



Genel Taşıma Şartları

Değerli Yolcumuz!

Öncelikle sizlere Corendon Havayolları ile iyi yolculuklar dileriz! Aşağıdaki bilgiler, Corendon Havayollarıyla yapacağımız uçuşla ilgili olarak aklımıza takılabilecek her türlü soruya cevap vermek üzere hazırlanmıştır. Daha fazla bilgi, tavsiye ya da talepte bulunmak için lütfen bizimle iletişime geçiniz:

Corendon Havayolları Müşteri İlişkileri Departmanı Güzeloluk
Mah.1879 Sok. No: 148,
07200 ANTALYA / TURKEY
FAX: +90 242 324 32 40
customer@corendon-airlines.com

Biletinizi satın alarak burada yer alan kayıt ve şartları kabul etmiş bulunuyorsunuz. İşbu kayıt ve şartlar, yolculara önceden tebligatta bulunmaksızın, tamamen Corendon Havayollarının inisiyatifinde olmak kaydıyla, değişikliğe tabidir. Corendon Havayollarının operasyonları ve uçuşları ilgili ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun olarak yürütülmektedir. Bu düzenlemeler ile burada tanımlanan satış şartları arasında herhangi bir ihtilaf olması halinde, ilgili ulusal/uluslararası düzenlemeler geçerli olacaktır.

İçindekiler:

Madde 1	Uçuştan önce
Madde 2	AB ve Türk havaalanlarının güvenlik tedbirleri
Madde 3	Bagaj Bilgileri
Madde 4	Bagaj Sorunları
Madde 5	Tazminatlar
Madde 6	Özel ihtiyaçları olan, engelli, vb. yolcular
Madde 7	Hayvanların Kabulü
Madde 8	Uçakta Yiyecek & İçecek
Madde 9	Gümrüksüz Alışveriş Kısıtlamaları
Madde 10	Taşıma reddi ve kısıtlaması
Madde 11	Gecikmeler, iptaller, Molalı (Stop-Over) / Direkt (Non-Stop) uçuşlar
Madde 12	Müşteri Görüş Formları / Anketler

Madde 1: Uçuştan önce:

- Lütfen Seyahat Acenteniz aracılığıyla uçuşunuzu bir gün önceden tekrar teyit ediniz ve uçuş detaylarımızda herhangi bir değişiklik olup olmadığını kontrol ediniz.
- Lütfen uçağın kalkış saatinden iki saat önce check-in işlemleri için hazır bulununuz. Lütfen bagajımızın doğru uçuş için etiketlenmiş olduğundan emin olunuz.
- Check-in işlemleri, uçağın tarifeli kalkış saatinden 45 dakika önce kapanmaktadır. Check-in işlemleri sona erdikten sonra kendilerini takdim eden yolcuların uçağa binmesine izin verilmeyecektir ve koltuklarını kaybedeceklerdir - para iadesi yapılmayacaktır.
- Bütün uçuşlarda yolcularımızın check-in işlemleri sırasında geçerli bir fotoğraflı kimlik belgesi sunmalarını istemekteyiz (çocuklar ve bebekler için de geçerlidir). Vize işlemleri için seyahat acentenizle ya da ulusal konsolosluğunuz veya elçiliğiniz ile iletişime geçmeniz gerekmektedir. Yolcular gerekli bütün seyahat belgelerini almak ve seyahatin her ayağındaki (kalkış, iniş, transit) ülkelerin bütün yasalarına, düzenlemelerine, emirlerine, isteklerine ve seyahat şartlarına uymak zorundadırlar.
- Lütfen unutmayınız ki Corendon Havayolları pasaportların, vizelerin ya da diğer kişisel belgelerin dijital kopyalarını ya da çıktı halindeki kopyalarını alma yetkisine sahiptir.
- Check-in esnasında sizlere, uçağa biniş kapısını, saatini ve koltuk numaranızı gösteren bir yolcu biniş kartı verilecektir. Yolcu biniş kartı olmayan yolcuların uçağa binmesine izin verilmeyecektir.
- Corendon Havayolları, küresel piyasalardaki yakıt fiyatı dalgalanmalarını karşılayabilmek için uçuş bileti fiyatınıza ek olarak bir ek yakıt ücreti alabilir.

- Lütfen bir Corendon Havayolları uçuşu için bilet almış olsanız bile Corendon Havayollarının bu uçuşu başka bir hava taşıyıcısı aracılığıyla gerçekleştirme hakkına sahip olduğunu unutmayınız.
- Corendon Havayolları uçaklarında sigara içmek yasaktır.
- Yolcularımız, Batı Avrupa ülkelerinden (Hollanda, Belçika, Danimarka, Fransa, Almanya, İtalya, Polonya, Estonya, Norveç, İsveç, Finlandiya) ve Doğu Avrupa & Orta Doğu ülkelerinden (İran, İsrail, Kosova, Romanya) kalkan uçuşlarda, 15 EURO karşılığında bir adet alkolsüz içki dahil olmak üzere 1. koltuk sırasında ya da acil çıkış sıralarında daha fazla ayak mesafesine sahip koltuklardan faydalanabilirler.

Madde 2: Güvenlik tedbirleri:

Genel:

- Eşya miktarlarınızı, uçuş sırasında kabin içerisinde ihtiyacınız olabilecek kadarıyla sınırlandırmanızı tavsiye ederiz.
- Mümkün olan durumlarda, sıvıları uçağın bagaj kısmına koyunuz.
- Havaalanına gelmeden önce açılıp kapanır sıvı poşetlerini hazırlayınız.
- Aklınıza takılan soruları havaalanına gelmeden önce havaalanı ya da havayolları şirketinize sorunuz.
- Güvenlik kontrol noktasına yaklaşırken tarama için açılıp kapanır sıvı poşetlerinizi teslim etmeye hazır olunuz. Kabin bagajınızla aynı anda taramadan geçecektir.
- Bütün mont ve ceketlerin çıkartılması gerekecek ve bütün metal eşyalar, cüzdanlar da dahil olmak üzere, plastik tablalara koyulacak ve ayrı olarak taranacaktır.
- Kabin bagajınızda dizüstü bilgisayar ya da başka bir büyük elektrikli ürün taşıyorsanız, lütfen güvenlik kontrolüne yaklaşırken bunu ayrı bir şekilde taranacak şekilde hazırlayınız.
- Gümrüksüz / bekleme salonunda satın alınan eşyalar: Güvenlik kontrolünden sonra bekleme salonunda satın alınan her türlü boyuttaki sıvı maddeyi uçağa sokabilirsiniz.
- Çoğu gümrüksüz ya da benzeri ürünler sizlere özel mühürlü bir poşette verilecektir. En son varış noktasına ulaşana kadar bu poşeti açmayınız. Ayrıca, seyahatiniz süresince satın alma kanıtlarınızı saklamanız gerekmektedir. Bunu, bütün transfer noktalarında göstermeniz gerekecektir.
- Eğer uçağınız AB üyesi olmayan bir havaalanından havalanıyorsa ve bir AB üyesi havaalanından transfer olacaksanız, AB üyesi olmayan havaalanından alınan gümrüksüz ürünler transfer uçuşunuza kabul edilmeyecektir.

