asla konfirme statu kodu kullanılmamalıdır.
- Konfirme statu kodu olmayan segmentler için konfirme bilet düzenlenmemelidir.
- Ücret ya da benzeri bir bilgiyi kontrol etmek amacıyla rezervasyon düzenlenmemelidir.
- Rezervasyon ile biletin rezervasyon sınıfları aynı olmalıdır.
- Biletleme orjinal rezervasyonun olduğu GDS'te yapılmalıdır. Biletleme amacı ile PNR'lar aynı GDS sistemini kullanmak koşulu ile aşağıdaki girişler ile transfer edilebilir.

**Sabre:** 6\*TA/PCC (detaylar için bakınız F\*SQLRT)

**Amadeus:** ES PCC-B (PCC GDS tarafından verilen şehir kodudur)

**Galileo:** QEP/PCC (PCC GDS tarafından verilen şehir kodudur)

**Worldspan:** QEP/PCC (PCC GDS tarafından verilen şehir kodudur)

#### 4.2.9. Grup Rezervasyonları

\*\*\*\* Pasif Grup PNR'larına Dair Prosedürler \*\*\*\*

Türk Hava Yolları sisteminde yaratılmış olan aktif grup rezervasyonlarındaki yolcuların ayrı ayrı pasif rezervasyon yaratarak biletlenmesi durumunda, herhangi bir ret ile karşılaşmamak için, pasif rezervasyona \*TCP\* (to complete party) bilgisinin girilmesi zorunludur.\*EOT\* girişinden önce, lütfen aşağıda verilen \*TCP\* girişini PNR'a giriniz.

3OSI TK TCP30 (grup rezindeki yolcu sayısı), GROUP ADI

## 5. DİĞER ÖNEMLİ KURALLAR

### 5.1. Kupon Statüleri

Elektronik biletin iade veya reissue işlemine başlamadan önce, elektronik biletin statüsünün kontrol edilerek işleme başlanması önem arz etmektedir. Elektronik bilet statüsü "flown (uçulmuş)", "checked-in" ise değişiklik / iade / void işlemi ADM düzenlenmesine neden olacaktır.

### 5.2. YR Vergisinin İadesi

Ücret notunda yer alan "Cancellations" paragrafında;

- Ücret iadesi olmadığı belirtilmiş ise kural gereği YR vergisi de iade edilmeyecektir.
- Yapılan işlem 'Exchange' ya da 'Reissue' ise, ücret notunun '**Changes**' paragrafına göre işlem yapılacaktır. Örneğin; reissue ya da exchange sonucu, herhangi bir durumda non-refundable olan eski biletin YR vergi miktarı, yeni biletin YR vergi

miktarından yüksek ise, YR deki seviye farkının iadesi için yolcuya EMD / MCO düzenlenecektir.

### 5.3. No Show

Konfirme rezervasyonlu yeri ve bileti olduğu halde, uçuşa kalkış saatinden önce müracaat etmeyen yolcunun, ilgili uçuş kuponu '**No-show**' kabul edilir.

Yolcunun, PNR kaydında (rezervasyonunda) yeni bir uçuşu ya da opsiyonu olsa dahi, biletine işlem yapılmamış ise, sadece biletin üzerindeki uçuşların kalkış saatine göre no-show olup olmadığı kontrol edilir. Tamamı iç hat uçuşlarından oluşan biletler bu kapsamın dışındadır.

Ayrıca, ücret notlarında bulunan "**CHANGE IS BEFORE ORIGINAL SCHEDULED FLIGHT**" kuralına istinaden, yolcu tarafından talep edilen, diğer bir değiş ile yolcu isteği ile gerçekleşen değişiklik biletine, orijinal uçuşun tarifeli kalkış saatinden önce yansıtılmaz ise, yolcu "**no-show**" kabul edilip, Cat16' daki no-show kuralları doğrultusunda hareket edilecektir.

Özetle, uçuşun ne zaman iptal edildiği / iptal edilmediği değil, bilete işlemin ne zaman yapıldığı "no-show" belirleyicisidir.

### 5.4. Sınıf Farkı

Sınıf, uçulacak olan kabin ve aynı kabin içerisinde sunulan hizmette ve oturlan koltukta hiç bir farklılık olmaksızın, gidilen yerde kalınacak süre, biletin uçuştan ne kadar önce satın alındığı gibi unsurlar göz önünde bulundurularak, çeşitlendirilmiş ücretler için ayrılan kapasite gruplarını temsil etmektedir.

Bazı durumda acentelerin rezervasyon yaptıkları sınıfla biletleme yaptıkları sınıf farklılık göstermektedir ve rezervasyon yapılan sınıfın üzerinden ücretlendirme yaptıkları tespit edilmektedir. Bu tür bir durumda biletleme yapılan sınıfın ücreti tahsil edilmelidir.



Rezervasyon sınıfı ile biletleme sınıfının farklı olduğu durumlarda, ücret farkı oluşmuş ve tahsil edilmemiş ise fark kadar ADM düzenlenir.