



**HAVAALANLARI YER HİZMETLERİ A.Ş.**  
**YOLCU ve BAGAJ TAŞIMA KURALLARI**  
**FORM 9001 HQ 033**

**MADDE 1 – TANIMLAR**

**Bagaj:** Yolculukla ilgili olarak misafirlerimizin yanlarında taşıdıkları çanta, valiz ve diğer şahsi mallar anlamına gelir.

**Bilet:** Yolcu ile Taşıyıcı arasındaki taşıma hizmetini sağlayan sözleşmeyi belgelemek üzere fiziki veya elektronik ortamda ("e-bilet) düzenlenen belgedir.

**E-Bilet:** E-bilet açılımı elektronik bilet olup, Bilet yerine geçmek üzere kağıt biletin yerine verilen, PNR, yolcu ve sefere ait tüm bilet bilgilerinin elektronik sistemde tutulmasıdır.

**Güzergahlar:** Bir havalimanını ile şehir merkezi ve/veya şehir terminali ile güzergah üzerindeki muhtelif duraklar arasında ve tersi istikamette taşımacılık yapılan şehiriçi, şehirlerarası veya uluslararası hatlardır.

**Taşıyıcı Kuralları:** Biletin düzenlendiği tarihte geçerli olan ve yürürlükteki ücret tarifelerini de içeren, yolcu ve/veya bagaj taşımalarını düzenleyen, Havaş tarafından yayınlanmış veya oluşturulmuş kurallar anlamına gelir.

**Ücretler:** Şehiriçi ve şehirlerarası hatlarımızda yolculuk hakkı karşılığında ödenen ücrettir.

**Yolcu:** Havaş tarafından taşınan kişilerdir.

**Yolculuk:** Havaş'ın faaliyette bulunduğu güzergahlarda yolcu taşımak için gerçekleştirmiş olduğu sefer,

**Zarar:** Havaş'ın taşımayı gerçekleştirirken taşıma hizmeti ile ilgili veya bu taşımaya bağlı diğer hizmetlerle ilgili veya bunlardan doğan ölüm, yaralanma, kayıp, hasar, kısmi hasar veya diğer zararları içerir.

**MADDE 2 – KAPSAM**

**2.1. GENEL**

Havaş tarafından ücret karşılığı gerçekleştirilen tüm yolcu taşımalarında buradaki Taşıma Kuralları uygulanır.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

## 2.2. İNDİRİMLİ ve ÜCRETSİZ GEÇİŞLER

Havaş tarafından kendi taşıma kurallarında, akitlerinde, biletlerinde ve diğer ücretsiz geçişlerde; başkaca kural getirilmedikçe, indirimli ve ücretsiz taşımalarında da aynı şekilde buradaki Taşıma Kuralları uygulanır.

## 2.3. KANUNLARIN ÜSTÜNLÜĞÜ

Taşıma Kurallarımızda yer alan herhangi bir koşul, tarafların anlaşması ile feragat edilemeyen uygulanabilir kanunlara, hükümet kararlarına ve, mevzuata aykırı olursa uygulanmaya konulmaz. Herhangi bir koşulun geçersizliği diğer koşulların geçerliliğini etkilemez.

## MADDE 3 – BİLET

### 3.1. BİLETİN TAŞIMA AKDİNE KARİNE OLMASI

Yolcu Bileti, aksi kanıtlanıncaya kadar, Havaş ile bileti elinde bulunduran misafirimiz arasındaki taşıma akdinin varlığına karine teşkil eder.

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre; şehirlerarası seyahat eden yolcuların TC Kimlik, Ad/Soyad bilgilerinin bildirim zorunludur, bu kapsamda yolcu bilgileri alınmaktadır.

### 3.2. BİLETİN İBRAZİ

Yolcu, Taşıyıcı Kurallarına uygun olarak düzenlenmiş Taşıyıcı tarafından verilen geçerli bir yolcu biletini ibraz etmedikçe, herhangi bir hak ileri süremez. İbraz edilen bilet, değiştirilmiş, koparılmış veya yırtılmış ise geçerliliğini kaybeder.

### 3.3. SEYAHAT BİLGİ FİŞLERİ

E-Bilet düzenlenen yolcularımız, kendilerine verilen “Seyahat Bilgi Fişlerini” [Online.havas.net/tr/Ebilet](http://Online.havas.net/tr/Ebilet) adresinden yolculuk tarihi ile birlikte PNR yada TC Kimlik No bilgilerini giriş yaparak E-Biletlerini alabilirler.

