

İstanbul Üniversitesi

Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi



Rezervasyon ve Bilet Satış
DOÇ. DR. EBRU DEMİRCİ;UZM. SERPİL YAŞAR
DOÇ. DR. EBRU DEMİRCİ

İÇİNDEKİLER

1. BİLETLEME TANIMI ÖNEMİ VE DETAYLARI
2. REZERVASYON TANIMI, ÖNEMİ VE ÇEŞİTLERİ
3. YOLCU TAŞIMA KURALLARI - 1
4. YOLCU TAŞIMA KURALLARI - 2
5. BİLETLEMEDE KULLANILAN TERİM VE KAVRAMLAR
6. REZERVASYON VE BİLET SATIŞ TÜRLERİ
7. BİLET ÇEŞİTLERİ
8. ÜCRET TARİFESİ
9. TARİFE ÇEŞİTLERİ VE İNDİRİMLER
10. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 1
11. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 2
12. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 3
13. REZERVASYON VE BİLETLEMEDE ÖZEL DURUMLAR - 1
14. REZERVASYON VE BİLETLEMEDE ÖZEL DURUMLAR - 2

1. BİLETLEME TANIMI ÖNEMİ VE DETAYLARI

Giriş

Bu bölümde biletlemenin tanımı yapılacak ve önemine değinilecektir. Biletlemenin hangi kanallar veya sistemler aracılığıyla gerçekleştirildiği açıklanarak global bağlamda nasıl bir ağ oluşturulduğu gösterilecektir. Havayolu bileti tanımı yapılacak ve bir biletle olmasi gereken unsurlar ele alınacaktır.

1.1. Biletleme (Ticketing) Tanımı

Biletleme, bir kişinin seyahat edebilmesi için gerekli olan seyahat belgesini düzenleyip satışını yapmaktır. Bilet satış işlemi basit bir işlem değildir. İşlemleri hatasız yapabilme becerisine ve pek çok bilgiye sahip olmak gerekir. Terim ve kısaltmalar, havacılık genel kuralları, hava yolu kuralları, gümrük kuralları, tarifeler, bilet çeşitleri, rezervasyon sistem bilgisi gibi... Havacılık dili İngilizce olduğundan tüm terimler ve kısaltmalar da İngilizcedir. Dolayısıyla bu terim ve kısaltmaları bilmek ve anlamak gereklidir.

Günümüzde hava yolu taşımacılığı en önemli ulaşım aracıdır. Çalışma hayatındaki yoğunluk, iş dışında seyahate ayrılan zamanın kısıtlı olması, işten dolayı sürekli seyahat etme zorunluluğu insanları hızlı, konforlu, rezervasyonla zamanı belli olan hava yolu taşımacılığına yöneltmiştir. Özel hava yolu şirketlerinin artmasıyla birlikte rekabet de artmış ve bu da bilet fiyatlarına yansımıştır. Ekonomik bilet fiyatları sayesinde daha fazla insanın uçak seyahatini tercih etmesi sağlanmıştır.

Bilet fiyatlarının etkilendiği bazı faktörler vardır. Bunlar;

- Hafta sonları,
- Bayram ve tatil günleri,
- Ara noktalar (Stop-over),
- Tek yön/Gidiş dönüş,
- Gidilen yerde farklı kalış süreleri,
- Önceden belirlenen indirimler,
- Müşterinin sahip olduğu özellikler (öğrenci, crew vs.)

Gelişen ve büyüyen havacılık sektöründe artan talebi karşılamak için daha fazla personel ihtiyacı doğmuştur. Bilet satış da bu alanlardan biridir. Hava yolu biletleri hava yolunun kendi satış büroları tarafından satılmakla birlikte seyahat acenteleri tarafından da satılmaktadır. Ancak seyahat acentelerinin bilet satış dışında başka faaliyetleri de vardır.

Seyahat acenteleri biletleme yanında aşağıdaki hizmetleri de vermektedir:

- Bilet fiyatları ve tarifeler konusunda en doğru bilgiyi vermek,
- Uçuş rezervasyonu yapmak,
- Bilet ücretlerini tahsil etmek,
- Bileti kesmek,
- Müşterisine seyahati ile ilgili dokümanları ulaştırmak,
- Müşterinin talep ettiği diğer seyahat organizasyonlarını yapmak,

Seyahat acentesinin hava yolu biletlerini satarken dikkat etmesi gereken en önemli görevlerinden birisi müşterisine uygun fiyat ve uygun tarife vermektir. İlk bakışta basit gibi gözükse de oldukça zor bir işlemdir. Ancak rezervasyon sistemleri sayesinde bu işlem biraz daha kolaylaşmıştır.

Müşteri için hem fiyat hem de uçuşun tarihi ve saatleri önemlidir. Bu nedenle uygun uçuş bulunmaya çalışılırken tarifeler, bağlantılı uçuşlar, gidiş dönüş tarihi ve saatleri dikkate alınmalı müşterinin seyahat programına uyacak en ucuz tarife sunulmalıdır. Ayrıca müşteriye satın alacağı biletin kuralları da söylenmelidir ki bilet tercihini ona göre yapabilsin. Bilet iadesi, değişikliği, taşıyabileceği ücretsiz bagaj hakkı gibi...

Havayolu biletlerinin satış ve rezervasyonunda bilgisayarlarla işlemlerin otomatik olarak yapılabilmesi çok büyük avantajlar ve kolaylıklar sağlamaktadır. Seyahat acentesi bilgisayardan direkt olarak satış ağına girerek rezervasyon ve satış işlemlerini yapabilmektedir. Ancak hava ulaşımında bilgisayarlardan yararlanmak için de eğitim gereklidir. Biletleme bilgisi ve eğitimi olmayan bir kişi bilgisayarda işlem yapamaz. İşlemleri yapabilmek için rezervasyon sistem komutlarını ve programı nasıl kullanacağını bilmesi gerekir. Bu durum uçak bileti pazarlayan seyahat acentelerinin personel maliyetlerini de artırmaktadır. Bazı havayolları ise personel maliyetini düşürmek için her havalimanında bilet satış ofisi bulundurmazlar ve işlemler çağrı merkezi aracılığıyla yaptırılır.

1.2. CRS (Central/Computer Reservation System)

CRS (Central/Computer Reservation System) CRS merkezi/bilgisayar rezervasyon sistemleri veya merkezi rezervasyon sistemleridir. Hava yolculuğu, oteller, araba kiralama veya diğer faaliyetlerle ilgili bilgileri almak, depolamak ve işlemleri yürütmek için kullanılan bilgisayarlı sistemlerdir.

Teknoloji girdiği her sektöre kolaylık sağladığı gibi havacılık sektörüne de büyük kolaylıklar sağlamıştır. Seyahat acenteleri, tur operatörleri, en çok da havayolları bu teknolojilerden faydalanmaya başlamıştır. Havacılık endüstrisindeki hızlı büyüme ile birlikte hava yolları ile seyahat acenteleri arasındaki iletişim ihtiyacının artması, bilgisayarlı rezervasyon sistemlerinin (Computer Reservation Systems -CRS) ortaya çıkmasını sağlamıştır. Önceleri sadece havayollarının kullandığı bir araç olan CRS'ler daha sonraları acentelerden gelen talepler ve tüm turizm ürünlerinin bir araya toplanma ihtiyacı sonucunda GDS'ye (Global Distribution Systems- GDS) dönüşmüştür. GDS sistemlerini kullanabilmek için özellikle havacılıkta kullanılan kodlama ve terimleri iyi bilmek gerekmektedir.

CRS'ye bazı hava yollarının check in sistemleri örnek olarak gösterilebilir. Örn: Altea DCS Departure Control System). Bu check-in programı check-in işlemlerinin yanı sıra, Amadeus GDS sistemiyle entegre olduğundan bilet satış memuru tarafından yapılabilen çoğu işlem check-in memuru tarafından kontuarda da yapılabilmektedir. (Uçuşların rezervasyon durumlarını görüntüleme, bilet değiştirme, özel durum bilgisi (SSR) ekleme, fazla bagaj ücreti alma (excess), sınıf değişikliği gibi...) Ancak hava yolları yine de bazı işlemleri sınırlı tutmaktadır. Altea DCS sisteminde, her hava yoluna özel bir Altea oluşturulabilmektedir. Hava yolunun talebine göre kullanılmak istenen işlemlere göre özelleştirilebilmektedir.

1.3. GDS (Global Distribution System)

Küresel dağıtım sistemi (GDS) dünyanın her yerinden tek bir erişim noktası olarak kullanılan ve bir şirket tarafından işletilen rezervasyon ağıdır. GDS'ler seyahat acenteleri, havayolları, oteller, araba kiralama şirketleri ve diğer hizmet sunucuları tarafından kullanılmaktadır. Günümüzde dünya çapında kullanılan Sabre, Amadeus, Galileo ve Worldspan isimli 4 farklı GDS bulunmaktadır. Seyahat endüstrisi için dünya çapında lider GDS ise Amadeus'tur.

Başlangıçta CRS'ler (Computer reservation system) hava yolları tarafından tasarlanmış ve işletilmiştir. Daha sonra seyahat acenteleri ve küresel dağıtım sistemleri (GDS'ler) CRS'leri birden fazla hava yolu için bilet rezervasyonu ve satışını yapmak için kullanmaya başlamıştır. Çoğu hava yolu şirketi, kendi CRS'lerini, internet ağı vasıtasıyla tüketici erişimine sağlamak amacıyla GDS şirketlerine dışarıdan temin etmiştir.

GDS'ler aracılığıyla pazarlanan ürünlerin büyük çoğunluğu uçak biletleridir. Ancak bu sistemler aynı zamanda otel odaları ve kiralık oto satış olanağı da sunmaktadır. Ayrıca, her zaman ana sistemle entegre olmasalar da bazı pazarlarda demiryolu rezervasyonlarına ve otobüs rezervasyonlarına da erişim sağlarlar.

1.4. BSP (The Bank/Billing Settlement Plan)

BSP-Banka/Faturalama ve Uzlaşma Planı, seyahat acenteleri ve havayolları arasındaki veri ve ödemeleri koordine etmek, satış, raporlama ve havale işlemlerini kolaylaştırmak ve basitleştirmek, havayolları için finansal kontrol ve nakit akışını iyileştirmek amacıyla tasarlanmış bir sistemdir. Tüm bilgiler sistemin kendisi aracılığıyla oluşmaktadır. Uluslararası Hava Taşımacılığı Teşkilatı IATA'ya üye tüm havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesap işlemleri tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülerek biletlerin tek elden ve aynı tip biletle satılması sağlanmış, acentelerin hava yolu şirketleriyle ayrı ayrı muhatap olup farklı satış biçimleri uygulama zorunluluğu ortadan kalkmıştır.

BSP'nin faydalarını 3 başlıkta özetleyebiliriz:

1. Sadeleştirme

- Acenteler tek bir satış raporu düzenler ve tek bir tutarı merkezi bir noktaya gönderir.
- Havayolları, tüm acenteleri kapsayan tek bir ödeme alır.
- Tüm BSP Havayolları adına elektronik bilet kullanımı yoluyla işleri basitleştirir ve azaltır.
- Acentelerin satışları elektronik olarak raporlanır.

2. Tasarruf

- Faturalama ve tahsilat için daha az kaynak gerekir.
- “BSPlink” aracılığıyla faturalandırma raporlarının elektronik dağıtımı ve borç/alacak dekontları oluşturulur.

3. Gelişmiş Kontrol

- Merkezileştirme ve gruplandırma sayesinde mali kontrol artar.
- Hızlandırılmış kalite kontrollerine izin veren konsolide belge akışı sağlanır.
- Tarafsız bir kuruluş tarafından genel süreçler izlenebilir.

1.5. Hava Yolu Biletinin Tanımı ve Özellikleri

Hava yolu bileti, uçuşla ilgili tüm bilgilerin yer aldığı, yolcu ile hava yolu arasında yapılan bir sözleşmedir. Bilet, uçuş numarası, kalkış ve varış saatleri, bagaj taşıma hakkı, ücret gibi bilgilerin yanında yolculara tavsiyeler, kullanılan sürelerle ilgili uyarılar ve tehlikeli maddelerin taşınması gibi konularda da yolcuyu bilgilendirmektedir. Yolcu bileti satın alarak hava yolunun tüm bu kurallarını kabul etmiş olur ve uymakla yükümlüdür. Havayolu da yolcuya karşı sorumludur. Uçuştaki gecikme veya iptal gibi durumlarda ücretsiz bilet değişikliği, konaklama, yeme içme ve havalimanına ulaşım gibi hizmetleri sunması gerekmektedir.

1.5.1. Biletin Düzenleneceği Hava Yolu

Uçak biletleri havayolu şirketlerinin yetkili satış büroları tarafından düzenlenip satıldığı gibi onların yetki verdiği IATA acenteleri tarafından da düzenlenip satılmaktadır. Bilet yetkili acente tarafından düzenlendikten sonra yetkisiz acenteye verilir ve yetkisiz acente tarafından da yolcuya teslim edilir. Biletin üzerinde ise düzenleyen acentenin yani yetkili acentenin kaşesi, (AVP Agent Validator Plate) bulunur. Eğer bilet hava yolunun kendi satış bürosunda düzenlenmişse hava yolunun kendi kaşesi bulunmaktadır.

1.5.2. Uçak Biletinde Bulunması Gereken Özellikler

IATA'ya göre standart bir hava yolu biletinde bulunan ortak özellikler şöyledir:

- Yolculuk ücretinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
- Havalimanları veya şehirler arasında taşınma hakkı verir.
- Uçuş numarasını, sınıfını ve tarihlerini gösterir.
- Yolcunun kendisinin ve bagajının taşınma koşullarıyla ilgili her türlü bilgiyi içerir ve garanti eder.
- Para iadesi ve bilet değiştirme konularında bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.

- Hava yolu şirketinin muhasebe bölümü için ihtiyaç duyulan bilgileri içerir.

1.5.3. Biletin Unsurları

Elektronik biletten önce, el ile (Manüel) yazılan veya otomatik düzenlenen tüm kağıt uçak biletleri aşağıdaki unsurlardan oluşuyordu.

- Bilet ön ve arka kapağı
- Muhasebe kaydı için hava yolu şirketine gönderilen hesap denetçisi kuponu
- Acente Kuponu: Bu kupon bileti satan acente tarafından muhasebe kaydı için saklanırdı.
- Uçuş Kuponu/Kuponları: Bu kuponlar kontuar işlemleri sırasında yolcudan alınır havayoluna teslim edilirdi. Yani uçuş için bu kuponlar gerekliydi. Her uçuş için ayrı bir kupon mevcuttu.
- Yolcu Kuponu: İstendiğinde gösterilmek üzere yolcudan kalan kupondur.

Günümüzde ise elektronik biletler sayesinde bunlara ihtiyaç kalmamıştır. Tüm bilgilere elektronik ortamda istenilen anda ulaşılabilir. Yolcuya ise uçuş detaylarının bulunduğu bir doküman (itinerary receipt) verilmektedir.

1.5.4. Bilet İçindeki Bilgiler ve Açıklamaları

Aşağıdaki bilet örneğiyle bir bilette hangi bilgilerin bulunduğunu açıklayalım. Biletteki bölümler numaralandırılarak açıklanmıştır.

The image shows a manual airline ticket from Carpatair. The ticket is for a round trip from Timisoara to Rome-Fiumicino and back. It includes fare details, agent information, and a barcode. Red numbers 1 through 10 are placed around the ticket to indicate specific information points.

FROM	TO	CARRIER	FLIGHT CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAAGAGE
TO	TIMISOARA	V3	437	16AUG	0900	OK	CV3	16AUG	16AUG	30	PCN
TO	ROME-FIUMICINO	V3	438	20AUG	1125	OK	CV3	20AUG	20AUG	30	PCN
TO	TIMISOARA	V3				VOID					

Bilet örneği

(1) **Name Of Passanger:** Yolcu adı/soyadı/Mr., Mrs., Ms., Mstr. / varsa yolcu tipi (Um, Inad, Exst...) yazılır.

(2) **Itinerary:** Seyahat rotası. Transfer bir uçuş ise şehir kodundan önce (X) konur.

(3) **Carrier:** Hava yolu, taşıyıcı şirket. İkili hava yolu kodu yazılır.

(4) **Flight:** Uçuş numarası

(5) **Class:** Hizmet sınıfı

(6) **Date:** Seyahatin yapılacağı tarihler

(7) **Time:** Uçağın kalkış saatleri (local/yerel saat ile)

(8) **Allow:** Ücretsiz bagaj taşıma miktarı

(9) **Booking Reference:** Rezervasyon numarası

(10) **Endorsments/Restrictions:** İzinler/Kısıtlamalar

• **Status:** Rezervasyon durumu (onaylı veya onaysız). (Yukarıdaki bilette statü hanesinde OK yazılmıştır, yani onaylı)

Fare Basis: Bilet ücretinin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.

• **Tour Code:** Tur kodu.

Not Valid Before: Uçuş kuponunun ilk kullanma tarihi

• **Not Valid After:** Uçuş kuponunun son kullanma tarihi

• **Fare Calculation:** SITI, SOTO, SOTI, SITO ve ücret hesaplama bilgileri

Fare: Ücret

• **EQUIV Fare Paid:** Varsa ücret karşılığı alınan miktar yazılır. (Örn: Bilet Türkiye’de kesiliyorsa ancak biletin ücreti Euro ise, Türk Lirası karşılığı yazılır.)

Tax: Vergi

Total: Vergi dahil toplam ücret

Form Of Payment: Ödeme şekli (Credit, Card, Cash, Check).

Origin/Destination: Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri

Conjunction Tickets: Bağlantılı bilet durumunu gösterir. (Bir seyahat için düzenlenen biletlerin numaraları yazılır.)

Issued in Exchange For: Değiştirilen bir ya da daha fazla sayıda dokümanın hava yolu kodu ve numarası yazılır.

Orginal Issue: Orijinal dokümanın bilgileri (hava yolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentenin sayısal kodu)

Date&Place of Issue: Düzenlenen tarih ve ofisin mührü

Airline Code: Hava yolu kodu

Form and Serial Number: Doküman seri numarası

Bölüm Özeti

Biletleme, bir kişinin seyahat edebilmesi için gerekli olan seyahat belgesini düzenleyip satışını yapmaktır. Hava yolu biletleri seyahat sektörünün başlıca işletmeleri olan tur operatörleri, seyahat acenteleri aracılığıyla ya da hava yolu şirketlerinin yetkilendirdiği bilet satış ofisleri aracılığıyla satılır.

Bilet fiyatlarının etkilendiği bazı faktörler vardır. Bunlar;

- Hafta sonları,
- Bayram ve tatil günleri,
- Ara noktalar (Stop-over),
- Tek yön/Gidiş dönüş,
- Gidilen yerde farklı kalış süreleri,
- Önceden belirlenen indirimler,
- Müşterinin sahip olduğu özellikler (öğrenci, crew vs.)

Küresel dağıtım sistemi (GDS) dünyanın her yerinden tek bir erişim noktası olarak kullanılan ve bir şirket tarafından işletilen rezervasyon ağıdır. GDS'ler seyahat acenteleri, havayolları, oteller, araba kiralama şirketleri ve diğer hizmet sunucuları tarafından kullanılmaktadır. Sabre, Amadeus, Galileo ve Worldspan. GDS sistemleridir. Dünya çapında en çok kullanılan sistem ise Amadeus'tur.

Seyahat Acentelerinin tüm yabancı havayolu şirketlerinin biletlerinin tek elden satışına BSP (The Bank Settlement Plan) sistemi denir. IATA'ya üye tüm havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesaplarının tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülmesidir.

Hava yolu bileti, uçuşla ilgili önemli bilgilerin bulunduğu, yolcu ile hava yolu arasında yapılan bir sözleşmedir ve IATA'ya göre hava yolu biletlerinde bulunması bulunan ortak özellikler şöyledir:

- Yolculuk ücretinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
- Havaalanları veya şehirler arasında taşınma hakkı verir.
- Uçuş numarasını, sınıfını ve tarihlerini gösterir.
- Yolcunun kendisinin ve bagajının taşınma koşullarıyla ilgili her türlü bilgiyi içerir ve garanti eder.
- Para iadesi ve bilet değiştirme konularında bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.
- Hava yolu şirketinin muhasebe bölümü için ihtiyaç duyulan bilgileri içerir.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

www.iata.org

<https://www.flightslogic.com/central-reservation-system.php>

<https://www.travel-industry-blog.com/gds/the-difference-between-crs-and-gds-in-the-travel-industry/>

<http://www.idablog.com/global-dagitim-kanallari-kisaca-gds-nedir-neden-onemlidir/>

<https://tr.ticotourandtravel.com/6431-what-is-gds>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Tarifeli seferler düzenleyen ve Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'ne (IATA) üye olan havayolu şirketleri, yine kendileri gibi IATA'ya üye olan perakendeci seyahat acentaları aracılığıyla ürünlerini tüketicilere ulaştırmak amacıyla süreç içinde geliştirdikleri sisteme denir.

(Çoktan Seçmeli)

(A) Global Dağıtım Sistemleri

(B) Tarifeli Sistemler

(C) Genel Havacılık Sistemleri

(D) Doğrudan Sefer Sistemi

(E) Bölgesel Ulaşım Sistemi

Cevap-1 :

Global Dağıtım Sistemleri

Soru-2 :

Aşağıdakilerden hangisi Global dağıtım sistemlerinden biri değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Sabre

(B) Amadeus

(C) Galileo

(D) Worlspan

(E) Altea

Cevap-2 :

Altea

Soru-3 :

Bir kişiye taşıma ve yolculuk (seyahat) belgesini düzenleyip satışını yapma işlemine denir.

(Çoktan Seçmeli)

(A) Nakil

(B) Sevk

(C) Biletleme

(D) Bilet

(E) Direkt satış

Cevap-3 :

Biletleme

Soru-4 :

Aşağıdakilerden hangisi Ticketing yapan bir seyahat acentasının hizmetleri arasında değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Ücret ve tarifeler konusunda bilgi vermek

(B) Havayolları ücret ve tarifelerini belirleme

(C) Bilet kesmek ve seyahat ücretlerini tahsil etmek

(D) Müşterisine seyahat ve diğer seyahat dökümanlarını ulaştırmak

(E) Rezervasyon yapmak

Cevap-4 :

Havayolları ücret ve tarifelerini belirleme

Soru-5 :

Aşağıdakilerden hangisi bilet fiyatlarını etkileyen faktörlerden birisi değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Değişik kalış süreleri
- (B) Hafta sonu biletleri
- (C) Uçuş numarası
- (D) Stop-over'lar (Ara noktada kalış süresi)
- (E) Gidiş dönüş

Cevap-5 :

Uçuş numarası

Soru-6 :

Merkezi Montreal'de bulunan Uluslararası Hava Taşımacılığı Teşkilatı IATA'ya üye tüm havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesaplarının tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülmesi sistemine denir.

(Çoktan Seçmeli)

- (A) BSP Sistemi
- (B) STP Sistemi
- (C) BAP Sistemi
- (D) UHT Sistemi
- (E) GDS Sistemi

Cevap-6 :

BSP Sistemi

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi uçak bileti özelliklerinden değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Yolcuya sadece yurt içinde taşınma hakkı verir.
- (B) Uçuş bedelinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
- (C) Hizmet sınıfını, uçuş numarasını ve tarihlerini gösterir.
- (D) Yolcunun kendisinin ve bagajının uygun koşullarda taşınacağına ilişkin her türlü bilgiyi kapsar ve garanti eder.
- (E) Para iadesi ve bilet değiştirme konusunda bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir

Cevap-7 :

Yolcuya sadece yurt içinde taşınma hakkı verir.

Soru-8 :

Bilet satarken dikkat edilmesi gereken hususlar arasında gösterilemez?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Uygun fiyat ve uygun tarife verilmesi
- (B) Connectionlar (bağlantılar) ve gidiş dönüş tarihleriyle saatlerinin yolcuya uygunluğu
- (C) Yolcuya bilgi vermeden bagaj hakkı olmayan bilet satmak
- (D) Önceden belirlenmiş uçuş indirimlerini göz önünde bulundurma
- (E) Bilete ait kuralların yolculara bilgisinin verilmesi. (Bagaj hakkı, değişiklik ve iade kuralları)

Cevap-8 :

Yolcuya bilgi vermeden bagaj hakkı olmayan bilet satmak

Soru-9 :

Aşağıdakilerden hangisi bilet içinde bulunan bilgilerden biri değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Uçuş numarası
- (B) Rezervasyon numarası
- (C) Ücretsiz taşıyabileceği bagaj hakkı
- (D) Check-in kontuar numarası
- (E) Bilet ücreti

Cevap-9 :

Check-in kontuar numarası

Soru-10 :

Aşağıdakilerden hangisi BSP-Banka/Faturalama ve Uzlaşma Planı faydalarından değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Havayolları, tüm acenteleri kapsayan tek bir ödeme alır.
- (B) Faturalama ve tahsilat için daha az kaynak gerekir.
- (C) Acenteler tek bir tutarı merkezi bir noktaya gönderir.
- (D) Herhangi bir raporlamaya ihtiyaç duyulmaz.
- (E) Merkezileştirme ve gruplandırma sayesinde mali kontrol artar.

Cevap-10 :

Herhangi bir raporlamaya ihtiyaç duyulmaz.

2. REZERVASYON TANIMI, ÖNEMİ VE ÇEŞİTLERİ

Giriş

Birinci bölümde biletlemenin, bir kişiye taşıma ve yolculuk (seyahat) belgesini düzenleyip satışını yapmak olduğu, bilet satış personelinin saatler, tarifeler, sınır formaliteleri, bilet çeşitleri, rezervasyon sistemlerini çok iyi bilmesi ve bunları hatasız bir şekilde yapabilme becerisine sahip olunması gerektiği ve bilet satış işlemlerinin küresel dağıtım sistemleriyle tek elden nasıl yürütüldüğünden bahsetmiştik. Bu bölümde ise rezervasyonun tanımı ve öneminden, bir rezervasyonda hangi bilgilerin olması gerektiğinden ve rezervasyon çeşitlerinden bahsedeceğiz.

2.1. Rezervasyon Tanım ve Önemi

Hava yolu şirketleri için rezervasyon uçak koltuklarının önceden ayrılması işlemidir. Bu işlem tek bir kişi için ya da grup olarak seyahat eden kişiler için, seyahat acentesi aracılığı ile ya da kişisel olarak yapılabilir. Rezervasyon önemlidir çünkü yolcu için garantili uçuş demektir.

İster özel ister devlete ait bir hava yolu şirketi olsun uçağa yolcu alınırken, rezervasyon ve bilet satışı yapılırken havacılık kuralları doğrultusunda hareket edilmek zorundadır. Bu kurallar hava yolu şirketi elemanları tarafından, özellikle de yolcu hizmetleri ekibi, kabin ekibi ve uçuş ekibi tarafından bilinmek zorundadır. Yolcu ve yüklerin taşınması kurallarına uygun rezervasyon alma, rezervasyonda görevli yolcu hizmetleri memuru tarafından bilinmek ve rezervasyon sırasında da harfiyen uygulamak zorundadır. Şirket tarafından memura bildirilen kuralların dışına çıkmak, uygulamalarda kendi inisiyatifini kullanmak suçtur.

Yapılan rezervasyonların belli bir opsiyon süresi olur. Bu süre fiyat değişikliğinden etkilenmeden biletin kesilebileceği son tarihtir. İşte bu opsiyon süresini geçiren ve bileti satın almayan kişinin rezervasyonunu sistem otomatik olarak iptal eder. Kişi tekrar bileti satın almak isterse aynı sınıf ve ücretten yer bulamayabilir. Dolayısıyla yeni alternatiflere göre farklı bir rezervasyon yapılmak durumunda kalınır. Promosyonlu ucuz uçak biletlerinde ise opsiyon süresi tanınmayabilir ve bilet hangi tarih ve saat için kesildiyse o tarih ve saatte kullanılmak zorundadır. İade veya değişiklik yapılmaz.

Bilet değişikliği yapılmak istendiğinde nelere dikkat edilmeli? Belli bir tarih ve saat için rezervasyon yaptırmış ve bileti kesilmiş bir kişi tarih değişikliği yapmak istiyor diyelim. Önce biletin kuralı kontrol edilerek değişikliğe izin verip vermediğine bakılır. Değişikliğe izin veren bir bilet ise yolcunun istediği tarih ve saatteki uçuşun rezervasyon durumu kontrol edilir. Yolcunun satın aldığı bilet sınıfında yer varsa tarih değiştirilir ve sadece değişiklik ücreti ödenir. Uçuşta yer kalmamışsa yedek rezervasyon yapılabilir. Ancak bu rezervasyonun onaylı olmadığı ve uçma garantisinin olmadığı bilgisi yolcuya mutlaka verilmelidir. Onaylı (confirm) bir uçuş rezervasyonu olan yolcu, onaylı rezervasyonu olmayan yolcudan önceliklidir. Yolcu, check-in sonuna kadar bekler, uçuşa gelmeyen yolcu olursa (no show) ve uçakta yer açılırsa uçabilir. Bu durum yoğun sezon ve günlerde sıklıkla yaşanmaktadır. Peki yolcu bu durumu yaşamak istemiyorsa ne yapmalı? Satın aldığı bilet sınıfında onaylı yer kalmamışsa, varsa bir üst sınıftan onaylı bir rezervasyon alınabilir. Bu durumda değişiklik ücretinin yanı sıra sınıf farkı da hesaplanarak ödenmesi gereken fiyat yolcuya sunulur.

Peki rezervasyonla bilet arasındaki fark nedir? Bilet ve rezervasyon bir bütündür. Rezervasyonsuz, sadece bilet ile uçulamayacağı gibi bilet olmadan sadece rezervasyonla da uçulamaz. Rezervasyonun yapıldığında yolcuya bir rezervasyon numarası verilir ancak bu biletlemenin yapıldığı anlamına gelmez. Ücret tahsil edilip bilet kesildikten sonra oluşturulan bilet numarası biletlemenin yapıldığının kanıtıdır. Ancak yanlış rezervasyon veya hatalı bilet değişiklikleri gibi nedenlerle onaylı rezervasyonu silinen yolcular bileti olduğu halde uçuşa kabul edilmezler. Bu durumda yolcu yeni bir rezervasyon yaptırmak zorundadır.

Yolcuların diğer talepleri için de rezervasyon yapılmak zorundadır. Örneğin uçakta canlı hayvan taşımak için rezervasyon onayı zorunludur. Bir uçuşta belli sayıda canlı hayvan taşınabilmektedir. Bu sayı uçağın tipine göre değişiklik gösterir. Onaylanmamış canlı hayvan rezervasyonu demek o uçuşta taşınabilecek canlı hayvan kotası dolmuş demektir. Dolayısıyla rezervasyonu onaylı olmayan yolcu uçuşa kabul edilemez.

2.2. Rezervasyonda Bulunan Bilgiler

- Rezervasyonu yapan personelin adının ve soyadının baş harflerinden oluşan kod Örn: (S.Y),
- Hava yolu şirketinin kodu ve uçak numarası,
- Biletin geçerli olduğu tarih,
- Uçuş sınıfı (First, Business, Ekonomi, Premium Class),
- Nereden nereye yolculuk yapacağı,
- Yolcu sayısı,
- Biletin ücreti,
- Varsa opsiyon süresi,
- Yolcunun yetişkin, çocuk, bebek olma durumu ve cinsiyeti, adı-soyadı,
- Telefon, E-Posta,
- Yolcu ile ilgili özel durumlar, (Hasta yolcu, refakatli yolcu, özel yemek isteyen yolcular vb.),
- Fatura istendiğinde, firmanın adı, firmanın bağlı olduğu vergi dairesi,
- E-Posta veya SMS konfirmesi: Yolcu istediği takdirde e-posta adresine veya cep telefonuna yapılan rezervasyonunun ve PNR numarasının mesaj olarak gelmesi ile ilgili onay.

TICKET RECONCILIATION NEEDED

-- - TST RLR MSC ---

RP/ISTLH0050/ISTLH0050 JM/SU 20SEP15/1307Z 3EFHHE

1. TEST/TEST MR
2. LH1305 K 25DEC 5 ISTFRA HK1 I 0615 0825 *1A/E*
3. LH 906 K 25DEC 5 FRALHR HK1 1 1200 1245 *1A/E*
4. LH 925 K 25JAN 1 LHRFRA HK1 2 1200 1245 *1A/E*
5. LH1300 K 25JAN 1 FRAIST HK1 1 1200 1245 *1A/E*
6. AP 05448787987- M
7. APE TEST@HOTMAIL.COM
8. TK OK20SEP/ISTLH0050
9. SSR PETC LH KK1 CAT 6KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S2
10. SSR PETC LH NO1 CAT 8KG.RESTRICTED: WATCH TIM-REGULATIONS/S3
11. SSR PETC LH KK1 CAT 8KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S4
12. SSR PETC LH KK1 CAT 8KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S5
13. FE PAX FARE RESTRICTION APPLY/S2-5
14. FP CASH
15. FV PAX LH/S2-5

Rezervasyon Örneği

2.3. Rezervasyon Çeşitleri

- Bireysel rezervasyon
- Grup rezervasyon
- Spekülatif/Sahte rezervasyonlar
- Müşteri takibi veya test amaçlı rezervasyonlar
- Tekrarlayan rezervasyonlar
- Mükerrer rezervasyonlar
- Etkin olmayan rezervasyon
- Pasif rezervasyon

2.3.1. Bireysel Rezervasyonlar

Bir PNR'da bir ile 9 kişinin ismi bulunan rezervasyonlar bireysel rezervasyonlardır. Bunun sebebi tek bir rezervasyonda en fazla 9 kişinin isminin yazılabilmesidir.

2.3.2. Grup Rezervasyon

Bir PNR'da, aynı yön ve tarihte, birlikte seyahat eden, 10 ve üzeri yolcu ismi bulunan rezervasyonlardır. Grup uçak biletleri tek tek alınan uçak biletlerine göre daha avantajlıdır. Kişi sayısı ne kadar fazlaysa kişi başına düşen ücret de buna göre azalacaktır.

Grup içindeki kişi sayısı en az 10 olabilir. Bebekler bu sayıya dahil değildir. Bu sayının altında olan ancak grup sayılabilen yolcular da bulunabilir. Örneğin hareket kabiliyeti kısıtlı 5 veya daha fazla yolcunun birlikte seyahat etmeleri de bir grup oluşturur. (Bu rezervasyonlar özel bilet kodları ile belirlenebilir.) Bazı acenteler ise grup sayısında alt sınırını dönemsel sebeplerle 12-14 kişiye kadar çıkarabilmektedir.

Grup halinde seyahat eden çocuklarda hiçbir sayı kısıtlaması yoktur. Bu yolculara grup bileti kesilir. Grup rezervasyonunu almadan ve bileti kesmeden önce hava yolu şirketine bir rapor yazılır. Bu raporda grupta seyahat edecek kişilerin ad ve soyadları, uçuş saati, numarası ve sınıfı yazılır. Bu rezervasyon hava yolu şirketi tarafından onaylandıktan sonra onaylanır.

Grupların kabulü ve rezervasyon işlemleri gelir yönetimi, grup rezervasyonu tarafından yapılır. Grupların seyahatlerinde tur lideri indirimli ya da free (ücretsiz) biletle seyahat edebilir.

2.3.3. Tekrarlayan Rezervasyon

Verilen opsiyon süresini geciktirmek için sürekli oluşturulup iptal edilen rezervasyonlardır.

2.3.4. Spekülatif / Sahte Rezervasyonlar

Spekülatif yani sahte rezervasyonları aşağıdaki örneklerle tanımlayabiliriz.

- Uçuş sonrası yaratılan rezervasyonlar,
- Sahte isimle yaratılan rezervasyonlar; soyadı ya da adı A, B, C vb. ya da ünlü isimleri gibi,
- Gerçek dışı rezervasyonlar: Gerçekleşmesi mümkün olmayan bir seyahat planı; birden fazla destinasyon, bağlantı uçuşu varışından öncesine alınan rezervasyonlar gibi,
- Kesin yolcu olmadığı halde yer bloke etmek yaratılan rezervasyonlar,
- GDS segment kotalarına ulaşabilmek için yaratılan rezervasyonlar

- Yolcu tarafından iptali talep edilen fakat iptal edilmeyen rezervasyonlar,
- Biletleme amacı dışında yaratılan Open Segmentli rezervasyonlar,
- Dikkat çekici oranda iptal edilen rezervasyonlar,
- Uçuşa 24 saat kala yapılmış ancak biletlenmemiş dikkat çekici miktarda iptal edilen (aynı günde) rezervasyonlar.

2.3.5. Müşteri Takibi ve Test Amaçlı Rezervasyonlar

- Müşteri takibi amaçlı rezervasyonlar iş takibi için yaratılan rezervasyonlardır. Vize ya da diğer ilgili dokümanlarının bilgisini tutabilmek amacıyla oluşturulurlar. Ayrıca itinerary'nin (yolculuk) bir kopyasını tutabilmek için yaratılan rezervasyonlardır.
- Test amaçlı PNR'lar ise iş başı eğitimi için yaratılan pnr'lardır. Rezervasyonlar canlı sistemde değil, test ortamında yaratılır. Eğitim alan kişiler gerçek ortamda gibi rezervasyon yaparak alıştırmaya yapma imkanı bulurlar.

2.3.6. Etkin olmayan Rezervasyonlar

- PNR'dan çıkarılmayan HX, UN, UC, NO, SC, TK, US, PN ya da WK statü kodlu segmentlerdir.
- Bu segmentlerin öncelikli talep edilen yedek segmentin konfirme olması durumunda iptal edilmesi gerekmektedir. Konfirme rezervasyon ise **HK** kodu ile görülür.
- Eğer bir rezervasyonda **HL** kodlu bir segment bulunuyorsa bu segment silinmemelidir. Henüz onaylanmamış ve onaylanmayı bekleyen etkin bir rezervasyondur.
- 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.

2.3.7. Mükerrer Rezervasyon

Mükerrer rezervasyon bir CRS'de ya da birden fazla CRS arasında aynı yolcu için birden fazla yapılan rezervasyondur. Aşağıda tanımlanan rezervasyonlar Mükerrer Rezervasyon olarak kabul edilir;

- Aynı ya da farklı günler için, aynı uçuş numarası için yapılan rezervasyonlar,
- Aynı ya da farklı günler için, aynı destinasyona, farklı uçuş numaralarıyla yapılan rezervasyonlar,
- Aynı ya da farklı günler için, farklı destinasyonlara yapılan rezervasyonlar
- Aynı ya da yakın havalimanına yapılan rezervasyonlar,
- Farklı havayollarında yapılan benzer rezervasyonlar.

2.3.8. Pasif Rezervasyonlar

Orijinali sadece havayolu sisteminde olan, GDS'de biletleme amacıyla yapılan ve aktif olmayan rezervasyonlardır. Pasif segment rezervasyonun havayolu sisteminde yaratılmış olması durumunda sadece biletleme amacıyla yaratılmalıdır. Rezervasyon sınıfı da orijinaliyle aynı olmalıdır. Pasif rezervasyonun amacı biletleme olduğundan Non-IATA acenteler, biletleme yetkileri olmadığından, pasif rezervasyon yaratmamalıdır. Yolcunun itinerary örneği ya da fatura talebi üzerine pasif rezervasyon yaratılmamalıdır. Bunun yerine, segment ücreti olmayan segment girişleri kullanılmalıdır. Havayolu tarafından rezervasyonun reddedildiği manasına gelen tüm NO statü kodlu segmentler PNR'lardan çıkarılmalıdır.

Seyahat Servis Sağlayıcısının tarafından yaratılan pasif rezervasyonlar aşağıda açıklanan durumlarda NO mesajı ile ve diğer mesajlarla geri çevrilir;

No Ticketing Authority: Biletleme yetkisi olmayan acentelere gönderilen mesajdır.

No Matching PNR Found: Hava yolu sisteminde bulunmayan pasif rezervasyonlar için gönderilir.

Spelling Error Correct Name: Yolcu isminin, hava yolu sistemindeki yolcu ismi ile uyuşmaması halinde gönderilen mesajdır.

PNR Is Under Control of Another Agency: Hava yolu sistemindeki aktif rezervasyon başka bir acente tarafından yaratılmıştır. Rezervasyonu yaratan acente ancak biletleme yapabilir. Bu rezervasyon için aynı sistemi kullanan diğer acenteler PNR'ı "queue" yöntemini kullanmalıdır.

Class Mismatch Cancel and Verify: Pasif rezervasyondaki sınıf ile aktif rezervasyondaki sınıfın birbiriyle uyuşmadığı durumlarda gönderilen mesajdır.

Holding Active Booking From You: Acentanın aktif bir PNR'da, pasif rezervasyon yaratması sonucu gönderilen mesajdır. Biletleme aktif rezervasyon üzerinde yapılmalıdır.

PL Segments are not Accepted: Pasif rezervasyon biletleme yapmak amacıyla oluşturulur. Bu nedenle yedek pasif rezervasyon kodlarının kabul edilmediğini gösteren mesajdır.

Passive Segment Message Previously Received: İlgili rezervasyon için pasif rezervasyon mesajının daha önce alındığını gösteren mesajdır.

No Exact Match Pls Verify: Hava yolu sistemindeki ve pasif rezervasyon kayıtlarındaki yolcu sayılarının birbirini tutmaması sonucu gönderilen mesajdır.

Active Segment in the Airlines System is Waitlisted: Acentenin biletleme yapabilmesi için aktif rezervasyon kaydındaki segmentin konfirme olması gerekmektedir. Dolayısıyla pasif rezervasyon yaratamaz.

Invalid Airport Code Cancel and Verify: Acentenin pasif rezervasyonu yanlış havaalanı /şehir kodu ile yaratması sonucu düzeltilmesi için gönderilen mesajdır.

Flight Number Mismatch-Cancel and Verify: Pasif rezervasyon ve havayolu sistemindeki rezervasyon kaydındaki uçuş numaralarının birbirini tutmaması sonucu gönderilen mesajdır.

There is an Active Booking On The Same CRS: Aktif rezervasyon kaydı başka bir acente kontrolünde olduğunda gönderilen mesajdır.

Active PNR is Cancelled in Airlines System: Havayolu sisteminde orijinal PNR iptal edildiğinde gönderilen mesajdır. Orijinal PNR kontrol edilmelidir.

Name Mismatch-Cancel and Verify: Orijinal PNR ve pasif rezervasyondaki isimler birbirini tutmadığında gönderilen mesajdır.

Bölüm Özeti

Rezervasyon uçak koltuklarının önceden ayrılması işlemidir ve onaylı rezervasyon garanti uçuş demektir. Onaylı (confirm) rezervasyonu olan yolcu, onaylı rezervasyonu olmayan yolcudan önceliklidir. Yapılan rezervasyonların belli bir opsiyon süresi olur. Bu süre fiyat değişikliğinden etkilenmeden biletin kesilebileceği son tarihtir.

Bir rezervasyonda aşağıdaki bilgiler bulunmaktadır:

- Rezervasyonu yapan personelin adı ve soyadının baş harflerinden oluşan kod Örn: (S.Y),
- Hava yolu şirketinin kodu ve uçuş numarası,
- Biletin geçerli olduğu tarih,
- Uçuş sınıfı (First, Business, Ekonomi, Premium Class),
- Nereden nereye yolculuk yapacağı,
- Yolcu sayısı,
- Biletin ücreti,
- Varsa opsiyon süresi,
- Yolcunun yetişkin, çocuk, bebek olma durumu ve cinsiyeti, adı-soyadı,
- Telefon, E-Posta,
- Yolcu ile ilgili özel durumlar, (Hasta yolcu, refakatli yolcu, özel yemek talebi vb.),
- Fatura istendiğinde, firma adı, bağlı olduğu vergi dairesi,

Rezervasyon çeşitleri:

- Bireysel rezervasyon
- Grup rezervasyon
- Spekülatif/Sahte rezervasyonlar
- Müşteri takibi veya test amaçlı rezervasyonlar
- Tekrarlayan rezervasyonlar
- Mükerrer rezervasyonlar
- Pasif rezervasyon
- Etkin olmayan rezervasyon

Pasif rezervasyonlar aşağıdaki durumlarda NO mesajı ile ve diğer mesajlarla geri çevrilir;

- No Ticketing Authority
- No Matching PNR Found
- Spelling Error Correct Name
- PNR Is Under Control of Another Agency
- Class Mismatch Cancel and Verify
- Holding Active Booking From You
- PL Segments are not Accepted
- Passive Segment Message Previously Received
- No Exact Match Pls Verify
- Active Segment in the Airlines System is Waitlisted
- Invalid Airport Code Cancel and Verify
- Flight Number Mismatch-Cancel and Verify:
- There is an Active Booking On The Same CRS
- Active PNR is Cancelled in Airlines System

- Name Mismatch-Cancel and Verify

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

Ünite Soruları

Soru-1 :

Uçak koltuklarının önceden ayrılması işlemine ne denir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Biletleme
- (B) Rezervasyon
- (C) Check-in
- (D) Pre-boarding
- (E) Segment

Cevap-1 :

Rezervasyon

Soru-2 :

kişi ve üzerinde yapılan rezervasyonlara ne denir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Mükerrer rezervasyon
- (B) Pasif rezervasyon
- (C) Grup rezervasyon
- (D) Bireysel rezervasyon
- (E) Test rezervasyon

Cevap-2 :

Grup rezervasyon

Soru-3 :

Grup rezervasyonu ile ilgili bilgilerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 10 kişi ve üzerinde yapılan rezervasyonlardır.
- (B) Grup içerisindeki sayıya bebekler dahildir.
- (C) 10 kişi altında grup ücreti ödemiş yolcular da grup oluşturabilirler. (Özel bilet kodları ile belirlenebilir.)
- (D) Hareket kabiliyeti kısıtlı 5 veya daha fazla yolcunun birlikte seyahat etmeleri de bir grup oluşturur.
- (E) Grup halinde seyahat eden çocuklarda sayı kısıtlaması yoktur.