Sıvılar:

Yolcular, kapasitesi 100 ml'yi geçmeyen ayrı konteynırlarda olmak kaydıyla çok az miktarda sıvı taşıyabilirler.

Bu konteynırlar, kapasite olarak 1 litreyi geçmemesi gereken (yaklaşık olarak 20 cm x 20 cm) tek bir, şeffaf, açılıp kapanır bir plastik poşet içerisinde havaalanına getirilmelidir. Plastik poşetin içindekiler rahat bir şekilde sığmalı ve poşet mühürlenmelidir. Her bir yolcu bu tarz sıvı poşetlerinden ancak bir adet taşıyabilir.

Bu poşet, havaalanı güvenlik noktasında inceleme için ibraz edilmelidir.

Açılıp kapanır poşetin içerisine yerleştirilemeyen sıvılar uçağın bagaj kısmına taşınabilir. Her türlü miktardaki sıvı, uçağın bagaj kısmına verilen bagajlarda taşınabilir.

“Sıvılar” tanımı içerisinde aşağıdakilerin bulunduğunu unutmayınız:

- Su, şurup, çorba dahil olmak üzere bütün içecekler
- Kremler, losyonlar, yağlar, parfümler, maskara, vb.
- Tıraş köpüğü ve sprey deodorantlar dahil olmak üzere spreyler ve basınçlı kaplar
- Diş macunları dahil olmak üzere her türlü macun
- Saç ve duş jelleri dahil olmak üzere jeller
- Benzer kıvama sahip diğer solüsyonlar ve maddeler

İlaçlar:

Gerekli ilaçlara ve bebek mamalarına 100 ml limitinin üzerindeki miktarlarda izin verilebilir ancak bu izin doğrulamaya tabi olacaktır.

Her bir yolcunun havaalanı arama noktasından tek bir madde ile geçme hakkı vardır (açılıp kapanır sıvı poşetlerine ek olarak). Tekerlekli sandalyeler, yürümeye yardımcı aygıtlar ve bebek arabalarına izin verilmektedir.

Dizüstü Bilgisayarlar / Elektrikli ürünler:

Dizüstü bilgisayarların ve diğer büyük elektrikli ürünlerin (örneğin büyük bir saç kurutma makinesi) kabin bagajından

çıkartılarak ayrı bir şekilde taranması gerekecektir. Dizüstü bilgisayar, kabine sokmanıza izin verilen bir madde olarak kabul edilecektir.

Aşırı büyük maddeler:

İzin verilen kabin bagajı boyutuna sığmayan bagajlar uçağın bagaj bölümüne koyulmak üzere check-in işlemi sırasında teslim edilmelidir. Müzik enstrümanları, istisnai bir durum olarak, ikinci bir kabin bagajı eşyası olarak kabul edilecektir ancak yine de güvenlik taramasından geçmeleri gerekecektir. Yolcular, bu tarz büyük enstrümanlar için özel ayarlamaların (örneğin ekstra koltuk satın alınması) gerekli olup olmadığını kontrol etmelidirler.

Madde 3: Bagajlar

i. Genel:

- Bütün Corendon Havayolları uçuşlarında, kabin bagajı hariç olmak üzere yolcu başına serbest bagaj hakkı 20 kg'dır. 2 yaşının altındaki bebeklerin serbest bagaj hakkı bulunmamaktadır.
- Şemsiye, baston, kutu, vb. maddeler uçağın kargo bölümüne verilen bagajlara eklenemezler çünkü hasara yol açabilirler.
- Uçağın kargo bölümüne verilecek bir bagaj olarak nakledilecek olan kırılabilir maddeler yeterli şekilde paketlenmelidir, aksi takdirde reddedilecektir. Corendon Havayolları bu tarz maddeler için hiçbir sorumluluk üstlenmemektedir.
- Bahsedilen serbest bagaj hakkına ek olarak her bir yolcu, aşağıdaki maddede sıralanan ve "kişisel eşyalar" olarak adlandırılan maddeleri ücretsiz olarak taşıyabilir.
- Görme engelli bir yolcunun yanındaki bir kılavuz köpek kişisel bir eşya olarak kabul edilmektedir. Diğer yolculara eşlik eden evcil hayvanların ağırlıkları, kafesleri de dahil olmak üzere, ilgili yolcu serbest bagaj hakkının üzerinde bagaj taşımıyor olsa bile fazla bagaj olarak kabul edilecektir.
- Belirlenen serbest bagaj hakkı aşıldığında fazla bagaj için ücret alınacaktır.

Aşağıdaki fazla bagaj ücretleri uygulanacaktır:

Rota	Fazla Bagaj Ücreti	
Bütün uluslararası uçuşlar	<i>Doğu Avrupa & Orta Doğudan Tek Yön (İran, İsrail, Kosova, Romanya)</i>	<i>Batı Avrupa'dan Tek Yön (Hollanda, Belçika, İngiltere, Fransa, Almanya, Estonya, İtalya, İspanya, Finlandiya, Norveç, Polonya, Danimarka, İsveç)</i>
	Kg başına 5 EURO	Kg başına 7 EURO

g. Aşağıdaki malzemeler için, önceden rezerve edilmiş olmaları ve Corendon Havayolları tarafından onaylanmış olmaları şartıyla, yolcudan parça başına aşağıdaki ücretler alınacaktır.

Bisiklet	25.00 EURO
Sörf Tahtası	40.00 EURO
Kano	50.00 EURO
Dalış Ekipmanları	30.00 EURO
Şişirilebilir Bot	30.00 EURO
Bodyboard/Kayak ekipmanı	30.00 EURO
Yamaç Paraşütü Ekipmanları	70.00 EURO
Askılı Planör	30 kg'ye kadar 40 EURO, 30 kg'nin üzerinde 70 EURO
Golf	10 kg'ye kadar ücretsiz, 10 kg'nin üzerindeki her bir kg başına 7 EURO

h. Fazla bagajlar ancak ödeme yapıldıktan sonra kabul edilecektir.

ii. Bagajların alınması ve teslimi

(a) Bagajların, varış noktasında ya da aktarma noktalarında sahipleri tarafından alınmak üzere hazır hale geldikleri andan itibaren yolcular tarafından alınmaları tamamen yolcuların sorumluluğudur. Yolcunun bagajını makul bir süre içerisinde

almaması halinde Corendon havayolları yolcudan depolama ücreti talep edebilir.