### 3.4. BİLETİN MUHAFAZASI

Karayolu Taşıma Kanunu'na göre biletlerdeki bilgilerin kontrol edilip, yolculuk süresince yolcunun yanında bulundurması gerekmektedir.

### 3.5. ÜCRET TARİFELERİ VE KREDİ KARTI İLE ÖDEME

[www.havas.net](http://www.havas.net) adresindeki “Otobüs Servis Noktaları” sayfasından veya 0850 222 0 487 no.lu Müşteri İlişkilerinden öğrenilebilir.

Kredi kartı ile bilet alımlarında, kredi kartı sahibi kişiye bilet satışı yapılmaktadır, kart sahibi haricinde kişiye bilet satışı yapılmamaktadır. Kredi kartı ile bilet alımınızın araç hareket etmeden iadesi durumunda, nakit iade yapılmayacak olup, iade tutarı aynı gün içinde POS cihazı üzerinden yapılacaktır. Kartınıza iade ortalama 7 iş günü içinde yapılacak olup, olabilecek gecikmeler bankalar arası kural ve sürelerden kaynaklıdır. Havaş kaynaklı durum söz konusu değildir.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

### 3.6. İNDİRİMLİ BİLETLER

İndirimli ücret tarifesiinden yararlanabilecek kişiler Havaş tarafından belirlenmektedir. 12 yaşın altındaki çocuklar için bilet ücreti geçerli ücret tarifesi üzerinden %30 indirimli düzenlenir. 6 yaşın altındaki çocuklar ücret alınmadan ebeveyninin kucağında seyahat edebilirler. Ayrı bir koltuk talep etmeleri halinde, indirimli bilet düzenlenmektedir.

Engelli yolcular ve refakatçileri ücretsiz seyahat edebilirler. Refakatçiler tek seyahat etmeleri halinde indirim uygulanmayacak, ücret alınacaktır.

### 3.7. E-BİLETLER

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre; şehirlerarası seyahat eden yolcuların TC Kimlik, Ad/Soyad bilgilerinin bildirimi zorunludur. Bu kapsamda bilgileriniz alınmaktadır Seyahatlerde kimlik ibrazı zorunludur.

E-biletler mali değeri bulunduğu için çıktısı alınarak fatura yerine kullanılabilir, ayrıca imzalanmasına veya kaşelenmesine gerek yoktur.

## MADDE 4 - BİNİŞ ve İNİŞ İŞLEMLERİ

Trafik yoğunluğuna bağlı yolculuk süresince değişiklikler meydana gelebilmektedir, Yolcuların yolculuk süresi ve havalimanında uçuş öncesi hazır olunması gereken süreyi de dikkate alarak uçuşlarına uygun olan bir servisi tercih etmeleri gerekmektedir. Mücbir sebepler dışında, seferlerin aksamaması halinde, yaşanan aksaklıklar giderilerek planlanan sürede seferler tamamlanacaktır.

Sefer kalkış saatinden önce, ara duraklarda da araçların duraktan geçişinden önce bulunmanız gerekmektedir. Durak haricinde yolcu indirme/bindirme yapılamamaktadır.

## MADDE 5 - TAŞIMANIN REDDİ VE SINIRLANDIRILMASI

Havaş; güvenlik nedenleriyle veya takdir yetkisini kullanarak aşağıdaki ve benzeri hallerde yolcu veya yolcu bagajını taşımayı reddedebilir:

- Yolcu davranışı, yaşı, akli ve/veya fiziki durumu, seyahate engel teşkil ediyor ve Havaş'ın özel yardımını gerektiriyorsa,
- Rahatsızlığa ve diğer misafirlerin itirazlarına neden oluyorsa,
- Diğer misafirlere veya mallara herhangi bir risk veya tehlike arz ediyorsa,
- Yolcunun Taşıyıcı talimatlarına uymaması böyle bir reddi gerekli kılıyorsa,
- Yolcu güvenlik kontrolünü reddetmişse,
- Yolcunun sarhoş veya uyuşturucu etkisi altında olması durumunda, diğer misafirlerin ve seferin güvenliğini ve konforunu etkileyecek halde olması durumunda, sefere alınmama hakkını Havaş saklı tutar.
- Taşınması reddedilen yolculara, Havaş tazminat ödemeyecektir.
- Havaş, yaşı, akli ve/veya fiziki durumu kendisine tehlike yada risk yaratmakta olan bir yolcuyu refakatçisi olmadan taşımayı reddedebilir.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

## MADDE 6 – BAGAJ

### 6.1. BAGAJ HAKKI

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre her yolcunun 30 kg bagaj hakkı bulunmaktadır. Araçta uygunluk olması halinde ilave bagaj hakkı tanınmaktadır.