Cevap-3 :

Grup içerisindeki sayıya bebekler dahildir.

Soru-4 :

Aşağıdaki bilgilerden hangisi doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 7 kişi birlikte seyahat eden yolcular grup yolculardır.

(B) Bebekler grup yolcu sayısına dahildir.

(C) Aynı ya da farklı günler için aynı uçuş numarası için yapılan rezervasyonlar bireysel rezervasyonlardır.

(D) Gerçekte var olmayan yolcular ya da tamamen satış kotasını doldurma amacıyla sahte isim kullanarak yaratılan rezervasyonlara Spekülatif /Sahte Rezervasyon denir.

(E) Rezervasyonda görevli yolcu hizmetleri memuru yolcu ve yüklerin taşınması kurallarını bilmek zorunda değildir.

Cevap-4 :

Gerçekte var olmayan yolcular ya da tamamen satış kotasını doldurma amacıyla sahte isim kullanarak yaratılan rezervasyonlara Spekülatif /Sahte Rezervasyon denir.

Soru-5 :

Biletleme yetkisi olmayan acentelere gönderilen mesaj hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) No Ticketing Authority

(B) No Matching PNR Found

(C) No Exact Match Pls Verify

(D) Class Mismatch Cancel and Verify

(E) Passive Segment Message Previously Received

Cevap-5 :

No Ticketing Authority

Soru-6 :

Aşağıdakilerden hangisi mükerrer rezervasyon değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Aynı ya da farklı günler için aynı uçuş numarası için yapılan rezervasyonlar

(B) Aynı ya da farklı günler için aynı destinasyona farklı uçuş numaralarına yapılan rezervasyonlar

(C) Aynı ya da farklı günler için farklı destinasyonlara yapılan rezervasyonlar

(D) İş Başı eğitimi için yaratılan test pnr'lar

(E) Farklı havayollarında yapılan benzer rezervasyonlar

Cevap-6 :

İş Başı eğitimi için yaratılan test pnr'lar

Soru-7 :

Pasif rezervasyonla ilgili bilgilerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Sadece orijinali havayolu sisteminde olan rezervasyonlar biletleme amacıyla kullanılmalıdır.

(B) Biletleme yetkisi olmayan Non-IATA acenteler tarafından pasif rezervasyon yaratılabilir.

(C) Pasif segment rezervasyonun havayolu sisteminde yaratılmış olması durumunda sadece biletleme amacıyla yaratılmalıdır. Rezervasyon sınıfı da aynı olmalıdır.

(D) Yolcunun itinerary örneği ya da fatura talebi üzerine pasif rezervasyon yaratılmamalıdır.

(E) Havayolu tarafından rezervasyonun red edildiği manasına gelen tüm NO statü kodlu segmentler PNR'lardan çıkarılmalıdır.

Cevap-7 :

Biletleme yetkisi olmayan Non-IATA acenteler tarafından pasif rezervasyon yaratılabilir.

Soru-8 :

Aşağıdakilerden hangisi etkin olmayan rezervasyondaki kodlardan değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) HX

(B) NO

(C) PN

(D) WN

(E) HK

Cevap-8 :

HK

Soru-9 :

Aşağıdakilerden hangisi aktif rezervasyonla pasif rezervasyon arasındaki sınıf uyumsuzluğunu gösteren hata mesajıdır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Invalid airport code, cancel and verify

(B) Class mismatch cancel and verify

(C) Pnr is under control of another agency

(D) Name mismatch cancel and verify

(E) Spelling error correct name

Cevap-9 :

Class mismatch cancel and verify

Soru-10 :

Konfirme rezervasyon ne demektir ve hangi kod ile ifade edilir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Onaylanmış rezervasyon (HK)

(B) Bekleyen rezervasyon (HL)

(C) İptal edilmiş rezervasyon (HX)

(D) Etkin olmayan rezervasyon (NO)

(E) Onaylanmış rezervasyon (HX)

Cevap-10 :

Onaylanmış rezervasyon (HK)

3. YOLCU TAŞIMA KURALLARI - 1

Giriş

Bir önceki bölümde rezervasyonun yolcu için garantili uçuş demek olduğunu belirtmiştik. Bir rezervasyonda olması gereken bilgilerin (İsim, tarih, sınıf, nereden nereye gideceği...) yanı sıra varsa özel taleplerinin rezervasyonunun da alınması ve onaylı olması gerektiğini de belirtmiştik. Bireysel rezervasyonların yanında grup rezervasyonları, pasif rezervasyonlar, sahte rezervasyonlar gibi rezervasyon çeşitleri olduğundan, biletleme ve rezervasyon işlemlerinin uzmanlık gerektirdiğinden, havacılık kurallarının bilinmesi ve rezervasyon alınırken buna uyulması gerektiğinden bahsettik. Bu bölümde ise rezervasyon yaparken dikkat edilmesi gereken yolcu taşıma kurallarından bahsedeceğiz.

3.1. Havacılık Otoriteleri

Havacılık tarihi çok eskilere dayansa da kayda değer gelişmeler 1918'de birinci dünya savaşıyla birlikte başlamıştır. Amerika, İngiltere, Fransa, Almanya gibi ülkeler kendi savaş filolarını oluşturmuşlardır. Birbirlerine üstünlük sağlamak amacıyla savaş uçaklarını teknik açıdan geliştirmeye çalışmışlardır. İkinci dünya savaşı boyunca teknoloji zorlanarak yeni uçak tipleri geliştirilmiş, uçakların hareket yeteneği artırdıkça taşınan yolcu sayısı da artmıştır. Havacılık sektörü büyüdükçe hem yolcu hem taşıyıcı ile ilgili birtakım düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Yaşanan kazalar, olumsuz deneyimler güvenlik önlemleri alınmasını, birtakım kuralların konulmasını gerekli kılmıştır.

Uluslararası hava yolu taşımacılığına ilişkin kurallar getiren ilk düzenleme ise Varşova Konvansiyonu'dur. 1929 yılında yapılan düzenlemeler 13 Şubat 1933 yılında yürürlüğe girmiştir. Varşova konvansiyonuyla uluslararası hava yolu taşımacılığında yolcu, yük ve bagajla ilgili taşıyıcının, yolcunun, göndericinin ve alıcının hak ve yükümlülükleri ile bunların kullanılmasına ve taşıyıcının hukuki sorumluluğuna ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir. Değişik yıllarda ek protokol ve sözleşmelerle değişiklikler yapılmış ancak Varşova konvansiyonu temel alınmıştır. 1944 yılında ise uluslararası sivil havacılık sözleşmesi olan Şikago sözleşmesi imzalanmış ancak yürürlüğe 4 Nisan 1947'de girmiştir. 28 Mayıs 1999 tarihinde ise Varşova Konvansiyonu'nun yerine geçmek üzere Montreal Konvansiyonu 52 ülke tarafından imzalanmış, 4 Kasım 2003 yılında yürürlüğe girmiştir.

"Havacılık kuralları kanla yazılır" söylemi, geçmişten günümüze kadar yaşanmış kazalardan ve bu kazalardan çıkarılan dersler sonucu, aynı kazaların tekrar yaşanmaması ve uçuş emniyetini sağlamak amacıyla uygulamaya konulan kurallardan gelmektedir. Peki bu kurallar nasıl ve kimler tarafından belirlendi? Şimdi havacılığa yön veren başlıca kuruluşları inceleyelim.

3.1.1. ICAO

ICAO (International Civil Aviation Organisation- Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü), 4 Nisan 1947 yılında Şikago sözleşmesinin yürürlüğe girmesi ve 26 devletin onaylamasıyla resmen kurulmuştur. Merkezi Kanada'nın Montreal şehri olan ICAO'nun üye devlet sayısı 2022 yılı itibarıyla 193'tür. Türkiye kurucu devlet olmasına rağmen karar mekanizmasında yer almamaktadır.

ICAO'nun en önemli görevi uluslararası hava taşımacılığının emniyetli, düzenli, verimli bir şekilde sürdürülmesi ve gelişimi için üye devletlerin iş birliği içinde çalışmalarını sağlamaktır. ICAO, üye ülkelerin minimum standartlarını belirlemektedir. Ülkeler arası eşgüdümü sağlamak ve tavsiyelerde bulunmak için çeşitli kurallar koyup bunları da "Annex" adlı ek dokümanlarda toplayarak yayınlamaktadır.

ICAO'nun görev ve amaçlarını aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz:

- Sivil havacılığın teknik, ekonomik ve hukuksal yönlerinde söz sahibidir.
- Uluslararası hava seyrüseferlerinde uçuş emniyetini sağlar.
- Devletler arasında standart geliştirmek için gerekli ekipmanları sağlar.
- Sivil havacılığın ilkelerini ve tekniklerini geliştirir.
- Uçak tasarımı destekler.
- Havalimanlarındaki olanakları geliştirir.
- Hava yolu şirketleri arasındaki haksız rekabeti önler.
- Uluslararası havacılıkta uçuş güvenliğini en üst düzeye çıkarmayı amaçlar.

3.1.2. IATA

IATA (International Air Transport Association- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği), 19 Nisan 1945 yılında Havana Küba'da kurulan, emniyetli, düzenli ve ekonomik bir hava yolu taşımacılığının yapılmasını destekleyen ticari bir kuruluştur.

Üyeleri hava yolları olan IATA'nın 2022 yılı itibarıyla 120 ülkeden 290 hava yolu üyesi bulunmaktadır. IATA üyesi olabilmek için ICAO üyeliğine uygun şartları taşımak ve tarifeli sefer yapan bir havayolu işletmesi olmak gerekmektedir.

IATA'nın faaliyetlerini aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz.

- Hava taşımacılığında rekabeti ve serbest ticareti savunan hava yolu şirketlerini temsil etmek,
- Üyelerinin haklarını korumak, üyeler arasındaki iş birliği ve koordineyi sağlamak,
- Uçuş tarifelerini belirlemek,
- Bilet satış ve kargo acenteleriyle hava yolu işletmeleri arasında gelirlerin dağıtılması ile komisyonların dağıtımını sağlamak,
- Fiyatlandırma, ödemeler, interline işlemler, biletlerde standardizasyonu sağlamak,
- Yük ve yolcu taşıma kuralları, özellikle DGR taşıma kurallarında standardizasyon sağlamak,
- Haberleşme alanındaki standartları ve kodlamaları belirlemek,

- Her yıl düzenli olarak istatistikler yayınlarak sistemin tüm kullanıcılarını bilgilendirmek.

3.1.3. ECAC

ECAC (European Civil Aviation Conference-Avrupa Sivil Havacılık Konferansı) 1955 yılında kurulan, emniyetli, kaliteli Avrupa hava taşımacılığının gelişimini teşvik eden bölgesel bir kuruluştur. Kuruluşun üyeleri 44 Avrupa ülkesidir. Türkiye ise ECAC'ın kuruluşundan beri üyesidir. ECAC'ın amacı, üye ülkeler arasında sivil havacılık uygulamaları ve politikalarını uyumlu hale getirmek, üye ülkeler ve diğer dünya ülkeleri arasındaki politik sorunların giderilmesine katkı sağlamaktır. Ülkelerin ulaştırma bakanlarıyla yaptığı toplantılar en üst düzey organizasyonudur.

3.1.4. FAA

FAA (Federal Aviation Administration- Federal Havacılık İdaresi), 1958 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve buradaki havacılığın kurallarından ve gelişiminden sorumlu bölgesel bir kuruluştur. Amacı dünyadaki en güvenli ve verimli sistemi kurmaktır. Bölgesel bir kuruluş olmasına rağmen sivil havacılık faaliyetlerinin etkisi, kural ve düzenlemeleri diğer ülke otoriteleri, havalimanları ve hava yolu şirketleri için etkilicidir.

3.1.5. EASA

EASA (European Union Aviation Safety Agency- Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı), 15 Temmuz 2002 tarihinde hizmete geçmiştir. 2010 yılında, amacı üye ülkeler için havacılık kurallarını standartlaştırıp koordinasyonu sağlamak olan ve şu anda sadece eğitim organizasyonu yapan JAA'nın (Joint Aviation Authorities- Müşterek Havacılık Otoriteleri) yerini almıştır. Bölgesel bir kuruluş olan EASA'nın merkezi [Almanya](#)'nın [Köln](#) şehridir. [FAA](#)'ya benzer şekilde, [Avrupa](#) hava sahası içinde, havacılıkla ilgili tüm konuları (uçuş, hava aracı, üretim, müdahale, etkinlik) ve geçerli güvenlik mevzuatlarının takibini yapmakta ve uygulanmasını kontrol edip uçuş ve yer güvenliğini sağlamaktadır.

3.2. Uçaklarda Yolculuk Yapamayacak Kişiler

Uçuşta emniyet her şeyden önemlidir. Önlem almak gerekir. Aşağıdaki gruplara giren kişiler uçaklarda yolculuk yapamazlar. (Bazı şartlı durumlar hariç)

- ◆ Sağlık nedeniyle;
- Bulaşıcı hastalığı olanlar (Tüberküloz, bulaşıcı hepatit, kızıl, difteri, suçiçeği gibi...),
- Son 8 hafta içinde kalp krizi veya beyin kanaması geçirenler (ameliyat olup doktoru tarafından uçuşu sakıncalı görülmeyenler hariç)
- Uçakta çalıştırılmasına izin verilmeyen sıkıştırılmış hava veya elektrikli cihazlara ihtiyacı olanlar,
- Ø Yaşları veya zihinsel/bedensel engeli nedeniyle refakat gereksinimi olanlar;
- 6 yaşından gün almamış çocuklar refakatsiz yolculuk yapamazlar.
- Kendi başına ihtiyaçlarını gideremeyecek ve uçaktan tahliyesini yapamayacak durumda olanlar refakatsiz yolculuk yapamazlar.

3.3. Kural Dışı Hareket Eden Yolcular

İşletmenin; toplumu, davranışları ve görünüşleri ile tedirgin edip huzurlarının kaçmasına neden olabilecek bir yolcunun taşınmasını ret veya rezervasyonunu iptal etme veya yolcudan uçaktan inmesini isteme hakkı vardır. Bu sebeple aşağıdaki yolcu profilleri uçakta yolculuk yapamazlar;

- Yer hizmetleri personelinin, uçuş (cabin crew) personelinin ve/veya yolcuların güvenliğini tehlikeye atabilecek,
- Can ve/veya mal kaybına neden olabilecek,
- Uçağa veya uçak ekipmanlarına zarar verebilecek,
- Personelin görevini yapmasına engel olabilecek veya performanslarının düşmesine neden olabilecek,
- Emniyetli, düzenli ve etkin operasyonu olumsuz etkileyebilecek şekilde saldırgan, tehditkâr, tehlikeli, saygısız, lakayt ve rahatsızlık veren davranışlarda bulunan,
- Hukuken uyulması gerekli her türlü kurala ve ilgili personelin bu kurallara dayanarak verdiği talimatlara aykırı hareket etmekte ısrar eden yolcular.

Bu yolculara çeşitli cezai yaptırımlar uygulanabilir. Para cezası, hapis cezası, havayolu yasağı gibi... Hava yolu uçuş güvenliğini sağlamak amacıyla bu tarz yolcuları kara listesine alabilir. Kara listeye alınan yolcuya hiçbir şekilde bilet satışı yapılamayacağından kişi ilgili havayoluyla artık seyahat edemeyecektir.

“Kural Dışı Hareket Eden Yolcular” üç kategoride değerlendirilir. Belirli bir kategoride değerlendirilen Kural Dışı Hareket Eden Yolcu, kural dışı davranış/davranışlarında ısrarı halinde, bir sonraki kategoride değerlendirilir.

1.Kategori: Polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmasının ardından sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma,

2.Kategori: Sivil Havacılık kurallarını ihlal eden ve uçuş emniyet ve güvenliğinin tesisi için yaptırım uygulanmasını veya polis müdahalesi gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma; yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit oluşturan, I. Kategori davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi,

3.Kategori: Yerde veya uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.x” (Örn: Yolcu ile yer ve uçucu personele fiziki saldırıda bulunmak, bomba ve uçak kaçırma tehdidi, izin verilmemiş silah taşıma...)

3.4. Bebek, Çocuk ve Yetişkin Yolcular

Bebek (Infant) Yolcu: Seyahatine başladığı gün 3. yaşına erişmemiş 0-2 yaş (0-24ay) yolculardır. Bilete bebek ücreti uygulanır.

Bebek yolcu kabulü ve taşıma kuralları;

- ◆ 7 gününü bitirmemiş bebekler ebeveynleriyle birlikte olsa dahi uçuşlara kabul edilmez.

Ø 0-2 yaş (Sekiz günlük ve iki yaşını bitirmemiş) bebek yolcu sadece ebeveyn/yetkili ile seyahat edebilir. Refakatçi kabin memuru verilmez.

♦ 0-6 yaş arası (Sekiz günlük ve yedi yaşından gün almamış) bebek ve çocuk yolcular uçuşa refakatsiz kabul edilmez.

Bir yetişkin sadece bir bebeğe refakat edebilir. Bir kişi birden fazla bebeğe sahipse, diğer bebek için çocuk bileti almak zorundadır. İkinci bebek için yolcudan araba tipi bebek puseti getirmesi veya refakat hostesi talep etmesi istenir. İki'den fazla bebek için ise yolcudan mutlaka refakat hostesi talep etmesi istenmelidir.

Önünde bebek pusetleri bulunan koltuklar (Bulkhead seat), rezervasyon sırasında talep edilmelidir. Bu koltuklar her uçak tipinde bulunmaz. Daha çok büyük gövde uçaklarda mevcuttur. Kabinde, öndeki seperatöre monte edilir. Boyutları 70X30 cm'dir ve ücrete tabi değildir. Çocuk bezi, yastığı ve yorgani haricinde başka bir malzeme ile doldurulmamalı ve yalnızca 8 aya kadar olan bebekler için kullanılmalıdır.

Çocuk Yolcu: 2–12 yaş arası yolculardır. Çocuk ücreti uygulanır. 6-12 yaş arası çocuklar ebeveyn veya kanuni temsilcisinin yazılı izni ile yalnız başlarına seyahat edebilirler. Bu bilgi UMNR (Unaccompanied Minor-Yalnız seyahat eden çocuk) koduyla mutlaka rezervasyona girilmelidir. Refakatsiz çocuk, yer hizmetleri memuru tarafından uçağa götürülerek kabin amirine teslim edilir. Ebeveyni uçak kalkana kadar beklemelidir. Varış istasyonunda çocuk, kabin görevlisi tarafından yer hizmetleri memuruna, yer hizmetleri memuru tarafından da çocuğu almaya yetkili kişiye teslim edilir.

Yetişkin Yolcu: 12 yaş ve üzerindeki yolcular yetişkin olarak nitelendirilmekte ve bu yolcular için yetişkin bileti düzenlenmektedir.

3.5. Staff (Çalışan) Yolcu

- Hava yolu çalışanları indirimli veya ücretsiz çalışan biletleriyle (Pass bilet /staff ticket), uçahta yer olduğu taktirde uçabilirler.
- Uçahta yer kalmadığı taktirde, pilotun izni ile pass bileti olan yolcular ekip koltuklarına (jump seat) pilotun izni ile oturtulabilirler.
- Boş ekip koltukları kabin ekibinin oturduğu koltuklardır. Normal şartlarda bu koltuklar rezerve edilemez ve yolcular oturtulamaz.

3.6. Acil Çıkış Koltukları

Uçağın ön, orta ve arkasında acil çıkış kapıları bulunmaktadır. Buralarda bulunan koltuklar acil çıkış koltuklarıdır (Emergency/Exit Seat). Koltuğun önu geniş olduğundan çok talep edilmektedir. Bu koltuklar için rezervasyon yapılabilmektedir ve bazı hava yolları bu koltuk rezervasyonu için ücret talep etmektedir. Acil çıkış koltukları için alt yaş sınırı ise havayoluna göre değişiklik gösterebilir.

Acil çıkış kapılarına her yolcu oturamaz. (Örneğin bebek-çocuk, hasta, hamile, canlı hayvan taşıyan, tekerlekli sandalye talep eden, deporte, inat yolcular gibi...)

Yolcunun uygunluğu yolcu hizmetleri memuru tarafından kontuar veya bordingte mutlaka yukarıda belirtilen hususlar dikkate alınarak kontrol edilmelidir.

Bu koltuklarda oturacak kişilerin herhangi bir acil durumda uçuş ekinine yardım etmesi gerektiğinden şu iki kritere sahip olması gerekir;

- Acil çıkış kapılarını açabilecek güçte, sağlıklı kişiler olması,
- Ekip ile iletişim kurabilecek derecede İngilizce veya uçulan hava yolunun dilini bilmesi.

3.7. Hasta veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcular

Hasta Yolcular: Hasta yolcuların taşınması gerek kendi güvenlikleri gerekse diğer yolcuların emniyeti için sınırlandırılmıştır. Bu yüzden şirket, bu kişilerin taşınması için havalimanı doktoru veya tedavisini yürüten doktordan “seyahat edebilir” raporu isteme hakkına sahiptir. Rapor 7 gün içerisinde alınmış olmalıdır. Hasta yolcular için MEDA kodu rezervasyona girilmelidir. Yolcu yatarak seyahat edecek ise STCR kodu rezervasyona eklenmelidir.

Hamile Yolcular: IATA kurallarına göre hamile yolcular 28. haftaya kadar raporsuz 28–34.(dahil) hafta arası ‘uçak ile seyahatinde sakınca yoktur’ ifadesi bulunan doktor raporu ile seyahat edebilmektedirler. Rapor son 7 gün içerisinde alınmış olmalıdır. İkiz ve riskli gebeliklerde de doktor raporu istenmektedir. 34. Haftayı geçen hamile yolcular doktor raporu olsa dahi uçuşa kabul edilmezler. (Hava yolu uygulamalarında farklılıklar olabilir.) Hamile yolcular için özel bir rezervasyon kodu yoktur.

Doktor Raporu Gereken Durumlar: Meda olmayan ancak hastalıkları, görünüşleri ve içinde oldukları koşullar kaygı yaratan yolculardan uçmalarında sağlıkları açısından bir sakınca görülmediğine dair doktor raporu bulundurmaları zorunludur. Yolcu, havaalanı doktoruna gönderilerek bu konuda danışması istenir. Doktor gerektiğinde rapor da verebilir. Rapor, yolcudan diğer uçuşla ilgili evraklarla birlikte bulundurulur. Doktor raporunun bir örneği kabin amiri teslim edilmelidir.

Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcular (PRM-Passenger Reduced Mobility): Bu yolcuların taşınması kabul edilmeden önce, kalkıştan varışa kadar olan tüm safhalarda adı geçen yolcuların her türlü ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde yer personelinin eğitiminin de yeterli olması sağlanmalıdır. Uçağa kabul edilecek engelli yolcu sayısı, bir acil tahliye sırasında kendilerine yardımcı olabilecek yolcu sayısını geçmemelidir. Rezervasyon yapılırken veya bilet satılırken bu durum dikkate alınmalıdır.

Yolcuların Hareketsizlik Nedenleri, İhtiyaç Duydukları Yardımı Gösteren Kodlar;

MEDA: (Medical Assistance) Tıbbi otoriteler tarafından yolculuk yapmaları onaylanmış, tıbbi patalojileri devam eden, tedavi nedeniyle hareket kısıtlaması bulunanlardır. Yanlarında doktorlarıyla birlikte seyahat ederler.

STCR: (Stretcher)Yalnız yatarak seyahat edebilecek, sedye ile taşınabilen yolculardır. Uçağın arka kısmında belli sayıdaki koltuklar yatırılarak üzerine sedye yerleştirilir. Bu yüzden rezervasyonsuz Ster taşınmaz. Sigortaları ferdi olmayabilir.

WCHR: (Wheelchair for Ramp) Uzun mesafe yürümekte zorlanan, uçaklar arasında ve terminalde, terminaller arasında tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olan yolculardır.

WCHS: (Wheelchair for Steps) Yürümekte ve merdiven inip çıkmakta zorlanan, ancak kabin içinde yürüyebilen yolculardır.

WCHC: (Wheelchair for Cabin) Uçağa binişinden inişine kadar tam olarak yardıma ihtiyaç duyan, uçak içinde ihtiyaçlarını gidermek içinde sandalyeye gereksinimi olanlardır.

Yolcuların Kendi Sandalyelerinin Kabulü ve Taşınması;

Hasta ya da engelli yolcuların kendilerine ait tekerlekli sandalyesi, açılır-kapanır, portatif veya akülü, elektrik bataryalı olabilir. Rezervasyon yapılırken yolcu kendine ait sandalyesi olduğunu bildiriyorsa aşağıdaki rezervasyon kodlarından uygun olanı sisteme girilmelidir.

WCMP (Wheelchair Manual power) El gücü ile kullanılan

WCBD (Wheelchair Dry cell battery) Kuru akülü

WCBW (Wheelchair Wet cell battery) Sıvı akülü

WCBL (Wheelchair Litium battery) Lityum akülü

- Yolcuya ait tekerlekli sandalyelere, bir bagaj gibi bagaj etiketi üretilip takılır ve uçağın

ambarına yüklenir. Yolcunun rahatı için sandalye uçak kapısında teslim alınabilir. Bunun için Kapı /Uçak Teslimi (Gate/Ramp Delivery) Etiket takılmalıdır. Böylelikle en son yüklenip ilk olarak indirilir ve yolcuya teslim edilir.

- Varış veya transfer istasyonlarına PSM çekilir.

- Yolcu adı,

- Yer numarası,

- Tekerlekli sandalye ile akünün yeri belirtilir.

Bölüm Özeti

Havacılığa yön veren, kurallar koyan, düzenli ve güvenli bir şekilde devamlılığını sağlayan kuruluşlar bulunmaktadır. ICAO, IATA, ECAC, FAA, JAA, EASA başlıca kuruluşlardır. Devletlerin veya havayollarının üyeliğinde faaliyetlerini gerçekleştirirler.

Sağlık veya yaşa bağlı olarak uçuşta yolculuk yapamayacak kişiler:

- Bulaşıcı hastalığı olanlar,

- Son 2 ay içinde kalp krizi veya beyin kanaması geçirenler (ameliyat geçirip doktoru tarafından uçuşu sakıncalı görülmemişler hariç),

- Uçuşta kullanılmasına izin verilmeyen oksijen tüpü veya elektrikli cihazlara ihtiyacı olanlar

- Ayrıca 6 yaşını doldurmamış çocuklar, kendi başına ihtiyaçlarını gideremeyecek ve uçuştan tahliyesini yapamayacak durumda olanlar refakatsiz yolculuk yapamazlar.

Yer hizmetleri personeli, uçuş (cabin crew) personeli ve/veya yolcuların güvenliğini tehlikeye atabilecek, can veya mal kaybına neden olabilecek, uçak içi teçhizatları zarar verebilecek, emniyetli, düzenli ve etkin operasyonu olumsuz etkileyecek şekilde saldırgan, tehditkâr, tehlikeli, saygısız, lakayt ve rahatsızlık veren davranışlarda bulunan ve ikazlara rağmen bu davranışlarında ısrarlı olan yani kural dışı hareket eden yolcular seyahat edemezler.

0-2 yaş (Sekiz günlük ve iki yaşını bitirmemiş) bebek yolcu sadece ebeveyn/yetkili ile seyahat edebilir. 6 yaşından gün almayan çocuklar refakatsiz yolculuk yapamazlar. 6 -12 yaş arası çocuklar ise ebeveynlerinin onayı ile yalnız seyahat edebilirler.

Acil çıkış kapılarındaki koltuklara acil bir durumda müdahale edebilecek güçte ve sağlıklı kişiler oturabilir. Bebek-çocuk, hasta, hamile, canlı hayvan taşıyan, tekerlekli sandalye talep eden, deporte inat yolcular bu koltuklara oturtulmaz. Hareket kabiliyeti kısıtlı ve tekerlekli sandalye ile taşınması gereken yolcuların rezervasyonuna durumunu belirten aşağıdaki servis kodları mutlaka girilmelidir.

- **MEDA:** (Medical Assistance)

- **STCR:** (Stretcher- Sedye)

- **WCHR:** (Wheelchair for Ramp)

- **WCHS:** (Wheelchair for Steps)

- **WCHC:** (Wheelchair for Cabin)

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx>

<https://haber.aero/sivil-havacilik/cao-daimi-temsalcisi-aka-2022de-turkiye-icao-konsey-uye-yapacagiz/>

<https://www.iata.org/>

<https://www.ecac-ceac.org/>

<https://www.faa.gov/>

<https://www.easa.europa.eu/home>

<https://cdn.turkishairlines.com/m/1e83f577ca0636c7/original/Passenger-traveling-with-THY-infant-seat.jpg>

<https://eyeoftheflyer.com/wp-content/uploads/2015/02/Delta-767-300-domestic-coach-exit-row-26-seat-4-Delta-points-blog-1024x768.jpg>

<https://worldwide-hava-ambulans.com/wp-content/uploads/2020/12/ucak-sedye.jpg>

<https://www.istockphoto.com/tr/foto%C4%9Fraf/wheelchair-isolated-gm488202681-39169358?phrase=wheelchair>

[akülü tekerlekli sandalye: Yandex Görsel'de 1 bin görsel bulundu](#)

Ünite Soruları

Soru-1 :

Aşağıdaki yolculardan hangisi uçakla seyahat edebilir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Yeni doğan 5 günlük bebek
- (B) 4 yaşında yalnız seyahat eden çocuk
- (C) 10 gün önce ameliyat olan raporsuz hasta
- (D) Suçiceği olan hasta
- (E) 8 yaşında refakatsiz yolcu

Cevap-1 :

8 yaşında refakatsiz yolcu

Soru-2 :

Aşağıdaki yolculardan hangisi uçakta yalnız seyahat edemez?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 7 yaşındaki çocuk
- (B) 5 yaşındaki çocuk
- (C) Uçabilir raporu olan hasta
- (D) Zihinsel ve bedensel engeli olmayan yolcu
- (E) 13 yaşındaki çocuk

Cevap-2 :

5 yaşındaki çocuk

Soru-3 :

Yatarak seyahat etmesi gereken bir yolcunun sisteme tanıtılacak kodu hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Wchr
- (B) Wchc
- (C) Ster
- (D) Wcmp
- (E) Wchs

Cevap-3 :

Ster

Soru-4 :

Refakatsiz seyahat edecek (UM) yolcu yaş sınırı nedir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 0-2 yaş arası
- (B) 0-6 yaş arası

- (C) 6-12 yaş arası
(D) 12-17 yaş arası
(E) 0-12 yaş arası

Cevap-4 :

6-12 yaş arası

Soru-5 :

Aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Bir yetişkin birden fazla bebeğe refakat edemez.
(B) Birden fazla bebeği olan yolcu diğer bebeğe çocuk bileti almak zorundadır.
(C) Bebek en az 7 günlük olmalıdır.
(D) Uçaktaki bebek sayısı oksijen maskesine göre belirlenir.
(E) 0-6 yaş arası çocuklar refakatsiz seyahat edebilir.

Cevap-5 :

0-6 yaş arası çocuklar refakatsiz seyahat edebilir.

Soru-6 :

Sadece overbooking (uçak kapasitesinden fazla bilet satışı) durumunda uçakta yer kalmadığında, kaptanın onayı ile havayolu çalışan/emekli (staff) bileti olan yolculara tahsis edilen koltuğa ne denir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Exit seat
(B) Bulkhead seat
(C) Jump seat
(D) Emergency seat
(E) Wheelchair seat

Cevap-6 :

Jump seat

Soru-7 :

Uçağa binışinden inişine kadar tam olarak yardıma ihtiyaç duyan, uçak içinde ihtiyaçlarını gidermek için sandalyeye gereksinimi olan yolcular için sisteme tanıtılan kod aşağıdakilerden hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Wchr
(B) Wchs
(C) Wchc
(D) Ster
(E) Wemp

Cevap-7 :

Wchc

Soru-8 :

Hasta yolculardan talep edilecek seyahat engeli olmadığına dair alınan rapor kaç gün içinde alınmış bir rapor olmalıdır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 5
(B) 7

(C) 9

(D) 11

(E) 12

Cevap-8 :

7

Soru-9 :

Hamile yolcular kaç haftaya kadar raporsuz seyahat edebilirler?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 24

(B) 28

(C) 32

(D) 34

(E) 36

Cevap-9 :

28

Soru-10 :

Yer hizmetleri personeli tarafından uçağa götürülerek kabin amirine teslim edilen, iniş istasyonunda kabin amirinden teslim alınıp yer hizmetleri personeli tarafından yetkili kişiye teslim edilen 6-12 yaş arası çocuk yolcular hangi kod ile sisteme tanıtılır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Umnr

(B) Wchs

(C) Petc

(D) Stcr

(E) Inad

Cevap-10 :

Umnr

4. YOLCU TAŞIMA KURALLARI - 2

Giriş

Önceki bölümde bahsettiğimiz gibi havacılığa yön veren ICAO, IATA, ECAC, FAA, EASA gibi kuruluşlar daha düzenli ve güvenli havacılık için birtakım kurallar koyarlar. Bu kurallar bazı yolcu tiplerinin hangi şartlarda uçuşa kabul edilip edilmediğini de belirler. Örneğin uçuş ekibi ve yolcuların güvenliğini tehlikeye atabilecek, saldırgan ve tehlikeli tavırları olan kural dışı yolcular uçurulmaz. Kendi ihtiyacını karşılayamayan ve refakate ihtiyaç duyan yolcular yalnız uçurulmaz. 6 yaşından küçük çocuklar yalnız seyahat edemezler. Acil çıkış kapısında bulunan koltuklara sadece sağlıklı ve güçlü kişiler oturtulabilir. Tedavisi süren hasta yolcular ya da yeni ameliyat olmuş kişiler de doktorun verdiği uçuşa elverişlilik raporuyla uçuşa kabul edilebilirler. Uçaktaki ekip koltukları hava yolu çalışanları veya yakınları haricinde normal yolcuya verilmemektedir. Bu bölümde de canlı hayvan taşıyan, sınır dışı edilen veya ülkeye girişi yasaklı yolcuların, yalnız seyahat eden çocuk yolcuların, VIP, CIP gibi özel durumlu yolcuların uçuşa kabul koşullarından bahsedeceğiz.

4.1. Canlı Hayvan Taşıma Kuralları

Her hava yolu canlı hayvan taşımaya yapmaz. Uçakta canlı hayvan taşınması uçağın kapasitesine, tipine göre yolcuların emniyeti ve rahatı düşünülerek kısıtlanmıştır. Hava yolu şirketi taşıyıp taşımama konusunda kendi firmasındaki uçakların durumuna göre karar verir. Canlı hayvan taşıyacak yolcular rezervasyon esnasında bu durumu mutlaka bildirmeli ve son varış istasyonuna kadar onaylı bir rezervasyon yaptırmalıdır. Rezervasyon yapılmadan önce yurtdışına gidilecek ise gidilecek ülkenin gümrük kurallarına göre canlı hayvan kabulü yapıp yapılmadığı da kontrol edilmelidir.

4.1.1. Kabinde Taşınan Canlı Hayvan (PETC)

Canlı hayvan (Pet in Cabin) için uçuştan önce hava yolunun onayı gereklidir, yani yolcu önceden rezervasyon yaptırmalı ve bu durumu bildirmelidir. Ayrıca hayvanın sağlıklı olduğunu ve aşı durumunu gösteren belgeleri hem rezervasyon hem de uçuş sırasında yanında bulundurmalıdır.

Hayvan sızdırmaz bir taşıyıcıda veya 45x35x20 cm. ebatlarındaki bir çantada veya kutuda uçuş boyunca, uçak içinde yerde bulunmalıdır. Hayvanın çantayla birlikte ağırlığı 8 kg'ı geçmemelidir.

Yolcu uçağında kemirgen hayvanların taşınması "Uçuş İşletme" den alınan izin ile yapılabilir. Yani yolcu hizmetleri memuru bu konuda yetkili değildir. Uçakta evcil hayvan bulunduğu hareket memuru tarafından kaptana bildirilmelidir.

4.1.2. Kargoda Taşınan Canlı Hayvan (AVIH)

Kargoda taşınan canlı hayvanlar (ALive Animal In Hold), IATA'da Live Animal Regulations (LAR)'da yer alan kurallar çerçevesinde işlem görürler. Rezervasyon aşamasında hayvanın cinsi (Kedi, köpek...), kilosu, kafes boyutları mutlaka belirtilmelidir. Uçak tipine göre taşınabilecek maksimum canlı hayvan sayısı bellidir. Bu sebeple konfirme olmayan bir rezervasyonla uçuş yapılamaz.

4.1.3. Canlı Hayvanların Rezervasyonu ve Kabulünde Dikkat Edilecek Hususlar

- Rezervasyon yapılırken mutlaka uçak tipi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Başlangıç noktasından son varış noktasına kadar onaylı rezervasyonu olmalıdır.
- Çıkış ve varış ülkesindeki kural ve düzenlemeler ve taşıyıcı kısıtlamaları dikkate alınmalıdır.
- Canlı hayvan gönderileri, karışık kargo içerisinde sevk edilmemelidir.
- LAR'da belirtilen kurallara göre kafeslenmiş olmalıdır.
- Kabul esnasında, sağlıklı ve yolculuğa hazır görülmeyen canlı hayvan kabul edilmemelidir.
- Kafesin üzerine avih formu doldurulup yapıştırılmalıdır. Formda avihi kimin taşıdığı, uçuş rotası, beslenme talimatı gibi bilgiler yer almaktadır.
- Canlı hayvan etiketi ve yön etiketleri uygun şekilde kafese yapıştırılmalıdır. Ayrıca Avih tanımlı bagaj etiketi de yapıştırılmalıdır.
- Kabul aşamasında "IATA Live Animals Acceptance Check List" doldurulmalıdır.
- Kedi, köpek, akvaryum balığı ve kafes kuşu dışındaki canlı hayvan taşımaları için, rezervasyonun kabulünden önce, Kargo Başkanlığından mutabakat alınmalıdır.
- Canlı hayvanlar gürültüden uzak ve loş ortamlarda barındırılmalı ve yağmur, kar, rüzgâr, güneş ışığı v.b. etkilere korunmalıdır.



Çeşitli kafes boyutları

The form is titled 'Avi Form' and is used for live animals transport. It features a header with four upward arrows. Below this, there is a 'Live Animals' section with icons of a fish, a bird, a turtle, and a dog. The main form area contains fields for passenger information: Name (Name/Passenger/Name of passenger), Address (Address/Address/Permanent address), Phone (Phone/Phone/Permanent phone), and Flight (Flight/Flight/Flight). There are also checkboxes for 'All the Passengers of group' and 'Name of the Passengers of group'. A section for 'Name of the live animal' (Name of the live animal) and 'Name of the live animal' (Name of the live animal) is also present. The form is signed by the Captain (Captain/Signature) and the Live Animal Officer (Live Animal Officer/Signature).

Avi Form

4.2. Sınır Dışı (Deporte) Yolcu Taşıma Kuralları

Deporte ülkenin otoriteleri tarafından yasal olarak o ülkeye girmesine izin verilmiş veya o ülkeye yasal olmayan yollardan girmiş bulunan, ancak daha sonra ilgili ülke yetkililerince, o ülkeden ihracına karar verilmiş kişidir. Şirket kurallarına uygun olmayan ve diğer yolcuları huzursuz edeceğine, uçuş güvenliğini tehlikeye sokacağına inanılan Deporte yolcuyu kaptanın uçuşa kabul etmeme yetkisi vardır. Bu durumda eskort talep edilir. Eskort temini, o ülkenin otoriteleri tarafından sağlanır. Deporte yolcu refakatli veya refakatsiz olmak üzere iki şekilde taşınır ve mutlaka rezervasyonu alınmalıdır. Rezervasyona girilecek SSR kodları DEPA ve DEPU'dur.

DEPA: Deporte accompanied (Refakatli sayahat eden)

DEPU: Deporte unaccompanied (Refakatsiz/Yalnız seyahat eden)

Deporte yolcular, (yalnız seyahat etme isteği olsa bile) aşağıdaki durumlarda, istasyon görevlileri tarafından kaptana bildirilmek kaydıyla uçağa, bir görevlinin nezaret etmesi şartıyla alınır:

- Toplum zararına ağır bir suç işlemişse,
- Toplum zararına işlenmiş ağır bir suçla suçlanıyorsa,
- Sınır dışı edilme sebebi suçluların iadesi ise,
- Varış meydanına ulaştırılmasının garanti edilmesi isteğinde bulunulmuşsa,
- Varış meydanında teslim alındığını, sınır dışı eden makama bildirilmesi isteğinde bulunulmuşsa.

Tutuklu bir kişi yolcu olarak taşınacaksa aşağıdaki koşullara uyması gerekir. (Kaptan kararı ile çok özel şartlar dışında, kelepçe vurulmuş tutuklular yolcu olarak taşınamaz.)

- Tutuklu yolcunun uçuşun her anında, güvenlik görevlisinin denetiminde bulunmalıdır.
- Tutuklunun üzerinde bulunan kibrit ve çakmak vb. uçağa binmeden önce alınmış olmalıdır.
- Tutuklular uçağa diğer yolculardan önce alınmalı ve uçaktan en son indirilmelidir.
- WC'ye geliş ve gidişin dışında dolaşmasına engel olunmalı, çıkış yerleri ve kapılardan uzakta pencere ile güvenlik görevlisi arasında WC'ye yakın oturtulmalıdır. (Yer numarası bu düşünülerek ayarlanır.)
- Tutukluya ve güvenlik görevlisine alkollü içki servisi yapılamaz. Tutukluya nedeni ne olursa olsun kibrit ve çakmak verilemez.
- Tutuklu uçuşun hangi aşamasında olursa olsun yolcularla konuşturulmaz ve yakınlık kurmasına izin verilemez.

Aksine bir kanun ya da hükümet kuralları söz konusu olmadıkça, bir ülkenin otoriteleri tarafından, o ülkeden ihraç edilen kişinin (deporte) yolculuğuna ait biletin ücretini ilgili ülke makamları temin etmekle yükümlüdür.

Deporte yolcuyu geri gönderme işlemleri aşağıdaki şekildedir:

- Deporte yolcunun rezervasyonu, ilgili ülke makamları tarafından yaptırılır.
- Deporte yolcuya diğer yolcular ile aynı hizmet verilir.
- Deporte yolcu hakkında, kaptan ve kabin amirine bilgi verilir.
- Deporte yolcu sayısında limit yoktur.
- DEPU / DEPA yolcular için uçağın arka koltukları kullanılır.
- Deporte yolcular, mümkünse uçağa önce alınır, uçaktan en son indirilir.

Taşıyıcı hava yolu deporte yolcuyu tıbbi gereksinimi harici aldığı ilaçların etkisindeyse uçuşa kabul etmeyebilir.

Deporte yolcu refakatsiz seyahat ediyorsa, yolcunun evrakları güvenlik zarfına konularak kabin amirine imza karşılığı teslim edilir. Deporte yolcuya refakat ediliyorsa, tüm dokümanları refakat eden görevlide kalır. Uçak inişinde dokümanlar şirket yetkilisine teslim edilir.

4.3. Kabul Edilmeyen (Inad) Yolcu Taşıma Kuralları

Inadmissible (INAD), bir ülkenin ilgili otoriteleri tarafından o ülkeye girmesi kabul edilmeyen veya bir transfer noktasından devam yolculuğuna hava yolu ya da hükümet ilgilileri tarafından izin verilmeyen yolcudur. (Geçerli vizesi bulunmaması, pasaport geçerliliğinin sona ermiş olması vb. nedenler ile).

Çıkış istasyonları INAD'a sebebiyet vermemek için aşağıdaki önlemleri almak zorundadır:

- Yolcu izlenimi
- Yolcu ve bağlantılı yolcu listelerinin taranması
- Seyahat belgelerinin kontrolü için gerekli önlemlerin alınması (ültraviyole cihaz, manyetik okuyucu vb.)
- Turistik amaçlı seyahatlerde gidiş / dönüş (R/T) bilet şartı aranması.

Geri Gönderme İşlemleri;

- INAD yolcuyu getiren taşıyıcı, ilgili yolcunun geri gönderilmesinden de sorumludur bu yüzden yolcunun geri dönüş parkuru ya da parkurlarındaki rezervasyonlarını temin etmek zorundadır.
- Inad bileti düzenlenir ve yolcu hizmetleri memuru tarafından check-in yaptırılır.
- Tüm evraklar (pasaport, bilet vb.) INAD zarfına konularak Kabin Amirine teslim edilir ve uçuş ekibi bilgilendirilir.
- INAD yolcuya diğer yolcular ile aynı hizmetler verilir.
- INAD yolcular, fiziksel taşkınlık, uçuş ve yolcu güvenliğini tehlikeye sokacak hareketlerde bulunmaları dışında, uçuşa refakatsiz kabul edilirler.
- INAD yolcu sayısında limit yoktur.
- INAD yolcu için uçağın arka koltukları kullanılır ve mümkünse uçağa önce alınır.
- INAD yolcunun refakatsiz kabulünde son karar, seferin kaptanına aittir.

Inad bileti düzenlenirken dikkat edilmesi gerekenler hususlar:

- Ülkeye girişine izin verilmeyen yolcunun elinde geri dönüş parkuru için bileti mevcut ise biletindeki kısıtlamalara bakılmaksızın yolcunun dönüşü bu bilet ile sağlanır.
- Eğer INAD yolcunun elinde geri dönüş için bileti yoksa bilet alması için çaba gösterilir. Inad bilet bedelini ödeyemiyorsa getiren taşıyıcı (inbound carrier), biletleme yapmak ve inad'dan bunun ücretini almakla sorumludur. Para alamasa bile yine de bileti basmak zorundadır. Taahhütname düzenleyip, yolcuya imzalatılarak da yeni bilet düzenlenebilir.
- Bilette birden fazla hava yolu varsa, bilet maliyeti bu hava yolları arasında da paylaşılabilir.
- Minimum stay ve fare validity'den vazgeçilebilir. Bu durumda rezervasyona "Restrictions waived due to inad" olarak remark girilmelidir.
- Devam uçuşları varsa onların da confirmed olmasına dikkat edilmelidir. Biletlenecek yere sorumlu kişiler tarafından da bilgi verilmelidir.
- Bileti inbound carrier yani getiren taşıyıcı basamıyorsa biletteki herhangi bir taşıyıcı da bileti basabilir.
- Bilette yolcu isminin yanında Inad yazar.

☐ TWOV ☐ INAD ☐ DEPORTE

PASSENGER NAME / SURNAME : _____ PASSPORT NO. _____ NATIONALITY _____

FROM /	AIRLINE	FLIGHT DATE	DEP. TIME	SEAT NUMBER
TO /				
TO /				
DESTINATION:				

CONTENTS

PASSPORT
TICKETS
OTHER - DESCRIBE

DAYS

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN

IMPORTANT
This envelope and its contents must be retained by Turkish Airlines personnel until passenger is turned over to next onward carrier or immigration's office.
Refer to S.P. 2034 for instructions.

PORT OF ENTRY

- 1) Enter passenger name and identity.
- 2) Enclose all documents listed.
- 3) Deliver passenger and envelope to receiving gate agent or cabin attendant.
- 4) Gate agent pass the passenger to the seat.

CABIN ATTENDANT

- 1) At city of destination, give envelope to agent meeting flight and identify passenger.

TRANSFER STATION

- 1) Receive envelope and passenger.
- 2) Hold envelope until transfer. Deliver passenger and envelope to receiving carrier not earlier than one hour prior to departure.
- 3) Obtain receipt.

INAD/DEPORTE yolcular için kullanılan evrak örneği

4.4. Koşullu Olarak Kabul Edilen Yolcular

Uçakla yolculuk yapmalarının bazı sorunlar yaratabileceği önceden bilinmeyen yolcular, belirlenen ilkelere uygunluğu ölçüsünde koşullu olarak uçağa kabul edilir. Örneğin sarhoş yolcular ya da sağlık durumları hakkında ön bilgi vermeden doğrudan havaalanına gelen yolcular... Uçağa kabul edilme kararı İstasyon Müdürü'nündür. Ancak tereddüt yaratan durumlarda doktora danışılır ya da kaptan pilot ile görüşülür. Burada pilotun kararı esastır. Yolcunun durumu bilet alırken değil de uçağa binerken öğrenilir ise pilot yolcunun uçmasını reddedebilir.

4.5. VIP/CIP Yolcu Kabul Kuralları

VIP (Very Important Person) yolcular görevi veya sosyal pozisyonu nedeniyle özelliği olan yolculardır. Bunlar;

- Devlet ve hükümet ileri gelenleri,
- Büyükelçiler,
- Uluslararası organizasyonların genel sekreterleri (NATO, UNESCO vb.),
- Devlet sanatçıları ve uluslararası üne sahip olan kişiler.

VIP yolcu işlemleri;

- Havalimanlarında Vip binasından giriş çıkış yaparlar.
- Uçuş işlemleri bir yolcu hizmetleri memuru tarafından yapılır.
- Uçağa en son bindirilirler.
- Ekonomi sınıfı olsalar dahi, ait oldukları sınıftan en önünden yer ayrılmalıdır.
- Uçuşta upgrade (Uçuş sınıfını yükseltme) ihtiyacı olursa VIP yolcular tercih edilmelidir.
- Bagajlara özel tanıtıcı etiket takılır ve ayrı yükleme yapılır.
- Varış istasyonuna mesajla bilgi verilir.

CIP (Commercial Important Person) yolcular, biletli ya da özel yolcu programının uygulanış biçimi gereği özel kartı (mil kartları) olan yolculardır. Yüksek birim ücretli yolcu taşıyarak gelirin artırılması ve yüksek ücret ödeyebilecek yolculara daha iyi hizmet verilebilmesi için uygulanan bir yolcu sınıfıdır.

Bu yolcular aşağıdaki imkanlardan yararlanmaktadırlar:

- Business kontuarında check-in,
- Öncelikli yer tercihi,
- Özel salon; TV / Müzik yayını, limitsiz ikram, yabancı-yerli gazete ve dergi, kişiye özel dinlenme odaları ...
- Uçağa en son ve ön kapıdan bindirilme,
- Bagajlar için priority (öncelikli) etiketi ve ayrı yükleme,
- Varış istasyonuna mesajla bilgi,
- Y/CL yolculara verilen normal bagaj hakkına ilaveten ilave bagaj hizmetleri verilir.

4.6. UM (Unaccompanied Minor) Refakatsiz Çocuklar

Um, 6-12 yaş arası (6 yaşından büyük, 12 yaşından küçük) yalnız seyahat eden çocuk yolculardır. Çocuk yolcu, ebeveyn veya kanuni temsilcisinin yazılı izni olmadan refakatsiz seyahat edemez. Um yolcunun seyahati boyunca tüm parkurlara ait onaylı rezervasyonlarının yapılmış olması gerekir. Çoğu hava yolu bu hizmet için ücret talep etmektedir. UM yolcunun oturma yeri rezervasyon sırasında belirlenmelidir. Rezervasyon sırasında yer ayrılması halinde, check-in sırasında uygun yer verilir. Gerekli Um evrakları doldurulup check-in işlemleri bittikten sonra çocuk, bir yolcu hizmetleri memuruna teslim edilir. Kabin amirine imza karşılığı teslim edilene kadar çocuk bu memurun sorumluluğundadır. Çocuk Yolcu, varışta da yine bir yolcu hizmetleri memuru tarafından imza karşılığı kabin amirinden teslim alınır ve sadece ebeveyni veya ebeveyn tarafından yetkili kılınan kişilere imza karşılığı teslim edilir.

İki yaşını bitirmiş ve yedi yaşından gün almamış çocuk yolcu beraberinde ebeveyn veya yetkili birisi yoksa yalnız seyahat edemez. (Örneğin 01.04.2016 tarihinde doğmuş bir çocuk 01.04.2022 tarihine kadar yalnız uçamaz). Ancak bazı hava yolları 2-6 yaş arası çocuklara “Refakat Kabin Memuru” ücretli hizmetiyle uçuş esnasında refakat edilmesi şartıyla uçmalarına olanak sağlamaktadır. Ayrıca 6 – 12 yaş arası çocuklara talep halinde refakat kabin memuru verilebilir. Bir refakat kabin memuru en fazla 2 çocuk yolcuya refakat edebilmektedir. Refakat Kabin Memuru talebinin uçuştan 48 saat önce yapılması gerekmektedir. Talepte çocuğun konuştuğu lisan da belirtilir. Tüm masraflar yolcuya aittir.

Bölüm Özeti

Yolcular beraberlerinde canlı hayvan taşımak isteyebilirler. Bazı havayolları canlı hayvan taşımazken, taşıyanlar ise belli koşullarda taşıma yapmaktadır. Bu koşullardan en önemlisi yolcunun son varış istasyonuna kadar onaylı bir rezervasyonunun olmasıdır. Bu sebeple canlı hayvan taşıyacak yolcular rezervasyon esnasında bu durumu mutlaka bildirmelidir.

Rezervasyon yapılmadan önce yurtdışına gidilecek ise gidilecek ülkenin gümrük kurallarına göre canlı hayvan kabulü yapıp yapılmadığı kontrol edilmelidir. Hayvanın cinsi, kilosu, kafes boyutları mutlaka belirtilmelidir. Hayvanın ırkı da önemlidir. Örneğin köpek taşıyan bir havayolu bazı saldırgan köpek ırklarını (pitbull, bulldog...) taşımayabilir. Bu köpek ırklarını taşıyan hava yolları ise IATA'ya göre belirlenmiş özel kafeslerde taşır.

Avih yani kargoda taşınacak canlı hayvanın kafes boyutları hem yükleme açısından hem de yüklenebilecek kafes sayısı açısından önemlidir. Kabin içinde taşınacak canlı hayvan limiti business ve ekonomi sınıflarında uçak tipine göre değişir. Petc kafes boyutları ise 45x35x20 cm.

Deporte ülkenin otoriteleri tarafından yasal olarak o ülkeye girmesine izin verilmiş veya o ülkeye yasal olmayan yollardan girmiş bulunan, ancak daha sonra ilgili ülke yetkililerince, o ülkeden ihracına karar verilmiş kişidir. Deportee yolcular refakatli (Depa) ya da refakatsiz (Depu) olarak seyahat ederler.

Inad, bir ülkenin ilgili otoriteleri tarafından o ülkeye girmesi kabul edilmeyen veya bir transfer noktasından devam yolculuğuna hava yolu ya da hükümet ilgilileri tarafından izin verilmeyen yolcudur.

VIP (Very Important Person) yolcular görevi veya sosyal pozisyonu nedeniyle özelliği olan yolculardır. Devlet adamları, hükümet yetkilileri, büyükelçiler...

Um yolcu 6-12 yaş arası (6 yaşından büyük ve 12 yaşından küçük) yalnız seyahat eden çocuk yolculardır. Um formu doldurulur, yolcu hizmetleri memuru eşliğinde uçuş ekibine imza karşılığı teslim edilir. Varışta da aynı şekilde karşılanır ve formda belirtilen yetkili kişiye imza karşılığı teslim edilir.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://www.ucakkargo.gen.tr/ucakta-canli-hayvan-nasil-gonderebilirim/>

<https://media.istockphoto.com/photos/traveling-with-pet-on-airplane-picture-id157418434?s=2048x2048>

<https://docplayer.net/53155707-lata-live-animals-regulations-lar.html>

<https://akademi.thy.com/FaalAkademi/EgitimResimleri/Yolcu%20Hizmetleri.jpg>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Kabinde taşınan canlı hayvanın rezervasyon kodu dir.

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Avih
- (B) Cbbg
- (C) Exst
- (D) Petc
- (E) Meda

Cevap-1 :

Petc

Soru-2 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Canlı hayvanlar,’da yer alan kurallar çerçevesinde işlem görürler.

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Lar
- (B) Lır
- (C) Psm
- (D) Pil
- (E) Pnl

Cevap-2 :

Lar

Soru-3 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Kabinde taşınan canlı hayvanın kilosu kafesiyle beraber maksimum kg olmalıdır.

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 10
- (B) 8
- (C) 9
- (D) 7

(E) 6

Cevap-3 :

8

Soru-4 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Yasal olarak bir ülkeye girmesine izin verilmiş veya o ülkeye yasal olmayan yollardan girmiş bulunan, ancak daha sonra ilgili ülke yetkililerince, o ülkeden ihracına karar verilmiş kişiyedenir.

(Çoktan Seçmeli)

(A) Inad

(B) Um

(C) Meda

(D) Stcr

(E) Deporte

Cevap-4 :

Deporte

Soru-5 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Bir ülkenin ilgili otoriteleri tarafından o ülkeye girmesi kabul edilmeyen veya bir transfer noktasından devam yolculuğuna hava yolu ya da hükümet ilgilileri tarafından izin verilmeyen yolcuya denir.

(Çoktan Seçmeli)

(A) Deporte

(B) Inad

(C) Unruly pax

(D) Meda

(E) Um

Cevap-5 :

Inad

Soru-6 :

Avih taşıma kurallarından hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Önceden rezervasyon yapılmalıdır.

(B) Hayvana ait belgeler ve aşı kağıtları yolcu yanında bulunmalıdır.

(C) Uygun şekilde etiketlenmelidir.

(D) Maksimum 8 kg olmalıdır.

(E) Iata kurallarına göre kafeslenmelidir.

Cevap-6 :

Maksimum 8 kg olmalıdır.

Soru-7 :

Deporte yolcu işlemleriyle ilgili hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Kaptan ve kabin amirine bilgi verilir.

(B) Uçağın arka koltukları kullanılır.

- (C) Biletin ücretini ilgili ülke makamları temin etmekle yükümlüdür.
- (D) Seyahat dökümanları deporte yolcuya teslim edilir.
- (E) Bir görevlinin nezaretinde uçağa alınır.

Cevap-7 :

Seyahat dökümanları deporte yolcuya teslim edilir.

Soru-8 :

Inad yolcunun biletiyle ilgili uygulamalardan aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Inad biletin ücretini kendisi karşılamak zorundadır.
- (B) Bilet ücreti geldiği ülke tarafından ödenmelidir.
- (C) Inad yolcunun varsa dönüş bileti kullanılır.
- (D) Bileti geri gönderen ülke tarafından temin edilir.
- (E) Yolcuyu getiren havayolu biletten sorumlu değildir.

Cevap-8 :

Inad yolcunun varsa dönüş bileti kullanılır.

Soru-9 :

Aşağıdakilerden hangisi VIP yolculardan değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Devlet ve hükümet ileri gelenleri,
- (B) Büyükelçiler,
- (C) Uluslararası organizasyonların genel sekreterleri (NATO, UNESCO vb.),
- (D) Devlet sanatçıları ve uluslararası üne sahip olan kişiler.
- (E) Kendi mülkiyetinde hava aracı bulunduranlar

Cevap-9 :

Kendi mülkiyetinde hava aracı bulunduranlar

Soru-10 :

Yalnız seyahat eden çocuk yolcuyla ilgili prosedürlerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Çocuk yolcunun refakatsiz seyahati, ebeveyn veya kanuni temsilcisinin yazılı iznine tabidir.
- (B) Çocuk yolcunun refakatsiz seyahat edebilmesi için, seyahatinin tüm parkurlarına ait kesin rezervasyonlarının yapılmış olması gerekir.
- (C) 2 yaş üzerindeki çocuklar Um olarak seyahat edebilir.
- (D) UM yolcunun oturma yeri rezervasyon sırasında belirlenmelidir.
- (E) Rezervasyonda yaşı ve UM kodu belirtilmelidir.

Cevap-10 :

2 yaş üzerindeki çocuklar Um olarak seyahat edebilir.

5. BİLETLEMEDE KULLANILAN TERİM VE KAVRAMLAR

Giriş

Bu bölümde bilet satışta sık kullanılan bazı terim ve kavramları açıklayacağız. Daha önce bahsettiğimiz gibi havacılık dili İngilizcedir. Dolayısıyla İngilizce bilmek bir bilet satış görevlisi için önemlidir ve kendisine büyük kolaylık sağlamaktadır. Biletlemedeki bu terim ve kavramların öğrenilmesi elzemdir.

5.1. Journey

Türkçe karşılığı seyahat olan bu kavram havacılıkta bir yolculuğun başlangıcından bitimine tamamdır. Yolculuğun tümü için bilet hazırlanmasına ise journey concept denir.

5.2. Itinerary/Itinerary Receipt

Itinary kelime anlamı olarak güzergah/ yolculuk parkuru demektir. Bir kitle ya da kişinin yapacağı tur ya da gezinin ayrıntılı bilgilerinin (uçuş bilgileri, fiyat bilgileri, tavsiye ve uyarılar...) yer aldığı belgeye ise itinary receipt denir.

5.3. Origin-Destiantion-Mid Point

Origin point: Bilet üzerinde görülen seyahatin ilk hareket noktası

Destination point: Bilet üzerinde görülen son varış noktası

Mid Point: Seyahatte yapılan duraklama noktası. 3 duraklama noktası türü vardır:

- **Stopover point:** 24 saatten fazla durulan ara noktaya denir. Bilette stopover noktası O ile ifade edilir.
- **Transfer point:** 24 saatten az kalınan, çoğunlukla havaalanı dışına çıkılmayan ara noktadır. (Bilette transfer noktası X ile ifade edilir.)
- **Transit point:** Uçuşun teknik ya da ticari sebeple uğramış olduğu ara nokta. Yolcu çoğunlukla uçaktan indirilmez ve aynı uçuş numarasıyla seyahatine devam eder. Transit nokta bilette gösterilmez.

Uluslararası havacılıkta şehir ve havalimanı isimleri 3'lü olarak kodlanmıştır ve biletlemede bu kodlar kullanılır. Biz de örneklerimizde bu kodları kullanacağız. İstanbul(IST), Frankfurt(FRA), Madrid(MAD), Londra(LON) gibi...

Örnek uçuş rotamız;

IST → FRA 08Feb

FRA → MAD 10Feb

MAD → LON 10Feb

Yukarıdaki uçuş rotasına göre;

IST Origin point

O / FRA Stopover point

X / MAD Transfer point

LON Destination point

5.4. Tek Yönlü (Oneway) Seyahatler

Başlangıç ve bitiş noktaları farklı şehirler (havalimanları) olan iç hat ya da uluslararası yolculuklardır.

ANK → ADB , AYT → MUC , IST → FRA → LAX

5.5. Gidiş-Dönüş (Round Trip) Seyahatler

Başlangıç ve bitiş noktaları aynı olan yolculuklardır.

IST → FRA → IST

5.6. Dairevi (Circle Trip) Seyahatler

İki veya daha fazla ara nokta üzerinden başlangıç noktasına geri dönüşlü sefer.

IST → FRA → MUC → SFO → MUC → FRA → IST

5.7. Dünya Seyahati (RW-Round the world Trip)

RW: Round the world: Dünya seyahati 1'den fazla kıtada düzenlenen seyahat için toplu bilet alma işlemidir. Belirli sayıda varış yerleri önceden seçilir ve tarihleri net olarak bellidir. üzenlendiği ve uçak bileti fiyatların hangi ülkeye gidildiğine değil katedilen kıta ya da mil sayısına göre belirlendiği toplu bilet alma işlemidir.

5.8. Fare (Ücret)

Fare kelime anlamı ücret demektir. Bilet ücretlerinde seyahatin başladığı ülkenin para kodu kullanılır.

Base Fare (Esas ücret): Biletlerin, vergiler ve diğer ek ücretlerin eklenmesinden önceki fiyatıdır.

Fare Basis: Ücret temel kodu, havayolları tarafından bir ücret türünü belirlemek ve havayolu personelinin ve seyahat acentelerinin bu ücret için geçerli kuralları bulmasını sağlamak için kullanılan alfabetik veya alfa sayısal bir koddur.

First Class Fare: Birinci sınıf ücreti. Standart fiyattan %50 daha pahalıdır.

Business Fare: Business sınıf ücreti.

Economic Fare: Ekonomi sınıfı ücreti.

Light Fare: Ücretsiz bagaj taşıma hakkı olmayan, koltuk seçme, bilet değişikliği yapma gibi bazı kısıtlamaları olan ekonomi sınıfı ücreti.

Fare Calculation: Ücret hesaplama bilgileri yer alır. Hava yolu biletlerinin yolculuğun nereden başlayıp nerede bittiğine göre ve satış noktalarına göre belirtilen kodları vardır;

- SITI (Sales and Ticketing Inside) Satış ve biletme içerde
- SITO (Sales Inside, Ticketing Outside) Satış içerde, biletme dışarıda
- SOTI (Sales Outside, Ticketing Inside) Satış dışarıda, biletme içeride
- SOTO (Sales and Ticketing Outside) Satış ve biletme dışarıda

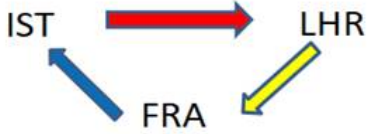
Fare Component: (Ücret Bileşenleri) İki ücret kurma noktası arasında kalan bölüm ya da Türkçe adıyla ücret bölümüdür.

Aşağıdaki örneklerle açıklayalım. Ücret kurma noktası IST-LHR olan bir seyahat düşünelim. Kullanılacak ücretler ise **Fare Z / Fare Y / Fare X** olsun.

Örnek 1: Aşağıdaki round trip seyahatte hem gidişte hem de dönüşte sadece **Z Fare** kullanılmıştır. Dolayısıyla burada sadece 1 fare component vardır.



Örnek 2: Aşağıdaki örnekte ise gidişte IST'ten LHR'ye gidişte **Z Fare** kullanılmış, dönüşte ise alternatif aktarmalı bir uçuş ile LHR'den FRA'ya **Y Fare**, FRA'dan IST'e **X Fare** kullanılmıştır. Dolayısıyla bu seyahat 3 fare component'tan oluşmaktadır.



Combination Fare: Tek bir ücret şeklinde basılı olmayan, iki ya da daha fazla ücretin birleştirilmesi ile uygulanan ücret. Fare component konusundaki örnek 2'deki seyahatin ücreti combination fare'dir, çünkü ücret 3 farklı fare tip birleştirilerek oluşturulacaktır.

Applicable Fare (Geçerli ücret): Applicable Fare, biletin düzenlendiği tarihte geçerli olan ve biletin seyahat planının başlangıç tarihi için geçerli olan ücretlerdir. Bilet ücreti ödenip bilet düzenlendikten sonra yakıt ek ücreti veya sigorta ek ücreti gibi ücretlerde yapılan revizyonlar nedeniyle toplam ücrette oluşan artış ya da azalış durumunda yolcudan herhangi bir ilave ücret istenmez veya iade yapılmaz. Geçerli ücret, rezervasyon tarihine bakılmaksızın satın alma sırasında belirlenir.

Örnek 1: 14 Ağustos'ta 500 Eur'a satın aldığınız bilet ücreti 2 Kasım'da 450 Eur'a düştü. 50 Eur ücret farkı iadesi yapılmaz.

Örnek 2: 14 Ağustos'ta 500Eur'a satın aldığınız bilet ücreti 2 Kasım'da 550 Eur'a çıktı. 50 Eur ücret farkı yolcudan talep edilmez.

Joint fare: Gidilecek yer için farklı hava yolları kullanılması gerekebilir. Bazı hava yolları aralarında yasal bir anlaşma yaparak yolcuların bu anlaşmalı hava yollarını tercih etmeleri halinde, tek hava yolu şirketi için ödeyecekleri ücrete yakın bir bilet ücret sunarlar. Bu ücrete join fare denir.

5.9. Bağlantılı Biletler (Conjunction Ticket)

Bağlantılı bilet, tek bir taşımayı içeren iki ya da daha fazla bağlantı sağlayan bilettir. 4 sektörden fazla hava yolculuğu tek biletle karşılanamayacağından iki veya daha fazla bilet bir arada çıkarılarak tüm güzergâhı kapsaması sağlanır ve tüm belgeler tek bir bilet gibi muamele görülür.

5.10. Bilet satışta kullanılan diğer terim ve kısaltmalar

PNR (Passenger Name Record/ Passenger Number of Rezervation): Türkçe karşılığı yolcu isim kaydı ya da yolcu rezervasyon numarasıdır. Rakamlardan ve harflerden oluşan PNR internetten bir bilet rezerve ettiğinizde ya da satın aldığınızda verilen koddur. Bu kod ile uçuş bilgilerinize hızlıca ulaşabilir, havaalanlarında biletinizin çıktısını alabilir, değiştirme ve iptal işlemlerinizi yapabilirsiniz.

PNL (Passenger Name List): Yolcu isim listesi kısaltmasıdır. Aynı uçuşa bilet alan yolcuların listesi otomatik olarak sistem tarafından oluşturulur. Bu şekilde uçağın doluluk oranı ve tahmini ne kadar bagaj olabileceği gibi bilgiler için ön planlama yapılabilir.

No Show: Bileti olan bir yolcunun, kendi isteğiyle, haber vermeden uçuşa gelmemesi durumudur.

Go show: Check-in kontuarına başvuran yolcunun mevcut olan boş yeri almak için bekleyen yolcudur.

No record: Uçuş için okeyli bir bileti olduğu halde, yolcu listesinde (PNL) ismi bulunmayan yolculardır. Bu yolcular ancak hava yolu yetkililerin onayı ile norec chec-in yapılarak uçağa alınabilirler.

Overbooking: Hava yollarının [no show](#) etkisini azaltmak amacıyla uçağın koltuk kapasitesinden fazla rezervasyon yapması durumudur. Overbooking yasal olarak tüm hava yollarında yapılmaktadır.

Rebooking: Yeniden bilet düzenlenmesini gerektirmeyen, sadece rezervasyonla ilgili yapılan değişikliklerdir.

Reissue: Biletin yeniden düzenlenmesini gereken durumlarda (Uçuş güzergahı, taşıyıcı, sınıf, değişikliği gibi) nedenlerle, uygulanan işlemdir. Biletin yeniden hazırlanmasıdır.

Rerouting: Uçuş güzergahı (rota) değişiklikleri durumlarında biletin yeniden düzenlenmesi

Refund: Yolcunun seyahati ile ilgili dokümanlarının kullanılmayan kısımları için, ücretin tamamının veya bir kısmının yolcuya geri ödenmesi.

Minimum connecting time: Havalimanında transfer uçuşa yetişmek için gerekli olan en kısa zamandır.

Deadline: Son opsiyon tarihi ya da son geçerlilik süresidir.

Endorsement/Restrictions: Biletteki taşıyıcının değiştirilmesi ile ilgili olarak verilen izin / Bilet değişikliği ile ilgili kısıtlamalardır.

Code-Share Flight: Bir ya da birden fazla hava yolunun, anlaşmaya taraf olan diğer havayolunun seferinde, kendi taşıyıcı kodunu ve uçuş numarasını kullanarak kendi seferiymiş gibi bilet sattığı uçuştur. Ortak uçuş da denilir.

Connection Flight: Yolcunun seçtiği hava yolunun ilk uygun seferine bağlantı demektir.

Non-Stop Flight: Doğrudan uçuş

Onward Fight: Birbirini izleyen seyahat bölümleri için iki ya da daha fazla gidiş ya da gidiş-dönüş biletidir.

Operating Carrier: Uçuşu gerçekleştiren havayolu şirkettir.

Marketing Carrier: Uçuştan belli sayıda koltuk kiralayan havayolu şirkettir.

Validating Carrier: Bileti basan havayolu şirkettir.

Issue Ticket: Bileti basmak

Issued By: Bileti düzenleyen

Issued Date: Biletin düzenlenme tarihi

Issuing carrier: Bilet düzenleyen taşıyıcı firma

Availability: Uçuşların doluluk durumu

Confirm: Onaylama.

ID (Industrial Discount): Havayolunun kendi şirket çalışanına (Staff) emeklisine ya da önemli müşterilerine yaptığı indirim

PAD: Passenger Available for Disemberkation Sektör çalışanı olup ücretsiz seyahat eden

Voucher: Hizmet belgesi

Short Hall: 5 saati aşmayan uçuş süresi

Long Hall: 6 saati aşan uçuş süresi

TKNE: Ticket number electronic

E-TICKET: Electronic ticket

Co-Mail: Şirket Postası

GMT: Greenwich mean time başlangıç zamanı

UTC (Universal Coordinated Time): Uluslararası Birleştirilmiş Zaman demektir. Havacılıkta bu zaman "Z" ZULU veya ZET olarak da tabir edilir.

L/T: Local Time – Yerel saat

Uçuş kalkış ve varış saatleriyle ilgili kısaltmalar		
STD	Schedule Time of Departure	Tarifeli kalkış saati
ETD	Estimated Time of Departure	Tahmini kalkış saati
ATD	Actual Time of Departure	Gerçekleşen Kalkış
STA	Schedule Time of Arrival	Tarifeli Varış saati
ETA	Estimated Time of Arrival	Tahmini Varış saati
ATA	Actual Time of Arrival	Gerçekleşen varış saati

Intralining: Aynı hava yolu içinde başka bir hizmet bölümüne transfer

Interlining: Hava yolu şirketleri arasında hizmet transferi

Tariffs: Bir firmanın taşıma ile ilgili koşullarını gösteren belge

P/P (Per Pax): Kişi başına

Pax / Pap: Kişi sayısı (Pap 1 kişi için / Pax birden fazla kişi için kullanılan kod)

Segment: Rezervasyon dökümünde sıra no

RQ (request): Talep edilmiş, beklemede.

SSR: (Special Service Request) Özel hizmet talebi.

RM (Remark): Not

Check-in: Bilet ve bagaj işlemleri

Tax: Vergi

VIA: Yolcunun seyahatindeki ara istasyondur.

Connection: Yolcunun bağlantılı olarak devam edeceği uçuştur.

INF (Infant): 0–2 yaş arası bebeklerdir.

CHD (Child): 2–12 yaş arası çocuklar

Adult (Yetişkin): 12 yaşından büyük yolculardır. Bilette tam ücret uygulanır.

Add-On Amount: Kısa mesafe ek ücreti

Area: Bölge

Check-in: Yolcunun uçuşa kayıt işlemleri (Biniş kartı ve bagaj işlemleri)

Boarding: Uçağa yolcu alma işlemidir.

Payback: İptal iade tutarı

Payment: Ödeme

Identification No.: Kimlik numarası

Budget / Low-cost airlines: Düşük fiyata hizmet veren hava yolları için kullanılan ifadedir. Uçuşlar çoğunlukla ana hava yolu yerine uzaktaki ikinci bir hava alanından gerçekleşir. Yiyecek içecek fiyata dahil değildir ve tarifelerinde esneklik yoktur.

Blackout periods: Talebin yoğun olması sebebi ile uçuş ücretlerinde indirim ve kampanyaların uygulanmadığı, belirli gün ve zaman aralığı için kullanılan ifadedir.

Baggage Allowance: Hava yolu şirketinin belirlediği sınırlar çerçevesinde yolculara verilen yük taşıma limitidir. Ekonomi sınıfı için genelde 20 kg, birinci sınıf yolcular için 30–40 kg olur. El bagajı limiti ise genellikle ekonomi sınıf yolcular için 1 parça 8 kg, business ve first class yolcular için 2 parça 8'er kg dur.

Excess Baggage: Ücretsiz taşıma limitini aşan fazla bagajdır.

Hub: Hava yolunun daha küçük yerlere pek çok uçuş gerçekleştirdiği ana hava alanıdır.

Bölüm Özeti

Bu bölümde, rezervasyon alma sürecinde en sık karşılaşılan temel kavramları detaylandırdık.

- Itinary kelime anlamı olarak güzergah/ yolculuk parkuru demektir.
- Origin point: Seyahatin başlangıç noktasıdır.
- Destination point: Seyahatin son varış noktasıdır.
- Stopover point: 24 saatten fazla beklenen ara noktadır.
- Transfer point: 24 saatten az kalınan noktadır
- Transit point: Bilet üzerinde gözükmeyen, uçuşun teknik ya da ticari sebeple uğramış olduğu ara nokta
- OW: Tek Yönlü (Oneway) Seyahat
- RT: Gidiş dönüş (Round Trip) seyahat
- RW: Dünya şeyahatı (Round the world Trip)
- CT: Dairevi seyahatler (Circle Trip)
- Fare: Kelime anlamı ücret demektir. Bilet ücretlerinde seyahatin başladığı ülkenin para kodu kullanılır.
- PNR (Passenger Name Record): Rezervasyon kodu/numarası
- PNL (Passenger Name List): Yolcu isim listesi
- Endorsement / Restrictions: İzinler/Kısıtlamalar

- Refund: İade
- Deadline: Son opsiyon tarihi / en son geçerlilik süresi
- No Show: Bileti olup uçuşa gelmeyen yolcu
- Go show: Check-in kontuarına başvuran ve mevcut boş yeri almaya hazır olan yolcu.
- No record: Uçuş için okeyli bileti olduğu halde, yolcu listesinde (PNL) ismi olmayan yolculardır.
- STD: Schedule time of departure (Tarifeli kalkış saati)
- STA: Schedule time of arrival (Tarifeli Varış saati)
- ETD: Estimated time of departure (Tahmini kalkış)
- ETA: Estimated time of arrival (Tahmini Varış saati)
- ATD: Actual Time of Departure (Gerçekleşen Kalkış)
- ATA: Actual time of arrival (Gerçekleşen varış saati)
- Rebooking: Rezervasyonla ilgili değişiklik
- Reissue: Biletin yeniden düzenlenmesi
- Rerouting: Uçuş güzergahı (rota) değişikliği
- Overbooking: Koltuk kapasitesi üzerinde rezervasyon yapması
- Availabilty: Uçuşların doluluk durumu
- Confirme: Onaylama.
- ID (Industrial Discount): Havayolunun kendi şirket çalışanına (Staff) ya da emeklisine yaptığı indirim
- Excess Baggage: Fazla bagaj

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://www.ana.co.jp/en/jp/serviceinfo/international/information/applicablefare.html>

<http://taigatravel.net/airline-fares-terminology/>

<http://slideplayer.com/slide/16169369/>

<https://www.brol.com/wp-content/uploads/2011/11/e-ticket.jpg>

Ünite Soruları

Soru-1 :

- Yolcu İsim Kaydı'nın kısaltmasıdır.
- Daha çok rezervasyon numarası olarak bilinir.

Yukarıda açıklaması verilen kavram hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) PNR
- (B) PNL
- (C) Onward
- (D) Ticketonline
- (E) Fare

Cevap-1 :

PNR

Soru-2 :

Havayolu terminolojisinde yolcunun seyahati ile ilgili dökümanların kullanılmayan kısımları için, ücretin tamamının veya bir kısmının yolcuya geri ödenmesi olarak açıklanan kavram hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Deadline
- (B) Issued Date
- (C) Overbooking
- (D) Voucher
- (E) Refund

Cevap-2 :

Refund

Soru-3 :

Aşağıdaki eşleştirmelerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) SOTI - Sales Outside, Ticketing Inside - Satış Dışarıda, Biletme İçeride
- (B) SITI - Sales And Ticketing Inside - Satış Ve Biletme İçerde
- (C) SOTO- Sales And Ticketing Outside - Satış Ve Biletme Dışarıda
- (D) STIO- Sales Ticket, Inside Option- Satış Biletleme ve İçerde Seçim
- (E) SITO - Sales Inside, Ticketing Outside - Satış İçerde, Biletme Dışarıda

Cevap-3 :

STIO- Sales Ticket, Inside Option- Satış Biletleme ve İçerde Seçim

Soru-4 :

Aşağıdakilerden hangisi havayolu terimlerinde Economy Fare'in karşılığıdır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Kısa mesafe ek ücreti
- (B) Ekonomi sınıfı ücreti
- (C) Ayrılma
- (D) Bileti düzenleyen
- (E) Esas ücret

Cevap-4 :

Ekonomi sınıfı ücreti

Soru-5 :

Aşağıdakilerden hangisi bir veya birden fazla havayolunun, kendi taşıyıcı kodunu ve uçuş numarasını kullanarak sanki kendi seferiymiş gibi bilet sattığı uçuş anlamına gelmektedir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Issuing carrier
- (B) Rerouting
- (C) Code-Share Flight:
- (D) Availabilty
- (E) Fare

Cevap-5 :

Code-Share Flight:

Soru-6 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

- a) PNL:
- b) GMT:
- c) Availabilty:
- d) Itinary:
- e) TKNE:

- a) Yolcu isim listesi,
 - b) Greenwich başlangıç zamanı,
 - c) Uçuşların doluluk durumu,
 - d) Bir kitle ya da kişinin yapacağı turun ya da gezinin ayrıntılı ve açıklamalı olarak programının ve fiyatların yer aldığı belge,
 - e) Ticket number electronic
- (Klasik)

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi bir uçuşun planlı kalkış saatini ifade eder?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) STD
- (B) ETD
- (C) ATA
- (D) STA
- (E) ATD

Cevap-7 :

STD

Soru-8 :

Aşağıdakilerden hangisi tek yön bileti ifade eden kısaltmadır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) CT
- (B) OW
- (C) RT
- (D) RW
- (E) TW

Cevap-8 :

OW

Soru-9 :

Hava yolları tarafından bir ücret türünü belirlemek ve hava yolu personelinin ve seyahat acentelerinin bu ücret için geçerli kuralları bulmasını sağlamak için kullanılan alfabetik veya sayısal kod nedir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Fare calculation
- (B) Combination Fare
- (C) Fare Base
- (D) Light Fare
- (E) Equivalent Fare

Cevap-9 :

Fare Base

Soru-10 :

Bileti olduğu halde uçuşa gelmeyen yolcu aşağıdakilerden hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Go show

(B) Norec

(C) Overbook

(D) No show

(E) No record

Cevap-10 :

No show

6. REZERVASYON VE BİLET SATIŞ TÜRLERİ

Giriş

Daha önceki bölümde çeşitli terim ve kavramlardan bahsederken farklı seyahat türlerinden de bahsetmiştik. Bu seyahatlerin rezervasyon ve bilet satışının nasıl yapıldığı, yolcuların uçak biletlerini hangi yöntemlerle satın alabilecekleri, bileti satın alırken vize ve pasaport işlemlerinin önemi gibi konularına değineceğiz.

6.1. Telefonla Rezervasyon

Yolcu hava yolu şirketine ait rezervasyon bürosunu arayarak belirli bir tarih ve saatteki uçuşu ya da genel olarak uçuşlarla ilgili bilgi sorabilir. Görevli bilet memuru, şirketin istenilen tarih ve zamandaki uçuşla ya da gerekiyorsa diğer uçuşlarla ilgili açıklayıcı bilgi verir. Yolcu uçuş saatleri, ücretler, opsiyonlar, yurt dışı uçuşlarda mutlaka bulunması gereken evrak ve belgeler hakkında bilgilendirilir. Çoğu hava yolu bu hizmeti artık çağrı merkezleri aracılığıyla vermektedir.

6.1.1 Rezervasyon yaparken hangi bilgiler gerekir?

Yolcu hizmetleri memuru rezervasyon yaparken aşağıdaki bilgiler alınmalıdır;

- Yolcunun adını soyadını (Kimlikteki ile aynı),
- Cep telefonu ya da yolcuya ulaşılacak bir telefonunu,
- Varsa E-posta adresini,
- (Fatura istenirse) firma adını,
- (Fatura istenirse) vergi dairesi ve vergi numarasını,
- (Fatura istenirse) T.C kimlik numarasını,
- Varsa yolcuyla ilgili özel durumları, (Hasta, engelli, VIP vb.)
- Bebek ve çocuk yolcu varsa mutlaka doğum tarihlerini rezervasyon formuna kaydeder.

Bu bilgilerden sonra yolcuya PNR numarası verilir. Bu yolcunun bilet rezervasyon numarasıdır ve yolcu için çok önemlidir. Yolcu PNR numarası ile şirketin herhangi bir yetkili bürosundan biletini satın alabilir.

PNR numarası verilen yolcuya, opsiyon süresi de bildirilir. Bilet bu tarih ve saate kadar alınmazsa bu koltuk başka birisine satılır.

6.2. İnternet Üzerinden (Online) Rezervasyon

İnternet, her sektörde olduğu gibi ulaşım sektöründe de yerini almış ve büyük kolaylıklar sağlamıştır. Yoğun iş hayatı içerisinde zaman bulamayan kişiler ya da firmalar için internet üzerinden rezervasyon çok cazip bir uygulama haline gelmiştir. Seyahat etmek isteyen kişiler evlerinden ya da işyerlerinden kolaylıkla rezervasyon yapabilmekte, uçak biletlerini satın alabilmektedirler. İnternetle rezervasyon şirketin web adresine girilerek gerçekleştirilir. Telefonla rezervasyonda istenen bilgiler internet üzerinden yapılan rezervasyonda da istenir. Yolcu gerekli tüm bilgileri doldurarak rezervasyonunu yapabilir. Rezervasyonun yapıldığı yolcunun cep telefonuna mesaj olarak veya e-posta adresine ileti olarak gönderilir.

Örnek cep telefonu mesajı: “Değerli yolcumuz 4425098 numaralı PNR ile (IST/AYT) 20.05.2022 12:35 uçağımızdaki rezervasyonunuz 27.05.2022 12:35 tarihine kadar geçerlidir.” Bu mesaja göre bilet ödemesi 27.05.2022 tarihi 12:35’e kadar yapılmalıdır. Bu tarihten sonra biletlemesi yapılmayan rezervasyon otomatik olarak iptal edilmiş olacaktır.

İnternette hava yollarının fiyatlarını kıyaslayan çeşitli siteler bulunmaktadır. Kıyaslama yapan bu internet siteleri birden fazla hava yolunda arama yaparak bütçenize göre uygun olan bileti bulma imkanı sunar. Müşteri varış noktasını seçip uçmak istenilen tarih aralığını belirttikten sonra uçuş aramaya başlar ve sistem otomatik olarak ucuzdan pahalıya, istenen varış yeri için birçok uçuş seçeneğini ve fiyatı, hava yolu veya seyahat sürenize ve tarih aralıklarına göre sıralar.

Hava yolları kampanyalarını müşterileriyle web siteleri veya haber bültenleri aracılığıyla paylaşır. Hava yolu haber bültenlerine üye olunarak bu kampanyalardan yararlanılabilmektedir.

Uçak bileti satın alındıktan sonra bilet onayı ve e-bilet, e-mail ile yolcuya gönderilir. Satın alma dair herhangi bir bilet veya onay maili gelmediği takdirde yolcu mutlaka havayolu şirketine başvurmalıdır. E-bilet her ne kadar sistemde kayıtlı olsa da biletle ilgili bir problemle karşılaşılması olasılığına karşı yolcu onay maili ve e-bilet kopyasının çıktısını yanında bulundurması yararlı olacaktır.

İnternette satın alınan biletlerde kredi kartı sahibinin seyahat edecek yolculardan biri olmaması halinde uçuştan önce kredi kartının ve kart sahibinin kimliğinin ibraz edilmesi zorunludur.

Peki rezervasyon işleminden ücret talep edilebilir mi? Bazı havayolları rezervasyon opsiyon sürelerini özellikle yoğun talebin olduğu uçuşlarda sınırlı tutar ve yolcuları bileti satın almaya sevk eder. Sahte rezervasyonları (vize başvurusu için yapılan göstermelik rezervasyonlar...) azaltarak bileti satın alma niyeti olan müşterileri çekmek isteyen havayolu rezervasyon opsiyon süresini belli bir ücret karşılığında uzatarak bulunan avantajlı fiyat uzun bir süreliğine rezerve edilebilir.

6.3. Mobil Uygulama İle Rezervasyon

Teknoloji her sektör ve alanda olduğu gibi havacılık sektöründe de hızla gelişmektedir. Gelişen teknolojiye ayak uyduramayan şirketlerin ömrü ise uzun ömürlü olmamaktadır. İnsanlar seçimlerini, hayatlarını kolaylaştıran teknolojiye yana kullanmaktadır.

Çok hızlı teknolojik gelişim gösteren cep telefonları hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Özellikle akıllı cep telefonları internet kullanımıyla küçük bir cep bilgisayarına dönüşmüş ve geliştirilen mobil uygulamalar sayesinde hem bir eğlence aracı hem de ihtiyaçların karşılandığı bir cihaz haline gelmiştir.

Hava yolları da kendi mobil uygulamalarıyla müşterilerine rezervasyon yapma, bilet satın alma, check-in yapma gibi imkanlar sağlayarak müşterilerine büyük kolaylık sağlamaktadır. Sadece hava yolları değil seyahat acenteleri veya bilet satan internet siteleri de mobil uygulamalarla hizmetlerini kullanıcılara sunmaktadır.

Mobil uygulama üzerinden gerekli bilgiler girilerek (tek yön mü, yoksa gidiş-dönüş mü, uçmak istenen şehir, tarih, sınıf ve yolculuk yapacak kişi sayısı bilgileri...) önerilen listeden istenilen uçuş seçilip rezervasyon yapıp bilet satın alınabilir.

6.4. Seyahat Acentesi Aracılığıyla Rezervasyon

Hava yolu şirketleri uçak biletlerini kendileri satabileceği gibi bir acente aracılığı ile de satabilir. Bunun için hava yolu şirketi ile acente arasında karşılıklı bütün şartların yazıldığı bilet satış sözleşmesi yapılır. Bu sözleşmeye istinaden acente belirli bir komisyon karşılığında bilet satar. Acente yolcu biletlerini satarken şirketin önceden bildireceği uçuş günü için geçerli ücretleri uygular. Acente aracılığı ile yapılan rezervasyon ve bilet satış ile hava yolu şirketi ülkenin her yerine yayılabilme ve biletini satabilme imkânı bulmaktadır.

Acente biletleri (IT) özel biletlerdir. Yolcunun değişiklik veya iade talebi olduğunda biletini satın almış olduğu acentesine yönlendirilir. Bunun sebebi hava yolu şirketinin bilet fare'ini yani ücretini veya diğer detayları görememesi ve fiyatı hesaplayamamasıdır.

6.5. Çağrı Merkezi

Yolcular hava yollarının çağrı merkezlerini arayarak da rezervasyon yaptırabilir, bilet satın alabilir veya tarih ve uçuş değişikliği yapabilirler. Hava yoluyla ilgili ya da satın aldığı biletle ilgili bilgi (bagaj hakkı, fazla bagaj ücreti vs.) almak isteyen kişiler de bu merkezlerden bilgi alabilirler. Telefonla verilen bu hizmet yolculara da büyük kolaylık sağlamaktadır.

6.6. Kimlik, Pasaport ve Vize İşlemleri

Yolcular seyahat dokümanlarını satın almış olduğu bilete göre hazırlamak durumundadır. Yolcu gideceği ülkenin kendisinden vize talep edip etmeyeceğini önceden ilgili ülke konsolosluklarından öğrenmeli ve seyahat dokümanlarını buna göre hazırlamalıdır. Eksik dokümanı olan yolcu uçurulmadığında hava yolu yolcuya karşı herhangi bir sorumluluk altına girmez. Bu durumdan tamamen yolcunun kendisi sorumludur.

Gecikme ve iptal gibi durumlarda ise yolcunun bileti hava yolu tarafından değiştirilecekse yolcunun dokümanlarının yeni rotası için yeterli olup olmadığını Timatic üzerinden mutlaka kontrol edilmelidir. Örneğin yolcu son varış noktasına aktarmalı olarak gönderilecekse ya da ara noktada 24 saatten fazla konaklaması gerekecekse, ara noktadaki ülke için vizeye ihtiyacı olup olmadığı kontrol edilmelidir. Aksi takdirde yolcu eksik doküman sebebiyle İnad edilebilir. Bu durumdan hava yolu sorumludur ve yapılan tüm masrafları (geri gönderilmesi için alınan bilet, yeme içme...) karşılamak durumundadır. Ayrıca ülke otoriteleri tarafından hava yoluna yüksek miktarlarda cezai yaptırımlar da uygulanması söz konusudur.

Hem yurt içi hem yurt dışı seyahat bileti satın alırken kimlik/pasaport bilgileri gerekmektedir. Bilet satış memuru bu bilgileri rezervasyon aşamasında sisteme girer. Yolcu hizmetleri memuru da bu bilgilerin kontrolünü check-in bankosunda yapar.

6.6.1. Timatic ((Travel Information Manual /Automatic)

Timatic, yolcuların yurt dışı seyahatleri için ihtiyaç duyabilecekleri vize, pasaport, sağlık uygulamaları, gümrük, vergiler gibi bilgileri içermektedir. Timatic ilk olarak 1963 yılında yayınlanmıştır ve merkezi Montreal'de bulunan Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından yönetilmektedir. TIM (Travel Information Manuel) kitap olarak basılsa da daha çok internet üzerinden, check-in ya da rezervasyon sistemleri üzerinden erişim sağlanmaktadır.

Timatic uygulamaları günün koşullarına göre değişebilir. Ülkeler siyasi, güvenlik, sağlık gibi sebeplerle farklı kuralları uygulayabilirler. Örneğin 2019 yılının son aylarında ortaya çıkan ve tüm dünyaya yayılan Covid-19 salgını nedeniyle ülkelerin sağlık uygulamaları (aşı/pcr/karantina/maske...) değişkenlik göstermiştir. Neredeyse her gün yeni bir kural değişikliği yaşanan bu salgın döneminde, gidilecek her ülkenin uygulaması hava yolları yetkilileri ve yolcu hizmetleri çalışanları tarafından timaticten günlük olarak kontrol edilmek zorunda kalmıştır. 2022 yılı mayıs ayı itibarıyla salgının etkisini yitirmesiyle çoğu ülke sağlık tedbirlerini gevşetmiş veya kaldırmıştır. Tüm bu bilgiler timaticten güncel bir şekilde takip edilebilmiştir.

Bilet satış personeli bileti satarken yolcunun evraklarını sorgulamaz. Seyahati için gereken evrak ve dokümanlardan yolcunun kendisi sorumludur. Gidilecek ülkenin konsolosluklardan veya web sitesinden bu bilgiler edinilebilmektedir. Ancak gecikme veya iptal gibi durumlardan dolayı hava yolu tarafından bilet değişikliği yapılması gerekirse, bulunan alternatif uçuş için yolcunun dokümanlarının yeterli olup olmadığı timaticten kontrol edilerek bilet değişikliği yapılmalıdır.

Bilet veya DCS check-in sisteminde (Departure Control System) timatic sorgulamasında kullanılan bazı komutlar:

TIFV – Enter

NA..... (Yolcunun Milliyeti)

DEST..... (Yolcunun varış noktası)

Örnek: IST-DUS seyahat eden Türk pasaportlu yolcumuzun vize ihtiyacı olup olmadığını sorgulamak için:

TIFV –Enter

NA....TR... (Yolcunun Milliyeti Türkiye)

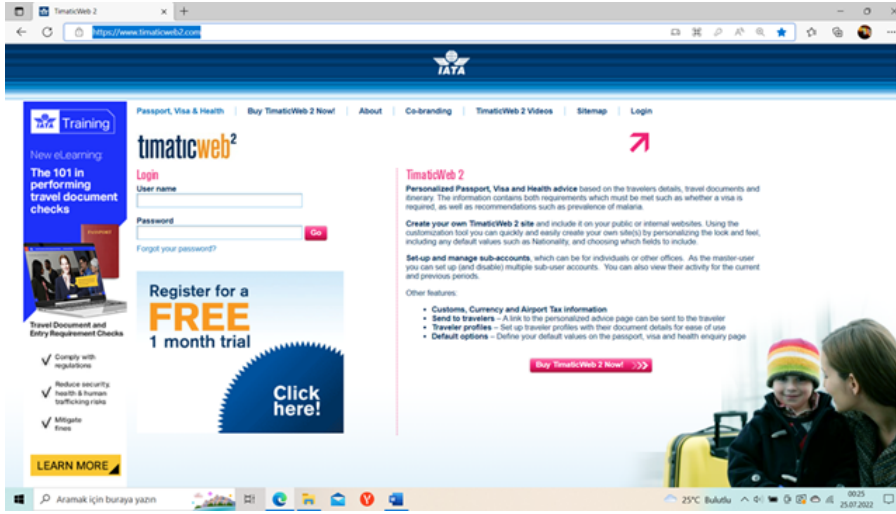
DEST.....DUS... (Yolcunun varış noktası Düsseldorf)

Timatic Kavramları ve Türkçe Açıklamaları;

- passport required except for the holders of; (aşağıdaki istisnai durumlar dışındakilerden pasaport istenir)
- passport validity; (pasaport geçerlilik tarihi)
- nationality (milliyet/tabiiyet/vatandaşlık)

- dual nationality (çifte vatandaşlık)
- types of passport (pasaport çeşitleri)
- refugees/stateless persons (sığınmacı/vatansız)
- admission and transit restrictions (girişte ve transfer geçişteki kısıtlamalar)
- visa required; except for: (aşağıda belirtilenler haricindekilerden vize istenir)
- residence permit (oturma izni)
- TWOW (vizesiz transfer geçiş)
- prior to arrival (varıştan önce)
- on arrival (varışta)
- exempt (muaf/hariç)

Timatic bilgilerine <http://timaticweb2.com> web adresinden hava yolu veya yer hizmetlerine özel kullanıcı giriş şifresiyle ulaşılabilir. Gerekli bilgiler seçilerek gerekli bilgilere ulaşılabilir. Aşağıdaki timatic web ekran görüntülerinde sorgulamanın nasıl yapıldığı görülmektedir.



Timatik görüntüleme 1



Training

New eLearning:

The 101 in performing travel document checks

Travel Document and Entry Requirement Checks

- ✓ Comply with regulations
- ✓ Reduce security, health & human trafficking risks
- ✓ Mitigate fines

LEARN MORE

Passport, Visa & Health | Country info | My templates | Definitions | News | Integration options | Settings & account | Login

Itinerary & Traveler Details

Itinerary Details

Destination * Poland or ⓘ

Arrival Date 24 July 2022 ⓘ

Departure or ⓘ

Carrier Other ⓘ

Duration of Stay Days ⓘ

Purpose of Stay ⓘ

Ticket ⓘ

Transit Point 1 add or ⓘ

Traveler details

Nationality * Turkey ⓘ

Document Held * Passport: Normal ⓘ

Issuing Country Turkey ⓘ

Issue Date day month year ⓘ

Expiry Date day month year ⓘ

Residence Country Turkey ⓘ

Birth Date day month 1980 ⓘ

Passport Series (Up to 2 letters) ⓘ

Secondary Document Held ⓘ

Document feature ⓘ

* Required field

My Template

No Template ava

Check Passport and Visa Advice >>>

[Save as a template ⓘ](#)

Tımatik görüntüleme 2



Passport, Visa & Health | Country info | My templates | Definitions | News | Integration options | Settings & account | Logout | HI OGULCAN

Itinerary & Traveler Details

Itinerary Details

Destination * Portugal or ⓘ

Arrival Date 24 July 2022 ⓘ

Departure or ⓘ

Carrier Other ⓘ

Countries Visited in the Last 6 Days Afghanistan
Albania
Algeria
Andorra
Angola
Anguilla
Antigua and Ba
Argentina ⓘ

Duration of Stay Days ⓘ

Purpose of Stay ⓘ

Ticket ⓘ

Transit Point 1 add or ⓘ

Traveler details

Nationality * Turkey ⓘ

Document Held * Passport: Normal ⓘ

Issuing Country Turkey ⓘ

Issue Date day month year ⓘ

Expiry Date day month year ⓘ

Residence Country Turkey ⓘ

Birth Date day month 1980 ⓘ

Passport Series (Up to 2 letters) ⓘ

Secondary Document Held ⓘ

Document feature ⓘ

Passport, Visa & Health Results

✗ **Summary**

No. The travel documents held are not sufficient for the traveler's journey, or they may need additional documents as follows:

✗ **Portugal - Destination Passport**

Passport required.

Document validity rules:

Passports and other documents accepted for entry must be valid for a minimum of 3 months beyond the period of intended stay.

The following regulations apply to children/minors:

Nationals of Portugal and residents younger than 18 years leaving Portugal, unaccompanied by their father, mother or legal guardian need a travel authorization. This travel authorization must be signed by one of the parents or legal guardian and confirmed by a notary, lawyer or solicitor. This travel authorization is also required when minors are accompanied by a person other than their father, mother or legal guardian. In such cases the travel authorization must also clearly show the name of the accompanying person.

The travel authorization required for leaving Portugal is not mandatory to enter, although, that same authorization used on departure may be consider to prove the assumption of responsibility over the minors

Important:

Passports and/or passport replacing documents issued more than 10 years prior to date of entry are not accepted.

✗ **Portugal - Destination Visa**

Visa required.

Important:

Visitors not holding return/onward tickets could be refused entry.

✓ **Portugal - Destination Health**

Vaccinations not required.

Print Results >>> Send to traveler >>>

about:blank

42/106

Tımatik görüntüleme 3

6.7. Rezervasyon Durumu ve Bilet statüsü

Rezervasyon ve biletin statüsü önemlidir. Yolcunun uçuştaki yerinin garanti olup olmadığını gösteren önemli bir bilgidir. Özellikle yoğun sezon ve günlerde rezervasyonun önemi daha da artmaktadır. Rezervasyon ve biletin statüsünü gösteren kodları ve anlamlarını açıklayalım.

6.7.1. Rezervasyon Durumunu Gösteren Kodlar

HK: Onaylı rezervasyon

HX: İptal rezervasyon. Etkin olmayan rezervasyondur. Yolcunun yeni bir rezervasyon yaptırması gerekmektedir. Etkin olmayan diğer rezervasyon kodları ise UN, UC, NO, SC, TK, US, PN, WK gibi diğer kodlardır.

WL/HL: (Waiting List) Yedek rezervasyon. Yedek rezervasyon ile bilet statüsü ve rezervasyonu onaylı olan tüm yolcuların işlemleri yapıldıktan sonra boş yer kalırsa uçulabilir. Bu yüzden çok tercih edilen bir rezervasyon olmamakla beraber yoğun sezonlarda yapılmaktadır. Örneğin business class seyahat etmek isteyen bir kişi bu sınıfta yer kalmamışsa yedek rezervasyon yaptırabilir. Böylelikle rezervasyonunu onaylatmayan bir business yolcu olursa, kendisinin yedek rezervasyonu onaylanabilir. Bu durumda yolcuya bilgi verilir.

Bilet türü ve check-in başvuru saati esaslarına dayanarak sistem tarafından otomatik olarak bir alan yedeği sıralaması oluşturulur. Havalimanında yedek yolcu alımı alan yedeği sıralamasına göre yapılır. Yedek listesinde olunan uçuşun onaylanması durumunda yolcu bu durumdan telefon, SMS ve e-posta yoluyla haberdar edilir.

Aşağıdaki rezervasyon örneğinde;

3. Segmentteki HK2, iki kişi için onaylı rezervasyon,

5. segmentteki HL2, iki kişi için beklemeli rezervasyon anlamına gelir.

RP/IST1A0981/ IST1A0981		AA/SU 26MAY07/12572 YHDE98	
1 .AK/ALIMR	2.AK/AYSE MS(DDOB12MAY85)		
3 TK1070 Y 21JUL	4 ISTDEL HK2	I 1810	0230+1 *1A/
4 EK 511 Y 11AUG	4 DELDXB HK2	2 1030	1215 *1A/E*
5 EK 121 Y 11AUG	4 DXBIST HL2	I 1430	1800
6 AP 212 236 36 36			
7 TK TL10JUL/IST1A0981			

Şekil 6 Rezervasyon Örneği

6.7.2 Bilet Statüsünü Gösteren Kodlar

Bir biletin statüsünü gösteren kodlar aşağıdaki şekildedir:

OK: (Okay) Yerin rezervasyonu teyitli, garantili uçuş demektir. Herhangi bir iptal, gecikme, overbooking durumunda havayolu yolcuyu mağdur edemez ve tüm haklarını verir.

RQ: (Request) Yer talep etmiş ancak yedek listesinde. Yani tüm onaylı bileti olan yolcuların check in işlemleri bittiğinde yer kalırsa uçuşa kabul edilebilir.

NS: (No Seat) Yer hakkı yok (INF) Bebeklerin biletindeki statü hanesinde bu kod yazar. Yer hakkı yoktur, refakatçisinin kucağında seyahat eder. Bebek için koltuk alındıysa chd bileti kesilir ve biletin statü hanesinde NS yazmaz.

SA: (Seat Available) Yer olursa uçacak havayolu çalışanı (Staff) veya yakınının almış olduğu PAD (Passenger Available for Disembarkation) biletteki statü durumunu belirtir. Bu yolcular, ücretli yolcular ve varsa RQ statü kodlu yolcular geçtikten sonra uçuşta yer olması durumunda uçabilen yolculardır.

E M I R A T E S ISSUED				ACN E4CRFJ	
ETKT	176 5688 226 861			ACN E4CRFJ	
ISSUED	24MAR08 10.19.32Z 1AISTA1			AGT 88202074 TR	PNR CDIYAF
TURKEY / ARDASA TURIZM					
YASAR / SERPIL MRS					
CP	BRDOFF	CR	FLT	C DATE	ST TIME FARE BASIS
					BAG STATUS
					176 5688 226 861
1	ISTDXB	EK	122 K	01APR	OK 1925 KE3MTR1
2	DXBPUV	EK	302 K	02APR	OK 0250 KE3MTR1
3	PUVDBX	EK	305 K	19APR	OK 0615 KE3MTR1
4	DXBIST	EK	121 K	19APR	OK 1430 KE3MTR1
VALIDITY					
CPN1 29MAR200829MAR2008					
CPN2 30MAR200830MAR2008					
CPN3 19APR200819APR2008					
CPN4 19APR200819APR2008					
END0 BBR 1.9217 VALID EK/NON-END0					
FCALC IST EK X/DXB EK SHAS24.54EK X/DXB EK ISTS24.54NUC1049.08					
END ROEO.681549					
7/1FARE EUR715.00					
EQUIV TRY1374.00					
TAXES TRY18.66TR TRY15.45CN					
TOTAL TRY1408.11					
PAYM CA					

E-ticket statü görseli

Yukarıdaki e-ticket görselinde ST kısmında bilet statüsü OK olarak görülmektedir.

Bölüm Özeti

Rezervasyon ve bilet satış türleri:

- Telefon
- İnternet (Online)
- Mobil uygulamalar
- Seyahat acentesi
- Çağrı merkezi

Yolcu hizmetleri memuru rezervasyon yaparken aşağıdaki bilgiler alınmalıdır;

- Yolcunun adı soyadı (Kimlikteki ile aynı),
- Cep telefonu ya da yolcuya ulaşılacak bir telefon,
- Varsa E-posta adresi,
- (Fatura istenirse) firma adı,
- (Fatura istenirse) vergi dairesi ve vergi numarası,
- (Fatura istenirse) T.C kimlik numarası,
- Varsa yolcuyla ilgili özel durumlar, (Hasta, engelli, VIP vb.)
- Bebek ve çocuk yolcuların doğum tarihleri

İnternet üzerinden rezervasyon yapıldıktan sonra mutlaka bir PNR numarası alınır. Bu sizin uçuş bilgilerinizin kaydedildiği anlamına gelir.

Mobil uygulama üzerinden gerekli bilgiler girilerek (tek yön mü, yoksa gidiş-dönüş mü, uçmak istenen şehir, tarih, sınıf ve yolculuk yapacak kişi sayısı bilgileri...) önerilen listeden uçuş seçilip rezervasyon yapılabilir daha sonra da bilet satın alınabilir.

Acente biletleri (IT) özel biletlerdir ve herhangi bir değişiklik veya iade talebi olduğunda yolcu acentesine yönlendirilir.

Yolcular seyahat dokümanlarını satın almış olduğu bilete göre hazırlamak durumundadır. Yolcu gideceği ülkenin kendisinden vize talep edip etmeyeceğini önceden ilgili ülke konsolosluklarından öğrenmeli ve seyahat dokümanlarını buna göre hazırlamalıdır. Bilet satış memuru ise seyahat bilgilerini Timatik üzerinden sorgulayabilir.

Bir biletin statüsünü gösteren kodlar aşağıdaki şekildedir:

OK: (Okay) Yerin rezervasyonu teyitli,

RQ: (Request) Yer talep etmiş ancak yedek listesinde

NS: (No Seat) Yer hakkı yok (INF)

SA: (Seat Available) Yer olursa uçacak (Staff)

Rezervasyon durumunu gösteren kodlar: **HK:** Onaylı rezervasyon **WL/HL:** (Waiting List) Yedek yolcu. **HX:** İptal rezervasyon

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<http://timaticweb2.com>

https://cdn.flypgs.com/files/mobil-app/EN_Home-pegasus-mobile-app.png

<https://www.biletreyon.com/thy-resimler/thy-cagri-merkezi.jpg>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Aşağıdaki bilet rezervasyon durumunu gösteren kodlardan hangisi yer olursa uçacak anlamında kullanılır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) OK

(B) HK

(C) NS

(D) SA

(E) LS

Cevap-1 :

SA

Soru-2 :

I. OK

II. RQ

III. NS

Yukarıdaki ifadelerden hangisi/hangileri bilet statüsü ile ilgili olarak kullanılan kavramlardır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yalnız I

(B) Yalnız III

(C) I ve III

(D) II ve III

(E) I, II ve III

Cevap-2 :

I, II ve III

Soru-3 :

Yolcu için garantili uçuş anlamına gelen kod hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) OK

(B) SA

(C) RQ

(D) LS

(E) SC

Cevap-3 :

OK

Soru-4 :

Bebekler için kesilen bilet türü hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) CHD

(B) ADL

(C) BBY

(D) FRG

(E) DDL

Cevap-4 :

CHD

Soru-5 :

Rezervasyon yapıldıktan sonra verilen kod aşağıdakilerden hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) PNL

(B) PNR

(C) PAD

(D) NRC

(E) PASS

Cevap-5 :

PNR

Soru-6 :

Aşağıdakilerden hangisi IT biletin özelliğidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Değişiklik veya iade yapılamaz.

(B) Bilet detaylarını sadece bileti kesen acenta görebilir.

(C) Bilet ücretini diğer acenteler de görebilir.

(D) IT bilet hava yolları tarafından satılır.

(E) IT bilet hava yolu çalışan biletidir.

Cevap-6 :

Bilet detaylarını sadece bileti kesen acenta görebilir.

Soru-7 :

Kimlik ve pasaport işlemleriyle ilgili hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yolcunun seyahati için gerekli evraklardan kendisi sorumludur.

(B) Seyahat gereksinimleri için Timatic kullanılır.

(C) Gidilecek ülkenin gümrük kuralları Timatikten kontrol edilir.

(D) Kimlik ve pasaport bilgilerinin rezervasyona girilmesi zorunludur.

(E) Vize geçerlik süresi dolan yolcunun bileti hava yolu tarafından değiştirilmelidir

Cevap-7 :

Vize geçerlik süresi dolan yolcunun bileti hava yolu tarafından değiştirilmelidir

Soru-8 :

Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon için gerekli bilgilerden değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yolcunun adı soyadı

(B) Yolcunun doğum yeri

(C) Cep telefonu, email adresi

(D) Fatura istenirse vergi dairesi

(E) Kimlik numarası

Cevap-8 :

Kimlik numarası

Soru-9 :

Aşağıdaki kodların ne anlama geldiklerini açıklayınız.

a) HK2:

b) HL2:

HK2: iki kişi için onaylı rezervasyon,

HL2: iki kişi için beklemeli rezervasyon

(Klasik)

Soru-10 :

Waiting list rezervasyonu açıklayınız.

Yedek rezervasyon. Yedek rezervasyon ile bilet statüsü ve rezervasyonu onaylı olan tüm yolcuların işlemleri yapıldıktan sonra boş yer kalırsa uçulabilir.

(Klasik)

7. BİLET ÇEŞİTLERİ

Giriş

Önceki bölümde hava yolunun bilet satış ofisi dışında farklı kanalları aracılığı ile rezervasyon ve bilet satış yapılabildiğini öğrendik. Seyahat acenteleri, mobil uygulamalar, online bilet satış siteleri veya çağrı merkezleri bu kanallardandır. Bu anlanda çalışan bir bilet satış personelinin bilet çeşitlerini bilmek gerektiğinden bu bölümde bilet çeşitlerini ayrıntılarıyla işleyeceğiz.

7.1. Kağıt Bilet Çeşitleri

Kağıt biletler günümüzde yerini elektronik bilete bırakmış olsa da eski bilet çeşitlerinin ve yapılan uygulamaların bilinmesi bilet konusunu kavramak açısından faydalı olacaktır. Kağıt biletlerde 3 çeşit bilet kullanılmaktaydı. Bunlar;

- Manual (el ile yazılan) bilet
- TAT (Transitional Automated Ticket)
- ATB (Automated Ticket and boarding pass)

Manual Bilet: Elle doldurulan ve her sektör için ayrı uçuş kuponu olan kağıt biletlerdir.

Aşağıdaki bilet Barcelona-Zürich sektörüne ait 4. uçuş kuponudur. Kağıt biletler check-in de mutlaka ibraz edilir aksi takdirde check-in işlemi yapılamazdı. Check-in yapıldıktan sonra yolcu hizmetleri memuru ilgili uçuşa ait uçuş kuponunu (flight coupon) alıp muhasebeleştirilmesi için havayoluna teslim etmek zorundaydı. Bu işlem diğer kağıt bilet çeşitleri için de geçerliydi. Kağıt biletlerin en büyük dezavantajı biletin kaybolması, unutulması yani ibraz edilememesi durumunda kullanılamamasıydı.

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY		DATE AND PLACE OF ISSUE	
ABC AIRLINES		SITI J64JZM/AA	
SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE IN THIS TICKET		VALIDATE	
RESERVATIONS MAY NOT BE CHANGED		4	
NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE	
PECKMAN/LEA MRS		ISSUED IN EXCHANGE FOR	
CONTACT FOR TICKETS		NOT TRANSFERABLE	
ISSUE		NOT TRANSFERABLE	
GOOD FOR PASSAGE BETWEEN PORTS OUTLINED		NOT TRANSFERABLE	
CARRIER		FLIGHT/CLASS	
AA		123 Y 06SEP 0900 OK YXPX	
X BARNONA		BB 456 Y 06SEP 1200 OK YXPX	
X BARNONA		BB 457 Y 03DEC 1000 OK YXPX	
X BARNONA		AA 124 Y 03DEC 1300 OK YXPX	
ZURICH		ZURICH	
TOTAL FARE		TOTAL TAXES	
CHF 478		CHF 478	
4 000 4434567890 6		AX3758975059981007/NON REF	

Manual Bilet Örneği

TAT (Transitional Automated Ticket):

Yazılımı makine tarafından yapılan ve yine her sektör için ayrı kupon ihtiva eden kağıt biletlerdi. Kağıt biletlerde yapılan rezervasyon değişiklikleri sticker adı verilen şerit halindeki kağıtların biletin rezervasyon sütununa yapıştırılmasıyla belirtiliyordu. Sticker rezervasyon değişikliği anlamına geliyordu. Bu sticker uçuş no. sınıf, tarih, kalkış yazılan sarı bir etikettir. Bir bilete sticker yapılabilmesi için, yolcunun önceki biletinin de aynı yerden alınmış olması gerekir.

QANTAS AIRWAYS LIMITED		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK	
SPL COND'S APPLY*XXI/CHG FEE		PPTPPT	
APPLIES*NO REF/REISSUE ONCE		02396575 09JAN7	
TVL COMM		QANTAS AIRWAYS	
C425		QANTAS EXPRESS	
NOT TRANSFERABLE		SYDNEY	
NOT TRANSFERABLE		PC	
GOOD FOR PASSAGE BETWEEN PORTS OUTLINED BY HENRY RULE		NOT VALID BEFORE	
CARRIER		FLIGHT/CLASS	
LA 0834 U		0100 OK BPLAU	
SANTIAGO ART MER		0745 OK HPLAU	
BUENOS AIRES EZE		VOID VOID	
FASTER ISLAND		2125 OK HPLAT	
PAPERTE		VOID VOID	
XPF		000000	
AUD 0.00000		AUD 16.40PF	
AUD 18.70FR		AUD 76.60ZG	
AUD 111.70		9939	
2 081		5	
01060007		1 M 106796 FFR	
0737506			

TAT (Transitional Automated Ticket)

ATB (Automated Ticket and boarding pass):

Hem bilet hem de biniş kartı olarak düzenlenmiş kağıt biletlerdi. Bu biletler check-in de biniş kartı olarak da kullanılabiliyordu. Yani normal bir biniş kartında olması gereken bilgiler (seat no, gate, boarding time...) bu bilet üzerine makineler tarafından yazdırılabiliyordu.

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK				PASSENGER COUPON			
IATA-BSP				DATE OF ISSUE			
THAI AIRWAYS INTL				27FEB06			
ATA-MUC AER CTS/HUENCHEN DE				FLIGHT COUPON 1 OF 3			
SEBULKE/BUALONG MRS				7906 AA /AA			
O MUNICH 2				23250776			
O BANGKOK 1				21100K30MAR30MAR			
VLD TG OPERATED FLTS ONLY/RBKG FEE EUR100/NO PEROUT				THAI AIRWAYS INTL			
FORMAL ISSUE				ISSUED IN EXCHANGE FOR			
MUC TG BKK//JUTH TG X/BKK TG MUC M/IT-END XT6-00DE1.07TS				213G3W/1A			
FARE CALCULATION				CARRIER/FLIGHT			
MUC TG BKK//JUTH TG X/BKK TG MUC M/IT-END XT6-00DE1.07TS				TG 0925 Q 30MAR2110			
FARE				GATE			
II				BOARD TIME			
EUR 99.69YQ				SEAT			
EUR 14.92RA				SMOKE			
EUR 7.07XT				ADDITIONAL SEAT INFORMATION			
EUR 17				BAGGAGE NO.			
95477891936264				1 217 4851913640 3			
1 217 4851913640 3				1 217 4851913640 3			

ATB (Automated Ticket and boarding pass):

Kağıt biletin bölümleri:

- Audit coupon (Muhasebe kuponu)
- Agency coupon (Acente kuponu)
- Flight coupon (Uçuş kuponu)
- Passenger coupon (Yolcu kuponu)

7.2. Elektronik Bilet (E-Ticket)

Günümüzde tüm hava yolu şirketleri tarafından elektronik bilet kullanılmaktadır. Elektronik bilet uygulaması, 1 Haziran 2008 tarihinde IATA ve birliğe bağlı 230 hava yolu şirketinin kağıt bilet uygulamasına son vermesiyle hayata geçirilmiştir. IATA'nın açıklamasına göre bir kağıt bilet maliyeti yaklaşık 10 ABD doları iken elektronik bilet maliyeti sadece 1 ABD doları kadardır. Buna göre elektronik bilet yılda yaklaşık olarak 3 milyar dolar tutarında bir tasarruf sağlamaktadır.

Elektronik bilet kağıt bilet kullanımını ortadan kaldıran biletleme sistemidir. E-Ticket, bilgisayarda hazırlandıktan sonra uçuş detaylarının, rezervasyon numarası ve bilet bilgilerini içeren bir yolcu uçuş belgesi (Itinerary Receipt) seyahat belgesi olarak basılıp müşteriye verilmektedir. Bu belge mail olarak da yolcuya ulaştırılabilir. Bütün bilet bilgileri elektronik ortamda saklandığından seyahat belgesi yolcunun yanında olmasa bile geçerli bir kimlik (pasaport, nüfus cüzdanı, ehliyet, evlilik cüzdanı gibi...) ile check-in yaptırabilmektedir.

Elektronik biletin hava yollarına olan mali faydalarının yanı sıra yolcular için de faydaları vardır. Bunlardan en önemlisi, kağıt bilet ibrazının ortadan kalkmasıdır. Kağıt bilet değerli evrak niteliği taşıdığından check-in'de ibraz edilmesi ve muhasebeleştirilmesi için uçuş kuponunun hava yoluna teslim edilmesi gerekiyordu. Bu sebeple kağıt bilet kaybolduğunda sorun olmaktadır. Elektronik bilete böyle bir sorun yoktur ve kaybolması durumunda tekrar sanal ortamdan bir kopyası kolayca çıkarılabilmektedir.

7.2.1 Elektronik Biletin Faydaları

E-Ticket Kullanımının Yolcu Açısından Faydaları:

- E-biletin kaybolma, çalınma veya unutulma riski yoktur.
- E-bilet ibraz edilmeden sadece kimlik/pasaport gibi seyahat dokümanlarıyla check-in işlemi yapılabilmektedir.
- Check-in, boarding ve tüm bilet işlemleri, daha pratik, hızlı ve sorunsuz gerçekleştirilir.

E-Ticket Kullanımının Hava Yolu Açısından Faydaları:

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

```

TKT-2209706756715 RCI- 1A LOC-29VTBF
OD-ISTIST SI- FCMI-F POI-IST DOI-15OCT15 IOI-88214114
1.TEST/TEST MRS ADT SI
1 OIST LH1299 D 30OCT1455 OK DFFTRW/MC15 A 2PC
2 XFRA LH418 D 31OCT1250 OK DFFTRW/MC15 A 2PC
3 OIAD LH 419 D 11NOV1805 OK DFFTRW/MC15 O 2NOV 2PC
4 XFRA LH1298 D 12NOV0905 OK DFFTRW/MC15 O 2NOV 2PC
IST
FARE FUSD 3116.00
EQUIV TRY 9184.00 BSR 2.9474
TOTALTAX TRY 1535.17
TOTAL TRY 10719.17
/FC IST LHX/FRA LH WAS1558.00LH X/FRA LH IST1558.00NUC3116.00EN
D ROE1.000000 XF IAD4.5
FE FL/CNX/CHG RESTRICTED CHECK FARE NOTE -BG LH
FP CASH
FOR TAX/FEE DETAILS USE TWD/TAX
FREQUENT FLYER LH-222015319720489

```

E-Ticket

7.3. Uçuş Rotasına Göre Bilet Çeşitleri

7.3.1. Yalnız Gidiş Bileti (One way)

Tek yönlü seyahatler için kullanılan biletlerdir. Örn: IST- ESB

7.3.2. Gidiş Dönüş Biletleri (Round Trip)

Seyahat başlangıç yerine geri gelmek amacı ile satılan biletlerdir. Fiyatı tek yönlü biletlere göre daha uygundur.

Örn: NRT- ICN

ICN- NRT

7.3.3. Gezginci Bilet (Circle Trip)

Hareket edilen ya da seyahatin başladığı noktaya dönülen ancak birkaç ara nokta ziyareti gerçekleşen yolculuklar için satılan bilettir. Daha çok acentelerin sattığı bilet çeşididir.

Örn: IST- LHR

LHR- AMS

AMS- IST

7.3.4. Open-Jaw Ticket

Seyahatin ara noktasında şehir değişikliği olan biletlerdir. Aşağıdaki örneğe göre İstanbul'dan Frankfurt'a seyahatini gerçekleştiren yolcu Frankfurt'tan İstanbul'a dönüşünü Hamburg şehirden gerçekleştiriyor

IST – FRA

HAM- IST

7.3.5. Round The World Ticket (RTW)

RTW bileti, birkaç kıta arasında yapılan dünya turu için kesilen çıkış ülkesine geri dönüşü olan biletlerdir. Bu tip kombine biletlerin en büyük avantajı ayrı ayrı alınan biletlere göre daha ucuz olmalarıdır. Dezavantajı ise yola çıkmadan önce izlenecek rota için detaylı bir çalışma yapmayı gerektirmesidir. Çünkü bilet alındıktan sonra yapılacak her değişiklik başlangıçtaki maliyet avantajını tersine çevirebilir.

RTW biletinde rotayı oluştururken uyulması gereken kurallar vardır:

- Fiyat, gidilecek kıta sayısına göre belirlenir. En az 3 en fazla 6 kıta seçilebilir.
- Toplamda 16 uçuş yapılabilir. Aktarmalı uçuşlarda her aktarma bir uçuş sayıldığından mümkün olduğunca direk uçuş tercih edilmelidir.
- Seyahatin başladığı nokta ile son varış noktası aynı olmalıdır.
- İlk çıkış noktası ile son varış noktası arasında en fazla 12 ay olabilir.
- Code-share (kod paylaşımlı) uçuşlar bu bilet kapsamında değildir. (Bu nedenle Fransız Polinezyası, Fiji gibi birçok Pasifik adasına bu bilet kapsamında gidilemiyor.)
- Kıtalar arasında gidiş geliş yapılamaz ancak kıta içinde yön sınırlaması olmadan uçulabilir.
- Bir kıta içinde ise en fazla 4 uçuş yapılabilir. (İstisna Kuzey Amerika 6 uçuş)
- Karadan yol alıp son inilen şehirden değil de başka bir şehirden yola devam edilirse aradaki mesafe uçulmuş ve 16 uçuştan biri kullanılmış sayılır. Ayrıca ceza ödemesi de gerekecektir.

7.4. Özel Bilet Çeşitleri

7.4.1. Açık Bilet (Flexible Ticket)

[Açık tarihli bilet](#) yerine esnek tarihli bilet (flexible ticket) denmesi tercih edilmektedir. Bu biletler diğer biletlere göre daha esnek davranmanızı sağlayan biletlerdir. Fiyat olarak promosyon uçak biletlerine göre daha pahalı olsa da seyahat etmek için bu biletler tercih edildiği takdirde daha az ceza ödeyerek ya da hiç ödemeyerek bilet iptali ya da değişikliği yaptırılabilir. Açık tarihli bilet denmesinin sebebi budur. Bilet iadesi veya tarih değişiklikleri gibi konularında sorun yaşanmaz.

Esnek biletler 12 saatten fazla zaman var ise tam iade yapılabilir. 12 saatten daha az zaman kala iade yapılırsa %30 ceza alınarak işlem yapılır. Bazı havayolları esnek sınıflarda bilet ücreti üzerinden öğrenci yolculara (13 yaşından gün almış, 25 yaşından henüz gün almamış) vergiler hariç koltuk ücreti üzerinden %10 indirim uygulanmaktadır. İndirimli bilet satın alan yolcuların indirim nedenine ilişkin belgelerini ibraz etmeleri gerekiyor.

7.4.2. Promosyon Bileti

Havayollarının sınırlı sayıda yolcu için sunduğu ucuz uçak biletidir. Bu biletlerde alındığı tarihten itibaren herhangi bir değişiklik, iade işlemi yapılamaz. Hangi tarih için satın alındıysa o tarihte kullanılmalıdır. Promosyon sınıfında öğrenci indirimi veya başka indirimler uygulanmamaktadır. Promosyon biletlerde iptal veya iade işlemleri yapılmaz yalnızca tahsil edilen vergiler iade edilir.

7.4.3. Grup Bileti

10 kişi ve üzerindeki yolculara kesilen bilet çeşididir.

Grup rezervasyonlarının belirli tipleri vardır. Okul grubu, iş grubu, gezi grubu, akademisyen grubu gibi. Gidilecek yer, zaman ve kişi sayısı bildirildikten sonra belirlenen bilet fiyatı kişilere iletilir. Kabul edildiği takdirde gruba ait yolcuların bilgileri bilete yazılarak bilet kesilir.

7.4.4. Sedyeli Yolcu Bileti

Sedyeli hastaların bileti düzenlenirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır ancak normal yolculara uygulanan ücretin beş katı alınır. Buna bağlı olarak serbest bagaj hakkının da beş katı hak tanınır. Sedyeli hasta çocuk ise, beş çocuk ücreti alınır. Sisteme STCR (Stretcher) özel durum kodu kaydedilir. Uçakta bu yolcu için 9 koltuk ayrılır. Mutlaka doktoru ile seyahat etmesi gerekir.

7.4.5. Pass Bilet (Staff Ticket)

Havayolu şirketlerinin kendi çalışanlarına indirimli olarak sattıkları biletlerdir. Havayolu şirketleri personeline belli şartlar altında kullanmaları için tamamen veya düşük maliyetli bilet satın alma fırsatı tanır. Sadece personelin kendisi değil çocukları ve anne babaları hatta arkadaşları bu durumdan faydalanabilir.

Pass biletlerin tamamen ücretsiz olanları genelde yıllık bazda sınırlandırılmıştır. Toplam ücretin belli miktarının ödendiği veya fiyatı uçulan mesafeye göre belirlenen pass bilet türleri ise çoğunlukla sınırsız adette verilmektedir.

Bir havayolu personelinin pass bilet ile seyahat edebilmesinin en önemli şartı uçakta yer olmasıdır. Uçakta ücretli yolcular bindikten sonra yeterli sayıda koltuk yoksa, pass biletli yolcu yerde kalır. Bu yolcuların uçağa alınmada da belli bir sıra takip edilir. Personelin şirket içindeki pozisyonu ve kıdemi satın alınan biletle bir kod ile belirtilir ve sıralamada da bu etkili olur.

7.4.6. Mil Bileti (FQTV -Frequent Traveler)

Mil bileti, bir hava yolunun mil programına kayıtlı yolcuların uçtukları seyahatlerinden kazandıkları mil puanlarıyla aldıkları bilettir. Mil programı üyesi, adına yazılı üyelik kartı bulunan (FQTV Frequent Traveler) yolculardır. Bu kart üzerinde üyenin ismi, kart numarası ve kartın geçerlilik süresi bulunur. Kart numaraları rezervasyon yapılırken kayıt edilebildiği gibi check in esnasında da kayıt edilebilir. Bu karta sahip olan yolcu rezervasyon önceliğine sahiptir. “Form of payment” hanesinde biletin ödeme şekli (FF) koduyla belirtilir. Bu tür biletlere bilet satış herhangi bir işlem yapmaz. Havayolunun mil departmanı biletle ilgili işlem yapabilir.

Bölüm Özeti

E-Ticket kâğıt bilet kullanımını ortadan kaldıran biletin elektronik ortamda saklanması izin veren biletleme sistemidir.

E-Ticket Kullanımının Yolcu Açısından Faydaları:

- E-biletin kaybolma, çalınma veya unutulma riski yoktur.
- E-bilet ibraz edilmeden sadece kimlik/pasaport gibi seyahat dokümanlarıyla check-in işlemi yapılabilmektedir.
- Check-in, boarding ve tüm bilet işlemleri, daha pratik, hızlı ve sorunsuz gerçekleştirilir.

E-Ticket Kullanımının Hava Yolu Açısından Faydaları:

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

Uçuş rotasına göre bilet çeşitleri:

- Yalnız gidiş bileti (One Way)
- Gidiş dönüş bileti (Round Trip)
- Gezginci bileti (Circle Trip Ticket)
- Open Jaw ticket
- Round the world ticket

[Açık tarihli bilet](#) yerine esnek tarihli bilet (flexible ticket) denmesi tercih edilmektedir. Bu biletler diğer biletlere göre daha esnek davranmanızı sağlayan biletlerdir. Bu biletler tercih edildiği takdirde daha az ceza ödeyerek ya da hiç ödemeyerek bilet iptali ya da değişikliği yaptırılabilir. Açık tarihli bilet denmesinin sebebi budur. Bilet iadesi veya tarih değişiklikleri konusunda sorun yaşanmaz.

Staff ticket, havayolu şirketlerinin kendi çalışanlarına indirimli olarak sattıkları biletlerdir. Havayolu şirketleri personeline belli şartlar altında kullanmaları için tamamen veya düşük maliyetli bilet satın alma fırsatı tanır.

Grup bileti 10 kişi ve üzerinde birlikte seyahat eden yolculara kesilen bilet çeşididir.

Mil bileti, bir mil programına kayıtlı yolcuların uçtukları seyahatlerinden kazandıkları mil puanlarıyla aldıkları bilettir. Bu tür biletlere bilet satış herhangi bir işlem yapmaz. Havayolu mil departmanı biletle ilgili işlem yapabilir.

Sedyeli hastaların bileti kesilirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır ancak normal yolculara uygulanan ücretin beş katı alınır. Uçakta sedye için 9 koltuk kapatılır.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

https://support.skyticket.jp/hc/article_attachments/4406937094937/E_____AMA.png

<https://www.havaliman.com/wp-content/uploads/2011/11/thybilet.jpg>

<https://media.istockphoto.com/photos/patient-transportation-picture-id176157727?s=2048x2048>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Elektronik biletin faydalarından değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Kaybolma, çalınma riskleri yoktur.
- (B) Bilet elektronik ortamda saklanmaktadır.
- (C) Kimlik veya pasaportla işlem yapılabilmektedir.
- (D) E-ticket işlemlerin daha hızlı yapılmasını sağlar.
- (E) E-ticket check-in’de ibraz edilmek zorundadır.

Cevap-1 :

E-ticket check-in’de ibraz edilmek zorundadır.

Soru-2 :

Seyahatin başladığı noktaya geri dönüşü olan bilet hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) One Way Ticket
- (B) Round The Worl Ticket
- (C) Round Trip Ticket
- (D) Circle Trip Ticket
- (E) Open Jaw Ticket

Cevap-2 :

Round Trip Ticket

Soru-3 :

Fiyat daha pahalı ancak bilet üzerinde değişiklikler konusunda esneklik sağlayan daha az ceza ödeyerek ya da hiç ödemeyerek bilet iptali ya da değişikliği yaptırılabilen bilet türü hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Grup bileti
- (B) Mil Bileti
- (C) Promosyon Bileti
- (D) Flexible Bilet
- (E) Staff bileti

Cevap-3 :

Flexible Bilet

Soru-4 :

Grup biletlerinde, bilet alan sayısı en az kaç kişi olmalıdır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 5
- (B) 10
- (C) 15
- (D) 20
- (E) 25

Cevap-4 :

10

Soru-5 :

“Elle doldurulan ve her sektör için ayrı uçuş kuponu olan kağıt biletlerdir”

Yukarıda özelliği verilen bilet çeşidi hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Manual Bilet
- (B) TAT
- (C) E-ticket
- (D) RTW
- (E) Mil Bileti

Cevap-5 :

Manual Bilet

Soru-6 :

- I. Audit coupon
- II. Agency coupon
- III. Fly coupon

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri kağıt biletin bölümlerindendir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Yalnız I
- (B) Yalnız III
- (C) I ve II
- (D) I ve III
- (E) I, II ve III

Cevap-6 :

I ve II

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi E-ticket kullanımının hava yollarına sağladığı faydalardan değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Kağıt israfı önlenmiş olur.
- (B) Personel maliyetleri düşer.
- (C) Havayolu masrafları azalır.
- (D) Bilet ücretleri daha uygun olur.
- (E) Yolcunun bilet işlemleri daha hızlı ve hatasız yapılır.

Cevap-7 :

Bilet ücretleri daha uygun olur.

Soru-8 :

IST- CDG- LON- AMS- IST

Başlangıç ve bitiş noktaları İstanbul olan yukarıdaki seyahat rotasına göre bilet çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) OW

(B) CT

(C) RTW

(D) RT

(E) OJ

Cevap-8 :

CT

Soru-9 :

I. Yalnızca hava yolu personelinin kendisine verilir.

II. Ücretsiz pass bilet yılda bir kez alınabilir.

III. Pass bileti olan yolcu uçakta yer kalırsa uçabilir.

IV. Pass biletli yolcularda uçağa alım yapılırken belli bir sıra takip edilir.

Pass biletle ilgili yukarıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yalnız I

(B) Yalnız II

(C) I ve II

(D) II, III, IV

(E) I, II, III

Cevap-9 :

Yalnız I

Soru-10 :

Aşağıdaki kavramların açıklamalarını yazınız.

a) FQTV:

b) RTW:

c) Staff Ticket:

a) Frequent Traveler (Sık seyahat eden yolcu)

b) Round The World Ticket (Dünya seyahati bileti)

c) Pass bilet (Hava yolu çalışanı ve yakınlarına verilen bilet)

(Klasik)

8. ÜCRET TARİFESİ

Giriş

Bilet satış işleminin karmaşık bir işlem olduğunu daha önce söylemiştik. Bu yüzden bilet satışı yapan kişinin müşteriye en iyi hizmeti sunabilmesi ve müşteri talebine uygun uçuşu bulabilmesi için biletleme bilgisi olmalıdır. Bir uçak biletinin ücret hesaplamasının nasıl yapıldığını temelden öğrenmesi ve mantığını kavraması gereklidir. Önceki bölümlerde bilet çeşitlerini ele almıştık. Bu bölümde bilet ücretlerinin nasıl belirlendiğini, hesaplandığını ve ücretlerin neye göre değiştiğini ele alacağız.

8.1. IATA Traffic Conference

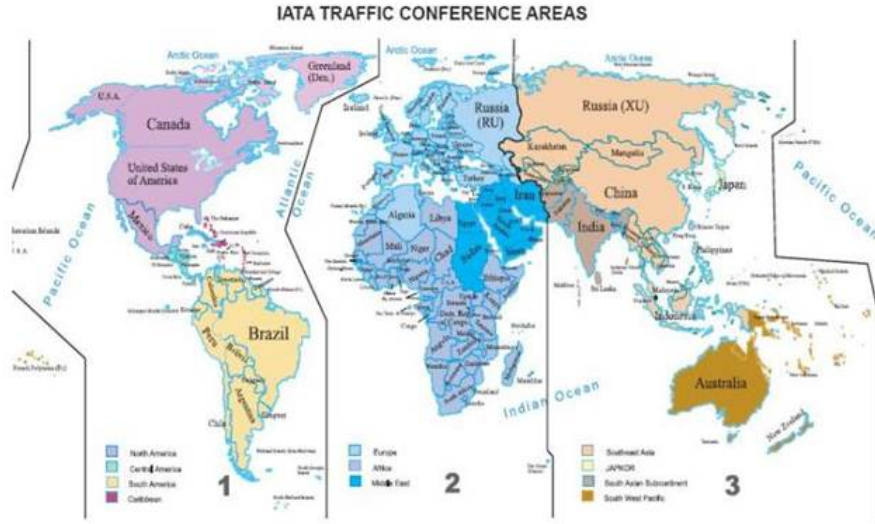
Bir ülkenin uçak bilet tarifeleri genellikle milli havayolları işletmeleri ile sivil havacılık idareleri tarafından ortaklaşa tespit edilir. Uluslararası alanda ise tarifeler IATA'ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu belirlenir. Bugün dünyada 3 trafik konferansı bulunmaktadır.

TC-1 Bölgesi: Amerika kıtası ve komşu adalar

TC-2 Bölgesi: Avrupa, Afrika ve Asya'nın batısı (İran dahil)

TC-3 Bölgesi: Asya'nın kalan kısmı komşu adalar, Avusturalya, Yeni Zelanda, Pasifik Adaları

Aşağıdaki resimde de görüldüğü gibi IATA tarafından yerküre üç farklı bölgeye ayrılmıştır. Ayrıca IATA kurallarına göre 1. bölge Western Hemisphere (Batı Yarımküre) 2. ve 3. bölge birlikte Eastern Hemisphere (Doğu Yarımküre) olarak adlandırılmaktadır.



IATA Hava Trafik Konferansları

8.2. Küresel Belirleyiciler (Global Indicators)

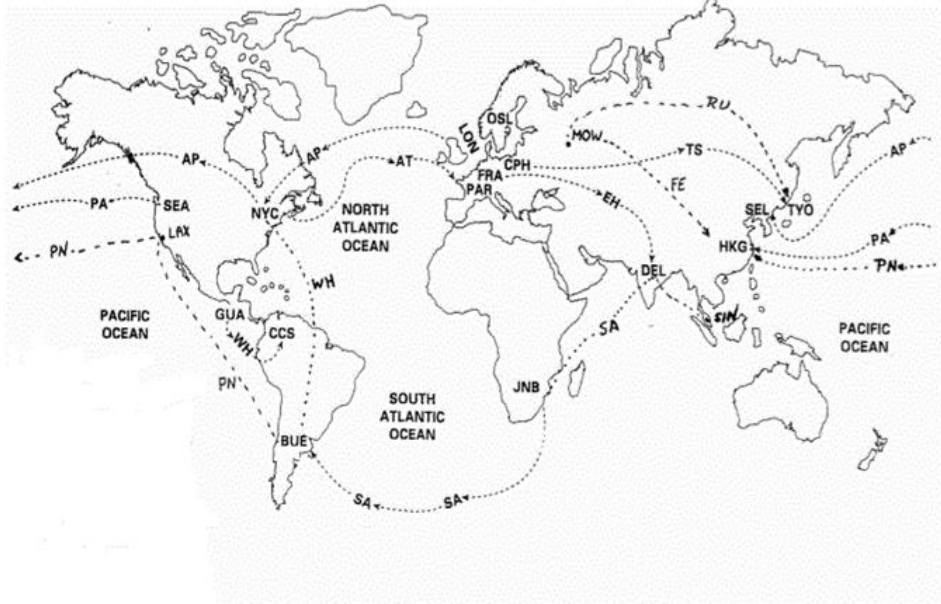
Küresel belirleyiciler, IATA'nın yerküremiz üzerinde sanal trafik hatları oluşturması ve uçuşların bu hatlar dikkate alınarak gerçekleştirilmesiyle ortaya çıkmıştır. Başlıcaları EH, AP, TS, WH olmak üzere küresel belirleyicilerin kodları aşağıdaki şekildedir.

Küresel Belirleyiciler	
AT	Atlas Okyanusu üzerinden uçulduğunda
AP	Atlas ve Pasifik Okyanusu üzerinden uçulduğunda
EH	Asya ve Avrupa üzerinden uçulduğunda
FE	Uzak Doğu üzerinden uçulduğunda
PA	Pasifik Okyanusu üzerinden uçulduğunda
PN	Güney Amerika ile Güney Batı Pasifik arasında uçulduğunda
PO	Kuzey Kutbu üzerinden uçulduğunda
TS	Sibirya üzerinden uçulduğunda
RU	Rusya üzerinden uçulduğunda

Her küresel belirleyici için bir ücret belirlenmiştir. Uçuşlar hangi küresel belirleyiciye uyuyorsa bilet için onun ücreti kullanılır. Örneğin başlangıç noktası İstanbul, varış noktası Seul olan bir uçuşta doğrudan Seul'a uçuluyorsa bu durumda küresel belirleyici TS olabilir ve Worldwide Fares kitabında belirtildiği gibi TS ücreti EH'ye göre daha düşüktür. Ancak yolcumuz İstanbul Seul arasında Singapur'a da uğramak isterse bu durumda Sibirya üzerinden uçulamayacağından uçuşun EH belirleyicisine göre ücretlendirilmesi gerekecektir.

Örn: IST- ICN (TS)

IST- SIN- ICN (EH)



Küresel Belirleyiciler

IATA Kitap Seti, ücret bilgilerinin, mil tutarlarının ve tüm genel kuralların bulunduğu kitaplardır. IATA tarafından birliğe üye acenteler ve havayollarının ücret, mil vb. hesaplamalarında kullanılması için yayınlanmaktadır. Bunlar arasında en önemli 3'ü:

- **Worldwide Fares:** Ücret bilgileri bulunur ve her ay yayınlanır.
- **Worldwide Rules:** Ücret kurallarının yayınlandığı kitaptır. Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim olmak üzere yılda dört kez yayınlanır.
- **General Rules:** Tüm genel kurallar ve parkur izin verilen mil tutarı bilgileri yer alır. Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim olmak üzere yılda dört kez yayınlanır.

8.3. Ücret Hesaplama

Bir bilet ücretinin hesaplanmasında öncelikle aşağıdaki iki değer tespit edilir.

NUC (Neutral Unit of Construction) Bağımsız Ücret Kurma Birimi

IROE (IATA Rate of Exchange) Para Değişirme Kuru

8.3.1. NUC (Neutral Unit of Construction) Bağımsız Ücret Kurma Birimi

NUC, IATA'ya üye hava yolları tarifelerinde kullanılan yapay bir "para birimidir". Her yolculuk ilgili ülkelerin yerel para birimleriyle hesaplanacak olsaydı ülkeler arasındaki döviz kurlarının değişkenliği sebebiyle hava yolları iş yapamaz duruma gelirdi.

Aşağıdaki resimde ücret bilgilerinin bulunduğu Worldwide Fares kitabından bir örnek bulunmaktadır. Sayfada İstanbul şehrinde kalkış ve çeşitli şehirlere varış olmak üzere fiyat bilgileri gösterilmektedir. Üst kısımda fare type (ücret tipi) ve local currency (yerel kur) başlıklarının yanında ücretin NUC cinsinden değerlerini gösteren başlık bulunmaktadır. İstanbul'dan Paris'e iki ücret verilmiştir. Bunlardan biri normal yazım karakteriyle diğeri ise kalın yazım karakteriyle görülmektedir. Kalın yazılan Round Trip, diğeri ise One Way ücrettir. İstanbul-Paris uçuşunun NUC cinsinden tek yön (one way) ekonomisi IATA ücret tutarı 1030.00 NUC olarak tespit ettik.

ISTANBUL (IST)											
FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MP & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MP & ROUTING
To PAPEETE (PPT)						To SANAA (SAH)					
YIF	8255.00	11602.31		Y155	EH 13646	YIF	602.00	845.08		Y102	EH 2380
YIF	11607.00	16574.53		Y155	TS 14796	YIF	859.00	1205.85		Y102	EH
YIF	1662.00	2333.09		Y155	AP 13272	CIF	1764.00	2476.28		Y102	EH
YIF	2373.00	3331.19		Y155	EH	CIF	2520.00	3537.54		Y102	EH
YIF	3794.00	5325.97		Y155	TS	FIF	2269.00	3185.19		Y102	EH
YIF	5419.00	7607.13		Y155	AP	FIF	3241.00	4549.67		Y102	EH
CIF	9504.00	13341.60		Y155	EH	To SANTIAGO (SCL)					
CIF	13577.00	19059.23		Y155	TS	YIF	6320.00	8871.94		X0760	AT 10032
CIF	4208.00	5907.14		Y155	AP	YIF	9028.00	12673.40		X0760	AT
CIF	5011.00	6438.17		Y155	TS	CIF	8068.00	11325.76		X0760	AT
CIF	7740.00	10865.32		Y155	EH	CIF	11525.00	16178.66		X0760	AT
CIF	11057.00	15521.68		Y155	AP	FIF	9476.00	13302.36		X0760	AT
FIF	15207.00	21347.41		Y155	TS	FIF	13536.00	19001.68		X0760	AT
FIF	21724.00	30495.90		Y155	EH	To SANTIAGO COMP (SCQ)					
FIF	6850.00	9656.00		Y155	AP	YIF	1305.00	1831.94		Z002	EH 2332
FIF	9828.00	13796.43		Y155	TS	YIF	2174.00	3051.83		Z002	EH
FIF	10580.00	14852.08		Y155	EH	To SAO PAULO (SAO)					
FIF	15114.00	21216.86		Y155	AP	YIF	4990.00	7004.90		X0760	AT 8292
To PARIS (PAR)						CIF	7128.00	10006.20		X0760	AT
YIF	1058.00	1030.00		Z002	EH 1676	CIF	6041.00	8480.28		X0760	AT
YIF	1680.00	1717.00		Z002	EH	CIF	8629.00	12113.29		X0760	AT
To PERTH (PER)						FIF	8753.00	12287.36		X0760	AT
YIF	6354.00	8919.67		Y155	EH 9096	FIF	12604.00	17552.97		X0760	AT
YIF	9076.00	12740.78		Y155	EH	To SAO TOME IS (TMS)					
CIF	7843.00	11029.91		Y155	EH	CIF	3036.00	4261.90		Y025	EH 4386
CIF	11204.00	15728.04		Y155	TS	CIF	4336.00	6086.82		Y025	EH
FIF	12996.00	18243.63		Y155	EH	YPXIF3M	1881.00	2359.76		Y026	EH
FIF	18565.00	26061.33		Y155	EH	To SARAJEVO (SJJ)					
						YIF	288.00	404.29		Z002	EH 697

Worldwide Fares Kitabından Bir Örnek

8.3.2. IROE (IATA Rate of Exchange) Para Değişirme Kuru

IROE IATA tarafından belirlenen Nuc ücretlerinin, taşımının başladığı ülkenin para birimine değiştirilmesi için kullanılan bir kurdur. IROE Worldwide Fares kitabının 2. Sayfasından itibaren IROE başlığı altında bulunmaktadır.

IST- PAR örneğimizdeki origin noktası İstanbul'dur. İstanbul Türkiye'nin bir şehri olduğu için IROE'de önce Türkiye'yi bulup para birimine sonra da NUC değerine bakmamız gerekecektir.

IATA Rates of Exchange (IROE)

To calculate fares, rates or charges in currencies listed below:

Multiply NUC fare rate/ charge by the following rate of exchange:

And round up the resulting amount to the next higher unit as listed below:

Country (+ local currency acceptance limited)	Currency Name	ISO Codes		From NUC	Rounding Units			
		Alpha	Numeric		Local Curr. Fares	Other Charges	Decimal Units	Notes
Turkey	US Dollar	USD	949	1.000000	1	0.01	2	8,22
+ Turkey	Turkish Lira	TRY	978	2.925300	1	0.01	2	
Turkmenistan	euro	EUR	978	0.712358	1	0.01	2	
+ Turkmenistan	Turkmenistan Manat	TMM	795	5200.000000	1	0.1	2	8, 22, 24
+ Turkmenistan	Turkmenistan New Manat	TMT	934	1.040000	1	0.1	2	8, 22, 24
Turks and Caicos Isl.	US Dollar	USD	840	1.000000	1	0.1	2	5
Tuvalu	Australian Dollar	AUD	036	1.253249	1	0.1	2	
Uganda	US Dollar	USD	840	1.000000	1	0.1	2	5
+ Uganda	Uganda Shilling	UGX	800	2163.000000	1	1	0	2, 8
Ukraine	US Dollar	USD	840	1.000000	1	0.1	2	5
+ Ukraine	Hrvnia	UAH	980	7.635500	1	0.1	2	2, 8

IROE- IATA Rate of Exchange

8.3.3. Yerel Ücret (Local Currency Fare) LCF

Bir önceki örnekte IST- PAR uçuşunun NUC cinsinden değerini 1030,00 olarak ve IROE 1.000000 olarak bulmuştuk. Buna göre bu uçuşun yerel para biriminden değeri NUC ve IROE çarpımıyla ortaya çıkacaktır.

NUC x IROE = LCF

1030.00 x 1.000000 = **1030.00 USD** olacaktır.

NOT: Hesaplamalarda kullanılan rakamlar güncel olmayıp örnek amaçlı kullanılan rakamlardır.

8.3.4. Rounding Units (RU)

IATA kurallarına göre LCF cinsinden bulunan ücret küsuratlı olduğunda bu rakamın yuvarlanması ve küsuratın giderilmesi gerekmektedir.

IROE tablosunda üstte From NUC başlığının yanında bulunan Rounding Units (Yuvarlama Üniteleri) başlığı yer almaktadır. Yuvarlama buradaki değer ile yukarıya yapılacaktır.

Örneğin; LCF: 2188.66 ise ve Rounding Units: 1 ise LCF: 2189.00 olacaktır.

8.3.5 Parkurda Ara Nokta Hesaplamaları

Parkurda ara noktalar varsa aşağıdaki değerler kontrol edilerek ücret hesaplaması yapılır.

- TPM -Ticketed Point Mileages (Parkur Gerçekleşen Mil Tutarı)
- MPM- Maximum Permitted Mileages (Parkur İzin Verilen Mil Tutarı)
- HIP- Higher Intermediate Point (Yüksek Ara Ücret)

IST-VIE-PAR örneğiyle bu kavramları açıklayalım.

TPM- Ticketed Point Mileages (Parkur Gerçekleşen Mil Tutarı)

TPM, parkurda yer alan tüm noktalar arasındaki mil tutarlarının toplam değeridir. TPM değerleri General Rules kitabının sonundaki TPM başlığı altından bulunmaktadır.



TPM- Ticketed Point Mileages

Yukarıdaki haritada gösterilen parkura göre mil hesaplaması yapalım.

IST- VIE TPM değeri 790

VIE- PAR TPM değeri 638

TOTAL TPM değeri 790+638 =1428

MPM- Maximum Permitted Mileages (Parkur İzin Verilen Mil Tutarı)

İlk olarak IST- VIE- PAR parkurunun ücret kurma noktalarını bulmak gerekmektedir. Bu parkurda origin İstanbul, destination ise Paris olduğuna göre ücret kurma noktaları IST- PAR'dır.

İkinci olarak Worldwide Fares kitabından IST- PAR NUC ücreti ve MPM'i bulunur. Kitapta ücretin yanında MPM değeri EH küresel belirleyicisine göre 1676 olarak bulunur.

İSTANBUL (IST)											
FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING
To PAPEETE (PPT)						To SANAA (SAH)					
YIF	8265.00	11602.31		Y155	EH	YIF	602.00	845.08		Y102	EH
YIF	11807.00	16574.53		Y155	EH	YIF	859.00	1205.85		Y102	EH
YIF	1662.00	2333.09		Y155	TS	CIF	1764.00	2476.28		Y102	EH
YIF	2373.00	3331.19		Y155	TS	CIF	2520.00	3537.54		Y102	EH
YIF	3794.00	5325.97		Y155	AP	FIF	2269.00	3185.19		Y102	EH
YIF	5419.00	7607.13		Y155	AP	FIF	3241.00	4549.67		Y102	EH
CIF	9504.00	13341.60		Y155	EH	To SANTIAGO (SCL)					
CIF	13577.00	19059.23		Y155	EH	YIF	6320.00	8871.94		X0760	AT
CIF	4208.00	5907.14		Y155	TS	YIF	9028.00	12673.40		X0760	AT
CIF	6011.00	8438.17		Y155	TS	CIF	8068.00	11325.76		X0760	AT
CIF	7740.00	10865.32		Y155	AP	CIF	11525.00	16178.66		X0760	AT
FIF	11057.00	15521.68		Y155	AP	FIF	9476.00	13302.30		X0760	AT
FIF	15207.00	21347.41		Y155	EH	FIF	13536.00	19001.68		X0760	AT
FIF	21724.00	30495.90		Y155	EH	To SANTIAGO COMP (SCQ)					
FIF	6880.00	9658.06		Y155	TS	YIF	1305.00	1831.94		Z002	EH
FIF	9628.00	13756.43		Y155	TS	YIF	2174.00	3051.83		Z002	EH
FIF	10580.00	14852.08		Y155	AP	To SAO PAULO (SAO)					
FIF	15114.00	21216.86		Y155	AP	YIF	4990.00	7004.90		X0760	AT
To PARIS (PAR)						YIF	7128.00	10006.20		X0760	AT
YIF	1008.00	1030.00		Z002	EH	CIF	6041.00	8485.28		X0760	AT
YIF	1680.00	1717.00		Z002	EH	CIF	8629.00	12113.29		X0760	AT
To PERTH (PER)						FIF	8753.00	12287.36		X0760	AT
YIF	6354.00	8919.67		Y155	EH	FIF	12504.00	17552.97		X0760	AT
YIF	9076.00	12740.78		Y155	EH	To SAO TOME IS (TMS)					
CIF	7843.00	11009.91		Y155	EH	CIF	3036.00	4261.90		Y025	EH
CIF	11204.00	15728.04		Y155	EH	CIF	4336.00	6086.82		Y025	EH
FIF	12096.00	18243.63		Y155	EH	YPXIF3M	1681.00	2359.76		Y025	EH
FIF	18565.00	26061.33		Y155	EH	To SARAJEVO (SJJ)					
						YIF	286.00	404.29		Z002	EH

MPM- Maximum Permitted Mileages

Mil Kontrolü:

TPM değeri, MPM değerinden küçük ise mil kontrolü bakımından bir değişiklik yapılmaz.

IST-VIE: 790 TPM + VIE-PAR: 638 TPM = TTL: 1428 TPM

- IST- PAR ücret kurma noktasına göre WWFares kitabında belirtilen MPM tutarı 1676 olarak bulunur.
- Öyleyse TPM 1428 <MPM 1676 olduğuna göre mil kontrolü bakımından bir değişikliğe gerek yoktur.

NUC Ücret Kontrolü:

Ara nokta olduğunda ücret kontrolü de yapılmalıdır. Her parkurun ayrı ayrı Nuc değeri, ücret kurma noktasının Nuc değeriyle karşılaştırılır. Tüm parkurların Nuc değerleri ücret kurma noktasının Nuc değerinden küçük ise ücret bakımından değişikliğe gerek yoktur. IST-VIE-PAR parkurunda ücret kurma noktasının IST-PAR olduğunu belirtmiştik. Buna göre;

IST – PAR 1030.00 NUC olduğuna göre;

IST – VIE 940.00 NUC < 1030.00

VIE – PAR 615.60 NUC < 1030.00

IST-VIE ve VIE-PAR Nuc değerleri, IST-PAR ücret kurma noktası Nuc değerinden küçük olduğuna göre ücret nedeniyle de bir değişikliğe gerek yoktur.

Dolayısıyla bu parkurun ücreti;

LCF = NUC x IROE

LCF: 1030.00 x 1.000000 = 1030.00 USD olarak bulunmuştur.

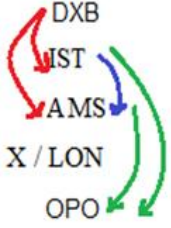
HIP- Higher Intermediate Point (Yüksek Ara Ücret)

Bir parkurda yüksek ara ücret varsa ücrete yansıtılabilmesi için bunun da tespit edilmesi gerekir.

Yüksek ara ücreti şu iki durumda tespit edilmelidir

- Parkurda en az bir ara noktanın olması gerekir.
- Duraklama (stopover) noktası olması gerekir.

Mil kontrolünden farklı olarak yüksek ara ücret kontrolünde ara noktanın transfer noktası olması yetmez, stopover olmalıdır. Yani ara nokta transfer noktası ise sadece mil kontrolünde kullanılır.



Yukarıdaki parkur örneğine göre belirtilen parkurlardaki ücret DXB-OPO ücretinden büyükse yüksek ara nokta HIP tespit edilmiş olur ve ücrete yansıtılması gerekir. Yukarıdaki parkur değerleri aşağıdaki değerlerde ise; bu örnekte origin (ORI) DXB, destination (DES) OPO'dur.

DXB -IST >DXB- OPO HIP / ORIGIN (ORI)

DXB -AMS >DXB- OPO

IST- AMS > DXB- OPO HIP / MIDPOINT

IST- OPO > DXB- OPO HIP / DESTINATION (DES)

AMS- OPO > DXB- OPO

Yüksek ara nokta ücretini (HIP) nasıl bulacağımızı ve yerel ücreti (LCF) nasıl hesaplayacağımızı bir örnekle görelim.

ÖRN: Parkurumuz IST- DXB- DOH olsun. Önce mil kontrolü sonra da ücret kontrolü yapalım.

Mil Kontrolü

IST- DXB 1856 TPM IST- DOH **1915 MPM(EH)**

DXB- DOH 301 TPM

+ **2157 TPM**

2157 (TPM) > 1915 (MPM)

Gerçekleşen mil tutarının (TPM) maximum izin verilen mil tutarından (MPM) fazla olduğunu belirledik.

Ücret Kontrolü

IST- DOH 1117.41 NUC

IST- DXB **1356.05 NUC** > 1117.41 (HIP-ORI)

DXB- DOH 277.75 NUC < 1117.41

Ücret kontrolümüzde de yüksek ara noktayı (HIF)

IST-DXB 1356.05 olarak belirlemiş olduk.

Yaptığımız kontroller sonunda hem milden hem de ücretten kaynaklanan artırımlar bulduk. Bu farkları Mil Sisteminde yansıtmamız gerekmektedir. Aşağıdaki formüle göre TPM ve MPM arasındaki farkı bulup ücreti hesaplayacağız.

ALTERNATIVE FORMULA		
Divide the sum of Ticketed Point Mileage by the Maximum Permitted Mileage.		
If result is:		Surcharge fare by:
over:	1.00 but not higher than 1.05	5%
	1.05 1.10	10%
	1.10 1.15	15%
	1.15 1.20	20%
	1.20 1.25	25%
	1.25	lowest combination

Mil artırımında kullanılacak formül

TPM 2157/ MPM 1915 = **1.12**

Çıkan sonuç yukarıdaki formüle göre 1.10-1.15 aralığında olduğundan Mil artırım 1.15 olacaktır. Yani ek ücretimiz (surcharge fare) %15 olacaktır.

Mil Sistemi: Bulunan En Yüksek Ücret x Mil Artırımı

Yukarıdaki formüle göre IST-DXB-DOH parkurunda ücret;

Mil Sistemi: 1356.05 x 1.15 = 1559.45 NUC olacaktır.

Back Haul Check (BHC)

Tek yönlü (OW) yolculuklarda ücret kontrolü sırasında ORIDES'ten yüksek bir ya da birden fazla ücret bulunuyorsa ve bu yüksek ücretler arasında HIP/ORI varsa Back Haul Check (BHC) denilen bir işlem daha yapılması gerekmektedir.

BHC= En Yüksek HIP/ORI – ORIDES = FARK

BHC= En Yüksek HIP/ORI + FARK

IST-DXB-DOH örneğimizdeki ISTDXB noktası HIP/ORI olduğu için BHC yaptığımızda

BHC = 1356.05 – 1117.41 = 238.64

BHC = 1356.05 + 238.64 = 1594.69 NUC olur.

Bulduğumuz BHC tutarı Mil Sistemi (MS) tutarı ile karşılaştırılıp büyük olan değer bilet bedeli için kullanılacaktır.

BHC 1594.69 > MS 1559.45 IROE:1.000000

Lokal Ücret: 1594.69 x 1.000000 = 1594.69 USD ~ 1595USD

TKT-2209706756715 RCI- 1A LOC-29VTBF
 OD-ISTIST SI- FCMI-F POI-IST DOI-15OCT15 IOI-88214114
 1.TEST/TEST MRS ADT SI
 1 OIST LH1299 D 30OCT1455 OK DFFTRW/MC15 A 2PC
 2 XFRA LH418 D 31OCT1250 OK DFFTRW/MC15 A 2PC
 3 OIAD LH 419 D 11NOV1805 OK DFFTRW/MC15 O 2NOV 2PC
 4 XFRA LH1298 D 12NOV0905 OK DFFTRW/MC15 O 2NOV 2PC
 IST
 FARE F USD 3116.00
 EQUVI TRY 9184.00 BSR 2.9474
 TOTALTAX TRY 1535.17
 TOTAL TRY 10719.17
 /FC IST LHX/FRA LH WAS1558.00LH X/FRA LH IST1558.00NUC3116.00EN
 D-ROE1.000000XF IAD4.5
 FE FL/CNX/CHG RESTRICTED CHECK FARE NOTE -BG LH
 FP CASH
 FOR TAX/FEE DETAILS USE TWD/TAX
 FREQUENT FLYER LH-222015319720489

8.3.6 ADD- ON Ücret Hesaplama

Add-on, basılı bir ücretin üzerine yapılan eklemelerdir. IATA, yayınladığı Worldwide Fares ücret kitaplarında, uluslararası uçuşların gerçekleştirildiği şehirler için ücretler verilmiştir. Ücret kitaplarında ülkelerin iç hat ile ilgili ücretler bulunmamaktadır. Add-On'lar, basılı ücreti bulunmayan bu şehirler için aynı ülke içinde yakın bir şehrin basılı ücreti eklenerek ücretin hesaplanmasını sağlar. Ayrıca, MPM değeri olmayan bazı şehirler için hesaplanan mil toplamına eklenmesi gereken mil değerini de yine Add-On bölümünden bulabiliriz.

Bölüm Özeti

Bir ülkenin uçak bilet tarifeleri genellikle milli havayolları işletmeleri ile sivil havacılık idareleri tarafından ortaklaşa tespit edilir. Uluslararası alanda ise tarifeler IATA'ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu belirlenir. Bugün dünyada 3 trafik konferansı bulunmaktadır.

TC-1 Bölgesi: Amerika kıtası ve komşu adalar

TC-2 Bölgesi: Avrupa, Afrika ve Asya'nın batısı (İran dahil)

TC-3 Bölgesi: Asya'nın kalan kısmı komşu adalar, Avusturalya, Yeni Zelanda, Pasifik Adaları

Küresel belirleyiciler, IATA'nın yerküremiz üzerinde sanal trafik hatları oluşturması ve uçuşların bu hatlar dikkate alınarak gerçekleştirilmesiyle ortaya çıkmıştır. Başlıca küresel belirleyicilerin kodları aşağıdaki şekildedir:

EH (Eastern Hemisphere-Doğu Yarımküre),

AP (Asia Pacific-Asya Pasifik),

TS (Trans Siberia- Sibirya Üstü)

WH (Western Hemisphere-Batı Yarımküre) olarak sayılabilir.

Bağımsız Ücret Kurma Birimi (Neutral Unit of Constrution) NUC IATA'ya üye hava yolları tarifelerinde kullanılan suni bir "para birimi" dir. Döviz kurlarının değişkenliği nedeniyle ülkelerin yerel para birimleriyle ücret hesaplaması çok zor olacağından bu suni para birimi kullanılmaktadır.

IROE IATA tarafından belirlenen Nuc ücretlerinin, taşımanın başladığı ülkenin para birimine değiştirilmesi için kullanılan bir kurdur. IROE Worldwide Fares kitabının 2. Sayfasından itibaren IROE başlığı altında bulunabilir.

Ücretin yerel para birimi (LCF) cinsinden değeri NUC ve IROE çarpımıyla ortaya çıkacaktır.

IATA kurallarına göre LCF cinsinden bulunan ücret küsuratlı olduğunda bu rakamın yuvarlanması ve küsuratın giderilmesi gerekmektedir.

Parkurda ara noktalar varsa aşağıdaki değerler kontrol edilerek ücret hesaplaması yapılır.

■ TPM -Ticketed Point Mileages (Parkur Gerçekleşen Mil Tutarı)

● MPM- Maximum Permitted Mileages (Parkur İzin Verilen Mil Tutarı)

■ HIP- Higher Intermediate Point (Yüksek Ara Ücret)

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://www.iata.org/en/publications/store/iata-rates-of-exchange/>

<http://www.passengerairtariff.com/docs/WWFARES.pdf>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Dünya genelinde kaç adet trafik konferansı bulunmaktadır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 2

(B) 3

(C) 4

(D) 5

(E) 6

Cevap-1 :

3

Soru-2 :

Ücret bilgilerini bulunduran ve her ay yayınlanan IATA kitap seti hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Worldwide Rules

(B) General Rules

(C) Worldwide Fares

(D) Genaral Fares

(E) Global Aviation Rules

Cevap-2 :

Worldwide Fares

Soru-3 :

Küresel belirleyicilerden Asya Pasifik bölümünü temsil eden kısaltma hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) EP

(B) EH

(C) TS

(D) AP

(E) PA

Cevap-3 :

AP

Soru-4 :

- IATA kurallarına göre yerel para cinsinden bulunan ücret değerleri küsuratlı olduğunda bu rakamın yuvarlanması ve küsuratın giderilmesi gerekir.

Yukarıda verilen ifadeye göre yerel para birimi 2321,89 ve RU 1 ise yerel para biriminin son hali ne olmalıdır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 2325

(B) 2322

(C) 2320

(D) 2321

(E) 2300

Cevap-4 :

2322

Soru-5 :

Belirlenen rotada seyahatin bitiş noktası (varış) aşağıdaki seçeneklerden hangisinde verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Origin point

(B) Destination point

(C) Transfer point

(D) Mid point

(E) Higher Intermediate Point

Cevap-5 :

Destination point

Soru-6 :

Parkurda ara noktalar olduğunda kontrol edilen değerler hangi seçenekte birlikte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Mil Kontrolü-Ücret Kontrolü

(B) Yerel para birimi- Ücret kontrolü

(C) Mil kontrolü- Yerel para birimi

(D) Add on-Higher Intermediate Point

(E) Yerel para birimi- Add on

Cevap-6 :

Mil Kontrolü-Ücret Kontrolü

Soru-7 :

IATA Trafik Konferansına göre Kanada kaçınıcı bölgede yer almaktadır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 1.bölge

(B) 2.bölge

(C) 3.bölge

(D) 4.bölge

(E) 5.bölge

Cevap-7 :

1.bölge

Soru-8 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

IST-SIN rotasında origin noktasının neresi olması beklenir?

Cevap: IST

(Klasik)

Soru-9 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

NUC:

Cevap: Bağımsız Ücret Kurma Birimi (Neutral Unit of Construction)

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

IROE:

Cevap: Para Değişirme Kuru (IATA Rate of Exchange)

(Klasik)

9. TARİFE ÇEŞİTLERİ VE İNDİRİMLER

Giriş

Bir ülkenin hava yolları bilet tarifelerinin genellikle milli havayolları işletmeleri ile sivil havacılık idareleri tarafından ortaklaşa tespit edildiğini, uluslararası planda ise tarifelerin IATA'ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu tespit edildiğini öğrendik. IATA yerküreyi 3 bölgeye ayırmış ve bu bölgelerde sanal trafik hatları oluşturmuştur ve bu hat ücretlerini belirlemiştir. Ücretlere etkileyen pek çok faktör vardır. İnsanların talepleri, konfor veya indirim arayışlarına göre çok çeşitli tarife seçenekleri vardır. Bu bölümde bu seçenekleri detaylandıracağız.

9.1. Normal Tarifeler

Normal tarifeler birinci sınıf ve ekonomik sınıf tarifeleri kapsar. Aynı broşürde birlikte yayınlanır.

9.1.1. Uçuş sınıfları

- **First Class (F/CL):** Fiyatı, standart fiyattan %50 daha pahalıdır.
- **Business Class (C/CL):** Fiyatı, First ile ekonoimi arasındadır.
- **Premium Economy Class (Y/CL):** C/CL arkasında, ekonomi sınıfının ön sıralarıdır.
- **Economy Class (Coach) (Y/CL):** Bir uçuşun en uygun fiyatlı sınıfıdır.

First Class

First class, bir uçuşta en üst konfor ve hizmetin sunulduğu sınıftır. Bir uçakta en konforlu koltuklar bu sınıfta bulunur. Kişiselleştirilmiş alan ile yolculara mahremiyet sağlar. Öncelikli check in ve boarding, havalimanı bekleme salonu (airport lounge) hizmeti, daha geniş koltuk mesafesi, uçak içi özel yiyecek içecek servisi ve eğlence olmak üzere diğerlerinin sunmadığı birçok avantajı sunmaktadır. Ancak bu üst düzey konfor seviyesinin bir bedeli vardır. First class biletler herhangi bir uçuş için mevcut olan en pahalı biletlerdir.

Business Class

Business class, yolculara ekonomiden daha konforlu bir seyahat deneyimi sağlayan sınıftır. Bu sınıfın faydalarından biri, bacak mesafesinin artmasıdır. Öncelikli check in ve boarding, havalimanı bekleme salonu (airport lounge), bazı uçak tiplerinde yatağa dönüşebilen koltuklar, uçak içi yiyecek içecek hizmetleri ile ekonomi sınıfına göre daha özel olsa da birinci sınıf bileti olan yolcuların sahip olduğu özelliklere veya lükslere sahip değildir. Business class sınıflar

Premium Economy Class

Premium economy, bazı hava yollarının son yıllarda uyguladıkları bir yeniliktir. Business class ve ekonomi sınıfı arasında yer alan ve diğer ekonomi sınıfı koltuklarına göre daha fazla bacak mesafesi veya koltuklar arasında daha geniş mesafe bulunan ekonomi sınıfıdır. Bilet fiyatları first ve business'e göre daha uygun ancak ekonomi sınıfa göre daha yüksek olan Premium ekonomi konforlu bir ekonomi sınıf seyahati için yolcuların tercih ettiği bir sınıftır.

Economy (Coach) Class

Adından da anlaşılacağı üzere bu bir uçuşun en ekonomik sınıfıdır. Bilet ücretleri diğer sınıflara göre daha uygundur ve onlar kadar da seçenek sunulmaz. Koltuklar arası mesafenin dar denebilecek seviyede olması uzun süreli uçuşlarda konfor bakımından zorlayıcı olabilmektedir. Koltuk arası mesafeler ise hava yoluna göre veya uçak tipine göre değişebilmektedir. Daha geniş bacak mesafesinden dolayı çok talep edilen acil çıkış koltukları ise bazı havayolları tarafından ücretli olarak verilebilmektedir. Tv, uçuş eğlencesi, yiyecek içecek gibi uçak içi hizmetler yine havayolu ve uçak tipine göre değişmektedir. Örneğin bazı uçak tiplerinde tv bulunurken bazılarında bulunmaz. Bazı hava yollarında ücretsiz yiyecek içecek servisi yapılırken bazılarında bu hizmetler ücretlidir.

9.2. Özel Tarifeler

Özel tarifeler; indirimli, kısıtlamaları çok çeşitli olan, tanıtım amaçlı, satış tutundurma tarifeleridir. Belirli uçuşlarda belirli yaştaki yolcular için önceden peşin ödeme zorunluluğu, biletin geçerlilik süresinin sınırlı olması vb. kısıtlamalarla satılan biletlerdir. Özel tarifelerin en yaygın olanı gezi (Excursion) tarifeleridir. Uluslararası uçuşlarda gezi ile ekonomik tarife arasında büyük farklar görülmektedir.

9.3. Charter Flight

Charter kelime anlamı “kiralamak” anlamına gelmektedir. Belli bir grubu taşıma amacıyla kiralanan uçağa “Charter Flight” denir. Charter uçuş, tarifeli servis yapan bir hava yoluna ait olabileceği gibi charter airline tipi şirkete de ait olabilir. Yolcu veya mal taşıma amacıyla kiralananmak üzere lisans almış ve tarifeli sefer yapmayan hava yoluna ise “Charter Airline” denir.

Charter uçuşlar genellikle seyahat acenteleri/tur şirketleri tarafından kullanılan uçuş sistemidir. Uçuş döneminin en yoğun olduğu zamanlarda, özellikle tatil dönemlerinde ve belirli şehirler ya da ülkeler için kullanılmaktadır. Charter uçuşlarını tek bir tur şirketi ya da birkaç tur şirketi birleşerek düzenleyebilir. Charter uçuşlar, tur şirketleri tarafından kiralandığı gibi kargo ve taşımacılık firmaları tarafından da kiralanabilmektedir.

Charter uçuşlar genellikle ucuz olarak bilinse de yoğun dönemlerde en az tarifeli seferler kadar veya daha pahalı olabilmektedir. Örneğin futbol karşılaşmaları, bayram ve tatiller gibi seferlerin aşırı yoğun olduğu tarifeli seferlerin yetmediği dönemlerde tur şirketleri yoğun talep olan bölgelere charter uçuşlar düzenler. Böyle bir durumda bilet fiyatları yükselebilmektedir.

Charter uçuşların özellikleri:

· Charter uçuş biletleri hava yolu tarafından satılmaz. Hava yolu firmasından uçuşu satın alan tur şirketi veya seyahat acentesi charter uçuş biletinin satışını yapar.

- Charter uçuşlar en fazla 1 ay sürebilir.

- Charter uçuş iki uçuş noktası arasında gerçekleştirilebilir. Farklı bir noktaya uçuş gerçekleştirilemez.
- Charter uçuşlar tarifeli seferler yetersiz kaldığında yapılabilir.
- Charter uçuş sadece uçak kiralama yoluyla yapılabilir.
- Ara hatlarda yolcu, posta ve kargo taşınması yapılamaz.
- Uçuşun kalkış ve varış saatlerinde değişiklikler yapılabilir.

9.4. Ücret Tarifesi ve İndirim

- Yurt İçi Uçuş Tarifeleri:** Havayolu şirketinin belirli dönemlerde ya da sezonlarda ayrı ayrı uyguladığı, tarihi, kalkış-varış saati, uçuş numarası, yetişkin, çocuk ve bebek için ücretlerin belli olduğu bilgilendirmedir.
- Yurt dışı Uçuş Tarifeleri:** Yurt dışı uçuşlar için de sezonluk tarifeler uygulanır. Yaz tatillerinde, bayram tatillerinde; yani uçuş talebinin yoğun olduğu dönemlerde ücretler diğer dönemlere göre daha yüksek olmaktadır.

9.5. En Düşük Ücret Kombinasyonu Hesaplama (Lowest Combination)

En düşük ücret kombinasyonu (Lowest Combination), seyahat parkurunun farklı duraklama noktalarından ücret bölümlerine ayrılarak ücret hesabı yapıp hesaplanan bu ücretler içinde en düşük olanının tespit edilmesi için kullanılan yöntemdir. En düşük ücret kombinasyonu hesaplamaadaki amaç farklı ücret kurma noktalarının deneyerek yolcu lehine en düşük ücretin bulunmaya çalışılmasıdır.

En düşük ücret kombinasyonu iki durumda kullanılır:

- Mil artırımının %25 yani 25 milin üzerinde olması durumunda

(Parkurun ücret bölümleri yöntemine göre hesaplanması amacıyla kullanılır.)

- İncelenen parkur için mil artırımının yüksek çıkması durumunda

(Yolcu lehine ücretin düşürülmesi amacıyla kullanılır.)

Özel ücretler, normal ücretlerden daha ucuz ancak daha çok kısıtlaması olan ücretlerdir ve sadece gidiş-dönüş seyahatler için kullanılabilir. Özel ücretler kısıtlatmalı ücretler olduğundan bazı kurallara uymamız gerekir. Her bir ücretin hangi esaslara göre uygulanacağını gösteren ücret kuralları ile ilgili kodlar “PAT Worldwide Fares” kitabında ücret bakılan sayfalarda “RULE” sütunu altında bulunabilir.

Özel ücretler IATA tarafından temel olarak 3 türde tanımlanmaktadır:

- Excursion ücretler
- PEX ücretler
- IT (Inclusive Tour) ücretler

9.5.1. IT (YIT) Ücretler

IT (Inclusive Tour) ücretler, IATA'nın tur operatörleri için grup rezervasyonlarında kullanılmak üzere yayınladığı indirimli ücretlerdir. Tur operatörlerinin toptan satın alımları için düzenlenen ücretlerdir ve kısıtlamaları da genellikle çok fazladır. Toptan satışlarda tarih değişikliği ya da iade gibi konular hava yolları için ciddi sıkıntılar yaratacağından, IT ücretlerin iade, değişiklik, mevsim, maksimum kalış süresi gibi kısıtlamaları genellikle diğer özel ücretlerden daha fazladır.

IT ücretler ile ilgili diğer bir konu ise bu ücretlerin PAT Worldwide Fares kitabında diğer normal ve özel ücretlerden ayrı bir bölümde yer almasıdır. IT ücretler bireysel yolculuklarda kullanılan ücretlerden farklıdır. Dolayısıyla sadece tur operatörlerinin paket tur organizasyonları için kullanılan IT ücretler daha pratik olması nedeniyle ayrı bir bölümde verilmektedir.

9.5.2. Excursion (YEE) Ücretler

Excursion (Gezi) ücretler, normal ücretlere göre kısıtlamaları olan ancak bazı konularda esneklikleri olan indirimli ücretlerdir. Tarih değişikliği ya da parkurda duraklamaya izin verme gibi esneklikler... Bu ücretlere ait ücret kodu, PAT ücret kitaplarında YEE ile gösterilmektedir. Tüm özel ücretlerde olduğu gibi ücret bakarken, ilgili ücretin kurallarının da kontrol edilmesi gerekmektedir.

9.5.3. PEX (YPX) Ücretler

PEX ücretler, Excursion ücretlere göre kısıtlamaları daha fazla olan, genellikle iadeye, parkurda değişikliğe izin vermeyen ve maksimum kalış süresi daha kısıtlı olan indirimli ücretlerdir. Kısıtlamaları daha fazla olması nedeniyle genellikle bir parkurda en düşük ücretler PEX ücretlerdir. PAT kitaplarında PEX ücretler YPX ile gösterilmektedir. Excursion ücretlerde olduğu gibi PEX ücretler de her parkur için mevcut değildir. Özel ücretler ile ücret hesaplamasının normal ücretler ile ücret hesaplamaktan yöntem açısından bir farkı yoktur. Ancak, özel ücretler ile ücret hesaplayabilmek için, ücretin kurallarının çok iyi incelenmesi gerekir. Ayrıca seçilen parkura, tarihlere ve diğer ücret kurallarına uygun olup olmadığının doğru bir biçimde belirlenmesi gerekir.

9.5.4. Bebek ve Çocuk Ücret

Çocuk ve bebek ücretleri, yetişkin ücretinden ayrı değerlendirilmektedir. 12 yaşından büyük olan bütün yolcular yetişkin olarak nitelendirildiğinden hesaplamalar buna göre yapılır. Bebek ve çocuk yolcular için yetişkin yolcunun belli bir yüzdesi alınarak ücret hesaplanır.

Bebek Ücretleri; iki yaşın altındaki bütün yolcular bebek yolcu (infant) olarak adlandırılırlar. Genellikle ücret hesaplanırken yetişkin ücretinin %10'u alınır. Bebekler ayrı bir koltukta seyahat edemezler ve yanlarında mutlaka bir yetişkin olması zorunludur. Eğer bir yetişkin birden fazla bebekle seyahat edecekse ikinci bebek için bir koltuk rezervasyonu yapılır ve çocuk ücreti ödenir.

Çocuk Ücretleri; 2-12 yaş arası yolcular (2 yaşından gün almış- 12 yaşından gün almadı) çocuk yolcu olarak nitelendirilmektedir. Normal veya özel yetişkin ücretlerin %75'i çocuk ücreti olarak alınmaktadır. Çocuklar için kullanılacak ücretler, bebek ücretleri gibi ücretin notunda belirtilmektedir. Çocuk

ücretlerinin indirim oranları coğrafik bölgeye ve ücret kurmada esas alınan ücret sınıfına (ekonomi sınıfı Y, bussiness sınıf C, firstclass F) göre değişkenlik gösterebilmektedir. Aynı zamanda hava yoluna özel olarak da bu oranlar değişebilmektedir.

9.5.5. Karışık sınıflı yolculuk

Bir yolculukta iki ya da daha fazla ücret hesaplama sınıfından oluşan yolculuklardır. Karışık sınıflı yolculuklar 3 şekilde hesaplanmaktadır.

- Yolculuğun tamamı parkurdaki en düşük sınıftan hesaplanır. Yolculuktaki en yüksek sınıflı parkur değerinden düşük sınıflı parkurun değeri çıkartılarak bulunan fark en düşük sınıftan hesaplama eklenir.
- Yolculuğun tamamı en yüksek sınıftan hesaplanır.
- Düşük sınıfla yüksek sınıf ücreti kombine edilir. Her parkur kendi sınıfında hesaplanır ve toplanır. Yapılan hesaplamalar sonucu en düşük ücretten yerel (local) ücrete gidilir.

9.6. Yolcuya Uygulanacak İndirimler ve Koşullar

Yaş indirim: Hava yolu şirketleri farklı yaş indirimleri uygulamakla birlikte genellikle 0-7 yaş çocuklar ve 65 yaş üstü yaşlılar için yaş indirim uygulanmaktadır.

Engelli yolcu indirim: %40 ve üzeri oranda engeli olan yolcularımıza, uygulanabilir ücretler üzerinden tüm iç hatlarda %25 indirim yapılmaktadır. (Promosyon ücretler hariç) İndirimden faydalanmak isteyen yolcularımızın, yüzde 40 ve üzeri oranda engelli olduğunu belgeleyen, T.C. Başbakanlık Engelliler İdaresi Başkanlığı tarafından verilmiş olan engelli kimlik kartı veya sağlık kurulu raporu veya "Engelli" ibaresi bulunan nüfus cüzdanlarını ibraz etmeleri gerekmektedir.

Birlikte seyahat etme indirim (companion fare): Bazı yolcuların refakatçilerle seyahat etmesi gerekmektedir. Örneğin; sedyeli yolcu, engelli yolcu vb. Bu gibi durumlarda refakatçi yolculara belli oranlarda indirim uygulanabilmektedir. Engelli yolcuya ait 'Refakatçi ile seyahat etmelidir' ibaresi bulunan doktor raporunun ibraz edilmesi halinde, engelli yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçisine de tüm iç hatlarda geçerli %25 oranında indirim yapılmaktadır. (Promosyon ücretler hariç)

Meslek indirim: Seyahat acenteleri tarafından bazı meslek gruplarına indirimli fiyatlar sunulmaktadır. İndirimlerin oranları acenteden acenteye değişkenlik göstermektedir. Acentenin hangi meslek gruplarına indirim uygulayacağı ve yapılacak indirim oranının bilinmesi ve uygulanması gerekir. Örneğin askerlere uygulanan indirimler, öğretmenlere uygulanan indirimler, basın mensuplarına uygulanan indirimler vb.

Grup indirim: Birlikte seyahat edecek 10 kişi ve üzerindeki yolculara yapılan indirim çeşididir. Her acente kendine özgü indirim oranları uygulayabilmektedir. Bilet kesilmeden önce şirket yetkililerine bilgi verilmelidir. Gruba ait yolcuların bilgileri bilete yazılmaktadır.

Bölüm Özeti

Normal tarifeler aşağıdaki şekildedir.

- First Class (F/CL): Fiyatı, standart fiyattan %50 daha pahalıdır.
- Business Class (C/CL): Fiyatı First ile ekonomi arasındadır.
- Premium Economy Class (Y/CL): C/CL arkasında, ekonomi sınıfının ön sıralarıdır.
- Economy Class (Y/CL): Bir uçuşun en uygun fiyatlı sınıfıdır.

Özel tarifeler; indirimli, kısıtlamaları çok çeşitli olan, tanıtım amaçlı, satış tutundurma tarifeleridir. Belirli uçuşlarda belirli yaştaki yolcular için önceden peşin ödeme zorunluluğu, biletin geçerlilik süresinin sınırlı olması vb. kısıtlamalarla satılan biletlerdir.

Charter kelime anlamı “kiralamak” anlamına gelmektedir. Belli bir grubu taşımak amacıyla kiralanan uçağa “Charter Flight” denir. Uçuş döneminin en yoğun olduğu zamanlarda, özellikle tatil dönemlerinde ve belirli şehirler ya da ülkeler için kullanılmaktadır.

En düşük ücret kombinasyonu (Lowest Combination), seyahat parkurunun farklı duraklama noktalarından ücret bölümlerine ayrılarak ücret hesabı yapıp hesaplanan bu ücretler içinde en düşük olanının yolcu lehine tespit edilmesi için kullanılan bir yöntemdir.

IT (Inclusive Tour-YIT) ücretler, IATA'nın tur operatörleri için grup rezervasyonlarında kullanılmak üzere yayınladığı indirimli ücretlerdir. Tur operatörlerinin toptan satın alımları için düzenlenen ücretlerdir ve kısıtlamaları da genellikle çok fazladır.

Excursion (Gezi-YEE) ücretler, normal ücretlere göre kısıtlamaları olan ancak bazı konularda esneklikleri olan indirimli ücretlerdir. Tarih değişikliği ya da parkurda duraklamaya izin verme gibi esneklikler...

PEX ücretler (YPX), Excursion ücretlere göre kısıtlamaları daha fazla olan, genellikle iadeye, parkurda değişikliğe izin vermeyen ve maksimum kalış süresi daha kısıtlı olan indirimli ücretlerdir. Kısıtlamaları daha fazla olması nedeniyle genellikle bir parkurda en düşük ücretler PEX ücretlerdir.

Bebek Ücretleri; iki yaşın altındaki bebek yolcu (infant) olarak adlandırılan yolcular için kullanılır. Genellikle ücret hesaplanırken yetişkin ücretinin %10'u alınır. Çocuk Ücretleri; iki yaşından büyük 12 yaşından küçük olan yolcular çocuk yolcular için kullanılan ücretlerdir. Normal veya özel yetişkin ücretlerin %75'i çocuk ücreti olarak alınmaktadır.

Yolculara uygulanan diğer indirimler arasında yaş indirim, engelli indirim, meslek indirim, birlikte seyahat etme indirim bulunmaktadır. 65 yaş üstü yolculara yapılan indirim, %40 ve üzeri engeli olanlara uygulanan indirim, engelli veya hasta yolcuya refakat etmesi gerekenlere uygulanan indirim, askerlere uygulanan indirimler örnek olarak gösterilebilir.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://c.ekstatic.net/ecl/aircraft-interior/people/emirates-first-class-m768x480.jpg>

https://www.turizmajansi.com/images/haber/thy-business-class-bilet-_64ab.jpg

<https://www.singaporeair.com/saar5/images/flying-withus/cabins-pre-economy-class/room-to-stretch.jpg>

https://i.ytimg.com/vi/Y1WQP_VQjI4/maxresdefault.jpg

<https://web.shgm.gov.tr/tr/ucus-izinleri/3900-tarifesiz-ucus-izni>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Fiyatı standart fiyattan %50 daha pahalı olan biletler hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) First Class
- (B) Business/Executive Class
- (C) Coach/Premium Class
- (D) Economy
- (E) Frequently Class

Cevap-1 :

First Class

Soru-2 :

Yolcu veya mal taşımak için kiralanmak üzere lisans almış ve tarifeli sefer yapmayan hava yoluna denir.

Yukarıda yer alan ifadede boşluğu hangi seçenekteki kavram gelmelidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) PEX
- (B) Special Airline
- (C) Tarifeli uçuş
- (D) Doğrudan uçuş
- (E) Charter Airline

Cevap-2 :

Charter Airline

Soru-3 :

En düşük ücret kombinasyonu yönteminin kullanılması için mil artırımının ne kadar olması gerekir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) %10
- (B) %15
- (C) %20
- (D) %25
- (E) % 30

Cevap-3 :

%25

Soru-4 :

..... yaşından büyük bütün yolcular yetişkin olarak nitelendirilir.

Yukarıdaki ifadede yer alan boşluğa aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 5

(B) 7

(C) 10

(D) 12

(E) 15

Cevap-4 :

12

Soru-5 :

..... yaşından büyük yaşından küçük yolcular çocuk yolcu olarak nitelendirilir.

Yukarıda yer alan boşluklara sırasıyla hangi ifadeler gelmelidir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) 2, 7

(B) 2, 12

(C) 5, 7

(D) 5, 12

(E) 12,18

Cevap-5 :

2, 12

Soru-6 :

Normal ücretlere göre kısıtlamaları olan, ancak tarih değişikliği ya da parkurda duraklamaya izin verme gibi konularda esneklikleri olan ücretler hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Excursion (YEE) Ücretler

(B) IT (YIT) Ücretler

(C) TEX Ücretler

(D) PEX (YPX) Ücretler

(E) Lowest Combination

Cevap-6 :

Excursion (YEE) Ücretler

Soru-7 :

I. PEX

II. Excursion

III. SFX

Yukarıda verilen ücretlendirme türlerinden hangisi/hangileri yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yalnız I

(B) Yalnız II

(C) Yalnız III

(D) I ve III

(E) II ve III

Cevap-7 :

Yalnız III

Soru-8 :

..... tarifeler I. sınıf ve ekonomik sınıfın tarifeleri kapsar.

Yukarıda yer alan boşluğa gelecek ifade hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Normal tarife

(B) Özel tarife

(C) Sık uçuş tarifesı

(D) Charter tarife

(E) Excursion ücret

Cevap-8 :

Normal tarife

Soru-9 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Companion fare:

Cevap: **Birlikte seyahat etme indirimi**

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Business/Executive Class:

Cevap: **Fiyatı First ile Coach arasındadır.**

(Klasik)

10. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 1

Giriş

Önceki bölümlerde bilet çeşitleri, tarifeler, ücret konularını ele aldık. Bu bölümde artık bir rezervasyonun nasıl oluşturulduğu, kaydedildiği ya da iptal edildiği, özel durumların kaydının veya notların nasıl işlendiği gibi konulara değineceğiz.

10.1. Kodlamalar (Encode-Decode)

Havacılık sektöründe kodlamalar önemlidir. Rezervasyon yapabilmek için ülke, şehir, havalimanı, eyalet, hava yolu kodlarını bilmemiz gerekir.

Kodlamalar IATA ve ICAO tarafından belirlenmektedir. IATA kodları biletlemeye, rezervasyonda, hava yolu tarifelerinde, check-in ve bagaj etiketlerinde kullanılmaktadır. IATA'nın standart hale getirdiği havalimanı kodları 3 harften oluşmaktadır. Bu harfler genellikle şehir ve havalimanı üzerinden belirlenir. Sabiha Gökçen Havalimanı-SAW, Londra Heathrow Havalimanı-LHR gibi. ICAO kodu ise 4 harften oluşur ve uçuşla ilgili teknik konularda, uçuş planlamasında ve diğer trafik hizmetleri gibi alanlarda kullanılmaktadır.

■ Şehir ve havalimanları üçlü kodla gösterilir.

(Örn. Ankara şehir kodu ANK, Esenboğa Havalimanı için ESB)

● Ülkeler hem ikili hem de üçlü kodlarla gösterilir.

(Örn. Türkiye TR ve TUR)

■ Eyaletler ikili kodla ve ülke kodları ile birlikte gösterilir.

(Örn. Amerika'nın California US / CA)

● Hava yolları ikili, üçlü ve biletleme ya da muhasebe kodu olarak kullanılan 3 rakamlı kodlarla gösterilir. (Örn. Türk Hava Yolları için TK, THY ve 235 gibi)

Rezervasyon sisteminde uçuşlar havalimanı kodlarıyla aranır. Dolayısıyla bu kodların doğru bilinmesi önemlidir. Emin olunmayan kodlar mutlaka sistemden kontrol edilmelidir. Örneğin; ERC, Ercan Havalimanını (KKTC) anımsatsa da Erzincan Havalimanı'nın kodudur. Ercan Havalimanı kodu ise ECN'dir.

Bir şehirde birden fazla havalimanı bulunabilir. İstanbul'da olduğu gibi. Avrupa yakasında IST koduyla İstanbul Havalimanı ve Anadolu yakasında SAW koduyla Sabiha Gökçen Havalimanları bulunmaktadır. Aynı şehirde olan bu havalimanları kodlarla birbirinden ayırt edilmektedir.

Amadeus rezervasyon sisteminde bilinmeyen kodlar aşağıdaki komutlarla bulunabilir:

• DAN (Şehir/havalimanı isminden kodu görüntüleme):

DANISTANBUL

DANIST* (Sadece birkaç harfi yazarak)

• DAC (Şehir havalimanı kodundan açık ismi görüntüleme)

DACBKK şeklinde aranır.

• DC (Ülke kodu/ismi bulma)

DCCANADA

DCFR

• DNS (Eyalet kodu/ismi bulma)

DNSTEXAS

DNSTX

• DNA (Hava yolu kodu/ismi bulma)

DNASQ (İkili havayolu kodundan bulma)

DNAKLM (3lü havayolu kodundan bulma)

DNA235 (Hava yolu numerik kodundan bulma)

10.2. Uçuş Tarifesi (Time Table) Görüntüleme

Uçuş tarifesi (Timetable), hava yollarının tüm yıl ve tüm varış noktaları için önceden planladığı ve ilan ettiği uçuş programı olarak tanımlanabilir.

• Yer durumu (availability); planlanan uçuşlarda hangi sınıfta ne kadar yer olduğunu gösterir. Bu sayede yolcular için uygun uçuşlar tespit edilip rezervasyon yapılabilir.

• Sınıf; gidilen yerde kalınacak süre, biletin uçuştan ne kadar süre önce satın alındığı gibi unsurlar göz önünde bulundurularak çeşitlendirilen bilet fiyatları için ayrılan kapasiteyi temsil etmektedir. First, business, ekonomi sınıfları kendi aralarında farklı sınıflarla çeşitlendirilmektedir. Ancak aynı kabin için satılan sınıflar arasında sunulan hizmet veya oturma koltuk bakımından hiçbir farklılık yoktur.

• Sınıflar için ayrılan kapasiteler istatistikler sonucu belirlenir. Herhangi bir bilet fiyatının uygulandığı sınıf için ayrılan kapasite, o sefere fazla talep olması nedeniyle dolabilir ancak diğer sınıflarda farklı fiyatlardan yer bulunabilmektedir.

Amadeus sisteminde timetable yer durumu (availability) AN komutuyla görüntülenir. Şehir, tarih, hava yolu, saat gibi tercihlere göre spesifik aramalar da yine bu komutla yapılır.

Örn: ANADADUS (Adana'dan Düsseldorf'a yapılan o günkü uçuşlar)

AN10JUNISTLON1400 (İstanbul'dan Londra'ya, 10 haziranda, saat 1400 den sonraki tüm uçuşlar)

AN/05AUGISTFRA/ALH (5 Ağustos'ta İstanbul'dan Frankfurt'a Lufthansa ile olan tüm uçuşlar)

Aşağıdaki örnekte 2 Ocak'ta Frankfurt'taki bir acenteden New York'a yapılan tüm uçuşlar görüntülenmiştir.

ANJFK

SNFRAJFK												
** LUFTHANSA - SN ** JFK JOHN F KENNEDY. USNY 0 SA 02JAN 0938												
1	LH 400	FL AL OL JL CL DL ZL /FRA 1 JFK 1 1050	1350	E0/74H	IR	9:00						
		PC IL GL EL NL RL YL BL ML UL HL XL QL VL WL SL TC LC KC										
2	LH 404	FL AL OL JL CL DL ZL /FRA 1 JFK 1 1720	2030	E0/346		9:10						
		PC IL GL EL NL RL YL BL ML UL HL XL QL VL WL SL TC LC KC										
3	LH 100	J1 C1 D1 Z1 PC IL Y1 /FRA 1 MUC 2 1015	1115	E0/32A	IR							
		B1 M1 U1 H1 XL Q1 VL WL SL TC LC KC										
	LH 410	F1 A1 OL J1 C1 D1 Z1 /MUC 2 JFK 1 1215	1550	E0/333		11:35						
		PC IL GL EL NL RL Y1 B1 M1 U1 H1 XL Q1 VL WL SL TC LC KC										
4LH:LX3663		FLT DEPARTED FRA 1 GVA 1* 0900	1010	E0/320	IR							
	LX 022	FR AR JR CR DR ZR P0 GVA 1 JFK 4 1200	1440	E0/333		11:40						
		Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 VC WC SC TC EC LC KC										
5	LH1214	FLT DEPARTED /FRA 1 GVA M* 0900	1010	E0/320	IR							
	LX 022	FR AR JR CR DR ZR P0 GVA 1 JFK 4 1200	1440	E0/333		11:40						
		Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 VC WC SC TC EC LC KC										
6LH:LX3603		J C D Z P Y B FRA 1 ZRH 0930	1025	E0/733								
		M U H Q V W S T E L K										
	LX 014	FR AR JR CR DR ZR P0 ZRH JFK 4 1255	1605	E0/333		12:35						
		Y0 BR MR UR HR QR VC WC SC TC EC LC KC										

Uçuş Tarifesi (Time Table) ve Yer Durumu (Availability) Görüntüleme

10.3. Rezervasyon Kaydı Oluşturma

Rezervasyon kaydı yani PNR (Passenger Name Record), havayolu ya da global dağıtım sisteminin veri tabanında tutulan ve yolcuların seyahat planlarını (itinerary) içeren bir dosyadır. Bir yolcu için hava yolu ya da seyahat acentesi tarafından bir rezervasyon kaydı oluşturulduğunda bu bilgi doğrudan sisteme kaydedilir ve bu sistemi kullanan herkes tarafından görüntülenebilir.

Rezervasyon kaydı oluştururken girilmesi gereken 5 bilgi aşağıdaki şekildedir:

1. İsim
2. Segment satışı
3. İletişim bilgileri (Tel/Adres/ E-posta)
4. Biletleme bilgisi (Opsiyon)
5. Referans (Rezervasyonu yaptıran kişi)

Amadeus sisteminde PNR zorunlu giriş kodları aşağıdaki şekildedir:

Kod	Açıklama	Açıklama (Türkçe)
NM	NAME	İsim girişi
SS	SEGMENT SELL (Short S.)	Satış girişi
AP	ADDRESS + PHONE	Yolcu adresi veya telefonu
TK	TICKETING	Biletleme bilgisi
RF	RECEIVED FROM	İşlemi yaptıran kişi(RF girişi Türkiye'deki acentelerde zorunlu bir giriş olmamasına rağmen girilmesi tavsiye edilir)

10.4. Segment Satışı (Segment Sell)

Bir uçuş için yer rezervasyonu yapabilmek için öncelikle yer durum bilgisine ulaşmamız gerekir. Böylelikle uçuşta boş yer olup olmadığını, dolu uçuş sınıflarını, iptal edilen uçuşları görerek rezervasyonu gerçekleştirebiliriz. Rezervasyon confirmed (onaylı) ya da waiting list (yedek) rezervasyon olabilir. Yolcu kendisine sunulan uçuş seçeneklerinden hangisini kabul ediyorsa o uçuş için rezervasyon kaydı yapılır. Segment satışı için Amadeus'da rezervasyona kayıt komutu SS'dir.

10.5. Biletleme Bilgisi (Opsiyon)

- Opsiyon; belirlenen satış koşulları çerçevesinde, belirli bir tarih için önceden ödeme yapmadan biletle ilgili alıcıya tanınan karar verme süresi, bekletmedir.
- Bileti hemen satın almak istemeyen yolcular için rezervasyon yapılırken bileti satın alabileceği opsiyon süresi de verilir ve sisteme biletleme bilgisi olarak girilir. Yolcu bu süre bitmeden biletini satın almak zorundadır. Bu sürenin bitiminde rezervasyon, sistem tarafından otomatik olarak iptal edilir.
- Bazı şirketler yolcuların opsiyon süresini sonuna kadar kullanmasını engellemek için erken rezervasyon ve bilet alışlarında indirimler uygulamaktadır. Bunun nedeni şirketin uçuş durumunu net bir şekilde görebilmek, yoğun satışlarda gerekirse ek seferler koyup satış marjını artırabilmektir.
- Biletleme bilgisi sayesinde Amadeus sisteminde özel bir hatırlatma menüsü sayesinde yani queue yöntemiyle yolcuların biletleme tarihleri takip edilebilmektedir.
- Amadeus rezervasyona giriş komutu **TK**'dir.

Örn: **TKOK** (Rezervasyon biletlendi veya bugün biletlenecek)

TKTL12MAR (Rezervasyon 12 martta biletlenecek)

TKXL24MAY/1700 (Rezervasyon 24 Mayıs saat 17:00'de otomatik iptal edilecek).

CONFO	Q1	C0	D2	(3)
-----AXR-----				
RP/ISTLL3108/ISTLL3108			4L/RM	29JUL07/0910Z Y703TX
1. EVCI/ADALETMS				
2. SU 1350 K 26JUL 2 ISTALA		HX1	1100	1430
3. SU 1353 K 02AUG 2 ALAIST		HX1	0230	0540
4. AP 5047610				
5. TK TL25JUL/ISTLL3108				
6. SSR OTHS 1A XXLD AS NOT TICKETED				

Biletleme Bilgisi (Opsiyon)

10.6. Rezervasyonu Kaydetme/Kapatma

- 5 zorunlu giriş tamamlandıktan sonra, artık PNR sisteme kaydedilmeye hazır hale gelmiştir. Bu 5 zorunlu sahayı tamamlamadan bir PNR'yi sisteme kaydetmek mümkün değildir.
- Bir PNR bir kez kaydedildikten ve Amadeus sistemi tarafından dosya numarası verildikten sonra tamamen silinmesi mümkün değildir. Bu rezervasyon 5 yıl boyunca sistemde kalır. Bu nedenle, bir rezervasyonu silmekten kasıt sadece satış segmentlerini iptal etmektir.
- Amadeus'ta kaydedip kapatmak için **ET** komutu kullanılır.

10.7. Rezervasyon İptali

Rezervasyonlar iki nedenden ötürü iptal edilebilir;

- Yolcudan kaynaklanan iptaller: Yolcunun planında değişiklikler, acil durumlar, kaza, hastalık vb. nedenlerden kaynaklanabilir.
- Şirket tarafından yapılan iptaller: Genellikle opsiyon süresinin aşılması durumunda uygulanır.

10.8. Rezervasyon Kaydı Kopyalama Bölme (Split PNR)

Yaratılmış bir PNR'yi kullanarak yolcuların isteklerine uygun olarak yeni PNR'ler yaratılabilir. Örneğin, varolan bir PNR'nin uçuşları yer durumu bilgilerine bakılmaksızın kopyalanarak kullanılabilir. PNR'de yer alan yolculardan bazılarının uçuş programlarının değişmesi durumunda bu PNR bölünerek ilgili yolcular için gerekli değişiklikler yapılabilir.

Rezervasyon kaydı kopyalama, yani PNR kopyalama işlemi; önceden yaratılmış bir PNR'nin uçuşları istediğimiz kişi sayısına göre kopyalanabilir. Bu işlem sonradan birlikte seyahat etmeye karar veren akraba, arkadaş ya da tanıdık yolcular için bağlantılı (associated), birbiri ile hiçbir ilişkisi olmayan yolcular için bağlantısız (non-associated) olarak yapılabilir.

Rezervasyon kaydı bölme (split) işlemi ise, yolculardan bir bölümünün seyahat programında (itinerary) değişiklik olması durumunda, rezervasyonu iptal etmeden yeni PNR'ler yaratmak ve yolcuların isteklerine göre seyahat programlarını ayarlayabilmek için kullanılan bir işlemdir. Bölme işlemi de manuel ve otomatik olmak üzere iki şekilde yapılabilir.

10.9. PNR History

Oluşturulan her PNR ın sistemde geçmiş bilgilerinin kaydı bulunur. PNR yaratılması dahil sonradan yapılan herhangi bir ilave değişiklik silme veya iptal etme gibi tüm işlemler, kim tarafından ve ne zaman yapıldığı sistem tarafından kaydedilir. Her işlem yapıldığında sistem otomatik olarak güncelleme yapar. Yapılan her işlem PNR geçmişinde sırayla numaralandırılır.

10.10. SSR (Special Service Request)

Bir rezervasyonda bulunabilen kodlardan bir tanesi SSR yani özel servis talepleridir. Yolcuların özel durumları için hava yollarına yapacakları tüm talepler sisteme SSR (Special Requests) olarak kaydedilir. Özel yemek talepleri, hastalık ya da engelleri nedeni ile ihtiyaç duyulan sedye, tekerlekli sandalye

talepleri, evcil hayvan taşımak talebi, uçaakta yanlarına almak istedikleri büyük kabin bagajları ya da herhangi bir nedenle ekstra koltuk talebi gibi özel durumlar PNR'ye SSR olarak kaydedilmelidir Amadeus işlem komutu **SR**'dir.

REZERVASYON ÖRNEĞİ

TICKET RECONCILIATION NEEDED

--- TST RLR MSC ---

RP/ISTLH0050/ISTLH0050 JM/SU 20SEP15/1307Z 3EFHHE

1. TEST/TEST MR
2. LH1305 K 25DEC 5 ISTFRA HK1 I 0615 0825 *1A/E*
3. LH 906 K 25DEC 5 FRALHR HK1 1 1200 1245 *1A/E*
4. LH 925 K 25JAN 1 LHRFRA HK1 2 1200 1245 *1A/E*
5. LH1300 K 25JAN 1 FRAIST HK1 1 1200 1245 *1A/E*
6. AP 05448787987 - M
7. APE TEST@HOTMAIL.COM
8. TK OK20SEP/ISTLH0050
9. SSR PETC LH KK1 CAT 6KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S2
10. SSR PETC LH NO1 CAT 8KG.RESTRICTED: WATCH TIM-REGULATIONS/S3
11. SSR PETC LH KK1 CAT 8KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S4
12. SSR PETC LH KK1 CAT 8KG.KK ONLY CAT/DOG MUST BE CLOSED PET BOX 55X40X23CCM AND MAX 8KG/S5
13. FE PAX FARE RESTRICTION APPLY/S2-5
14. FP CASH
- FV PAX LH/S2-5

Kabinde canlı hayvan (PETC) rezervasyonu yapılmış bir PNR

10.11. OSI (Other Service Information)

Rezervasyonda bulunabilen bir diğer kod ise OSI'dir. Diğer servis istekleri (OSI- Other Service Information), yolcunun özel durumları ile ilgili bilgilerin gönderilmesi ya da bilet numarasını otomatik olarak alamayan hava yollarına bilet numarasının gönderilmesi için kullanılan bir giriştir.

10.12. RM (Remark-Not)

Amadeus rezervasyon sisteminde kullanım amaçlarına göre üç not giriş komutu bulunmaktadır. Bunların hepsi tek bir PNR üzerinde kullanılabilir. Amadeus komutları;

RM: Genel not girişi

RC: Gizli not girişi

RIR: Detaylı rezervasyon çıktısı (Itinerary) için not girişi

10.13. FF (Frequent Flyer)

Mil kartları, hava yollarının sık uçan (frequent flyer) yolcularına özel olarak hazırladıkları ve yolculara çeşitli avantajlar sunan kartlardır. Mil kart numaraları PNR'lere kaydedilerek yolcunun mil hesabına eklenmesi sağlanır. Rezervasyonda FF segmenti olarak görülür.

Bölüm Özeti

IATA kodları biletlemeye, rezervasyonda, hava yolu tarifelerinde, check-in ve bagaj etiketlerinde kullanılmaktadır. IATA'nın standart hale getirdiği havalimanı kodları 3 harften oluşmaktadır. Hava yolları ikili, üçlü ve biletleme ve muhasebe kodu olarak kullanılan 3 rakamlı kodlarla (Örn. Türk Hava Yolları için TK, THY ve 235 gibi) gösterilir.

Timatic, yolcuların yurt dışı seyahatleri için ihtiyaç duyabilecekleri vize, sağlık uygulamaları, gümrük, pasaport, vergiler gibi bilgileri içermektedir. Gerekliği takdirde bu bilgiler buradan kontrol edilmelidir.

Uçuş tarifi (Timetable), hava yollarının tüm yıl ve tüm varış noktaları için önceden planladığı ve ilan ettiği uçuş programı olarak tanımlanabilir.

Yer durumu (availability), planlanan uçuşlarda uçuş sınıfına göre yer olup olmadığını ya da kaç kişilik yer olduğunu, iptal uçuşları gösterir.

Rezervasyon kaydı yani PNR (Passenger Name Record), havayolu ya da global dağıtım sisteminin veri tabanında tutulan ve yolcuların seyahat planlarını (itinerary) içeren bir dosyadır.

Rezervasyon kaydı oluştururken girilmesi gereken 5 bilgi: İsim, Segment satışı, iletişim bilgileri (Tel/Adres/ E-posta), Biletleme bilgisi (Opsiyon), Referans (Rezervasyonu yaptıran kişi).

Rezervasyonlar iki nedenden ötürü iptal edilebilir; Yolcudan kaynaklanan iptaller, yolcunun planında değişiklikler, acil durumlar, kaza, hastalık vb. nedenlerden kaynaklanabilir. Şirket tarafından yapılan iptaller, genellikle opsiyon süresinin aşılması durumunda uygulanır.

Yaratılmış bir PNR'yi kullanarak yolcuların isteklerine uygun olarak yeni PNR'ler yaratılabilir. Örneğin, varolan bir PNR'nin uçuşları yer durumu bilgilerine bakılmaksızın kopyalanarak kullanılabilir. PNR'de yer alan yolculardan bazılarının uçuş programlarının değişmesi durumunda bu PNR bölünerek ilgili yolcular için gerekli değişiklikler yapılabilir.

Oluşturulan her PNR'nin sistemde geçmiş bilgilerinin kaydı bulunur. Bir rezervasyonda bulunabilen kodlardan bir tanesi SSR yani özel servis talepleri kodudur.

Amadeus rezervasyon sisteminde kullanım amaçlarına göre üç not giriş komutu bulunmaktadır. Bunların hepsi tek bir PNR üzerinde kullanılabilir. Genel not girişi için RM, gizli not girişi için RC, detaylı rezervasyon çıktısı (Itinerary) için not girişi RIR komutları kullanılmaktadır.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

Dr. Güntekin Şimşek- Amadeus Temel Giriş Komutları & Fiyatlama Girişleri

<https://www.havayolu101.com/2017/08/03/havalimani-icao-kodu-nedir>

<https://www.youtube.com/watch?v=DV2pnZb-Pqs>

<https://www.youtube.com/watch?v=xHELlaOtuV4>

https://servicehub.amadeus.com/c/portal/view-solution/968144/tr_TR/bir-pnr-a-ssr-ogeleri-nas-l-eklenir-kriptik-

Ünite Soruları

Soru-1 :

IATA tarafından standartlaştırılan şehir kodlarında Ankara'nın kısaltılmış hali nedir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) ANK
- (B) ANC
- (C) AKR
- (D) NKR
- (E) ANKR

Cevap-1 :

ANK

Soru-2 :

Havacılıkta kullanılan CRS sistemleri daha sonraları 'ya dönüşmüştür.

Yukarıda yer alan boşluğa gelmesi gereken ifade hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) GPS
- (B) PRS
- (C) GDS
- (D) CDS
- (E) EES

Cevap-2 :

GDS

Soru-3 :

- Yolcuların seyahat öncesi ihtiyaç duyabilecekleri vize, sağlık uygulamaları, gümrük, pasaport, vergiler gibi bilgileri içermektedir.
- Günün koşullarına göre değiştirilebilir.

Yukarıda özellikleri verilen kavram hangi seçenekte yer almaktadır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Frequently Fly
- (B) Tax Free
- (C) SSR

(D) Timatic

(E) OSI

Cevap-3 :

Timatic

Soru-4 :

I. Bir PNR no iptal edilse bile sistemden 5 yıl boyunca silinmez.

II. Yaratılmış bir PNR'ı kullanarak yolcuların isteklerine uygun olarak yeni PNR'ler yaratılabilir.

III. Rezervasyon kaydını yani PNR bölme işlemine split denir.

Yukarıda verilen ifadelerden hangisi/hangileri doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yalnız I

(B) Yalnız II

(C) I ve II

(D) II ve III

(E) I, II ve III

Cevap-4 :

I, II ve III

Soru-5 :

I. İsim Bilgisi

II. Segment Satışı

III. Telefon, Adres ve E-Posta Bilgileri

IV. Biletleme Bilgisi

Rezervasyon kaydında bulunması gereken bilgiler ile ilgili olarak yukarıdakilerden hangisi/hangileri doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yalnız I

(B) I ve II

(C) II ve III

(D) I, II ve IV

(E) I,II,III ve IV

Cevap-5 :

I,II,III ve IV

Soru-6 :

Amadeus sisteminde kullanılan gizli not girişi aşağıdakilerden hangisi ile ifade edilmektedir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) RC

(B) RIR

(C) RIS

(D) RM

(E) QI

Cevap-6 :

RC

Soru-7 :

Amedeus programına kaydedilen rezervasyonlar kaç yıl sistemde kalmaktadır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) 2
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 7
- (E) 10

Cevap-7 :

5

Soru-8 :

Aşağıdakilerden hangisi Diğer servis isteklerini ifade etmek için kullanılmaktadır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) OSI
- (B) SSR
- (C) Frequent Flyer
- (D) RC
- (E) RM

Cevap-8 :

OSI

Soru-9 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Frequent Flyer:

Cevap: Sık Uçan Yolcu

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki ifadede yer alan boşluğu doldurunuz

Itinerary:

Cevap: Yolcuların Seyahat Programları

(Klasik)

11. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 2

Giriş

Bir bilet kesilmeden önce rezervasyon yapılmak zorundadır. Önceki bölümde rezervasyon ile ilgili işlemleri öğrendik. Uçuşlardaki yer durumunu görüntüleme, rezervasyonu kaydetme, iptal etme gibi... PNR'da özel durumlar SSR koduyla, diğer hizmetler OSI koduyla, extra girilen birtakım bilgiler ise RM koduyla görülür. Yapılan her işlem silinse bile ne zaman ve kim tarafından yapıldığı PNR history'de görüldüğünü öğrendik. Rezervasyon işlemlerinden sonra planlanan uçuşlar için ücret görüntüleme, rezervasyonu önceden yapılmış PNR'lere ücret yükleme, konularına geçeceğiz.

11.1. Ücret Görüntüleme

Amadeus sisteminde ücret konusunu iki ayrı başlıkta inceleyeceğiz.

1. FQD- Fare Quote Display: Rezervasyon yapmadan, sadece bilgi amaçlı olarak ücret görüntülemek
2. FX- Fare Transfer: Daha önce yaratmış olduğumuz bir PNR'yi otomatik olarak ücretlendirmek

Ücret görüntülemek için kullanılan komutlar temelde kalkış (origin) ve varış (destination) noktalarını dikkate alan girişlerdir. Amadeus sistemi, ücret görüntülemeye aradaki duraklama ve transfer noktalarını dikkate almaz. Önemli olan yola ilk çıkılan yer ile dönüş yolculuğunun başladığı yerdir. Ara noktalar ve bunlar ile ilgili ücretlendirmeler ya da düzenlemeler için ücretlerin (fare basis code) notlarına yani kurallarına ayrı ayrı bakılması gerekmektedir.

FQDFRASN/D12DEC12/IX,L											
DEPARTURE											
ROE 0.712992 UP TO 1.00 EUR											
12DEC12**12DEC12/LH FRASN/NSP;EH/TPM 6387/MPM 8097											
*** STAR ALLIANCE ASIAN AIRPASS FQD QMXQMY/R,U***											
*** FOR STAR ALLIANCE RTW * SEE FQD XYZXYZ EG											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
LN	FARE BASIS	OW	EUR	RT	B	PEN	DATES/DAYS	AP	MIN	MAX	R
01	ELNCDE5			449	E	NRF	S01APR 15DEC+ 7+				12M R
02	TLNCDE5			529	T	NRF	S01APR 15DEC+ 7+				12M R
03	SLRCDE5			619	S	+	S01APR 15DEC+ 4+				12M R
04	WLRCDE5			709	W	+	S01APR 15DEC+ 1+				12M R
05	VLRCDE5			809	V	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
06	QLRCDE5			949	Q	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
07	GLRCDE5			1069	G	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
08	HLRCDE5			1219	H	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
09	ULRCDE5			1369	U	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
10	MLRCDE5			1569	M	+	S01APR 15DEC+ +				12M R
11	BFFDE5			1919	B	-	-	+	-	-	12M R
12	ZRCDE5			3059	Z	+	-	+21+			12M R
13	Y22RT			3239	Y	-	-	+	-	-	12M M
14	DFFDE5			3859	D	-	-	+	-	3+	12M R
15	Y22OW			2268	Y	-	-	+	-	-	M
16	Y77RT			4539	Y	-	-	-	-	-	12M M
17	CFFDE5			4959	C	-	-	+	-	-	12M R
18	JFFDE5			5459	J	-	-	+	-	-	12M R
19	J77RT			6059	J	-	-	-	-	-	12M M
.....											

(FQD) Fare Basis görüntüleme

Yukarıdaki örnekte FQD komutuyla FRASN (Frankfurt-Singapur) ücretleri görüntülenmiştir.

- 1) LN (Line): Satır Numarası (01, 02, 03)
- 2) Fare Basis: Ücret Kodu ELNCDE5
- 3) OW (One-Way): Tek Gidiş Ücreti
- 4) EUR (Euro): Ücretlerin Para Birimi
- 5) RT (Round-Trip): Gidiş-Dönüş Ücreti (449)
- 6) B (Booking Class): Ücretin geçerli olduğu uçuş sınıfı (R, O, Q)
- 7) PEN (Penalties): Biletin Ceza Kuralı (NRF Non-Refundable)
- 8) DATES/DAYS: Ücretin Geçerlilik Tarihleri
- 9) AP (Advance Purchase): + Önceden Satın Alma Kuralı
- 10) MIN (Minimum): Minimum kalma kuralı (3+ / 3 gün)
- 11) MAX (Maximum): Maksimum kalma kuralı (12M / 12 ay)
- 12) R (Routing): "R" Güzergâh kısıtlaması ya da "M" mil kısıtlaması

11.2. Fare Basis Kod

Fare basis kodu uygulanacak ücret, seyahat sınıfı ve biletin kurallarını belirleyen koddur.

Fare Base kodunun belirlenmesindeki etkenler:

- Ücretin tipi
- Yolcu kategorisi
- Class
- Minimum-maksimum kalış süresi
- Rezervasyon hakkı
- Sezon
- Seyahat edilecek gün

Fare Basis kodların içindeki bulunan ve değişiklik, iptal ve iade koşullarını belirten kodlar aşağıda belirtilmiştir.

NN- Non-refundable, no changes

NC- Non-refundable, changes (against fee)

RC- Restricted refund (against fee), changes (against fee)

RF- Restricted refund (against fee), free changes

FF- Free refund, Free changes

ELNCDE5 Fare basis kodu inceleyelim.

E Booking Class

L Low Season

NC Non-refundable, changes (against fee)

DE Deutschland

5 Key for IT – Specialist

FQD Amadeus komutu ile ücret görüntülenmektedir. Görüntülen ekranda fare basis kodu, OW veya RT ücretleri, geçerlilik tarihleri gibi pek çok bilgi bulunmaktadır.

FQDSINFRA (Singapur'dan Frankfurt'a olan uçuşla o günkü ücretler görüntülenir.)

```
FQDSINFRA/D12DEC12/IX,L                                     330 DAYS UNTIL
DEPARTURE
ROE 1.2123 UP TO 1.00 SGD
12DEC12**12DEC12/LH SINFRA/NSP;EH/TPM 6387/MPM 8097
*** STAR ALLIANCE EUROPEAN AIRPASS SEE FQD QMXQMY/R,U ***
LN FARE BASIS      OW   SGD   RT   B   PEN   DATES/DAYS   AP MIN MAX R
01 LNNNG          999   L   NRF   -   -   + 7+ 6 12M+M
02 ENCSG          1119  E   NRF   -   -   + 6+ 5 12M+M
03 TNCSG          1269  T   NRF   -   -   + 6+ 5 12M+M
04 SRCSG          1469  S   +    -   -   + 3+ 4 12M+M
05 WRCSG          1719  W   +    -   -   + 2 12M+M
06 VRCSG          2019  V   +    -   -   + 2 12M+M
07 QRFSG          2489  Q  214+  -   -   + 2 12M+M
08 VRCSGOW        1414  V   +    -   -   + 2 12M+M
09 GRFSG          2939  G  214+  -   -   + 2 12M+M
10 HRFSG          3439  H  214+  -   -   + 2 12M+M
11 UFFSG          3989  U   -    -   -   + 2 12M+M
12 GRFSGOW        2058  G  214+  -   -   + 2 12M+M
13 MFFSG          4589  M   -    -   -   + 2 12M+M
14 BFFSG          5289  B   -    -   -   + 2 12M+M
15 ZNCSG          5399  Z   NRF   -   -   + 2 12M+M
16 Y22RT          6079  Y   -    -   -   + 2 12M M
17 DRCSG          6099  D   +    -   -   + 2 12M+M
18 DRFSG          7099  D  428+  -   -   + 2 12M+M
19 Y22OW          4256  Y   -    -   -   + 2 12M M
20 CFFSG          8699  C   -    -   -   + 2 12M+M
21 Y77RT          9079  Y   -    -   -   + 2 12M M
22 DRFSGOW        4970  D  428+  -   -   + 2 12M+M
23 J22RT         10699  J   -    -   -   + 2 12M M
...
```

FQD

11.3. Yolcuya Ücret Bilgisi Verme

Informative Pricing

- PNR yaratmadan; rezervasyon yapmadan yolcuyu fiyat konusunda bilgilendirme amaçlı kullanılır.
- Sistemden doğru bilgi almak girilen bilgilerin doğruluğuna bağlıdır.
- Tax'ların doğru hesaplanması için Airport code yerine city code kullanılmalıdır.
- Amadeus'ta FQP komutuyla görüntülenir.

Pricing a PNR

- Eğer sadece bir ücret tipi uygunsa sistem bir bilet şekli gösterir ve Transitional Stored Ticket (TST) yani bilet maskesi yaratır.

- Eğer sistem birden fazla ücret seçeneği sunarsa yolcuya en uygun ücret tipi seçilir.

11.4. Transitional Stored Ticket (TST)

TST, oluşturulmuş bir PNR'ye bağlı biletlemeye ilgili bütün bilgilerin içinde bulunduğu bir kayıt, bir bilet maskesidir. Bir TST' de segmentler, ücretler, ödeme şekli aynıysa birden fazla yolcu için hazırlanabilir. Ancak dikkat edilmesi gereken en önemli nokta bilet maskesinin yaratıldığı gün için geçerli olmasıdır. Yani bilet maskesi bir kez yaratıldıktan sonra aynı gün içinde biletin kesilmesi gerekir. Aksi takdirde bilet maskesinin yeniden yaratılması gerekecektir.

11.5. Best Buy

- Bir PNR için kullanılabilir en düşük ücreti hesaplamayı sağlar.
- En düşük ücretleri listeler.
- TST'ye kayıt edebilir ya da etmeyebilirsiniz.

11.5. Ücret Yükleme

Ücret yükleme işlemi, daha önce yaratılan bir PNR'de seçilen hava yoluna, uçuş sınıfına ve parkura uygun ücreti sistemden otomatik olarak bulma ve PNR'ye yükleme sürecinden oluşur. Bu süreçte en önemli nokta, yolcu için kısıtlama, değişiklik ve satın alma kuralları en uygun ve makul olan ücretin sistemden bulunmasıdır. Sistemde bulunmayan bir ücret ise, el ile (manuel) olarak PNR'ye yüklenebilir ve bilet maskesi oluşturulabilmektedir.

11.5.1. Otomatik Ücret Yükleme (FX- Fare Transfer)

PNR'ye doğrudan ücret yüklemek ve bilet maskesi (TST) oluşturmak için otomatik ücret yükleme komutları (FX) kullanılır. Amadeus sisteminde kullanılan bu komutları üç ana başlık altında inceleyeceğiz.

- **FXP (Fare Transfer PNR):** Yaratılmış bir PNR'yi seçilen havayolu ve uçuş sınıfına göre ücretlendirme
- **FXA (Fare Transfer Available):** Yaratılmış bir PNR'deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen hava yolu ve tarih için yer olan uçuşlarda uygulanabilir daha ucuz ücretleri görüntüleme
- **FXB (Fare Transfer Best Buy):** Yaratılmış bir PNR'deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen tarih, havayolu ve parkur için sistemde bulunan en ucuz ücreti bularak uçuş sınıfını değiştirme ve ücret yükleme

11.5.2. El ile Ücret Yükleme

Amadeus sisteminde çok sayıda hava yoluna ait, çok sayıda ücret otomatik olarak yüklenebilmektedir. Ancak sisteme yüklenmeyen ücretleri de kullanabilmek için (Promosyon ücretler gibi), el ile (manuel) işlem yapmamız gerekebilir. Bazen de sistemde var olan bir ücret üzerinde değişiklik yapılması gerekebilir. Bu gibi durumlarda sisteme kaydetmek için manuel ücret yükleme komutları kullanılır.

Ücret görüntüleme, yükleme ve bilet maskesini hazırladıktan sonra, artık bileti basmaya hazır hale getirmek için yapılacak son aşamalara geçebiliriz. Acente bilet kesildikten sonra tahsil edeceği servis ücretini (Service Fee) ve toplam ücreti (Grand Total) PNR'ye kaydetmesi gerekir. Bu bilgiler elektronik bilet üzerinde görülecektir. Yolcu toplamda ne kadar ücret ödeyeceğini görebilecektir. Elektronik biletin basılmaya hazır hale gelebilmesi için ödeme şekli ve biletin kesileceği havayolu olmak üzere 2 zorunlu sahanın da doldurulması şarttır.

11.7 Ödeme Şekli (Form Of Payment-FP)

Yolcunun bilet ücretini ne şekilde ödeyeceğini sisteme kaydeden Amadeus giriş komutu FP'dir. Biletin ödenme şekli bilette aşağıdaki kodlarla görülmektedir:

CASH	PEŞİN
CC/	KREDİ KARTI
AX	AMERICAN EXPRESS
VI	VISA INTERNATIONAL
NON-REF	İADESİ MÜMKÜN OLMAYAN
PTA	ÖN ÖDEMELİ BİLET
INV	FATURA
AGT	ACENTE ÖDEMELİ

11.7.1. PTA – Prepaid Ticket Advice (Sponsorlu Bilet Ödeme)

Bilet ücreti, başka bir ülkede başka bir kişi tarafından ödenebilir ve bilet farklı bir ülkede yolcu tarafından teslim alınabilir. Bilet ücretini ödeyen kişi için ücreti ödediğine dair bir belge düzenlenir. Yapılan bu işlemin adı Sponsorlu Bilet Ödeme (PTA- Prepaid Ticket Advice)'dir.

PTA sayesinde bilet, ödemenin yapıldığı yerden başka bir yerde düzenlenebilmektedir. Örneğin Almanya'da yaşayan bir yakınınız sizin için bilet ücretini Almanya'da ödeyebilir ve siz de biletinizi Türkiye'den alabilirsiniz. Bu işlem için sponsorlu bilet ödeme belgesinin düzenlenmesi gerekir. PTA, biletin düzenlenebilmesi için ve acenteye bilet ile ilgili bilgi vermek için oluşturulan bir dokümandır. PTA bir "bildiri" niteliğindedir ve PTA bilet yerine geçmez. Dolayısıyla PTA ile uçuş yapılmaz.

PTA sadece bilet düzenlenmesi için hazırlanan bir evrak değildir. Aşağıdaki ödeme türleri için de PTA düzenlenebilmektedir:

- Ücretler,

- Vergi, harç ve masraflar,
- Fazla bagaj ücretleri
- Yol harcamalarını kapsayacak avans ödemeleri.

11.7.2. MPD – Multi Purpose Document (Sanal Çok Amaçlı Doküman)

Kendisi adına bilet ücreti ödenen yolcunun uçuşunu gerçekleştirebilmesi için, bu belgeye dayanarak düzenlenen Çok Amaçlı Doküman (MPD- Multi Purpose Document) biletinin düzenlenmesi gerekir. Günümüzde kağıt bilet uygulamasına son verildiği ve elektronik bilet kullanıldığı için MPD’ler de artık elektronik olarak hazırlanmaktadır. Elektronik olarak hazırlanan bu doküman Sanal MPD (Virtual MPD) olarak adlandırılmaktadır.

11.8 Biletin Kesileceği Havayolu (Validating Carrier-VC)

Bir bilette birden fazla hava yolu bulunacaksa o biletin düzenlenebilmesi için hava yolları arasında anlaşma olması gerekmektedir. Elektronik biletleme anlaşması olmayan hava yollarının biletleri ayrı ayrı kesilmek durumundadır.

Biletin hangi hava yolu tarafından kesileceği bilgisi ücret yükleme aşamasında belirtilmelidir. Bu şekilde herhangi bir ihlal durumu önlenmiş olacaktır. Bulunduğu ülkeye bağlı olarak her acentenin her hava yolu için bilet kesme yetkisi olmayabilir. FX girişleri ile biletin kesileceği hava yolu belirtilerek bu tür yetki sorunları ortadan kalkacaktır. Ayrıca FX girişleri ile ücret yüklenirken, VC (Validating Carrier) tercihi yapıldığında bu bilgi otomatik olarak bilet maskesine yansımaktadır. Amadeus sisteminde yapılan düzenlemelerle biletin kesileceği hava yolu otomatik olarak kontrol edilip, sistem tarafından bilet maskesine yansıtılmaktadır.

11.9 Bilet Basma ve Görüntüleme

Tüm zorunlu alanlar doldurulduktan sonra, artık bilet basılmaya hazır hale gelmiştir. Herhangi bir hata ya da olmadığından emin olmak için biletin basılmaya hazır olup olmadığını kontrol edebiliriz. Sistem bize eksik bırakılan yerlerin doldurulması için uyarılar verecektir.

11.10 Acente Hizmet Bedeli (Service Fee)

Acenteler ve hava yolları kestikleri bilet ücreti üzerinden önceden belirlenmiş hizmet bedeli tahsil etmektedirler. Servis ücreti/hizmet bedeli rezervasyon yapılırken verilen hizmetin karşılığı olarak alınan bir ücrettir. Biletleme hizmeti hangi kanal aracılığı ile veriliyorsa (online, mobil, çağrı merkezi, satış ofisleri) buna göre belirlenen hizmet bedeli bilet satış anında tahsil edilmektedir. Hava yolundan kaynaklı bir durum nedeniyle (iptal, gecikme) yolcu bilet iadesini isterse hizmet bedeli iadesi yapılır. Bunu dışındaki durumlarda rezervasyon ve biletleme hizmetinin bedeli olduğundan iadesi yapılmaz.

Bölüm Özeti

Ücret görüntülemek için kullanılan komutlar temelde kalkış (origin) ve varış (destination) noktalarını dikkate alan girişlerdir. Amadeus sistemi, ücret görüntülemeye aradaki duraklama ve transfer noktalarını dikkate almaz. Önemli olan yola ilk çıkılan yer ile dönüş yolculuğunun başladığı yerdir. Ara noktalar ve bunlar ile ilgili ücretlendirmeler ya da düzenlemeler için ücretlerin (fare basis code) notlarına (yani kurallarına) ayrı ayrı bakmak gerekir.

Fare Base kodunun belirlenmesindeki etkenler:

- Ücretin tipi
- Yolcu kategorisi
- Class
- Minimum-maksimum kalış süresi
- Rezervasyon hakkı
- Sezon
- Seyahat edilecek gün

Yolcuya sadece ücret bilgisi vermek için informative pricing kullanılır. PNR yaratmadan; rezervasyon yapmadan yolcuyu fiyat konusunda bilgilendirme amaçlı kullanılır. Amadeus girişi FQP’dir.

Bir PNR ücretlendirilirken sistem önce bir maske oluştur (TST Transitional Stored Ticket). Eğer sadece bir ücret tipi uygunsa sistem bir bilet şekli (TST) yaratır. Eğer sistem birden fazla ücret seçeneği sunarsa yolcuya en uygun ücret tipi seçilir. TST yaratıldığı gün için geçerlidir ve bilet aynı gün kesilmek zorundadır.

PNR’ye doğrudan ücret yüklemek ve bilet maskesi (TST) oluşturmak için otomatik ücret yükleme komutları (FX) kullanılır. Amadeus sisteminde kullanılan bu komutları üç ana başlık altında inceleyeceğiz. **FXP (Fare Transfer PNR):** Yaratılmış bir PNR’yi seçilen havayolu ve uçuş sınıfına göre ücretlendirme, **FXA (Fare Transfer Available)** Yaratılmış bir PNR’deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen hava yolu ve tarih için yer olan uçuşlarda uygulanabilir daha ucuz ücretleri görüntüleme **FXB (Fare Transfer Best Buy):** Yaratılmış bir PNR’deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen tarih, havayolu ve parkur için sistemde bulunan en ucuz ücreti bularak uçuş sınıfını değiştirme ve ücret yükleme

Form of Payment; yolcunun bilet ücretini ne şekilde ödeyeceğini gösterir. Amadeus giriş komutu FP’dir.

PTA Prepaid Ticket Advice (Sponsorlu Bilet Ödeme), bilet ücretinin, başka bir ülkede başka bir kişi tarafından ödenmesi ve bileti farklı bir ülkede yolcu tarafından teslim alınması için yapılan işlemdir.

MPD (MPD- Multi Purpose Document) Çok Amaçlı Doküman, kendisi adına bilet ücreti ödenen yolcunun uçuşunu gerçekleştirebilmesi için düzenlenmesi gereken dokümandır.

Servis ücreti/hizmet bedeli, rezervasyon yapılırken verilen hizmetin karşılığı olarak bilet satışı esnasında alınan bir ücrettir. Hava yolundan kaynaklanmayan bir sebep iadesi istenen biletin hizmet bedeli iadesi yapılmaz.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

Dr. Güntekin Şimşek- Amadeus Temel Giriş Komutları & Fiyatlama Girişleri

<https://www.youtube.com/watch?v=90Bqg5qa0iI>

<https://www.youtube.com/watch?v=90Bqg5qa0iI>

<https://servicehub.amadeus.com/documents/3018603/0/tst1+%284%29.png/44013d92-29f6-2776-c2f3-8e7fe9c85255?t=1638180411352&imagePreview=1>

<https://www.youtube.com/watch?v=Q2ABBxki6AA>

<https://www.youtube.com/watch?v=NAKuybrbzm8>

Ünite Soruları

Soru-1 :

Aşağıdakilerden hangisi FXP (Fare Transfer PNR) ücret yükleme şeklini açıklar?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) PNR'yi seçilen havayolu ve uçuş sınıfından daha yüksek ücretlendirme
- (B) PNR'deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen tarih için ücretlendirme
- (C) PNR'deki uçuş sınıflarını dikkate almadan, seçilen uçuş sınıfını değiştirme
- (D) PNR'deki havayolu için yer olan uçuşlarda uygulanabilir daha ucuz ücretlendirme
- (E) PNR'yi seçilen havayolu ve uçuş sınıfına göre ücretlendirme

Cevap-1 :

PNR'yi seçilen havayolu ve uçuş sınıfına göre ücretlendirme

Soru-2 :

Aşağıdakilerden hangisi ücret yükleme yöntemlerinden biri değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) FXP (Fare Transfer PNR)
- (B) FXA (Fare Transfer Available)
- (C) FXV (Fare Transfer Value)
- (D) FXB (Fare Transfer Best Buy)
- (E) El ile yükleme (Manuel)

Cevap-2 :

FXV (Fare Transfer Value)

Soru-3 :

Yukarıda yer alan otomatik ücretlendirme yöntemi aşağıdakilerden hangisini tanımlamıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Fare Transfer Available
- (B) Fare Transfer Value
- (C) Fare Transfer Best Buy
- (D) Fare Transfer PNR
- (E) Fare Transfer Day

Cevap-3 :Fare Transfer Available

Soru-4 :

FQD komutuyla görüntülenen Fare Basis içindeki RF aşağıdakilerden hangisini ifade etmektedir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Non-refundable, no changes
- (B) Restricted refund (against fee), changes (against fee)
- (C) Restricted refund (against fee), free changes
- (D) Free refund, Free changes
- (E) Non-refundable, changes (against fee)

Cevap-4 :Restricted refund (against fee), free changes

Soru-5 :

.....rezervasyon yapmadan yolcuyu fiyat konusunda bilgilendirme amaçlı kullanılan yöntem hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Informative Pricing
- (B) Formative Pricing
- (C) Transitional Stored Ticket
- (D) Best Buy
- (E) Refund price

Cevap-5 :Informative Pricing

Soru-6 :

“Oluşturulmuş bir rezervasyona bağlı biletlemeye ilgili bütün bilgilerin içinde bulunduğu bir kayıttır, bilet maskesidir.”

Yukarıdaki tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) PNR
- (B) TST
- (C) FXT
- (D) FQD
- (E) Best Buy

Cevap-6 :TST

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi biletteki ödeme şeklini (FP) belirtmez?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) CC
- (B) CASH
- (C) PTA
- (D) AA
- (E) AGT

Cevap-7 :

AA

Soru-8 :

Acentelerin kestikleri bilet ücreti üzerinden aldıkları, önceden belirlenmiş olan hizmet bedeline ne denir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Service fee

(B) Payment

(C) Ticket Fee

(D) Ticket Fare

(E) Fare Basis

Cevap-8 :

Service fee

Soru-9 :

Aşağıdaki ifadenin açıklamasını boşluğa yazınız.

Biletin Kesileceği Havayolu:

Validating Carrier

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki ifadenin açıklamasını boşluğa yazınız.

FQD görüntülendiğinde harfi ücretin geçerli olduğu sınıfı gösterir.

B (Booking Class)

(Klasik)

12. BİLETLEME İŞLEMLERİ - 3

Giriş

Önceki bölümde biletin kesilebilmesi için önce bir PNR yaratılması gerektiğini, daha sonra otomatik ücret yükleme komutları ile (FXP, FXA, FXB), PNR'ye ücret yüklenip bilet maskesi (TST) oluşturulduğunu gördük. Ödeme şekli ve bileti düzenleyen hava yolu (bileti acente kesiyorsa) kaydedildikten sonra biletin basılmaya hazır hale geldiğini öğrendik. Bu bölümde ise basılan bir biletle yapılabilecek değişikliklerden yani reissue, revalidate, refund gibi kavramlardan bahsedeceğiz. Ayrıca bilet satışta sık sık kullanılan evraklar ve evraklara ilişkin görseller bölüm içerisinde işlenecektir.

12.1 Bilet Üzerindeki Değişiklikler

Bilet kesildikten sonra çeşitli sebeplerle değişiklikler yapılmak durumunda kalınabilir. Bu değişiklikler sınıf değişiklikleri, tarih değişiklikleri, rota değişiklikleri veya iade gibi değişikliklerdir.

1. Revalidation (Yeniden onaylama)
2. Reissue / Rerouting (Yeniden basma)
3. Refund (İade)

12.1.1 Revalidation

Elektronik bilet kesildikten sonra bilet ücretini etkilemeyen değişiklikler “revalidation” işlemleri olarak adlandırılır. Bu değişiklikler uçuş numarası, uçuş sınıfı, tarihi, saati ya da aynı şehirde başka bir havalimanı gibi değişikliklerdir. Bazı hava yolları bu tür işlemleri de biletin yeniden basılması (reissue) kapsamında değerlendirmektedir. Burada yapılması gereken hava yollarının elektronik bilet işlemleri ile ilgili kurallarını kontrol edip uygun işlemi seçmektir. Geçmişte, kağıt biletler üzerine yapıştırılan etiket (sticker) yoluyla yapılan revalidation işlemi, artık sistem üzerinden yapıp kaydedilebilmektedir.

12.1.2. Reissue

Bilet düzenlendikten sonra yapılan herhangi bir değişiklik nedeniyle bilet ücreti de değişiyorsa, eski bileti üzerinden yeni bir bilet kesilmesi işlemine “reissue” adı verilir. Bazı durumlarda, hava yolları ücret değişikliği olmasa da her türlü değişiklik işleminin reissue yapılmasını isteyebilmektedir. Orijinal biletin statü koduna, biletin başka bir elektronik veya kağıt bilete dönüştüğünü ve başka hiçbir işleme açık olmadığını belirten EXCH (EXCHANGE) girilir. 2 tür reissue yapılmaktadır: Voluntary reissue ve involuntary reissue...

Voluntary Reissue

Yolcular bazı durumlarda bilet düzenlendikten veya seyahat başladıktan sonra tarih ya da uçuş parkurunda kendi istekleriyle değişiklik talep edebilirler. Bu gibi durumlarda, ücret notuna yani biletin fare basis'ine bakmamız gerekir. Ücret notunda, minimum stay, maksimum stay ve rerouting-reissue'ya izin verilip verilmediğini kontrol ederiz.

Involuntary Reissue

Çeşitli sebeplerden dolayı (gecikme, iptal gibi...) yolcudan herhangi bir ücret talep edilmeden yapılan değişikliktir. Bu gibi durumlarda yapılan değişikliklerde bilet kısıtlamaları kontrol edilmez.

Reissue işleminin yapılabileceği durumlar:

- Ceza karşılığında yapılan uçuş değişikliğinde, ceza ücretini tahsil etmek için,
- Ücret farkı alınması gereken sınıf ya da parkur değişikliğinde, bu fark ücretini tahsil edebilmek için,
- Hem ceza hem de ücret farkı alınması gerektiğinde bu işlemlerin ücretini tahsil edebilmek için,
- Sınıf, parkur ya da tarih değişikliğinde ücret alınması gerekmesi de revalidation işlemi yapılamayan bir hava yolu ise sadece uçuş değişikliğini bilete yansıtılabilmek için.

Reissue işlemi yapılırken dikkat edilmesi gereken noktalar:

- Reissue işlemi yapılacak uçuşların, bilet üzerindeki statü kodlarının “O” yani Open (açık) olarak görünmesi şarttır. Bilet kupon statüsünde “O” dışında başka bir statü kodu yazıyorsa o biletle herhangi bir değişiklik yapılamaz. Örneğin biletin statü kodu “C” olarak değişmişse check-in işlemi yapılmış demektir. Bu durumda hava yolu aranarak yolcunun uçuştan offload edilmesi yani check-in işleminin iptal edilmesi gerekir. Bu şekilde kupon statüsü yeniden “O” olarak değişecek ve reissue işlemi yapılabilecektir.
- Bilet maskesi üzerinde uçulacak tüm uçuşların yer aldığından emin olunmalıdır.
- Reissue işlemi bilet basıldıktan sonra iptal edilemeyeceğinden, ücretlerle ilgili tüm kontrollerin yapılması gerekir. Re-issue işlemi karmaşık bir işlemdir. Yanlış yapıldığında ancak hava yolunun onayı ile iptali edilebilmektedir. Dolayısıyla acenteye ciddi yükler getirebilir.
- Reissue edilen bir biletin iadesi mümkün olmadığından, bilet komutu gönderilmeden dikkatli olunması ve yukarıda sıralanan kontrollerin mutlaka yapılması gerekir.

Bir biletin reissue yapılabilmesi için gerekli şartlar:

- Bilet tarihi geçerli olmalıdır.
- Kullanılmamış bir kupon olmalıdır.
- Son uçuş kuponları iç hat uçuş kuponları ise uluslararası uçuşa reissue yapılamaz.

- Herhangi bir kısıtlaması olup olmadığı kontrol edilmelidir. (Özel ya da indirimli biletler Rerouting veya Reissue'ya izin vermeyebilir.)
- Kullanılmayacak confirmed ve requested rezervasyon varsa iptal edilmelidir.

TKT-2202360201261 RCI- 1A LOC-3Z5996
 OD-IST LIS SI- FCMI-4 POI-IST DOI-30OCT15 IOI-88490356
 1. TEST/TEST DR ADT SI
 1 OIST LH1299 W 30OCT1455 OK WNC26B0D A 30OCT1PC
 2 OFRA LH114 W 30OCT1715 OK WNC26B0D A 30OCT1PC
 3 OMUC LH 1792 W 30OCT2000 OK WNC26B0D A 30OCT1PC
 LIS
 FARE R EUR 107.00
 TOTALTAX TRY 0.00
 TAXES PD
 TOTAL TRY NO ADC
 /FC I-30OCT15LIS LHX/MUC LH IST37.77 LH X/MUC LH LIS79.37NUC117.
 14END ROE0.913391
 FE INVOL REROUTE DUE TO NOOP LH1771/30OCT15
 FO 220-2359879432LISO4APR15/64493170/220-2359879432
 FP O/CCCA
 FOR TAX/FEE DETAILS USE TWD/TAX

Involuntary değişiklik yapılmış bir bilet

12.1.3 Refund

Refund, bilet ücretinin iadesi işlemidir. Yolcular bazen yolculuğa başlamadan önce veya başladıktan sonra ya da yolculuğun herhangi bir aşamasında uçmaktak vazgeçebilir ve bilet ücretinin iadesini isteyebilirler. Her hava yolunun, bilet ücretinin ya da uçuş sınıfının iade koşulları farklıdır. İadenin yapılabilmesi, biletin düzenlendiği ücretin notlarındaki (fare basis) cezalar (penalties) durumuna göre değişir. Bu nedenle ücret kuralları mutlaka kontrol edilmelidir.

Bazı durumlarda, ücretin iadesi mümkün olmaz. Örneğin iade edilebilecek sürenin geçmiş olması durumunda ücretin iadesi yapılmaz, sadece yolcunun peşin olarak ödediği vergiler iade edilebilir. İşte bu farklı durumlar için yapılacak işlemler de farklılık gösterecektir.

İade (Refund) işleminde sırasıyla yapılacaktır:

Bir örnekle hangi işlemlerin yapılacağını açıklayalım. Kahire (CAI) aktarmalı, İstanbul (IST)'dan Johannesburg (JNB)'a gidiş ve yine Kahire (CAI) aktarmalı Johannesburg (JNB)'dan İstanbul (IST)'a dönüş bileti olan yolcumuz yolculuk başlamadan bilet satış ofisine başvurarak yolculuktan vazgeçtiğini ve biletin iadesini istediğini söylemiştir.

TKT-235 6432132116	RCI - 1A	LOC-G6MYL5
OD-ISTIST	POI-IST	DOI-11JUL09
AYDIN/AYSE MS		IOI-88000653
1 OIST TK 1142 H 22JUL 2310 OK YPXIF3M		22JUL 22JUL 20K
2 XCAI MS 839 K 23JUL 0240 OK YPXIF3M		23JUL 23JUL 20K
3 OJNB MS 840 K 10SEP 2145 OK YPXIF3M		10SEP 10SEP 20K
4 XCAI TK 8703 H 11SEP 1210 OK YPXIF3M		11SEP 11SEP 20K
IST		
NONREF/PEX VOLUNTARY CHANGES RESTRICTED		
FARE EUR 1467.00		
EQUIV TRY 3086.00		
TAX TRY 22.31TR		
TAX TRY 2.98EQ		
TAX TRY 241.40XT		
TOTAL TRY 3352.69		
FC IST TK X/CAI MS JNB M1029.67MS X/CAI TK IST M1029.67NUC2059.34		
END ROE0.712358XT22.66WC29.46ZA189.28YR		
FP CASH		

İade İşlemi İçin Başvuran Yolcunun Elektronik Bilet Örneği

- Öncelikle biletin iade koşulları kontrol edilmelidir. Bunun için ücretin fare basisi olan YPXIF3M ücret notundaki (Y026) iade koşullarının yer aldığı cezalar kısmına bakılır.
- Sonra yolcunun yukarıdaki elektronik bilet örneğinde, biletin düzenlendiği tarih, yolculuğun başlayacağı tarih, biletin fare basis'i, statü durumu (burada O-open for use yani biletin her türlü işleme açık olduğu) gibi kısımlar kontrol edilir.

IST
 X/CAI
 JNB -- ½ YPX
 X/CAI
 IST

• Örnek biletimizin kuralı aşağıdaki şekildedir:

IST- JNB → Fare basis: **YPXIF3M** → Y026

Bu fare basis kuralı kontrol edildiğinde yazan kural aşağıdaki gibidir:

CEZALAR (PENALTIES)

A) 1) İptaller (Cancellation);

a) Hareketten önce: İade ücreti EUR 100

4. Yolcumuzun bileti alırken ödediği 1467.00 EUR'dan, penalty yani iade cezası olan 100 EUR düşülür.

Local Ücret: 1467.00 EUR

Penalty: 100.00 EUR

İade edilecek ücret: 1467.00 – 100.00 = **1367.00 EUR**

5. Ceza ücreti düşüldükten sonra kalan kısım (1367.00 EUR) yani iade edilecek kısım, biletin düzenlendiği tarihteki banka satış kurundan Türk Lirasına çevrilir.

Örnek biletin düzenlendiği tarih DOI- Date of Issue 11 JUL 09

11JUL09 tarihinde 1EUR = 2.1031 TRY

EFP (Equivilent Fair Paid) = 1367.00 EUR x 2.1031 TRY = **2875.00 TRY**

6. İade edilecek vergiler hesaplanır. Vergiler, bilete TAX olarak görülmektedir. Ayrıca vergi çeşidi ikili kodlarla belirtilmiştir. Örneğimizde biletin ücreti Türk Lirası (TRY) olarak görülmektedir. TAX TRY kısmındaki vergiler toplanarak toplam vergi hesaplanır.

TAX TRY 22.31 TR

TAX TRY 2.98 EQ

TAX TRY 241.40 XT (22.66 WC + 29.46 ZA + 189.28 YR)

Yukarıdaki vergiler toplandığında **266.69 TRY** tutarında vergi iadesi yapılacaktır.

7. İade edilecek ücret ile vergiler toplanarak iade edilecek toplam tutar hesaplanır.

2875.00 + 266.69XT = **3141.69TRY**

8. Son olarak aşağıdaki bilet düzenlenir. İade işleminden sonra biletin statü kodu (R-Refunded) olarak değişecektir. Bu, elektronik bilet kuponunun iadeye alındığını göstermektedir.

TKT-235 6432132116	RCI - 1A	LOC-G6MYL5
OD-ISTIST	POI-IST	DOI-11JUL09
		IOI-88000653
AYDIN/AYŞE MS		
1 OIST TK 1142 H 22JUL 2310 OK YPXIF3M	(R)	22JUL 22JUL 20K
2 XCAI MS 839 K 23JUL 0240 OK YPXIF3M	(R)	23JUL 23JUL 20K
3 OJNB MS 840 K 10SEP 2145 OK YPXIF3M	(R)	10SEP 10SEP 20K
4 XCAI TK 8703 H 11SEP 1210 OK YPXIF3M	(R)	11SEP 11SEP 20K
IST		
NONREF/PEX VOLUNTARY CHANGES RESTRICTED		
FARE EUR 1467.00		
EQUIV TRY 3086.00		
TAX TRY 22.31TR		
TAX TRY 2.98EQ		
TAX TRY 241.40XT		
TOTAL TRY 3352.69		
FC IST TK X/CAI MS JNB M1029.67MS X/CAI TK IST M1029.67NUC2059.34		
END ROE0.712358XT22.66WC29.46ZA189.28YR		
FP CASH		

İade İşlemi Sonrası Elektronik Bilet Örneği

12.1.4 Coupon Status

O → Open

A → Airport Control

C → Check In

E → Exchanged / Reissued

F → Flown / Used

G → Exchanged FIM

I → Irregular operations

N → Notification

P → E bilet kağıt bilete dönüştürüldüyse

R → Refunded

S → Suspended

T → Satış yapıp bilet kağıt olarak basıldıysa

U → Unavailable

- → Void (Validating carrier tarafından iptali)

X → Print exchange (Taşıyıcının orijinal fare ve kurallarını etkilemeden yeni bir bilet numarasıyla yeni bir bilet basması)

Y → Refund Taxes / Fees changes only

Z → Closed

Aşağıdaki işlemler için coupon status open (O) olmalıdır:

- Exchange
- Reissue
- Void
- Refund

12.2 Bilet Satışta Kullanılan Evraklar

■ Paper Ticket (Manual)

● MCO- Miscellaneous Charces Order

EMD- Electronic Miscellaneous Document

■ Compansation Voucher

● Excess Baggage Ticket (Manual)

■ FIM- Flight Interruption Manifest

● Meal Voucher

■ Hotel and Taxi Voucher

12.2.1 Paper Ticket

The image shows a paper ticket form for ABC Airlines. The form is divided into several sections:

- Header:** ABC AIRLINES, Issued by, Subject to conditions of contract, Passenger Ticket and Baggage Check.
- Flight Details:** Origin/Destination, Airline code, Date and place of issue.
- Passenger Information:** Name, Age, Sex, Nationality, Date of birth, Date of issue, Agent's name and code.
- Payment Information:** Amount, Currency, Date, Status, Fare basis.
- Barcode:** A barcode at the bottom with the number 220 4435907361 4.

Kağıt Bilet

12.2.2 MCO -EMD

MCO- Miscellaneous Charces Order EMD- Electronic Miscellaneous Document

- MCO bilet satış tarafından verilen hizmet karşılığında düzenlenen manuel evraktır. Verilen hizmet türü, alınan ücret, ödeme şekli gibi bilgiler yer alır.
- EMD, bilet satış tarafından verilen hizmetlerin karşılığında düzenlenen MCO'nun yerine geçen elektronik dokümandır.
- Bu belgeler düzenlendiği tarihten itibaren 1 yıl geçerlidir.
- Ücret 750\$' dan fazla olamaz.

MCO/EMD aşağıdaki hizmetler karşılığında düzenlenir:

- Air Transportation,
- Downgrade payment,
- Excess Baggage,
- Class Differential,
- Hotel Accommodation,
- DBC/VDB,
- Refund
- Ulaşım ücreti,
- PTA,
- Oksijen ambulans,özel ekipmanlar

ABC AIRLINES		Issued by ABC Airlines		Valid if mutilated or altered Valid only when from date of issue		Miscellaneous charges order		Back exchange rate		Date and place of issue		04
Name of passenger		Subject to terms and conditions on back of passenger coupon		Audit coupon		Over miscellaneous		Equivalent amount paid				This document is not valid and will not be used for any other purpose except for the purpose of the original document.
Type of service for which issued								Tax on MCO				
Value for the coupon		Amount in letters		Currency		Amount in figures		Other charges				
1												
Issuance date								Total		Agent		
Reference								Related in connection with				
								Endorsements/Restrictions (Carbons)				
								Form of payment				
								Related in exchange for				
Original issue	Agent	Form	Serial number	Place	Date	Agent's number code						
							0 220 4019481903 3 0					

MCO - Miscellaneous Charces Order

MISCELLANEOUS DOCUMENT - FULL DISPLAY			
000 8949651610	***** /XB	ATLFTO	0066
EXP DATE 20MAY16			
BLACK/JOE MR			US 20MAY15
CPN TYPE	STATUS	ORG ISSUE DATE	
1 EMD	OPEN	20MAY15	
ISSUEDE FOR DBC - DENIED BOARDING COMPENSATION			
XB 1766L20MAY15FLL ATL -VOL			
TOTAL USD 200.00			
ENDORSEMENT RESTRICTIONS			
AGENT ID XX/LB			
NON-REFUNDABLE VALID ONLY ON ABC AIR CONNECTION			
VALID FOR PURCHASE OF AIR TRANSPORTATION ANYWHERE WITHIN			
ABC CONNEX SYSTEM			
ISSUED IN CONNECTION WITH			

EMD- Elektronik Miscellaneous Document

12.2.3. Compansation Voucher

Bu belge aşağıdaki durumlarda düzenlenir:

- DBC (Denied Boarding Copensation)
- VDB (Voluntary Denied Boarding)
- Downgrade
- Cancellation

Overbook bir uçuşta, check in işlemleri için vaktinde gelen fakat uçuşa kabul edilmeyen yolcular gönülsüz olarak (DBC) ya da gönüllü olarak (VDB) uçuşa alınmadığında yolcuya belli bir miktar tazminat ödenir ve en uygun bir sonraki uçuşa bileti ücretsiz değiştirilir. Tazminat miktarı, yeni uçuşun varışının orjinal uçuşuna göre ne kadar geç olduğuna göre ve uçuşun uzunluğuna göre değişir.

Yine overbook bir uçuşta, business sınıfında bileti olup, yer kalmadığından kendi sınıfında uçamayan, bir alt sınıfta seyahat etmek zorunda kalan yolculara da belli bir tazminat verilir (Downgrade). Bu durumda da bu belge düzenlenir. Tazminat, nakit olarak verileceği gibi yolcunun daha sonra kullanabileceği bir kupon ya da bir bilet şeklinde de verilebilir.

12.2.4 Excess Baggage Ticket (Manuel)

Sistemdeki bir arıza nedeniyle basılamayan fazla bagaj ücreti faturasını bu evrak manual doldurularak yolcuya verilir.

Passenger ticket number(s)		Excess baggage ticket		Audit coupon		Date and place of issue	
In compliance with exchange for		☐ Billing equipment ☐ Billing equipment ☐ Fuel ☐ New good for carriage of excess baggage		☐ Excess baggage ☐			
Excess weight (kg)		Excess capacity/Overload		Remarks			
Rate per kg or piece		Carrier		From			
Charge		Carrier		To			
Tax/Fee/Charge		Carrier		To			
Total		Carrier		To			
Form of payment		To					
				ABC AIRLINES		Subject to conditions of contract of passenger ticket and baggage check	
				Con Airline code Form and serial number Ck 220 4540889835 6			

Excess Baggage Ticket (Manual)

12.2.5 FIM (Flight Interruption Manifest)

Sadece zorunlu durumlarda kullanılan ve bilet yerine geçen bir evraktır. Yolcunun son varış noktasına kadar ya da seyahatinin ara noktasına kadar gidebilmesini sağlar. Kağıt bilet şeklindedir, uçuş kuponları yolcuya verilir, bir kopyası bilet satışta kalır. Bir FIM' de en fazla 4 kişi bulunabilir. Bilet sahibinin seyahati, isteği dışında kesintiye uğradığında ve yeniden bilet düzenlenmesi için yeterli vakit olmadığında FIM düzenlenebilir.

Aşağıdaki durumlarda FIM düzenlenir.

- Sefer iptali
- Havayolu şirketinden kaynaklı gecikmeler
- Overbook
- Divert (Planda olmayan bir noktaya indirilmeleri)
- Bağlantının kaçırılması
- Yeni bilet düzenlenmesi için vakit yoksa vb.

Flight Interruption Manifest (Passenger)									
The receiving carrier agrees to transport the listed passengers (irrespective of class, service or routing) at no additional charge to the forwarding carrier (IATA Resolution 735d). Billing and settlement of the coupons listed shall be in accordance with the provisions of the IATA Revenue Accounting Manual (RACM).									
DIVERSION BY		Airline		Reason for issuance:		For accounting purposes only:			
Issued on behalf of the following carrier				☐ OVSLD ☐ MSCNX ☐ CANX ☐ DLYD					
Rerouted from: (Forwarding operating carrier)		Original flight Coupon		Rerouted to first sector:		Rerouted to second sector:			
Airline		Flight		Date		1st Receiving Carrier		2nd Receiving Carrier	
removed at						Airline		Flight	
						Date		from to	
No. Name of Passenger(s)		Ticket Number		Ex:		Fare Basis		Cabin Class	
		Con. Airline Code		Form and Serial Number		Ck. ET Po-Va		1st flight 2nd flight	
1									
2									
3									
4									
Total number of passengers		2		220 4501 891 914 3					
Validator and name of issuing agent				If rerouted to one carrier only, cross out 2nd receiving carrier box and destroy white and one yellow copy					
						Distribution of FIM copies:			
						White - to receiving carrier(s) Yellow plus listed coupons - to Revenue Accounting of forwarding operating carrier Pink - to issuing office file			

FIM - Flight Interruption Manifest

12.2.6 Meal Voucher

- Meal Voucher uçuşlarda yaşanan uzun süreli gecikmeler nedeniyle yolcuya verilecek olan yiyecek içecek kuponudur.
- Yolcu havayolunun anlaşmalı olduğu havaalanı kafeteryalarında ya da restoranlarında bu kuponu kullanabilir.
- Meal voucher ücreti bilet sınıfına göre havayolu tarafından belirlenir.

VOUCHER

ABC AIRLINES

☐ Drink Getränk Boisson Bevanda	☐ Breakfast or snack Frühstück oder Snack Petit-déjeuner ou snack Prima colazione o snack	☐ Lunch or dinner Mittag- oder Abendessen Déjeuner ou diner Pranzo o cena
Currency / Amount:	Currency / Amount:	Currency / Amount:
☐ FIRST ☐ BUSINESS ☐ ECONOMY		
☐ Misconnection	ARR Flight:	DEP Flight:
☐ Delay	Flight:	
☐ Cancellation	Flight:	
☐ Others	Flight:	
Reason:		
Date, Place of issue and agent's reference (validator)		
For accounting purpose: Amount (insert in cash register or attach cash slip here - no cash refund)		

Meal Voucher

12.2.7 Hotel And Taxi Voucher

Hava yolları iptal veya uzun süreli gecikmeli uçuşlarda, aynı gün gideceği yere başka bir uçuşla da olsa ulaştıramadığı yolcularını mağdur etmemek için, anlaşmalı olduğu otellerde misafir eder. Bu durumda düzenlenen evraktır.

ABC AIRLINES Hotel-Gutschein Overnight Expenses Voucher		982667 Date and place of issue
Wir haben für Sie eine Übernachtung gebucht im Hotel Adresse/Address Von Date in: Bis Date out:	We reserved for you a hotel accommodation at the Hotel Adresse/Address Von Date in: Bis Date out:	Name des Fluggastes Name of passenger No. of passengers Flugschein-Nummer Ticket No. Unregelmäßiger oder Incoming-Flug* Irregular or incoming flight* Flug-Nr. Flight No. Datum Date Klasse Class Sondervermerke Special Information
Bitte geben Sie diesen Gutschein dem Hotelpersonal an der Rezeption. Please hand this voucher to the hotel staff at the reception. Zimmer/Accommodation Einzel/Single Doppel/Double Dreibett/Triple Frühstück/Breakfast Mittagessen/Lunch Abendessen/Dinner	Day or Night Yes, number ____ No Yes, number ____ No Yes, number ____ No Yes, number ____ No Yes, number ____ No Yes, number ____ No	Irregularity or Transit or Redebit to issuing office Hinweis für den Leistungsträger Notice for honouring company Dieser Gutschein gilt nur für die angezeigte Leistung. Sonstige Leistungen (Telefon, Reinigung, Getränke außerhalb der Mahlzeiten) sind dem Fluggast zu berechnen. Leistungen sind innerhalb von 1 Monat nach Leistungserbringung unter Vorlage dieses Gutscheins zu berechnen. This voucher is only valid for the service indicated. Extra services (phone, laundry, drinks served before or after meals) are chargeable to passenger. It will be honoured for payment within 1 month after the date on which the service has been rendered. For issuing office

Hotel Voucher

12.2.8 Passenger Rights

Yolcuların, uçuş iptallerinde, gecikmelerde veya geçerli bir rezervasyonu olduğu halde uçuşa kabul edilmemesi (overbooking) gibi durumlarda bazı haklara sahiptir. Aksayan uçuşu yapan hava yolu şirketi bu hakları yolcuya bildirmelidir. Bilet satış görevlisi, bilgilendirme amacıyla yolcu haklarını yazan bir dokümanı veya bu broşürü, gecikme ve iptallerde yolculara vermelidir.

Bölüm Özeti

Bilet üzerinde yapılan değişiklikler: Revalidation, Reissue, Refund

Revalidation: Elektronik bilet kesildikten sonra bilet ücretini etkilemeyen değişiklikler “revalidation” işlemleri olarak adlandırılır. Uçuş numarası, uçuş sınıfı, tarih, saat ya da aynı şehirde başka bir havaalanı gibi bilet ücretini etkilemeyen değişikliklerdir.

Reissue: Bilet düzenlendikten sonra yapılan herhangi bir değişiklik nedeniyle bilet ücreti de değişiyorsa, eski bileti üzerinden yeni bir bilet kesilmesi işlemine “reissue” adı verilir. Bazı durumlarda, hava yolları ücret değişikliği olmasa da her türlü değişiklik işleminin reissue yapılmasını isteyebilmektedir. Orijinal biletin statü koduna, biletin başka bir elektronik veya kâğıt bilete dönüştüğünü ve başka hiçbir işleme açık olmadığını belirten EXCH (EXCHANGE) girilir. 2 tür reissue yapılmaktadır: Voluntary reissue ve involuntary reissue...

Voluntary Reissue: Yolcular bazı durumlarda bilet düzenlendikten veya seyahat başladıktan sonra tarih ya da uçuş parkurunda kendi istekleriyle değişiklik talep edebilirler. Bu gibi durumlarda, ücret notuna yani biletin fare basis'ine bakmamız gerekir. Ücret notunda, minimum stay, maksimum stay ve rerouting-

reissue'ya izin verilip verilmediğini kontrol ederiz.

Involuntary Reissue: Çeşitli sebeplerden dolayı (gecikme, iptal gibi...) yolcudan herhangi bir ücret talep edilmeden yapılan değişikliktir. Bu gibi durumlarda yapılan değişikliklerde bilet kısıtlamaları kontrol edilmez.

Reissue işleminin yapılabileceği durumlar:

- Ceza karşılığında yapılan uçuş değişikliğinde, ceza ücretini tahsil etmek,
- Ücret farkı alınması gereken sınıf / parkur değişikliğinde, bu fark ücretini tahsil edebilmek,
- Hem ceza hem de ücret farkı alınması gerektiğinde bu işlemlerin ücretini tahsil edebilmek,
- Sınıf, parkur ya da tarih değişikliğinde ücret alınması gerekmesi de revalidation işlemi yapılamayan bir hava yolu ise sadece uçuş değişikliğini bilete yansıtabilmek için.

Refund; bilet ücretinin iadesi işlemidir. İadenin yapılabilmesi, biletin kesildiği ücretin notlarındaki (fare basis) cezalar (penalties) durumuna göre değişir. Bu nedenle ücret kurallarının mutlaka kontrol edilmesi gerekir.

Biletteki kupon statüsü örnekleri: O (Open), A (Airport Control), C (Check In), E (Exchanged / Reissued), F (Flown / Used), R (Refunded), V (Void-Validating carrier tarafından iptali), Coupon status open (O) olması gereken işlemler: Exchange, reissue, void, refund

Bilet satışta kullanılan evraklar: Paper Ticket (Manual), MCO- Miscellaneous Charges Order

EMD- Electronic Miscellaneous Document, Compansation Voucher, Excess Baggage Ticket (Manual), FIM- Flight Interruption Manifest, Meal Voucher, Hotel and Taxi Voucher

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

https://www.youtube.com/watch?v=dzT_ezAysQ

https://servicehub.amadeus.com/c/portal/view-solution/879101/tr_TR/amadeus-electronic-ticketing-e-bilet-kayd-durum-kodlar-

Ünite Soruları

Soru-1 :

- Exchange
- Reissue
- Void

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri status open olmalıdır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Yalnız I
- (B) Yalnız II
- (C) I ve II
- (D) II ve III
- (E) I, II ve III

Cevap-1 :

I, II ve III

Soru-2 :

.....; Bilet ücretinin iadesi işlemidir.

Yukarıda yer alan boşluğa gelmesi gereken ifade hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Exchange
- (B) Reissue
- (C) Void

(D) Refund

(E) Tax Exchange

Cevap-2 :

Refund

Soru-3 :

.....; uçuşlarda yaşanan uzun süreli gecikmeler nedeniyle yolcuya verilecek olan yiyecek içecek kuponudur.

Yukarıda yer alan boşluğa gelmesi gereken ifade hangi seçenekte verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Meal voucher

(B) Voucher

(C) Hotel voucher

(D) Taxi voucher

(E) Retail voucher

Cevap-3 :

Meal voucher

Soru-4 :

- Sistemdeki bir arıza nedeniyle basılamayan fazla bagaj ücreti faturasını bu evrak doldurularak yolcuya verilir.

Yukarıda özelliği yer alan bilet satış evrakı seçeneklerden hangisinde verilmiştir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Excess Baggage Ticket

(B) FIM

(C) Hotel and Taxi Voucher

(D) Cancellation

(E) EMD

Cevap-4 :

Excess Baggage Ticket

Soru-5 :

Aşağıdakilerden hangisi yolcunun geçerli bir rezervasyonu olduğu halde uçuşa kabul edilmemesi durumudur?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Air Passengers Right

(B) Overbooking

(C) Hotel voucher

(D) Taxi Voucher

(E) Downgrade

Cevap-5 :

Overbooking

Soru-6 :

I. Tazminat nakit verilmek zorundadır.

II. Kupon ve bilet verilebilir.

III. Business yolcular daha yüksek tazminat talep edebilirler.

Overbooking durumunda tazminat ile ilgili olarak yukarıda verilen bilgilerden hangisi/hangileri doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Yalnız I
(B) Yalnız II
(C) Yalnız III
(D) I ve III
(E) II ve III

Cevap-6 :

Yalnız II

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi Revalidation işlemi olarak sayılmaz?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Tarih değişikliği
(B) Saat değişikliği
(C) Aynı şehirde başka bir havaalanı seçmek
(D) Uçuş sınıfını değiştirmek
(E) Ekstra bagaj

Cevap-7 :

Ekstra bagaj

Soru-8 :

Aşağıdakilerden hangisi bir biletin Reissue işleminin yapılabilmesi için gerekli şartlardan değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Biletin tarihi geçerli olmalıdır.
(B) Kullanılmayacak confirmed ve requested rezervasyonlar iptal edilmemiş olmalıdır.
(C) En azından bir kupon geçerli ve kullanılmamış olmalıdır.
(D) Son uçuş kuponları iç hat uçuş kuponları ise başka bir international uçuşa reissue yapılamaz.
(E) Herhangi bir kısıtlaması olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Cevap-8 :

Kullanılmayacak confirmed ve requested rezervasyonlar iptal edilmemiş olmalıdır.

Soru-9 :

Aşağıda verilen boşluğa uygun ifadeyi yazınız

“O”, “E” ve “F” Kupon statüsü:

Open (Açık-kullanılmamış), Exchanged (Değiştirilmiş), Flown (Used) Kullanılmış,

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıda verilen boşluğa uygun ifadeyi yazınız

MCO:

EMD:

Miscellaneous Charges Order- Bilet satış tarafından verilen hizmet karşılığında düzenlenen manuel evrak

Electronic Miscellaneous Document- Bilet satış tarafından verilen hizmet karşılığında hazırlanan elektronik doküman

(Klasik)

13. REZERVASYON VE BİLETLEMEDE ÖZEL DURUMLAR - 1

Giriş

Yolcuların çeşitli özel durumları olabilir. Bu özel durumlarıyla ilgili açıklayıcı bilgi mutlaka bilet satış memuruna rezervasyon sırasında verilmelidir. Bu bilgiler güvenli bir uçuş için, uçuşun bu özel durumlara hazır hale getirilebilmesi için çok önemlidir. Özel durumu ile ilgili bilgi vermeyen ve rezervasyon yaptırmayan yolcu, biniş kartını almak için check-in kontuarına başvurduğunda uçuş için gerekli koşulları karşılamıyorsa uçuşa kabul edilmeyebilir. Dolayısıyla özel durum rezervasyonları yolcunun mağdur olmaması açısından önemlidir. Bu bölümde farklı özel durumlarda yapılması gerekenlerden bahsedeceğiz.