(b) Bir bagajı, ancak check-in işlemleri sırasında verilen bagaj kimlik etiketinde adı bulunan kişi alabilir.

iii. Bagaj olarak ya da Bagaj içerisinde Spesifik Malzemeler / Maddeler

Aşağıdaki malzemeler yolcular tarafından bagaj olarak ya da bagaj içerisinde çok nadiren taşınmaktadır ve bu malzemeler yolcunun serbest bagaj hakkı olarak sayılmaktadır.

- Sadece az miktarda olmak kaydıyla ve avlanma ve spor silahları için kullanılan düşük kalibreli **mühimmat** ancak uçağın kargo bölümüne verilen bagaj içerisinde taşınabilir (el bagajı olarak ya da el bagajı içerisinde TAŞINAMAZ)
- **Bisiklet** uçağın kargo bölümüne verilen bagaj olarak kabul edilmektedir ancak pedalların içe doğru kıvrılması ve gidonun çerçeveye paralel olması gerekmektedir.
- Sıkıştırılmış hava için **dalış ekipmanı** şişeleri ancak tamamen havaları boşaltılmış ise kargo bölümüne verilebilir bagaj olarak kabul edilecektir ve yolcunun bunu göstermesi istenecektir.
- **Golf ekipmanları** serbest bagaj hakkı dahilinde taşınacaktır. Yolcu başına maksimum 10 kg'lık bir çanta ücretsiz olarak taşınmaktadır.
- Taşıma için **oksijen aletlerine** izin verilmemektedir. Corendon Havayolları ihtiyaç olduğunda uçuş sırasında yolcuya oksijen sağlayacaktır. Özel talepler Corendon Havayollarının onayına tabidir.
- **Bebek / Çocuk Arabaları** taşıma için kabul edilmektedir ancak açılmaları için katlanmaları ve bağlanmaları gerekmektedir.
- **Radyo alıcısı** taşıma için kabul edilmektedir ancak uçuş sırasında kullanılmamalıdır.
- **Yaş piller** bagaj olarak taşıma için kabul edilmemektedir.
- **Tekerlekli sandalyeler**, yolcunun buna bağımlı olması durumunda ücretsiz olarak taşınmaktadır. Eğer tekerlekli sandalye akülü ise sadece kuru ya da dökülmez aküler kabul edilmektedir.

iv. Kişisel Eşyalar

Kişisel eşyalar, yolcunun etiketlendirmeden ya da tarttırmadan kabinde taşıyabileceği bütün materyaller anlamına gelmektedir. Bu materyaller bilete işlenmemektedir ve yolcu bunlardan kendisi sorumludur. Sadece burada bahsedilen materyaller kişisel eşya olarak kabul edilecektir. Diğer bütün eşyalar bagaj olarak kabul edilecektir.

- Kadınların el çantaları ya da cüzdanları
- Uçuş sırasında okuma amaçlı kitaplar, dergiler, vs.
- Mont, battaniye ya da şal
- Şemsiye ya da baston
- Küçük kamera ve/veya dürbün
- Bebek taşıma sepeti
- Tamamen katlanabilir tekerlekli sandalyeler ve/veya yolcunun kullanımı için protez cihazları

v. Kabin Bagajı

Kabin Bagajı, kişisel eşya olarak adlandırılmayan ancak uçuş sırasında yolcu tarafından kabinde taşınan eşyalar anlamına gelmektedir. Kabin Bagajı, koltukta seyahat eden yolcu başına bir adet ile sınırlandırılmalıdır (çocukların kabin bagajı alması yasaktır) ve yolcu bu bagajdan kendisi sorumludur. Bu tarz bagajların kabine kabul edilme şartları şunlardır:

- Maksimum Ağırlık : 6 kg (11 Lb)
- Maksimum boyut : 45 * 35 * 15 cm (18 * 14 * 6 inç)

Çok istisnai durumlarda ve yolcudan gelecek özel bir talep halinde ve ancak istasyon amirinin iznine bağlı olarak, müzik enstrümanları, sanat eserleri, kamera, vb. gibi yukarıdaki limitleri aşan büyük ve hassas eşyalar da kabul edilebilir. Bu tarz eşyaların yolcunun gözetiminde tutulması gerekmektedir. Eğer eşya kabinde taşıma için uygun bir boyut ya da hacimde değilse, o zaman uçağın kargo bölümünde taşınacaktır. Bahsedilen eşyaların hasar görmemesi için uygun şekilde ambalajlanması gerekmektedir.

vi. Tehlikeli Mallar

a. Tehlikeli malların CORENDON HAVAYOLLARI ile taşınmasına ancak "IATA Tehlikeli Mallar Yönetmeliği" uyarınca izin verilmektedir.

b. Tehlikeli Mallar;

i. Uygun etiketler ile işaretlenmeli

ii. Kargo bölümüne koyulmadan önce hasar ve sızıntılara karşı kontrol edilmeli

iii. İnsanlara ve mallara zarar gelmemesi için büyük bir özenle yüklenmeli

iv. Ambalaj üzerinde gösterilen özel elleçleme (handling) talimatlarına göre elleçlenmeli, örneğin "Yukarı" okları, vb.

v. Uçuş sırasında paketin hareketini engellemek için Kargo Bölümüne yüklenmeli ve güvenceye alınmalı

vi. Uçağın boşaltılmasından sonra hasar ve sızıntılara karşı kontrol edilmelidir.

c. Tehlikeli Mallar asla yolcu kabininde ya da kokpitte taşınmamalıdır!!

d. Tehlikeli Mallar, aşağıdaki (f) bendinde listelenen eşya ve miktarlar hariç olmak üzere, yolcu bagajı olarak (kargo bölümüne verilen ve el bagajı) ya da bunların bir parçası olarak veya bunların içinde taşınmamalıdır.

e. Genel bir kılavuz olarak, aşağıdaki eşyaların "tehlikeli mal" olarak görülmesi gerekmektedir ve kargo bölümüne verilen veya el bagajı olarak taşınmamalıdır.

i. Alarm cihazına sahip evrak çantaları

ii. Kamp gazları ve sprey kutuları gibi sıkıştırılmış gazlar (yanıcı, yanıcı olmayan, zehirli) (aşağıdaki B. Maddesi altında listelenen tür ve miktarlar haricinde)

iii. Aşındırıcı maddeler (asit, alkali ve yaş pil gibi) etiyolojik maddeler

iv. Patlayıcılar, mühimmat, havai fişek ve maytaplar

v. Yanıcı sıvı ve katı maddeler (çakmak ya da ısıtma sıvısı/yakıtları; kibritler, vernik ve kolayca tutuşan diğer maddeler)

vi. Tahriş edici maddeler

vii. Manyetik maddeler

viii. Oksitleyici maddeler (kireç tozu ve peroksitler, vb.)

ix. Zehirler (örneğin cıva)

x. Radyoaktif maddeler

f. Aşağıdaki maddeler bagaj olarak ya da bagaj içerisinde taşınabilir (kargo bölümüne verilen ve el bagajı)

i. Saç spreyi, parfüm ve alkol içeren ilaç gibi seyahat sırasında gerekli ya da uygun olan tedavi edici ya da tuvalet malzemeleri. Bu eşyalar için yolcu tarafından kullanılan bütün paketlerin toplam net kapasitesi 2 kg ya da 2 litreyi (75 avoirdupois ya da sıvı ons ölçüsü) geçmiyorsa bunlar kabinde ya da uçağın kargo bölümünde taşınabilirler.

ii. Sadece el bagajı olarak ve yolcu başına 2.5 kg'yi (5 lbs.) geçmeyecek şekilde, bozulabilecek maddeleri korumak için kullanılan kuru buz

iii. 5 litreye kadar alkollü içecekler

iv. Tıbbi kullanım için küçük oksijen silindirleri ve mekanik organların çalışması için küçük karbon dioksit gaz silindirleri

v. Checked bagaj olarak ve yolcu başına 5 kg'yi geçmeyecek şekilde avlanma ya da spor amaçları için – patlayıcı ya da ateşli mermisi olanlar hariç – küçük silah mühimmatları

vi. Sıvı gaz içeren gazlı çakmaklar dahil olmak üzere ancak yanıcı sıvı rezervlerine sahip olan çakmaklar ve çakmak dolmuş tüpleri (gaz ya da sıvı) hariç olmak üzere kişinin yanında taşıdığı kişisel sigara malzemeleri

vii. Hizmet eşyaları, teknik eşyalar.

Ateşli silahları olan yolcular, tarifeli uçağın kalkışından en az 90 dakika önce check-in işlemlerini yaptırmalıdır.

ix. Elektronik Cihazlar

a. Uçuş sırasında kapalı tutulması gereken elektronik cihazlar aşağıdaki şekildedir:

- Cep telefonları
- Telsiz telefonlar
- CD Çalarlar
- Uzaktan kumandalı oyuncaklar
- Dizüstü yazıcılar
- CD ROM Sürücüsü (Dizüstü Bilgisayarlar)
- Radyolar
- Mini TV setleri

b. Sadece seyir uçuşu sırasında kullanılacak elektronik cihazlar aşağıdaki şekildedir:
(Sadece kalkıştan sonra – inişten önce)

- Dizüstü Bilgisayarlar (sadece CD ROM sürücüsü olmayanlar)
- Walkman
- Gameboy
- Video Kamera

Madde 4: Bagaj Sorunları

a. Genel:

- Öncelikle, herhangi bir Corendon uçuşu sırasında hasar, gecikme ya da kayıp gibi her türlü bagaj sorunundan ötürü yer hizmetleri şirketi adına sizlerden özür dileriz. **Bu tarz bir durumda lütfen derhal havaalanında bulunan Kayıp Eşya Ofisine danışınız ve Eşya Sorunu Raporunu (Property Irregularity Report) (PIR) doldurunuz.** P.I.R. doldurulmadan öne sürülen talepler kabul edilmeyecektir.
- Bagaj hasarı ya da kaybıyla ilgili bildirimler, varış havaalanına inildiği anda yapılmalıdır. Daha sonra öne sürülen talepler bagajın alındığı tarihten itibaren yedi (7) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır (hasar durumunda) ve gecikmeli teslimat durumunda ise ilgili şikayet bagajın teslim edildiği tarihten itibaren yirmi bir (21) gün içerisinde yapılmalıdır.
- Eğer bagaj herhangi bir şikayet olmaksızın alınmışsa, bu demektir ki bagaj iyi bir şekilde teslim alınmıştır.
- Birçok durumda özel sigorta şirketleri ile sorunların halledilmesi yolcular açısından daha avantajlı olduğundan dolayı lütfen öncelikle bu tarz sigorta şirketleri ile iletişime geçiniz çünkü bu şirketler eşyaların değerine göre değerlendirme yapmaktadır; diğer taraftan Corendon Havayollarının tazminatlarının çoğu ağırlığa göre ödenmekte ve en fazla tek yönlü uçak bileti ücretiyle sınırlı olmaktadır.
- Taleplerinizi hızlı bir şekilde işleme koyabilmemize yardımcı olmak amacıyla lütfen bagaj kimlik etiketi, yolcu biniş kartı ve ilgili makbuzların kopyalarıyla birlikte gecikme ya da hasar için bildirimde bulunduğunuzda havaalanında size verilen Eşya Sorun Raporunun (P.I.R) bir suretini de ekleyiniz. Yolcuların, bagaj talepleriyle ilgili olan orijinal

makbuzları saklamalarını tavsiye ederiz. Talep edilen bütün doküman ve beyanların İngilizce ya da Türkçe sunulması gerekmektedir.

- Bütün talepler, yapılan satın alımlar ya da onarımların kanıtları (örneğin, fiş, fatura), uçuş biletinizi ya da rezervasyonunuzun bir sureti, yolcu biniş kartı ve bagaj etiketi ile desteklenmelidir.
- Yolcuların, özellikle önemli, hassas ya da değerli eşyalar taşımaları halinde, bagajlarının ve bunların içeriklerinin değerini kapsayan bir sigorta yaptırmaları tavsiye edilmektedir.
- Corendon Havayolları kırılabilir ya da bozulabilir eşyalardan, mücevher / para gibi özel bir değeri olan eşyalardan, değerli madenlerden, bilgisayarlardan, kişisel elektronik cihazlardan, kıymetli evraklardan, tahvillerden ve diğer değerli kağıtlardan, iş dokümanlarından, tıbbi dokümanlardan, pasaportlardan, numunelerden, diğer kimlik dokümanlarından ve taşınması yasak olan diğer eşyalardan sorumlu değildir.
- Ayrıca, Corendon Havayolları tekerlek, ayak, kilit, askı, kulp ya da bagaja ekli diğer eşyalar gibi çıkıntı yapan parçalara gelecek hasar ya da kayıplardan ya da kötü bir şekilde veya aşırı şekilde ambalajlanmış bagajlar sonucunda kaybolan eşyalardan ve ayrıca kesik, çizik, sürtme, oyuk ve işaretlerden sorumlu olmayacaktır.
- Corendon Havayolları uçakta ya da havaalanı terminalinde yeri değişen ya da kaybolan kişisel eşyalardan sorumlu değildir. Uçakta yer alan bütün eşyalar varış noktasındaki havaalanında bulunan kayıp eşya ofislerine iletilecektir.
- Corendon Havayolları, Corendon Havayollarının ağır ihmalden kaynaklanmadığı sürece, uçuş sırasında yolcuların kabin içerisindeki eşyalarında meydana gelen olaylardan sorumlu değildir.

Lütfen unutmayınız ki şikayetler/talepler yalnızca İngilizce, Almanca ya da Türkçe dilinde kabul edilecektir.

Corendon Havayolları aşağıdakilerden sorumlu değildir:

- i. Grup olarak check-in yapılan bagajların kaybolması (aileler / birlikte seyahat eden çiftler hariç olmak üzere),
- ii. Bu tarz bir hasar ya da kaybın Corendon Havayollarının ihmalden kaynaklanmaması durumunda, yolcunun kendi gözetiminde taşınan ve uçağın kargo bölümüne alınmamış olan bagajlara ve diğer kişisel eşyalara gelecek hasar ya da kayıplar,
- iii. Corendon Havayolları sadece kayıp bagajı, ilgili bagaj kimlik etiketinde yazan havaalanına göndermekle yükümlü olduğundan ve yolcunun bagajını havaalanından kendisinin almak zorunda olmasından dolayı, kaybolan ve daha sonra bulunan bagajın yolcuya gönderilmesi ya da yolcunun bagajını almak için havaalanına gitme masrafları (Yolcunun bagajı kendisinin gidip almak istememesi ve bagajının adresine ya da oteline gönderilmesini talep etmesi halinde Corendon Havayolları, bagajın gönderimi sırasında yaşanacak hasar, kayıp ya da kayıp zamandan dolayı sorumluluk kabul etmeyecektir),
- iv. Para iadesi yapılırken maruz kalınan banka transfer ücretleri.

b. Kayıp Bagaj:

Bagajınızın aranması sırasında olumlu bir sonucun elde edilememesi halinde aşağıdaki dokümanların kopyalarıyla birlikte lütfen Corendon Havayolları Müşteri İlişkileri Departmanına başvurunuz;

- Kayıp Bagaj Raporu (P.I.R.),
- Uçak bileti,
- Yolcu biniş kartı;
- Bagaj ağırlığını gösteren bagaj etiketleri,
- Ekstra bagaj ücreti makbuzu,
- Bagaj etiketinizin sökülmüş olması halinde bagajınızın içindeki eşyaların İngilizce ya da Türkçe listesi (parfüm markası, adı, ayakkabı numarası, markasıyla birlikte kıyafetler, kitap adı, vb. gibi özellikle marka adları belirtilecek şekilde).

Corendon Havayolları, bilet ya da yolcu biniş kartı sahibinin adına kaydedilmemiş olan ve etiketi olmayan bagajlar için sorumluluk almamaktadır.

c. Hasarlı Bagaj:

Lütfen aşağıdaki dokümanların kopyaları ile Corendon Havayolları Müşteri İlişkileri Departmanına başvurunuz;

- Hasarlı Bagaj raporu (PIR Raporu),
- Uçak bileti ve yolcu biniş kartı,
- Hasarlı bagajın bagaj etiketi,
- Bagajınız onarılabilecek gibiyse, onarım yapılan yerden İngilizce ya da Türkçe bir onarım faturası,
- Bagajınız onarılamayacak gibiyse, yetkili bir onarım mağazasından orijinal bagajın onarılamaz ve kullanılamaz olduğuna dair ve orijinal bagajın tahmini değerini ve yaşını gösteren İngilizce ya da Türkçe bir beyan,
- Bagajınızın satın alma faturası (Satın alma faturası ibraz edilemiyorsa, bagaj fiyatının en fazla yarısı ödenecektir).

Madde 5: Tazminatlar

a. Hasarlı bagaj:

Uçağın kargo bölümüne alınan bir bagajın para iadesi tek yön uçak biletinin fiyatını geçemez ve aşağıdaki formüle göre hesaplanmaktadır:

Fiyat - her bir yaş başına %10. (Hesaplama sırasında bagajın yaşı bir sonraki tam yıla yuvarlanacaktır).

Corendon Havayolları, hasar gören bagaj içerisindeki kayıp, kirlenmiş ya da hasar görmüş eşyalardan sorumlu değildir.

Hasar gören bagaj içerisindeki hasar görmüş eşyaların para iadesi yalnızca taşınmasına izin verilen ve satın alma ya da onarım kanıtları belgelendirilebilen (fiş, fatura, vb.) eşyalar için yapılacaktır.

Bilet fiyatının yolcu tarafından belgelendirilememesi halinde havayolu şirketi tarafından tek yön uçak bileti ya da maksimum 100 EURO kabul edilecektir. **Gerekli belgelerin muhtemel masrafları Corendon Havayolları tarafından karşılanmayacaktır.**

Corendon Havayolları, yolcudan onarılamaz ve kullanılamaz bagajları, masrafları yolcuya ait olmak üzere, Yer Hizmetleri Şirketine ulaştırmasını talep etme hakkına sahiptir.

b. Gecikmeli teslimat:

Uçağın kargo bölümüne alınan bagajın gecikmeli olarak teslim edilmesi halinde yolcuya bariz şekilde zorunlu olan harcamalardan dolayı aşağıdaki şekilde tazminat ödenecektir:

Eğer kayıp bagaj, talep tarihinden itibaren 72 saat içerisinde bulunamazsa, Corendon Havayolları tarafından ödenecek olan toplam peşin tazminat, gecikmenin mücbir sebepten kaynaklanmaması şartıyla, 50.00 EURO'yu geçmeyecektir.

Bagajın tamamen kaybolması halinde, peşin olarak daha önceden ödenmiş olan tazminat en son ödenecek olan nihai tazminattan düşülecektir.

c. Kayıp bagaj:

Uçağın kargo bölümüne alınan bagajın kaybolması halinde, yolcuya kayıp bagajın gerçek değeri ödenecektir ancak bu ödeme uluslararası uçuşlarda kg başına 10.00 EURO'yu, iç hat uçuşlarında ise kg başına 5.00 EURO'yu geçmeyecektir. Bütün uçuşlardaki serbest bagaj hakkı 20 kg'dir. Tazminat, tek yön uçak bileti ücretini geçemez. Uçak bileti fiyatının yolcu tarafından belgelendirilememesi halinde, tek yön fiyatı maksimum 100 EURO olarak kabul edilecektir. Bagaj ağırlığının yolcu tarafından belgelendirilememesi halinde kayıp bagaj maksimum 10 kg olarak kabul edilecektir. Bebek arabaları, tekerlekli sandalyeler ve benzer eşyalar uçağın kargo bölümüne alınan bagaj olarak tanımlanan koşullarla aynı şartlara tabidir.

d. Sorumlu Olmama:

Corendon Havayolları kırılabilir ya da bozulabilir eşyalardan, spor ekipmanlarından, enstrümanlardan, mücevher/para gibi özel değeri olan eşyalardan, değerli madenlerden, gümüşlerden, antikalardan, aile yadigarlarından, bilgisayarlardan, kişisel elektronik cihazlarından, kıymetli evraklardan, ilaçlardan, tıbbi eşyalardan, tahvillerden ve diğer değerli eşyalardan, iş dokümanlarından, pasaportlardan, numunelerden, "Sınırlı İznil" Etiketine (LRT) (Limited Release Tag) sahip bagajlardan, diğer kimlik belgelerinden ve taşınmasına izin verilmeyen eşyalardan sorumlu değildir. Bütün yolcularımızın seyahatlerinden önce yeterli bir seyahat sigortası yaptırmalarını tavsiye ederiz.

Corendon Havayolları, uçakta ya da havaalanı terminalinde yer değiştiren ya da kaybolan kişisel eşyalar için sorumluluk almamaktadır. Uçakta yer alan bütün eşyalar varış noktasındaki havaalanında bulunan kayıp eşya ofislerine iletilecektir.

Corendon Havayolları, bilet ya da yolcu biniş kartı sahibinin adına kaydedilmemiş olan ve etiketi olmayan bagajlar için sorumluluk almamaktadır.

PIR Raporunun 1'den fazla yolcu adına düzenlenmiş olması durumunda bu kişilerin hepsinin Para İadesi Slipini imzalaması gerekmektedir.

Madde 6: Özel ihtiyaçları olan, engelli, vb. yolcular

1. Hasta, Malul ya da Engelli Yolcular

a. Hasta / malul yolcular ancak yolcunun doktoru ya da havaalanındaki resmi bir doktor tarafından verilen yazılı sağlık raporunun ibraz edilmesi karşılığında taşınacaktır.

b. Aşağıdaki durumlarda olan yolculara hiçbir şekilde taşıma hizmeti verilmeyecektir:

- i. Örneğin açık tüberküloz, bulaşıcı hepatit, kızıl hastalığı (scarlet fever), difteri, suçiçeği, vb. gibi bulaşıcı hastalığı olan yolcular
- ii. Son sekiz hafta içerisinde kalp krizi ya da inme geçiren yolcular
- iii. Uçağa alınmasına izin verilmeyen havalı ya da elektrikli cihazlara bağlı olarak tıbbi tedaviye ihtiyacı olan yolcular
- iv. Uçuş sırasında oksijen kaynağıyla birlikte elektrikle çalışan bir cihaza ihtiyacı olan yolcular
- v. Uçağın güvenliğini tehlikeye atacak derecede uyuşturucu ya da alkolün etkisinde olan kişiler.
- vi. "Maluller". Havayolu ile taşıma için kabul edilmeleri bir doktor tarafından verilecek olan ve hava yolu ile taşınmalarında bir sakınca olmadığını gösteren bir teyit ya da onay belgesine tabi olan yolcular.
- vii. "Engelliler". "Malul" olmayan ve taşınmaları herhangi bir doktorun teyidine ya da onaylamasına bağlı olmayan bütün engelli yolcular.

Yolcuların hastalıklarını uçuştan önce beyan etmemeleri halinde bunun bütün risk ve sorumluluğu kendilerine ait olacaktır.

2. Tekerlekli Sandalyeler

- a. Yolcuların tekerlekli sandalyeleri, serbest bagaj hakkının üzerinde olsa bile, uçağın kargo bölümüne alınan bagaj olarak ücretsiz olarak kargo bölümünde taşınacaktır.
- b. Dökülmez ve kuru akülere ya da dökülmez yaş bataryalara sahip tekerlekli sandalyeler, akünün sökülmesi, tekerlekli sandalyeye sağlam bir şekilde bağlanması ve kutuplarının yalıtılması koşuluyla, uçağın kargo bölümünde taşınabilir.
- c. Tekerlekli sandalyenin dik bir şekilde yüklenememesi, istiflenememesi, sağlama alınamaması ve boşaltılamaması halinde akü sökülmeli ve ayrı olarak bagaj bölümüne alınmalıdır. Taşıma amacıyla akü plastik bir kaseye ya da kaba koyulmalıdır ve böylece kargo bölümünün kirlenmesi ve aşınması önlenmelidir.

3. Hamileler

- a. Hamileliğin 35. haftasından itibaren hamile yolcular uçağa kabul edilmemektedir.
- b. Hamile bir yolcunun, hamileliğinin 28. ile 35. haftaları arasında taşınması 1 aydan daha eski olmayan tıp raporuna bağlıdır.
- c. Hamile yolcular check-in görevlilerine hamile olduklarını bildirmelidirler.
- d. Uçuş kaptanı, gerektiğinde, hamile yolcunun sağlığının iyi olduğunu ve yolcunun uçmaya uygun olduğunu gösteren yeni bir doktor raporu isteme hakkına sahiptir.

4. Yanında Ebeveyn Bulunmayan Çocuklar

- a. Yanında ebeveyn bulunmayan 6 yaşından küçük çocuklar uçağa alınmaz.
- b. 6 ile 12 yaş arasındaki çocuklar, aşağıdaki şartları yerine getirmeleri kaydıyla, tek başlarına yolculuk edebilirler:
 - i. Çocuğun ebeveynleri ya da yasal velileri tarafından yetkilendirilmiş bir yetişkin tarafından kalkış havaalanına getirilmelidirler.
 - ii. İlgili yetişkin kişi, çocuğun seyahat için gerekli olan seyahat dokümanlarını ve ayrıca çocuğun ebeveynleri ya da yasal velileri tarafından doldurulmuş olan bir tazminat formunu (12 yaşının altındaki çocuklar için Sorumluluk Feragati) ya da benzeri bir Handling Şirketi formunu havaalanındaki trafik personeline ya da Handling (Elleçleme) şirketine teslim etmelidir.
 - iii. Çocuklar, ebeveynler ya da veliler tarafından belirlenen kişiler tarafından varış havaalanında karşılanmalıdır.
- c. Yanlarında ebeveynleri bulunmayan çocuklar, uçuş için çağrı yapıldığı kadar ya da uçağa binene kadar ebeveynlerin sorumluluğunda kalacaktır. Bir personel çocuklara uçağa kadar eşlik edecektir. Uçak havalanana kadar ilgili yetişkinin havaalanında kalması istenecektir.

5. Acil Çıkış Sıraları

- a. Uçaktan muhtemel bir tahliyeye en iyi şekilde yardımcı olacak olan ve bu tarz bir tahliyei engellemeyecek olan yolcular acil durum çıkış kapılarının yanına oturtulmaktadır. Uçuş ekibinin işini yapmasını engelleyebilecek, acil durum ekipmanlarına erişimi engelleyecek ya da uçağın acil durumda tahliyesini zorlaştıracak kişiler bu konuda kabin ekibini bilgilendirmelidir.
- b. Acil çıkış sıraları aşağıdaki kişilere verilmemektedir:
 - i. Hareketleri kısıtlı olan, zihinsel olarak sorunları olan, yaşlı, hasta ya da diğer engellere sahip olan yolcular
 - ii. Gerektiğinde hızlı bir şekilde hareket etmesi mümkün olmayan fiziksel ya da zihinsel olarak engelli yolcular

- iii. Bir acil durum tahliyesini başlatmak için verilen talimatları duyamayacak kadar göz ya da kulak sorunlarına sahip olan yolcular
- iv. Hamile bayanlar
- v. Yanında ebeveynleri bulunmayan çocuklar
- vi. On iki yaşının altında bebek ve/veya çocuklarla seyahat eden yolcular
- vii. Fiziksel boyutları hızlı bir şekilde hareket etmeyi engelleyen yolcular
- viii. Gözaltında ya da sürgünde olan yolcular
- ix. Kılavuz köpeği ya da evcil hayvanları olan yolcular

Madde 7: Hayvanların Kabulü

- a. İlgili hayvanın kuduz aşılı olduğu hakkındaki bilgiler ve sağlığı hakkındaki diğer bilgileri sunan gerekli pasaportun kalkış, transit ve varış ülkesindeki ilgili makamlara sunulması sorumluluğu hayvanın sahibi olan yolcuya aittir.
- b. Kabin içerisinde evcil hayvanlar: Kafes dahil olmak üzere evcil hayvanın ağırlığının 5 kg'yi geçmemesi ve kutunun 55 x 40 x 20 cm'den büyük olmaması ve su geçirmez olması şartıyla uçağın yolcu kabininde maksimum 2 evcil hayvan taşınabilir. Taşıma ücreti hayvan başına / tek yönde 20 EURO'dur. Uçuştan bir hafta önce e-mail yoluyla (groundoperation@corendon-airlines.com) adresine talep gönderilmeli ve başka bir evcil hayvan için rezervasyon yapıp yapılmadığı sorulmalıdır.
- c. 5 kg'nin üzerindeki evcil hayvanlar için **kargo** bölümünde taşıma: Her bir uçuşta sadece tek bir evcil hayvan taşınabilir. Kargo bölümünde taşıma için de uçuştan bir hafta önce e-mail yoluyla (groundoperation@corendon-airlines.com) adresine talep gönderilmeli ve başka bir evcil hayvan için rezervasyon yapıp yapılmadığı sorulmalıdır. Bu durumda da gerekli bütün aşı ve sağlık bilgileriyle birlikte hayvanın pasaportu ve kafesi gerekli olacak ve ayrıca her bir uçuş için 40 EURO taşıma ücreti ödenecektir. Bu ücretin Yer Hizmetleri Departmanına ya da taşeron handling şirketine ödenmesi gerekmektedir.
- d. Kılavuz köpekler ücretsiz olarak taşınmaktadır ve taşıma şartları uygulanabilir değildir. Görme engelli bir yolcunun yanında bulunan bir kılavuz köpek yolcu kabininde tutulabilir. Bunun için ilgili şartlar aşağıdaki şekildedir:
 - i. Köpek, koltukta oturmayacak ve diğer yolcuların rahatsız olmayacağı bir yerde duracaktır. Köpek Acil Çıkış yakınında durmayacaktır.
 - ii. Köpek ağızlık takacaktır.
 - iii. Yolcu bütün gerekli hayvan sağlığı dokümanlarına sahip olmalıdır.
- e. Corendon Havayolları, köpeğin herhangi bir ülke, eyalet ya da bölgeye girmesine izin verilmemesi halinde bu hayvanın yaralanmasından, kaybolmasından, gecikmesinden, hastalanmasından ya da ölümünden sorumlu olmayacaktır.

Madde 8: Uçakta Yiyecek & İçecek

Lütfen uçuşlarımızda yiyecek & içeceklerin dahil olmasına dair bir anlaşmalarının olup olmadığı konusunda Seyahat Acenteniz ile görüşünüz. Eğer böyle bir anlaşma yoksa, sandviç, atıştırmalık ve içeceklerden oluşan bir dizi yiyecek ve içecek uçakta parayla satılacaktır. Önceden özel yemek siparişi etmek mümkün değildir.

Uçakta satılan yiyecek & içecekler için fiyat listesini aşağıda bulabilirsiniz:

Beyaz şarap (Angora)	3.00 €	Kahve	1.50 €
Kırmızı şarap (Angora)	3.00 €	Tavuk çorbası	2.00 €
Bira (Kutu Efes Pilsen)	2.50 €	Domates çorbası	2.00 €
Coca – Cola	2.00 €	Mantar çorbası	2.00 €
Coca – Cola Light	2.00 €	Sandviç (peynir, krem peynir, ızgara biber)	3.50 €
Fanta	2.00 €	Sandviç (tavuk, taze paprika)	3.50 €
Sprite	2.00 €	Sandviç (dana jambon, peynir, krem peyniri, taze paprika)	3.50 €
Tonik (şişe)	2.00 €	Mars	2.00 €
Ice Tea Limon	2.00 €	Snickers	2.00 €
Vişne suyu	2.00 €	Milka	2.50 €
Portakal suyu	2.00 €	Fındık	2.00 €
Elma suyu	2.00 €	Fıstık	1.50 €
Süt	2.00 €	Haribo Ahududu, böğürtlen	2.50 €
Su	1.50 €	Haribo şeftali	2.50 €
Soda	1.50 €		
Çay	1.50 €		

Yukarıda sayılan yiyecek ve içeceklerin hepsi mevcut olmayabilir. Corendon Havayolları menü ve fiyat listesini değiştirme hakkını saklı tutmaktadır.

Madde 9: Gümrüksüz Alışveriş Kısıtlamaları

Avrupa Birliği Üyesi Ülkeler:

İçki & Alkollü içecekler: Alkol derecesi %22'yi geçen 1 litre içki veya 4 litre şarap
Sigaralar: 200 adet sigara veya 100 adet sigarillo veya 50 adet puro veya 250 gr tütün
Parfüm: 60 ml parfüm veya 250 ml losyon
Hediyelik Eşya: 430,- Euro.

Türkiye:

İçki & Alkollü içecekler: Alkol derecesi %22'yi geçen 1 litre içki ve 2 litre likör ve alkol derecesi %22'yi geçmeyen 4 litre şarap
Sigaralar: 600 adet sigara ve 100 adet sigarillo ve 50 adet puro ve 250 gr tütün
Parfüm: 5 şişe parfüm veya losyon (her biri en fazla 120 ml)
Hediyelik Eşya: 430,- Euro, 15 yaş altındaki yolcular için 150,- €.

Kısıtlamalar ülkelerin yeni yönetmeliklerine göre değişebilir.