Araçlarımızın bagaj kapasitesine göre 1 ya da 2 bisiklet taşınabilmektedir. Bagajınızda hasar ya da kaybolma olması halinde ilgili seferin şoförüne, bagajınızı alırken bildirmeniz gerekmektedir.

### 6.2. BAGAJ OLARAK KABUL EDİLMİYEN MADDELER

Yolcu bagajına aşağıdakiler konulamaz; Bagaj tanımına uymayan maddeler,

- Tehlikeli maddeler kara taşımacılığında yasak maddeler olarak tanımlanır.
- Kırılabilir veya bozulabilir nitelikleri haiz olan veya ağırlığı, boyutu bakımından Havaş'ın görüşüne göre taşıma için uygun olmayan nitelikteki maddeler ile 6136 sayılı kanun gereğince ateşli silah, muşta ve bıçak (sivri uçlu ve oluklu bıçaklar, sustalı çakı v.b.) taşınması yasaktır.
- Yolcu, bagajı içinde kırılabilir ve bozulabilir maddeler, para, mücevher, değerli madenler, gümüş eşya, senetler veya diğer ticari değerli kağıtlar, pasaport ve diğer hüviyet belgeleri veya örneklerini bulunduramaz. Bu maddede sayılanların bagaj içinde bulundurulmasından doğacak zarardan Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.
- Yanlarında ateşli silah bulduran misafirlerimiz, silah taşıma ruhsatını görevliye ibraz etmek zorundadır.

### 6.3. BAGAJI TAŞIMAYI REDDETME HAKKI

Havaş, bagaj olarak taşınması yasaklandığı belirtilen ve benzeri maddelerin bagaj olarak taşınmasını reddedebilir.

Havaş, Madde 6.1.'de belirtilenler dışında; boyutu, şekli, ağırlığı veya niteliği nedeniyle herhangi bir nesneyi bagaj olarak taşımayı reddedebilir.

Havaş, normal ihtimamla güvenli taşımayı temin edecek şekilde çanta ve bavullara veya diğer uygun kaplara konulmayan tüm nesnelere bagaj olarak kabul etmeyi reddedebilir.

### 6.4. ARAMA HAKKI

Güvenlik ve emniyet nedenleriyle, Havaş; yolcunun kendisinden, bagajının aranmasına müsaade etmesini isteyebilir ve yolcunun bulunmadığı hallerde de arama yapabilir veya yaptırabilir.

Bu isteğe uyulmaz ise, Havaş; yolcu, aracını ve/veya bagajını taşımayı reddedebilir.

## MADDE 7 - EVCİL HAYVANLARIN TAŞINMASI

- Karayolları Taşıma Yönetmeliğine göre; aşı karneli kedi, köpek (tehlike arz edenler hariç) ve kuş (saka, muhabbet kuşu veya kanarya) gibi evcil hayvanlar, özel kafesleri kilitli olmak şartıyla bagaj taşımaya mahsus bölümün dışında hayvan sahibi yolcunun kucağında veya oturduğu koltuğun önünde de taşınabilir. Detaylar yolculuk öncesi verilecek formda yer alacaktır.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