13.1. Özel Durumlarda Yolcudan İstenmesi Gereken Bilgi ve Belgeler

Uçuşun ve yolcuların emniyeti için veya gidilen ülkenin yolcu kabul şartları sebebiyle bazı özel durumlarda, yolculardan birtakım bilgi veya belge istenebilir. Bazı durumlar için istenen bilgi veya belgelere örnekler aşağıda verilmiştir:

- Hasta yolculardan son yedi gün içinde alınmış bir doktor raporu,
- 28–34 (dahil) haftalık hamile yolculardan en geç bir hafta önce alınmış ‘Uçak ile seyahatinde sakınca yoktur’ ifadesi bulunan doktor raporu,
- Refakatsiz çocuk yolcu için ebeveyninden alınan izin belgesi,
- Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcudan durumunu açıklayıcı derecede bilgi,
- Kabinde canlı hayvan taşımak için hayvanın sağlık sertifikası,
- Kargoda canlı hayvan taşımak için hayvanın sağlık sertifikası, gönderici sertifikası beslenme talimatı,
- Özel yemek isteyen yolculardan istedikleri yemek özelliği hakkında açıklayıcı bilgi,
- Vip ve Cip yolcuların durumunu belirten açıklayıcı bilgi,
- Çocuklu ailelerden çocuklarının yaşını gösteren kimlik,
- Tutuklu, sınır dışı edilen veya ülkeye girişi refüze edilen yolcular hakkında yetkili makamlardan açıklayıcı bilgi.

13.2. Özel Hizmet Talepleri

Yolcu özel talebini rezervasyon esnasında belirtmişse mutlaka kaydının yapılması gereklidir. Bazı özel talepler için ücret talep edilir ve alınan ücret EMD olarak sistemde kayıt altına alınır. Özel talepler SR Amadeus komutuyla girilir ve rezervasyonda SSR olarak görünür. Rezervasyonda kaydı olmayan ve son anda yani check in esnasında yapılan onaylanmamış bir rezervasyonla istenen hizmet verilemeyebilir. Hatta bazı durumlarda yolcu uçuşundan vazgeçmek durumunda kalabilir.

13.2.1. Maas (Meet and Assist)

Yaşlı, lisan problemi olan, fobisi olan, görme veya işitme engelli olan, genç (young passenger) yolculara check-in işleminden sonra, uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmeti verilmektedir. Rezervasyon esnasında bu talep belirtilirse MAAS kodu ile rezervasyon kaydı yapılır. Bu hizmet için yolcuya personel tahsis edileceğinden rezervasyonun belli bir süre öncesinde yapılması gerekmektedir. Bu süre hava yoluna göre değişebilir.

13.2.2. Refakat Talepleri (UM)

6-12 yaş arası (6 yaşından gün almış, 13 yaşından gün almamış) çocuk yolcular sadece UM hizmeti alarak yalnız seyahat edebilirler. Um hizmetinde, gidişte kontuardan uçağa kadar ve varışta uçaktan teslim edilecek kişiye kadar yanında eşlik edilir. Uçak içinde ise kabin memuru gözetimindedir. Um hizmeti talep halinde 17 yaşa kadar verilebilir. 2-6 yaş arası çocuk yolcular ise yalnız seyahat edemezler ancak talep edilirse çocuğa bir personel tahsis edilerek onun refakatinde seyahat edebilirler. 12 yaşa kadar refakat hizmeti verilebilmektedir. UM koduyla mutlaka onaylı bir rezervasyon alınmalıdır. UM hizmeti için yolculardan ücret talep edilmektedir. Uygulamalar hava yoluna göre değişiklik gösterebilir.

13.2.3. Hayvan rezervasyon talepleri

Canlı hayvan taşınması hava yoluna göre farklılıklar gösterir. Her havayolu canlı hayvan taşınması yapmaz ya da sadece belirli hayvanların taşınmasını yapar. IATA canlı hayvan taşınmasına da standart getirmiştir ve bu standartlar LAR (Live Animal Regulation) talimatında belirtilmiştir.

Kedi ve köpek hem Avih hem de Petc olarak en sık taşımacılığı yapılan hayvanlardır. Petc olarak kabin içinde taşınabilecek hayvanlar ise kedi, köpek, kanarya gibi küçük ötücü kuşlardır. Bir ülke için tescilli kedi ve köpek ırklarının yurt dışına çıkışı yasak olduğundan taşınması yapılmaz veya özel izin ile belli koşullarda yapılır. Pitbull, American Bulldog gibi saldırgan türdeki hayvanların taşınması ise hava yoluna göre değişiklik gösterir. Bazı hava yolları bu hayvanları taşımazken bazı hava yolları ise özel kafeslerle belli koşullarda taşır. Özel kafesler IATA standartlarında olmalıdır.

Taşınacık evcil hayvan, sağlıklı, zararsız, temiz ve kokusuz olmalıdır. Hayvanın durumu şüpheli görülürse, (huzursuz, saldırgan, hastalıklı vb.) hava yolu istasyon yetkilisi tarafından uçuşa kabul edilmeyebilir.

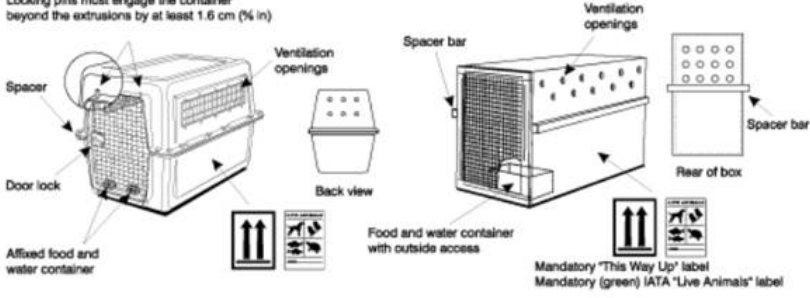
Kafesiyle birlikte maksimum 8 kg ağırlığında olan hayvanlar kabin içinde taşınabilir (PETC). 8 kiloyu geçen ve kutu ölçüsü 45x35x23 cm'den fazla olan evcil hayvanlar (köpek ve kedi) uçağın kargo bölümünde taşınır (AVIH). Rezervasyonda mutlaka hayvanın cinsi, ağırlığı, kafesinin boyutları belirtilmeli ve tüm parkurlar için onaylı bir rezervasyon yapılmalıdır.

Serbest bagaj taşıma hakkınız göze alınmaksızın, evcil hayvan kutusu/kafesi ile birlikte tartılır ve fazla bagaj olarak tahsil edilir.

NOT: Kabinde evcil hayvan taşımacılığı, ülkelerin evcil hayvan giriş, çıkış ve transit geçişi ile ilgili kanunlarına bağlıdır. Dolayısıyla canlı hayvan taşınması yapılacak ülkenin gümrük kuralları timatikten kontrol edilmelidir.

TYPICAL RIGID PLASTIC DOG CONTAINER

Locking pins must engage the container beyond the extrusions by at least 1.6 cm (5/8 in)



IATA kafes standartları

<https://www.iata.org/contentassets/0de413410173467bb0db43c818d6e8be/imagekqmc6.png>

13.2.4. Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri

Kayak, golf takımı, bisiklet, windsurf, kano gibi spor malzemeleri taşıyorsa, havayolunun bagaj taşıma kurallarının kontrol edilmesi gerekir. Bazı spor malzemelerinden bagaj hakkı içindeyse ücret alınmazken (kayak, golf gibi) bazılarının ebat büyüklüğünden dolayı ücret talep edilir (Windsurf, kano, bisiklet gibi). Bu tür spor malzemeleri SPEQ (Sporting Equipment) koduyla, boyutları da belirtilerek rezervasyon kaydı yapılmalıdır.



[oversized.jpg \(320x197\) \(jetstar.com\)](oversized.jpg (320x197) (jetstar.com))

13.2.5. Koltuk Rezervasyonu

Seat Plan yani koltuk planı tüm uçuşlar için detaylı olarak görüntülenebilir. Böylelikle yolcuların talepleri ve özel durumları da dikkate alınarak yer verme işlemi yapılır. Koltuk seçimi, yolcunun seyahat edeceği sınıfta seyahatlerinin tamamı için yapılabilir. Yolculara check-in ve güvenlik prosedürleri çerçevesinde koltuk seçenekleri sunulur. (Exit seat, bassinet seat...)

Bazı hava yollarında bazı koltuk rezervasyonları ücretli olabilir (Ön sıralar, exit seat gibi). Ancak bebek ile seyahat eden yolcularımıza bebek koltuk rezervasyonu ücretsiz yapılır. Rezervasyonları sırasında koltuk seçimi yapmış olan yolculara, check-in işlemi esnasında bu seçimleri hatırlatılıp, check-in işlemi tamamlandıktan sonra değiştirme imkânı sunulabilir. Ayrıca exit seat rezervasyonu yaptırmış ancak bu koltuk için uygun görülmeyen kişilerin yerleri yolcu hizmetleri memuru tarafından değiştirilebilir. Bu durumda yolcu koltuk için ödeme yapmış ise koltuk ücretinin iadesini talep edebilir.

13.2.6. İlave Koltuk EXST / CBBG

EXST (Ekstra Seat): Extra seat, yolcunun seyahati sırasında kişisel rahatlığı ve konforu için yanında satın aldığı ilave koltuktur. Tek bilet düzenlenir. Birden fazla ekstra koltuk talebi varsa "EXST" ibaresinin hemen önüne adedini bildiren sayı yazılmalıdır (2EXST).

CBBG (Cabin Baggage): CBBG kilo ve ebat sınırını aşan kabine alınacak kırılacak eşya, diplomatik bagaj, kıymetli eşya, müzik aletleri için satın alınan koltuklardır. Ayrı bilet düzenlenmelidir.



<https://kginstruments.weebly.com/38899271382356027396/8020963>

İlave koltuk rezervasyonlarında dikkat edilmesi gerekenler:

- Extra koltuk rezervasyonu bilet satın alınırken yapılır.
- Gerekli ücret, yolcu biletinin içinde hesaplanır ve bilet bu şekilde kesilir. Bilet kesildikten sonra ilave koltuk satışı yapılmaz.
- Aynı PNR'da gösterilmelidir.
- Rezervasyon sırasında uygun olan yerler, ilave koltuk talepleri için ayrılmalıdır.
- “EXST” / “CBBG” ibaresi, bilet üzerinde yolcu isminden hemen sonra belirtilmelidir.

CBBG’de dikkat edilecek hususlar;

- Bagajın ağırlığı maksimum 75kg olmalıdır.
- First class için rezervasyon yapılmaz.
- CHD/INF üzerine rezervasyon yapılmaz.
- CBBG bileti yolcu biletiyle aynı sınıf olmalıdır.
- İlave koltuk için vergi yoktur. (Yakıt ve alan vergisi YQ/YR hariç)
- Bagaj hakkı satın alınan koltuk adedi kadardır.

13.2.7. Enstrüman Rezervasyon Talepleri

Enstrümanlar kabin bagajı ölçülerini aşmıyorsa kabin bagajı olarak taşınabilir. Kabin bagajı ölçülerini aşması durumunda ise (Çello, kanun, klavye, vs gibi) uçak ambarında taşınabilir ya da extra koltuk satın alınarak kabin içinde taşınabilir. Rezervasyona Exst kodu girilerek hangi müzik aleti olduğu ve ölçüleri eklenir. Uçuşlarda koltuk ölçülerinin uygun olmaması nedeniyle bazı büyük müzik aletleri taşınamaz.



<https://media.istockphoto.com/photos/orchestra-musical-instruments-on-grey-background-3d-rendering-picture-id675801180?s=2048x2048>

13.2.8. Özel Yemek Talepleri

Yolcular çeşitli sebeplerle (kişisel istek, sağlık, dinsel...) “özel yemek” talep edebilirler. Özel yemek talebi, rezervasyon esnasında veya en geç tarifeli kalkış saatinden 24 saat önce yapılmalıdır. Aksi takdirde bu talep yerine getirilememektedir. Özel yemek çeşitleri arasında vejetaryen yemek çeşitleri, diyabetik yemekler, dini yemekler (Kosher, Moml vs.), sağlık sorunları nedeni ile talep edilen yemek çeşitleri, bebek ve çocuk yemekleri, yaşlı veya çığneme zorluğu çeken kişiler için yemekler vb. sunulmaktadır.

Özel yemek talep kodları şunlardır:

•

13.2.9 Oksijen Maskesi

Uçuşta oksijen kullanması gereken yolcular için önceden izin alınmalıdır. Yolcular kendi oksijen tüplerini dolu bir şekilde ne kabin içinde ne de kargoda taşıyamazlar. Ağırlığı en fazla 5kg olan boş oksijen tüpleri ancak uçağın kargo bölümünde taşınabilir. Uçuş esnasında ise kendilerine taşıyıcı tarafından oksijen tüpü sağlanacaktır. Ancak bunun için uçuştan en geç 24 saat öncesinde onaylı bir rezervasyon yapılmalıdır.



[https://www.verywellhealth.com/thmb/5OSKx01CqGma9QSLpCx8_L_9H_E=/614x0/filters:no_upscale\(\):max_bytes\(150000\):strip_icc\(\):format\(webp\)/man-has-respiratory-problem-from-covid-19-so-wear-inhale-oxygen-mask-1270433801-a353f9429b3a47bb83c00a89947c0117.jpg](https://www.verywellhealth.com/thmb/5OSKx01CqGma9QSLpCx8_L_9H_E=/614x0/filters:no_upscale():max_bytes(150000):strip_icc():format(webp)/man-has-respiratory-problem-from-covid-19-so-wear-inhale-oxygen-mask-1270433801-a353f9429b3a47bb83c00a89947c0117.jpg)

Bölüm Özeti

- Meet and Assist (MAAS): Yaşlı, lisan problemi olan, fobisi olan, görme veya işitme engelli olan, genç (young passenger) yolculara check-in işleminden sonra, uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmeti verilmektedir.
- 6-12 yaş arası (6 yaşından gün almış, 13 yaşından gün almamış) çocuk yolcular sadece UM hizmeti alarak yalnız seyahat edebilirler. Um hizmetinde, gidişte kontuardan uçağa kadar ve varışta uçaktan teslim edilecek kişiye kadar yanında eşlik edilir. Uçak içinde ise kabin memuru gözetimindedir.
- IATA canlı hayvan taşımaya da standart getirmiştir ve bu standartlar LAR (Live Animal Regulation) talimatında belirtilmiştir. Kafesiyle birlikte maksimum 8 kg ağırlığında olan hayvanlar kabin içinde taşınabilir (PETC). 8 kiloyu geçen ve kutu ölçüsü 45x35x23 cm'den fazla olan evcil hayvanlar (köpek ve kedi) uçağın kargo bölümünde taşınır (AVIH). Rezervasyonda mutlaka hayvanın cinsi, ağırlığı, kafesinin boyutları belirtilmeli ve tüm parkurlar için onaylı bir rezervasyon yapılmalıdır. Ayrıca yasak hayvan ırklarına dikkat edilmelidir.
- Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri: Kayak, golf takımı, bisiklet, windsurf, kano gibi spor malzemeleri, havayolunun bagaj taşıma kuralları kontrol edilerek SPEQ (Sporting Equipment) koduyla, boyutları da belirtilerek rezervasyon kaydı yapılır.
- Yolculara check-in ve güvenlik prosedürleri çerçevesinde koltuk seçenekleri sunulur. (Exit seat, bassinet seat...) Bazı hava yollarında bazı koltuk rezervasyonları ücretli olabilir (Ön sıralar, exit seat gibi). Ancak bebek ile seyahat eden yolcularımıza bebek koltuk rezervasyonu ücretsiz yapılır.
- EXST (Ekstra Seat): Ekstra koltuk yolcunun seyahati sırasında kişisel rahatlığı için yanında satın aldığı koltuktur. Kodu EXST'dir. Extra koltuk rezervasyonu bilet satın alınırken yapılır ve bilet bu şekilde kesilir.
- CBBG (Cabin Baggage): Kilo ve ebat sınırını aşan kabine alınacak kırılacak eşya, diplomatik bagaj, kıymetli eşya, müzik aletleri için satın alınan koltuktur. Bagajın ağırlığı maksimum 75 kg olmalıdır. First class için, CHD/INF üzerine rezervasyon yapılmaz. CBBG bileti yolcu biletiyle aynı sınıf olmalıdır. Bagaj hakkı satın alınan koltuk adedi kadardır.
- Enstrüman Rezervasyon Talepleri: Enstrümanlar kabin bagajı ölçülerini aşmıyorsa, kabinde, aşması durumunda ise (Çello gibi) kargoda taşınabilir ya da extra koltuk satın alınarak kabin içinde taşınabilir.
- Özel Yemek Talepleri: Yolcuların "özel yemek" talepleri tarifeli kalkış saatinden 24 saat önceden bildirildiği durumlarda karşılanmaktadır.
- Oksijen Maskesi: Uçuşta oksijen kullanması gereken yolcular uçuşa 24 saat önceden rezervasyon yaptırmalıdır. Ağırlığı en fazla 5kg olan boş oksijen tüpleri ise ancak uçağın kargo bölümünde taşınabilir.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

<https://www.iata.org/contentassets/b0016da92c86449f850fe9560827bbea/pet-container-requirements.pdf>

<https://www.101dogbreeds.com/wp-content/uploads/2019/08/Types-of-Fighting-Dogs.jpg>

<https://media.istockphoto.com/photos/traveling-with-pet-on-airplane-picture-id157418434?s=2048x2048>

<https://media.istockphoto.com/photos/young-woman-on-airplane-with-her-pet-in-carry-bag-picture-id1337914733?s=2048x2048>

<https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/spor-ekipmanlari/>

https://www.jetstar.com/_media/files/baggage/oversized.jpg?rev=4ac0eaf6c4344f4d96d5de8ced340a8d&w=320&rc=1&cw=320&ch=197&cx=8&cy=0&hash=A4027E1476C9253198FF047F260EEE565F1A54C0

<https://kginstruments.weebly.com/38899271382356027396/8020963><https://media.istockphoto.com/photos/orchestra-musical-instruments-on-grey-background-3d-rendering-picture-id675801180?s=2048x2048>[https://www.verywellhealth.com/thmb/5OSKx01CqGma9QSLpCx8_L_9H_E=/614x0/filters:no_upscale\(\):max_bytes\(150000\):strip_icc\(\):format\(webp\)/man-has-respiratory-problem-from-covid-19-so-wear-inhale-oxygen-mask-1270433801-a353f9429b3a47bb83c00a89947c0117.jpg](https://www.verywellhealth.com/thmb/5OSKx01CqGma9QSLpCx8_L_9H_E=/614x0/filters:no_upscale():max_bytes(150000):strip_icc():format(webp)/man-has-respiratory-problem-from-covid-19-so-wear-inhale-oxygen-mask-1270433801-a353f9429b3a47bb83c00a89947c0117.jpg)

Ünite Soruları

Soru-1 :

- I. Rezervasyon sırasında özel durumu ile ilgili bilgi vermeyen yolcu, biniş kartını almak için check-in bankosuna başvurduğunda özel durumundan dolayı yolcu hizmetleri memuru tarafından gerekli görüldüğü takdirde belgeleri eksik olduğu için geri çevrilebilir.
- II. Hayvan rezervasyonu halinde hayvanın durumu şüpheli görülürse, (huzursuz, saldırgan, hastalıklı vb.) istasyon görevlileri tarafından uçuşa kabul edilmeyebilir.
- III. Serbest bagaj taşıma hakkınız göze alınmaksızın, evcil hayvan kutusu/kafesi ile birlikte tartılır ve fazla bagaj olarak tahsil edilememektedir.

Yukarıda yer alan bilgilerden hangisi/hangileri doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) I
- (B) II
- (C) III
- (D) I-II
- (E) I, II ve III

Cevap-1 :

I-II

Soru-2 :

Aşağıdakilerden hangisi özel durumlarda yolcudan istenmesi gereken bilgi ve belgelerden değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Tutuklu, sınır dışı edilen ve refüze edilen yolcular hakkında yetkili makamlardan açıklayıcı bilgi.
- (B) Refakatsiz çocuk yolcu için ebeveyninden izin belgesi.
- (C) Kargoda canlı hayvan taşımak için hayvanın sağlık sertifikası, gönderici sertifikası beslenme talimatı.
- (D) Hamile yolculardan 28–34(dâhil) en geç bir hafta önce alınmış 'Uçak ile seyahatinde sakınca yoktur.' ifadesi bulunan doktor raporu.
- (E) Kabinde canlı hayvan taşımak için hayvanın fiziksel özelliklerini belirten belge.

Cevap-2 :

Kabinde canlı hayvan taşımak için hayvanın fiziksel özelliklerini belirten belge.

Soru-3 :

Cabin Baggage'de dikkat edilecek hususlardan hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) CBBG bileti yolcu biletiyle aynı sınıf olmalıdır.
- (B) İlave koltuk için vergi alınır.
- (C) First class için rezervasyon yapılmaz.
- (D) Bagajın ağırlığı maksimum 75 kg olmalıdır.
- (E) CHD/INF üzerine rezervasyon yapılmaz.

Cevap-3 :

İlave koltuk için vergi alınır.

Soru-4 :

- I. STCR STRETCHER PASSENGER / Sedyeli yolcu
II. WCHC WHEELCHAIR FOR CABIN SEAT / Kabinde koltuğa kadar tekerlekli sandalye hizmeti
III. WCHR WHEELCHAIR FOR RAMP / Uçağın merdivenlerine kadar tekerlekli sandalye hizmeti
IV. VI) WCHS WHEELCHAIR FOR STEPS / Havaalanı kapısına kadar tekerlekli sandalye hizmeti

Yukarıda yer alan bilgilerden hangisi/hangileri doğrudur?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) I ve II
(B) I ve III
(C) II ve VI
(D) I, II ve III
(E) I, II, III ve VI

Cevap-4 :

I, II ve III

Soru-5 :

Aşağıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Koltuk Planı tüm uçuşlar için detaylı olarak görüntülenebilir ve yolcuların özel durumları da dikkate alınarak koltuk seçimi yapılır.
(B) Koltuk seçme olanağı yolcunun seyahat edeceği sınıfta seyahatlerinin tamamı için ve yolcu isteğine göre sunulur.
(C) Koltuk seçenekleri check-in ve güvenlik prosedürleri çerçevesinde sunulur. Örneğin bebek koltuğu, emergency exit koltuklarının kullanımı kurallar çerçevesinde yolculara sunulur.
(D) İnad ve deporte yolculara da koltuk seçme olanağı sunulur.
(E) Rezervasyonları esnasında koltuk seçimi yapmış olan yolculara, check-in işlemi esnasında bu seçimleri hatırlatılıp, değiştirme imkânı da sunulur.

Cevap-5 :

İnad ve deporte yolculara da koltuk seçme olanağı sunulur.

Soru-6 :

Aşağıdaki boşluğu uygun ifade ile doldurunuz.

Ağırlığı kafesiyle birlikte maksimum olan hayvanlar kabin içinde taşınabilir (PETC). Bu kiloyu geçen ve kutu ölçüsü’den fazla olan evcil hayvanlar (köpek ve kedi) uçağın kargo bölümünde taşınabilir (AVIH).

Cevap: 8 kg - 45x35x23 cm

(Klasik)

Soru-7 :

Aşağıdaki boşluğu uygun ifade ile doldurunuz.

.....; yolcunun seyahati sırasında kişisel rahatlığı için yanında satın aldığı koltuktur. Kodu’dir.

Cevap: Ekstra koltuk – EXST

(Klasik)

Soru-8 :

Aşağıdaki boşluğu uygun ifade ile doldurunuz.

Sedyeli hastaların bileti kesilirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır; ancak normal yolculara uygulanan ücretin alınır.

Cevap: beş katı

(Klasik)

Soru-9 :

Aşağıdaki boşluğu uygun ifade ile doldurunuz.

Yaşlı, lisan problemi olan, fobisi olan, görme ve işitme engelli, genç yolculara check-in işleminin yapılmasını takiben, uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmetine adı verilmektedir.

Cevap: MAAS - Meet and Assist

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki boşluğu uygun ifade ile doldurunuz.

Kayak, golf takımı, bisiklet, windsurf, kano gibi spor malzemeleri götürüyorsanız, havayolunun göre ücreti alınır ya da alınmaz.

Cevap: bagaj taşıma kurallarına

(Klasik)

14. REZERVASYON VE BİLETLEMEDE ÖZEL DURUMLAR - 2

Giriş

Günümüzde hava yolu şirketlerinin çoğalması ve rekabetin artmasıyla daha çok bilet satmak için çeşitli yöntemlere başvurulmaktadır. Mesela belirli aylarda (bunlar genellikle sezon dışı aylardır) bilet ücretlerinde ciddi ölçüde indirimler yapılmakta ancak bu sınırlı sayıda tutulmaktadır. Böylece şirket uçuşlarda tam doluluğu sağlayabilmekte, şirketinin de reklâmını yapabilmektedir. Hava yolu şirketlerinin uyguladığı bir başka yöntem ise; erken rezervasyon ve erken bilet satın alımlarında ücretlerin kademeli olarak indirilmesidir. Bu yöntemde de hava yolu şirketleri uçuştan çok önce satışları görebilmekte ve gerekirse ek seferler koyarak satışlarını artırabilmektedir.

14.1. Fazla Satış (Overbooking)

Overbooking, uçağın koltuk sayısından daha fazla satış yapılmasıdır. Genellikle hava yollarının maksimum kapasite kullanımı için uyguladıkları bir durumdur ancak başka durumlar da overbookinge neden olabilir.

Overbookinge neden olan faktörler;

- Uçaklardaki kapasite kullanımını maksimize etmek ve no-show'lardan kaynaklanan zararları minimize etmek,
- Rezervasyon ofisleri, seyahat acenteleri veya başka taşıyıcıların yapmış oldukları rezervasyon hataları,
- Uçak tiplerindeki değişiklikler; uçuşlar çeşitli sebeplerle her zaman on time yani planlanan saatlerde gerçekleşmeyebilir. Uçağın teknik arıza yapması, uçağın divert etmesi, olumsuz hava koşulları gibi çeşitli sebeplerle yaşanan uzun süreli gecikmeler nedeniyle uçak tiplerinde değişiklikler yapılmak zorunda kalınabilir. Uçak tipi yolcu kapasitesini etkilediğinden bu duruma sebep olabilir.
- Havalimanı olanakları, hava şartlarına bağlı olarak uçağın taşıyabileceği maksimum yük miktarı nedeni ile yapılan rezervasyon kısıtlaması,

14.1.1. Fazla Satış Durumlarında Alınacak Önlemler

- Konfigürasyon değişikliği,
- Upgrade, (Biletin alındığı sınıftan bir üst sınıfa geçişi)
- Downgrade, (Biletin alındığı sınıftan bir alt sınıfa geçişi)
- VDB Check-in esnasında uçuştan vazgeçecek gönüllü yolcu bulma,
- DBC (Denied Boarding Compensation).

14.1.2. Fazla Satış Durumunda Yapılan Sınıf Değişiklikleri

Bir uçuştaki sınıflardan birinde ya da hepsinde overbooking olabilir. Uçuşa kabul edilecek konfirme bilete sahip yolcular, seyahat edecekleri ilgili sınıfta yer kalmaması durumunda, bir üst sınıfta veya alt sınıfta seyahat ettirilebilir.

Müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebileceğinden First Class'ta overbooking'e pek rastlanmamaktadır. Overbooking çoğunlukla ekonomi sınıfında görülmektedir. Ancak yapılması çok tercih edilmese de business class'ta da overbooking durumu yaşanmaktadır.

Bu şekilde uçuşa kabul edilen yolcuların özel bekleme salonlarından yararlanabilme ve bagaj taşıma hakları, orijinal biletine göre değerlendirilir.

FQTV (Frequent Traveller FF Kapsamındaki yolcu) yolcuların mil işlemleri, yani uçuştan kazanacağı mil puanı yolcunun sahip olduğu orijinal bilete göre yapılır.

14.2. Regrade (Sınıf Değişiklikleri)

Regrade, sınıf değişikliği anlamına gelmektedir. Upgrade ve downgrade olarak iki çeşit regrade yapılır.

14.2.1. Upgrade

Yolcunun bulunduğu sınıftan bir üst sınıfa yükseltilmesi işlemidir. Yolcular sadece overbooking nedeniyle upgrade edilmezler. Yolcu talebi halinde bir üst sınıf ücretini ödeyerek de upgrade olabilir. Upgrade ücreti kendi sınıfıyla bir üst sınıf ücretinin farkı hesaplanarak belirlenir. Ancak bazı hava yolları boş kalan First ve business koltuklarını değerlendirmek amacıyla havalimanında, check in bankolarında yolculara promosyon fiyat ile upgrade imkanı da sunarlar. Ödemeler havalimanı bilet satış ofisinde veya check-in kontuarlarında yapılabilmektedir. Upgrade edilen yolcular uçtukları sınıfın ikramını alırlar.

Overbooking durumunda upgrade edilecek yolcular belirlenirken aşağıdaki sıralama dikkate alınır;

1. Özel kartlı (mil kart) yolcular, (Örn: Star Alliance Gold Card...)
2. VIP,
3. Yüksek ücretli yolcular,
4. Diğer ücretli yolcular,
5. Pass bileti olan yolcular (Hava yolu şirketinin görev dışı uçan personeli)

NOT: INAD, deport, bebekli yolcular, düşük ücretli, özel yemek talebi olan yolcular, vb. upgrade edilmez.

14.2.2. Downgrade

Downgrade, yolcunun bulunduğu sınıftan bir alt sınıfa alınması işlemidir. Uçuşun kapanmasına yakın bir sürede overbooking durumunun önlenmesi için konfigürasyon değişikliğine gidilir ya da uçuş tek sınıf olarak açılır. Hareketli perdesi olan uçak tiplerinde perde öne veya geriye çekilerek sınıflardaki koltuk sayısı artırılıp azaltılarak uçağın konfigürasyonu değiştirilebilir.

Downgrade yapılması gerekiyorsa öncelikle pass bileti olan ve upgrade edilen yolcu olup olmadığı kontrol edilir ve ilk önce bu yolcular downgrade edilir. Ücretli business class yolcu, mecbur kalındığında downgrade için son tercih olacaktır.

Hareketli perdesi olan uçak tiplerinde business kabinde yolcu olması halinde perde 3. Sıradan öne çekilmeyip, gerekirse boş koltuklar ekonomi class overbook yolcular için upgrade edilerek değerlendirilmesi uygundur.

Yolcu memnuniyetsizliği yaratmamak için downgrade olmaya gönüllü olabilecek yolcular check in bankosunda aranır.

Yolcu downgrade işlemini kabul etmiyorsa;

- Aynı sınıf uygulaması olan başka bir uçuşa rezervasyonu yapılır.
- Bilet ücreti iade edilir.
- Ücret iadesi yapılamıyorsa, karşı istasyona mesaj çekilerek durumdan haberdar edilir ve ücret iadesi yapılması sağlanır.

Yolcu downgrade işlemini kabul ediyorsa;

- Biletin üzerine downgrade edildiğine dair işlem yapılır.
- Yeni bilet düzenlenerek ödediği ücret ile yeni bilet ücreti arasındaki fark MCO/EMD düzenlenerek yolcuya verilir.
- Downgrade edilmiş yolculara yapılacak geri ödemeler, bilet ücreti farkı veya downgrade tazminatı hava yolu şirketlerinde farklılık gösterir.
- Downgrade edilmiş yolcuya, seyahat edeceği sınıfta uygulanan ikram hizmeti verilir.

14.3. VDB (Voluntar Denied Boarding)

Overbooking bir uçuşta tüm yolcuların gelme ihtimaline karşı check-in esnasında uçuşundan gönüllü olarak vazgeçebilecek yolcular aranır. Yolculara ikna edilebilmeleri için cazip teklifler sunulur. Gönüllü yolcuların bulunmasıyla istemediği halde uçuşta yer kalmadığından zorunlu olarak indirilecek yolcularla yaşanabilecek olası tartışmaların önüne geçilmiş olur. Ancak bazı yolculara özel durumlarından dolayı bu teklif yapılmaz. (Canlı hayvan taşıyan, inad, deporté, UM, Vip...)

Uçuşundan gönüllü olarak vazgeçen yolculara yapılan teklifler aşağıdaki gibidir.

- Tazminat DBC (Uçuşun mil miktarına göre 100-600 Eur arasında değişir),
- Alternatif yeni bir uçuş,
- Yeni uçuş 2 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse meal voucher,
- Yeni uçuşu 6-8 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse otel konaklama ve havalimanına geliş-gidiş ulaşım ücretlerinin karşılanması.

Yolcunun bileti, bilet satış memuru tarafından en yakın ve uygun uçuşa değiştirilir. Hava yolu yolcuyu son varış noktasına kadar ulaştırmakla yükümlüdür. Ancak uygun bir uçuş bulunamamışsa güzergah değişikliği yapılarak yolcunun da uygun bulduğu başka bir destinasyona değişiklik yapılabilir. Yolcu buradan son varış noktasına farklı bir ulaşım yöntemiyle kendi imkanlarıyla gidecekse bu giderler yolcu talep ettiği takdirde hava yolu tarafından karşılanacaktır. Alternatif uçuş yolcu için bir anlam ifade etmiyorsa yolcu biletinin kalan kısmının iadesini de isteyebilir.

Tazminat (DBC) nakit olarak verilebileceği gibi banka hesabına yatırma ya da voucher şeklinde de verilebilir. Voucher 1 yıl geçerli olur ve yolcu dilerse yeni bir uçuş için kullanabilir veya nakit olarak daha sonra talep edebilir.

14.4. DBC (Denied Boarding Compensation)

DBC (Denied Boarding Compensation-Uçuşa Alınmama Tazminatı) seferlerde konfirme rezervasyon kaydı ve geçerli bileti olmasına rağmen koltuk kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılması nedeniyle uçuşu sağlanamayan yolculara yapılacak ödeme sistemidir.

Uçuşun rezervasyon kayıtlarına göre dolu görünmesine rağmen NO-SHOW'lar nedeniyle boş koltuk ile icra edilmesinin önüne geçebilmek için overbooking yasal olarak yapılmaktadır. DBC uygulamasının şartları vardır ve bazı durum ve yolcular için yapılmaz.

Bu yolcuların uçuşları bilet satış memuru tarafından uygun olan en yakın uçuşa değiştirilir ve DBC düzenlenerek tazminatları verilir.

14.4.1 DBC Uygulanmasında Aranacak Şartlar

- Uçuşlarda koltuk kapasitesi üzerinde rezervasyon yapılmış olmalıdır.
- Uçuşun kesinlikle dolu olarak kapatılması (son dakika pasaport, vize, gümrük, güvenlik ve sağlık problemleri hariç) gereklidir.
- Dolu kapatılan uçuşta NOREC, GO-SHOW, PASS yolcular kesinlikle olmamalıdır. (FQTV Pass'lar, görev passları, Ulaştırma Bakanı, Ulaştırma Bakanlığı Müsteşar ve Müsteşar Yardımcıları, Sivil Havacılık Genel Müdürü, Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Müdür ve birlikte seyahat etmek koşuluyla aile fertleri, Ortaklık Personeli hastalık passları ve cenaze taşımaları hariç),

14.4.2. DBC Uygulanmayacak Yolcu ve Durumlar

- Yolcu ve bagaj taşıma kuralları gereğince uçuşa kabul edilmeyen yolcular,
- İlan edilen check-in süresinin bitiminden sonra müracaat eden yolcular,
- Pasaport, vize, aşı sertifikası gibi gerekli seyahat belgeleri olmayan yolcular,

· NOREC, GO-SHOW yolcular,

• Ücretsiz veya özel indirimle uçan pass yolcular (FQTV passlar hariç), dayanışma sistemi kapsamına alınmazlar.

14.5. Uçuş İptali / Gecikme (Cancellation / Delay)

Taşıyıcı hava yolu, kendi kontrolü dışındaki nedenlerden dolayı uçak tipini veya uçuş güzergahını değiştirebilir. Ama bir uçuşu iptal ederse, geciktirirse veya önceden teyit edilmiş yeri temin edemezse, yolcuyu bir duraklama noktasına veya varış yerine veya rezervasyonu olan bağlantılı bir uçuşa ulaştıramazsa, yolcunun mağdur olmaması için hava yolunun yerine getirmesi gereken bazı sorumlulukları vardır.

14.5.1. İptal ve uzun süreli gecikmelerde hava yolunun yükümlülükleri

Hava yolu müsait yer bulunan planlanmış başka bir uçuşla yolcuyu uçurmalıdır. Biletteki veya ilgili parkurdaki varış yerine, kendi veya başka bir hava yolunun planlanmış uçuşları ile veya karayolu taşıması ile göndermelidir. Yolcunun uçuşu aktarmalı ise yeni uçuşu da aktarmalı olmak zorunda değildir. Örneğin; IST-FRA-LON bağlantılı bileti olan bir yolcu IST-LON olarak uçurulabilir. Amaç yolcunun mümkün olan en kısa sürede biletindeki son varış noktasına ulaştırılmasıdır.

Düzenlenen yeni bilet için yolcudan herhangi bir ücret talep edilmez. Fazla bagaj ücreti ve diğer hizmet giderleri yeniden düzenlenen yolculukta daha yüksek olması durumunda da yolcudan ek ücret talep edilmez ancak bu yeni seyahatin ücret ve giderleri daha düşük ise aradaki farkı yolcuya iade edilir.

Ya da hava yolu bilet ücretini iade eder ve yolcuya karşı herhangi bir sorumluluğu kalmaz.

14.5.2. Taşıyıcının tazminat ödemek zorunda olmadığı durumlar

- Kötü hava koşulları,
- Siyasi istikrarsızlık,
- Grev,
- Güvenlik riskleri,
- Beklenilmeyen uçuş emniyeti kısıtlamaları,
- Tarifeli kalkış saatinden en az 14 gün önce iptal bilgisi verildiyse
- Alternatif uçuş tarifeli varış saatinden 2 saatten daha az bir sürede varıyorsa
- Yolcunun uçuşu havacılık kuralları gereği reddedilirse

Bölüm Özeti

Overbooking, uçağın koltuk sayısından daha fazla satış yapılmasıdır.

Overbookinge neden olan faktörler:

- Uçaklardaki kapasite kullanımını maksimize etmek ve no-show'lardan kaynaklanan zararları minimize etmek,
- Rezervasyon ofisleri, seyahat acenteleri veya başka taşıyıcıların yapmış oldukları rezervasyon hataları,
- Uçak tiplerindeki değişiklikler,
- Havaalanı olanakları, hava şartlarına bağlı olarak uçağın taşıyabileceği maksimum yük miktarı nedeni ile yapılan rezervasyon kısıtlaması,

Overbooking için alınacak önlemler; konfigürasyon değişikliği, upgrade, downgrade, VDB Check-in esnasında uçuştan vazgeçecek gönüllü yolcu bulma, DBC (Denied Boarding Compensation).

Upgrade; yolcunun bulunduğu sınıftan bir üst sınıfa yükseltilmesi işlemidir. Overbooking durumunda upgrade edilecek yolcular sırasıyla; Özel kartlı (mil kart) yolcular, VIP, Yüksek ücretli yolcular, diğer ücretli yolcular, pass (Hava yolu şirketinin görev dışı uçan personeli) yolcular.

Downgrade; yolcunun bulunduğu sınıftan bir alt sınıfa alınması işlemidir. Downgrade yapılması gerekiyorsa öncelikle pass bileti olan ve upgrade edilen yolcu olup olmadığı kontrol edilir ve ilk önce bu yolcular downgrade edilir. Ücretli business class yolcu, mecbur kalındığında downgrade için son tercih olacaktır.

VDB Voluntary Denied Boarding; bir yolcunun uçuşundan gönüllü olarak vazgeçmesidir. Overbooking bir uçuşta tüm yolcuların gelme ihtimaline karşı check-in esnasında uçuşundan gönüllü olarak vazgeçebilecek yolcular aranır.

DBC (Denied Boarding Compensation- Uçağa Alınmama Tazminatı) seferlerde konfirme rezervasyon kaydı ve geçerli bileti olmasına rağmen koltuk kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılması nedeniyle uçuşu sağlanamayan yolculara yapılacak ödeme sistemidir.

Hava yolu şu durumlarda tazminat ödemez; kötü hava koşulları, siyasi istikrarsızlık, grev, güvenlik riskleri, beklenilmeyen uçuş emniyeti kısıtlamaları, tarifeli kalkış saatinden en az 14 gün önce iptal bilgisi verildiyse, alternatif uçuş tarifeli varış saatinden 2 saatten az bir sürede varıyorsa, ayrıca uçuşu reddedilen yolculara da tazminat ödenmez.

Kaynakça

T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475

Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1446

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Biletleme İşlemleri

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı Yiyecek İçecek Hizmetleri Hava Alanında Rezervasyon

Ünite Soruları

Soru-1 :

Aşağıdakilerden hangisi fazla satış durumunda alınacak önlemlerden değildir?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Konfigürasyon değişikliği

(B) Upgrade

(C) Downgrade

(D) VDB

(E) Go Show

Cevap-1 :

Go Show

Soru-2 :

I.Pass yolcular

II.Diğer ücretli yolcular

III. VIP

IV.Yüksek ücretli yolcular

V. Özel kartlı yolcular

Aşağıdaki seçeneklerden hangisi Upgrade edilecek yolcular belirlenirken baz alınan sıralamadır?

(Çoktan Seçmeli)

(A) I, III, IV, II, V

(B) III, II, IV, V, I

(C) V, III, IV, II, I

(D) III, V, I, IV, II

(E) V, II, III, I, IV ,

Cevap-2 :

V, III, IV, II, I

Soru-3 :

Aşağıdakilerden hangisi DBC (Denied Boardaing Compensation) uygulanmayacak yolcu olarak değerlendirilmez?

(Çoktan Seçmeli)

(A) Yolcu ve bagaj taşıma genel şartları hükümleri gereğince uçuşa kabul edilmeyen yolcular

(B) Ücretsiz veya özel indirimle uçan pass yolcular

(C) İlan edilen check-in süresinin bitiminden önce müracaat eden yolcular

(D) Pasaport, vize, aşı sertifikası gibi gerekli seyahat belgeleri olmayan yolcular

(E) NOREC, GO-SHOW yolcular

Cevap-3 :

İlan edilen check-in süresinin bitiminden önce müracaat eden yolcular

Soru-4 :

Aşağıdakilerden hangisi taşıyıcının tazminat ödemek zorunda olmadığı durumlar arasında değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Kötü hava koşulları
- (B) Siyasi istikrarsızlık
- (C) Beklenilmeyen uçuş emniyeti kısıtlamaları
- (D) Alternatif uçuş tarifeli varış saatinden 3 saatten daha fazla sürede varıyorsa
- (E) Güvenlik riskleri

Cevap-4 :

Alternatif uçuş tarifeli varış saatinden 3 saatten daha fazla sürede varıyorsa

Soru-5 :

- I. Deporte
- II. Bebekli yolcular
- III. Düşük ücretli
- IV. Özel yemek talebi olan yolcular

Yukarıda numaralandırılmış yolculardan hangisi veya hangileri upgrade edilmez yolcu tiplerindendir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) I, II
- (B) II, III
- (C) II, IV
- (D) I, III, IV
- (E) I, II, III, IV

Cevap-5 :

I, II, III, IV

Soru-6 :

Aşağıdakilerden hangisi overbooking'e neden olan faktörlerden değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Uçaklardaki kullanım kapasitesini maksimuma çıkarmak
- (B) Noshov'lardan kaynaklı zararları minimize etmek
- (C) Uçak tiplerindeki değişiklikler
- (D) Seyahat acenteleri ve başka hava yollarının yaptıkları rezervasyon hataları
- (E) Uçağın taşıyabileceği yük kapasitesi

Cevap-6 :

Uçağın taşıyabileceği yük kapasitesi

Soru-7 :

Aşağıdakilerden hangisi uçuşundan gönüllü olarak vazgeçen yolculara yapılan teklifler arasında değildir?

(Çoktan Seçmeli)

- (A) Uçulan mil miktarına göre 100-600 Eur arasında tazminat verilir.
- (B) Alternatif yeni bir uçuş ayarlanır.
- (C) Yeni uçuş 2 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse meal voucher verilir.
- (D) Yeni uçuş 6-8 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse meal voucher verilir.
- (E) Yeni uçuş 6-8 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse otel konaklama ve havalimanına geliş-gidiş ulaşım ücretleri karşılanır.

Cevap-7 :

Yeni uçuş 6-8 saati aşan bir sürede gerçekleşecekse meal voucher verilir.

Soru-8 :

Aşağıdaki boşluğa gelmesi gereken ifadeleri yazınız.

Fazla Satış Durumlarında Alınacak Önlemler;

....., biletini aldığı sınıftan bir üst sınıfa geçiş

....., biletini aldığı sınıftan bir alt sınıfa geçiş şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Cevap:Upgrade;Downgrade

(Klasik)

Soru-9 :

Aşağıdaki boşluğa gelmesi gereken ifadeleri yazınız.

Herhangi bir nedenle uçağın koltuk sayısından daha fazla satış yapılmasına denir.

Overbooking

(Klasik)

Soru-10 :

Aşağıdaki boşluğa gelmesi gereken ifadeleri yazınız.

Yolcu downgrade işlemini kabul ediyorsa; Biletin üzerine downgrade edildiğine dair işlem yapılır ve yeni bilet düzenlenerek ödediği ücret ile yeni bilet ücreti arasındaki fark düzenlenerek yolcuya verilir

Cevap:MCO/EMD

(Klasik)