Madde 10: Taşıma reddi ve kısıtlaması

1. Taşımayı reddetme hakkı

(a) Yolcunun davranışları, yaşı veya fiziksel ya da zihinsel durumu:

- (1) Corendon Havayollarının hizmetleri arasında bulunmayan özel Taşıyıcı yardımı gerektiriyorsa,
- (2) Diğer yolcuları rahatsız ediyorsa ya da reddedilmesine neden oluyorsa, ya da
- (3) Kendisine ya da diğer yolculara veya eşyalara yönelik herhangi bir tehlike ya da risk oluşturuyorsa,

(b) Yolcu, bütün yolcuların güvenli, etkili ve rahat bir şekilde taşınmasını ya da Corendon Havayollarının yolcularına karşı yükümlülüklerini yerine getirmesini sağlamak amacıyla Corendon Havayolları tarafından verilen talimatlara uymuyorsa,

(c) Yolcu, seyahatinin güvenliği ile ilgili olarak kuşku uyandıracak şekilde davranıyorsa ki bu tarz bir davranış tehdit edici, kötü ya da hakaret içeren bir dilin kullanılmasını da kapsamaktadır,

(d) Yolcu, kendisini ya da bagajını Corendon Havayollarının ya da herhangi bir havaalanı veya hükümet yetkilisinin yaptığı güvenlik kontrolüne sokmayı reddediyorsa,

(e) Ödenmesi gereken ücret ya da masraflar ve vergiler ödenmemişse ya da Corendon Havayolları ile yolcu arasında anlaşma sağlanan kredi ayarlamalarına uyulmamışsa;

(f) Gümrük ve/veya Göçmenlik Makamları ya da diğer Hükümet Makamları, sözlü ya da yazılı olarak Corendon Havayollarını ilgili yolcunun uçamayacağı konusunda bilgilendirmişse ki bu durum yolcunun Gümrükten ve/veya Göçmenlik Makamlarından ya da herhangi bir başka Hükümet Makamından olumsuz bir seyahat tavsiyesi almasını da kapsamaktadır;

(g) Yolcu düzgün ve geçerli dokümanlara sahip değilse;

(h) Yolcu, transit halde olduğu bir ülkeye ya da geçerli bir giriş dokümanına sahip olmadığı bir ülkeye girmeye çalışıyorsa;

(i) Yolcu uçuş sırasında dokümanlarını imha etmişse;

(j) Yolcu tarafından sunulan bilet:

- (1) geçersizse;
- (2) kayıp, çalıntı, sahte ya da başka bir şekilde şüpheli olduğu ihbar edilmişse;
- (3) sahte biletse;
- (4) yetkililer dışında bir kişi tarafından değiştirilmiş olan herhangi bir uçuş kuponu içeriyorsa ya da tahrip edilmişse, veya
- (5) bileti sunan kişi "YOLCUNUN İSMİ" kutucuğunda adı geçen kişi olduğunu kanıtlayamıyorsa ki bu tarz bir durumda Corendon Havayolları bu tarz bir bileti alkoyma hakkına sahiptir;

(k) Yolcu, yukarıda bahsedilen eylem ya da ihmallerden herhangi birini daha önce işlediyse ve Corendon Havayolları bu tarz

bir eylemin tekrarlanabileceğine inanmak için haklı nedenlere sahipse,

Corendon Havayolları, güvenlik ve düzen nedenlerinden dolayı, kendi makul inisiyatifine bağlı olarak, yolcunun ve yanındaki bagajların taşınmasını reddetme hakkına sahiptir.

2. Madde 1’de belirtilen nedenlerden dolayı taşınması reddedilen ya da yolda bırakılan bir yolcu para iadesi alamaz.

Madde 11: Gecikmeler, iptaller, Molalı (Stop-Over) / Direkt (Non-Stop) uçuşlar

Corendon Havayolları, merkezi Türkiye’de bulunan bir charter havayolu şirketidir. Uçaklarımız, kiraladıkları koltukları internet, seyahat acentesi, vb. yoluyla satan tur operatörleri tarafından kiralanmaktadır. Uçak ise Corendon Havayolları tarafından işletilmektedir.

Bütün rezervasyonlar ve değişiklikler tur operatörleri ve seyahat acenteleri tarafından yönetilmektedir. Corendon Havayolları **uçak bileti satmamaktadır** ve yolcu rezervasyonları üzerinde hiçbir bağlantı ya da etkisi yoktur.

Uçuş zamanları ya da varış noktalarındaki değişiklikler ve kiralanmış uçuşların iptalleri yukarıda bahsedilen taraflarca yönetilmektedir. Dolayısıyla, Corendon Havayolları herhangi bir değişiklikten dolayı sorumlu tutulamaz.

Corendon Havayolları tarafından işletilen bir uçuşun tarifeli kalkış saatinden itibaren 3 saatten fazla gecikmesi halinde AB üyesi bir ülkeden kalkan uçaklar için aşağıdaki prosedür uygulanacaktır:

Gecikme süresi	Her bir yolcuya verilecek hizmet türü
3 saatten fazla	Bekleme süresi ve uçuş mesafesiyle orantılı olarak atıştırmalık ya da yemek & hafif yiyecekler dağıtılacaktır
5 saatten fazla	Atıştırmalık ya da yemek & hafif yiyecekler dağıtılacaktır
5 saatten fazla ve kalkış zamanı daha önce bildirilen kalkış zamanından sonraki gün ise	Havaalanı ile konaklama yeri (otel ya da diğer) arasında konaklama ve ulaşım sağlanacaktır.

Gittiğiniz şehirden önce uçuşunuzla ilgili herhangi bir mola (stop-over) bulunuyorsa, Seyahat Acentenizden bilgi alabilirsiniz.

Madde 12: Müşteri Görüş Formları / Anketler

Corendon Havayolları için müşteri memnuniyeti en önemli konudur. Dolayısıyla, yorumlarınıza ve tavsiyelerinize büyük önem veriyoruz. Düşünceleriniz ve deneyimleriniz bizler için her zaman çok değerlidir.

Hizmetlerimizi geliştirebilmek ve sizlere çok hoş ve rahat bir uçuş deneyimi sunabilmek için bazı uçuşlarımızda yolcularımızın bir anket doldurmalarını rica etmekteyiz.

Her türlü yorum ve tavsiyeniz için kabin ekibimizden isteyebileceğiniz müşteri görüş formunu talep edebilirsiniz.

Ya da bizlere aşağıdaki adresten ulaşabilirsiniz:

**Corendon Havayolları Müşteri
İlişkileri Departmanı Güzeloluk
Mah.1879 Sok. No: 148,
07200 ANTALYA / TURKEY
FAX: +90 242 324 32 40
customer@corendon-airlines.com**

Lütfen unutmayınız ki şikayetler/talepler sadece yazılı olarak ve İngilizce ya da Türkçe dilinde kabul edilecektir.

Yukarıda bahsedilenlere ek olarak başka şartlar da uygulanabilir. Bu durumda lütfen tur operatörünüzle iletişime geçiniz. İlginiz için teşekkür eder ve sizleri en yakın zamanda Corendon uçuşlarımızda görmeyi temenni ederiz.

Saygılarımızla,

Corendon Havayolları Ekibiniz