- Kafes ölçülerinin 23x40x55 cm boyutlarından olması sebebiyle araç içerisine alınamayan evcil hayvanlar, özel kafeslerinde bagaj bölümünde, meydana gelebilecek tüm riskler sahibine ait olmak koşuluyla taşınabilir.
- Yolcu beraberindeki evcil hayvanlar sefer süresi boyunca kafes içerisinden çıkarılmamalıdır.
- **5199 sayılı “Hayvanları Koruma Kanunu”nun 14. Maddesi gereğince Pitbull Terrier, Japanese Tosa gibi tehlike arz eden hayvanları üretmek; sahiplendirilmesi, ülkemize girişi, satışını ve reklamını yapmak, takas etmek, sergilemek ve hediye etmek yasaklanmıştır. İlgili maddeye istinaden bu cinse sahip olan (Pitbull Terrier, Japanese Tosa'ya, Dogo Argentino, Fila Brasileiro) evcil hayvanlar taşınmamaktadır. Taşınması talep edilen evcil hayvanın bu mevzuata uygunluğu terminalde kontrol edilir.**
- Kontrolü gerçekleştiren görevlilerce, sağlık durumundan şüphe edilen veya sağlıklı bir yolculuğa engel olacağı düşünülen evcil hayvanların taşınması reddedilebilir.
- Havaş, hiçbir şekilde, taşınan hayvanın seferden önce, sefer sırasında veya sonrasında sağlık durumunun kötüleşmesinden sorumluluk kabul etmez. Hayvan taşımalarının kabulü, misafirimizin tüm sorumluluğu yüklenmesine bağlıdır. Hayvanın taşıma sırasında ölümünden, hastalanmasından, kaybindan veya yaralanmasından veya bu sebeple ortaya çıkabilecek masraf ve sair zararlardan Havaş sorumlu olmayacaktır.

## MADDE 8 - TAŞIMA TARİFELERİ, TAŞIMA İPTALLERİ

### 8.1. TAŞIMA TARİFELERİ

Havaş, yolculuk tarihinde yayımlanmış taşıma tarifelerine uymayı ve yolcu ve bagajını makul sürede taşımak için gerekli gayreti göstermeyi üstlenir. Ancak elde olmayan nedenlerle tarifelerin uygulanmasında gecikmeler, seferlerin iptal edilmesi söz konusu olabilir. Bu durumdan kaynaklanacak maddi manevi zararlardan Havaş sorumlu tutulamaz. Tarifelerin dışında Havaş'ın ek sefer düzenleme hakkı vardır. Havaş yolculara makul zamanda duyurarak taşıma yapabilir. Ek sefer taşımalarında da aynı kurallar geçerlidir.

### 8.2. SEFERİN İPTAL EDİLMESİ

Uçuş iptalleri halinde veya elde olmayan nedenlerle (teknik arıza, doğal afet, olumsuz hava koşulları vb.) tarifelerin uygulanmasında gecikmeler, seferlerin iptal edilmesi söz konusu olabilir. Servis saatindeki değişiklik ya da servis iptallerinde 0850 222 04 87'i arayıp müşteri ilişkilerinden bilgi almanız rica olunur. Ayrıca şikâyet ve önerilerinizi de info@havas.net adresine yazılı iletebilirsiniz. Bu durumdan kaynaklanacak maddi manevi zararlar tarafımızca karşılanamamaktadır.

## MADDE: 9 – ÜCRETSİZ TAŞIMA

Havaş 4736 sayılı kanuna tabi değildir. Herhangi bir kişi veya kuruma ücretsiz veya indirimli bilet düzenlemeye zorunlu değildir, ancak sosyal sorumluluk kapsamında bazı yolcuları kendi inisiyatifiyle ücretsiz veya indirimli taşıyabilir.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

Turkcell platinum kampanyasının geçerli olduğu hatlarda kampanyadan faydalanmak isteyen yolcularımız bilet kesim esnasında QR kodlarını hazır bulundurmalı ve bilet kesen görevliye turkcell platinum kampanyasından faydalanmak istediğini söyleyerek QR kodunu ibraz etmelidir. Kampanyadan faydalanmak istediğini bilet kesimi tamamlandıktan sonra söyleyen yolcularımız kampanyadan faydalandırılmayacaktır. Turkcell platinum kampanyası ile ilgili detayları ve kampanyanın geçerli olduğu hatları görmek için tıklayınız. <https://www.turkcell.com.tr/platinum/ayricaliklar/ucretsiz-havas>

## MADDE 10- GÜVENLİK KONTROLÜ

Yolcu, Havaş'ın uyguladığı tüm güvenlik tedbirlerine ve kontrollerine uymak zorundadır.

## MADDE 11- ZARARDAN SORUMLULUK

- Sadece kendi kusuru nedeniyle yolcunun veya bagajın zarara uğraması halinde Havaş sorumlu olacaktır. Yolcunun müterafik kusuru varsa Havaş'ın sorumluluğu mevzuat hükümlerine tabi olarak azaltılabilecek veya kaldırılacaktır.
- Havaş ancak kendi taşımalarında meydana gelen zarardan sorumludur. Bir başka taşıyıcının taşımaları için sorumlu olmayacaktır.
- Havaş, herhangi bir kanun hükmünü veya hükümet kararlarını, taleplerini veya icaplarını yerine getirmesinden doğacak zarardan, aynı şekilde yolcunun bunlara uymamasından meydana gelecek zarardan sorumlu olmayacaktır.
- Havaş'ın sorumluluğu, sorumluluk limitini aşmamak kaydı ile ispatlanan gerçek zarar miktarı ile sınırlıdır. Havaş bunun dışındaki, dolaylı zararlardan sorumlu olmayacaktır.
- Havaş, yolcu bagajı içindeki bir mal nedeniyle yolcunun yaralanmasından veya yolcu bagajının hasara uğramasından sorumlu olmaz. Herhangi bir yolcunun malı diğer bir kişiye, başka bir kişinin malına veya Havaş'ın malına zarar verirse, zarara sebep olan yolcu Havaş'ın uğradığı tüm zarar ve ziyanı tazmin edecektir.
- Havaş, bagaj içindeki kırılabilir ve bozulabilir maddelerin, paranın, mücevherin, değerli madenlerin, gümüş eşyanın, senetlerin veya diğer ticari değerli kağıtların, pasaport ve diğer hüviyetlerin veya örneklerinin uğradığı zarardan sorumlu olmayacaktır.
- Havaş, yaşı, akli ve/veya fiziki durumu kendisine tehlike ya da risk yaratmakta olan bir yolcu taşınmasında yukarıdaki belirtilen durumlara bağlı olarak veya bu durumların ağırlaşması neticesi ile bu yolcunun ölümü dahil herhangi bir hastalığından, yaralanmasından veya maluliyetinden sorumlu olmayacaktır.
- Havaş'ın sorumluluğunu sınırlandıran veya muaf tutan hükümler, Havaş'ın temsilcilerine, acentelerine, personeline, adamlarına da aynen uygulanır. Taşıyıcı'dan ve temsilcilerinden, personelinden ve adamlarından talep edilebilecek toplam tazminat miktarı Havaş'ın sorumluluk üst sınırlarını aşamaz.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı:

## MADDE 12 – GİZLİLİK

Gizliliğiniz bizim için son derece önemlidir. Havaş müşterilerine ait kişisel verileri korumak için çok titiz bir şekilde davranmaktadır. Web sayfamızı ziyaret ederek ve/veya online işlemler yaparak aşağıdaki şartları kabul etmiş oluyorsunuz. Havaş paylaştığınız adınız, soyadınız, adresiniz, telefon numaralarınız, e-posta adresleriniz, kimlik bilgileriniz, bilet ve seyahatleriniz gibi kişisel bilgilerinizi toplayabilir. Toplanan bu bilgiler sizlere daha iyi hizmet, ürün ve seçim olanakları sunabilmek; web sitemizi düzenlemek; veri tabanı oluşturularak seferler, hizmetler, ürünler, kampanyalar ve promosyonlar için rapor analiz doğrulama ve istatistiki bilgiler oluşturmak, işlemek ve gizlilik koşullarına uymak kaydı ile bunları uzmanlar ile paylaşmak; Havaş yahut işbirliği yaptığı şirketler ve ortaklar ile sunulan promosyon, kampanya, tanıtım, pazarlama ve diğer fırsatlardan haberdar olmanızı e- posta, SMS ve Telefon aracılığıyla sağlamak için kullanılabilir. Havaş kişisel bilgilerinizi yukarıda belirtilen amaçlar için belirtilen usuller ile hizmet aldığı diğer şirketler ve/veya yasal zorunluluk halinde adli ve idari makamlar ile paylaşabilir.

Kişisel verilerinizin, veri sorumlusu sıfatıyla Havaalanları Yer Hizmetleri Anonim Şirketi (“Şirket”) tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) uyarınca şirketimiz tarafından işlenmesine ilişkin detaylı bilgilere, [Kişisel Verilerin Korunması (havas.net)] internet adresinden kamuoyu ile paylaşılmış olan Havaalanları Yer Hizmetleri Anonim Şirketi Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası’ndan (“Politika”) ulaşabilirsiniz.

## MADDE 13 – DEĞİŞİKLİK

Gerekli durumlarda Havaş bu taşıma kurallarının bir kısmını veya tamamını değiştirebilir.

Yayın Tarihi: 30.12.2021

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

İçerik Güncelleme Tarihi:

İçerik Güncelleme Sayısı: