



Biletleme İşlemleri

Ticketing

2019

TÜRSAB AKADEMİ MÜDÜRÜLÜĞÜ | İSTANBUL

İÇİNDEKİLER

1. TEMEL ÖZELLİKLER	4
1.1. Tanımlar	4
1.1.1.Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği IATA (International Air Transport Association)	4
1.1.2. ICAO (International Civil Aviation Organization)	5
1.2. Seyahat acentalarına IATA üyeliği verilebilmesi için gerekli koşullar	5
1.2.1. Acenta Olabilmek İçin Gerekli Mali Koşullar	5
1.2.2. Acenta Asgari Personel Koşulları	5
1.2.3. Acenta Olabilmek İçin Gerekli Diğer Koşullar	5
1.2.4. Başvuru İçin İstenen Belgeler	6
1.3. BSP (Billing and Settlement Plan) Tanımı	6
1.4. Tarifelerin Genel Özellikleri	6
1.4.1. TC-1 Bölgesi	6
1.4.2. TC-2 Bölgesi	6
1.4.3. TC-3 Bölgesi	6
1.5. Tarife Çeşitleri	6
1.5.1. Normal Tarifeler	6
1.5.2. Özel Tarifeler.....	6
2. STANDART UÇAK BİLETİNDE BULUNMASI GEREKEN ÖZELLİKLER	7
2.1. Genel Bilet Bilgileri	7
2.1.1.Biletin Kesildiği Tarih.....	7
2.1.2.Kısıtlamalar	7
2.2. Bileti Düzenleyen Acenta Bilgileri	8
2.2.1.Acenta Adı (Date&Place of Issue.....	8
2.2.2Acentanın Bulunduğu Şehir (Orginal Issue)	8
2.3. Yolcu Bilgileri	8
2.3.1. Yolcu Tipi (Yetişkin, Çocuk, Bebek)	8
2.3.2. Yolcu İndirimleri (Genç, Yaşlı, Engelli vb.).....	8
2.4. Uçuşa Dair Bilgiler	8
2.4.1. Uçuş Tarihleri Parkur (Itinerary).....	8
2.4.2. Uçuş Türleri	8
2.4.3. Duraklama Noktaları -Bağlantılı Biletler	9
2.4.4. Bagaj Hakkı (Allow)	9
2.4.5. Tur Kodu (Tour Code)	9
2.5. Yolculuk Tipleri	9
2.5.1. Çift Yön (Round Trip).....	9

2.5.2. Tek Yön (One Way)	9
2.5.3. Aktarmalı Uçuş.....	9
2.6. Ücrete Dair Bilgiler	9
2.6.1. Ödeme Şekli	9
2.6.2. Ücret Tipi.....	9
2.6.3. Ücret, Vergiler, Toplam Ücret, Biletin Geçerlilik Tarihi	9
2.6.4. Bilet Numarası Carrier	9
2.6.5. Fare Calculation Satırı	9
3. BİLET DÜZENLEME	10
3.1. Yolcuya Uygulanacak İndirim Koşulları	10
3.2. Yolcunun Özel Taleplerini Belirleme	10
3.2.1.Evcil Hayvan Rezervasyon Talepleri	10
3.2.2. Enstrüman Rezervasyon Talepleri	10
3.2.3. Refakat Talepleri	10
3.2.4. Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri	10
3.2.5. Sedy ve Tekerlekli Sandalye Talepleri	10
3.2.6. Özel Yemek Talepleri.....	11
3.2.7. Koltuk Rezervasyonu	11
3.3. Rezervasyon Yapma	11
3.4. Ödeme Şekli	11
3.5. Servis Ücretlerinin Girilmesi	11
3.6. Biletleme İşlemleri Sözlüğü.....	12,13
3.7. Kaynakça.....	13

1.TEMEL ÖZELLİKLER

1.1. Tanımlar

Ticketing / Biletleme: Bir kişiye seyahat belgesini düzenleyip satışını yapmaktır.

Bilet satış işlemi karmaşık ve spesifik bir faaliyet olduğundan, İngilizce terimleri tanımak, işaret ve kısaltmaları anlamak gerekir. Ayrıca saatler, tarifeler, sınır formaliteleri, rezervasyon sistemleri ve bilet çeşitlerini iyi bilmek gerekmektedir.

Biletleme yapan seyahat acentaları aşağıdaki hizmetleri yapmaktadır:

- Ücret ve tarifeler konusunda en doğru bilgiyi vermek
- Rezervasyon yapmak
- Seyahat ücretlerini tahsil etmek
- Müşterisine seyahat ve diğer seyahat dokümanlarını ulaştırmak
- Müşterinin isteyeceği diğer seyahat organizasyonlarını yapmak
- Bilet kesmek

Seyahat acentalarının en önemli görevlerinden biri uygun fiyat ve uygun tarife vermektir.

Fiyat yönünden en uygunu bulunmaya çalışılırken tarifeler, bağlantılar (connections) ve gidiş dönüş tarihleriyle saatlerinin uygunluğu da müşteri için önemlidir.

1.1.1. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği IATA (International Air Transport Association)

IATA; emniyetli, güvenli ve ekonomik hava ulaşımını sağlayabilmek amacıyla havayolları arası bir kuruluş olarak 1945 yılında Havana, Küba'da kurulmuştur. Dünya genelinde 120 ülkeden 290 üyeye sahiptir.

1945 ana sözleşmesine (Articles of Association) göre IATA'nın amaçları aşağıdaki şekildedir;

- Güvenli, düzenli ve ekonomik hava ulaşımının yaygınlaştırılması, hava ticaretinin geliştirilmesi ve bu konularla ilgili sorunların üzerinde çalışılması,
- Uluslararası hava ulaşım hizmeti ile ilgilenen hava ulaşım girişimleri arasında iş birliği ortamları hazırlamak
- Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO-International Civil Aviation Organization) ve diğer uluslararası organizasyonlarla iş birliği kurmak

IATA'nın en önemli görevlerinden biri teknik konulardır çünkü güvenlik ve güvenilirlik bir havayolu işletmesinin en temel işlevlerindedir. Bu işlevler, hava seyrüseferinde, havayolu altyapısında ve uçuş operasyonlarında en yüksek standartları gerektirmektedir. ICAO standart ve uygulamalarla ilgili ilk taslağını oluştururken IATA bu iş için çok önemli veriler sağlamıştır. 1949 yılı itibari ile, taslakların birçoğu hazırlanmış ve Chicago Konvansiyonu'na (Chicago Konvansiyonu Uluslararası Sivil Havacılığı idaresinin temelleri oluşturulmuştur ve hala geçerlidir.) ek olarak yansıtılmıştır.

1.1.2. ICAO (International Civil Aviation Organization)

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO International Civil Aviation Organization) Birleşmiş Milletler'e bağlı, 1944 yılında kurulmuş bir örgüttür. Chicago Konvansiyonu olarak da bilinen bu örgütün merkezi Kanada-Montreal'de bulunmaktadır.

ICAO'nun başlıca görevleri şunlardır:

- Uluslararası sivil havacılığın güvenli ve düzenli bir şekilde büyümesini sağlamak
- Barışçıl amaçlara yönelik uçak tasarımı ve işletmesini teşvik etmek
- Sivil havacılık için havayolları, havaalanları ve hava seyir tesislerinin gelişimini desteklemek,
- Uluslararası kamuoyunun güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik hava taşımacılığı ihtiyaçlarını karşılamaktır.

1.2. Seyahat acentalarına IATA üyeliği verilebilmesi için gerekli koşullar

1.2.1 Acenta Olabilmek İçin Gerekli Mali Koşullar

➤ Geçtiğimiz yıllara bakıldığında acenta olabilmek için gerekli mali koşullar şunlardır:

- Acentanın ödenmiş sermayesinin anonim şirketler için en az 20.000 USD, Limited Şirketler için 10.000 USD karşılığı TL olması.
- Acentanın yapılacak bilanço incelemesinde likidite oranının en az "1"e eşit olması ya da "1"den büyük olması gerekmektedir. "1"den küçük olması halinde başvuru kabul edilmez.

1.2.2 Acenta Olabilmek İçin Gerekli Minimum Personel Koşulları

- Acentanın otomatik biletleme sistemi kullanıyor olması (en az bir CRS ile anlaşması bulunması),
- Acentada biletleme ile ilgili en az iki kalifiye personelin tam gün çalışıyor olması

1.2.3. Acenta Olabilmek İçin Gerekli Diğer Koşullar:

- Turizm Bakanlığı'ndan alınan A veya B grubu İşletme Belgesi. Belgenin, başvuru tarihinden geriye dönük olarak en az 12 aylık olması şartı aranır.
- Acenta biletlerinin saklanması amacıyla kullanılacak olan kasanın duvara gömülü ise en az 300 kg aksi takdirde en az 500 kg ağırlığında olması gerekmektedir.
- Acentanın bulunduğu yer, acentanın adı ve logosu ile tanımlanmış olmalıdır. Bunun yanı sıra, IATA havayollarının logoları da uygun şekilde kullanılabilir. İş merkezi, otel ve benzeri binalardaki acentaların isim ve logoları buldukları binaların veya acenta ofislerinin girişlerinde mümkün ve uygun olduğu şekilde kullanılmalıdır. Acentalar herhangi bir havayolunun adını ve /veya logosunu tek başına kullanamazlar ve kendi ofislerini bir havayolu ofisi gibi gösteremezler.

1.2.4. Başvuru İçin İstenen Belgeler:

➤ **Başvuru için istenen belgeler şunlardır:**

- Turizm Bakanlığında alınan A veya B grubu İşletme Belgesi,
- Ticaret Sicil Gazetesi,
- Anonim Şirketler için Haziran cetveli, diğer statüdeki şirketler için ortaklık paylarını gösteren yönetim kurulu kararı,
- Yılsonu vergi dairesi tasdikli bilanço, kar/zarar hesabı, müşteri borçlu/alacaklı listesi ve geçmiş yılın son iki ayına ait banka ekstreleri. Bulunulan yıldaki son bilgileri içeren serbest mali müşavir imzalı ara bilanço ile yılsonu kapanışına ilişkin diğer belgeler,
- Acentanın, ödenmiş sermayesini gösteren Yeminli Mali Müşavir sermaye Tespit Tutanağı ve Ticaret Sicil Gazetesi,
- Acentanın iç ve dış cephe fotoğrafları,
- İki ayrı bankadan alınacak referans mektubu,
- Acentanın logosu ve bulunduğu adresi gösteren örnek bir antetli kağıt,
- Acenta imza sirküleri,
- Kasaya ait fatura,
- Personele ait Sigorta İşe Giriş Bildirgeleri ile ücret bordroları,
- Tam olarak doldurulmuş Başvuru Formu,
- CRS anlaşması

1.3. BSP (Billing and Settlement Plan) (Acentaların Kesilen Biletlerin Ödemelerini Yaptıkları Kuruluş) Tanımı

Seyahat Acentalarının tüm yabancı havayolu şirketlerinin biletlerini tek elde satışına BSP sistemi denir. BSP (Billing and Settlement Plan) Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği IATA'ya üye tüm havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesaplarının tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülmesidir. Tek tip bilet uygulaması sistemi, Acentaların tek tek havayolu şirketleri ile muhatap olup ayrı ayrı satış biçimleri uygulaması yerine, IATA'ya üye bütün havayolu şirketlerinin biletlerinin tek elden ve aynı tip biletle satılmasını sağlamaktadır.

1.4. Tarifelerin Genel Özellikleri

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

1.4.1. TC-1 Bölgesi:

Amerika kıtası ve komşu adaları içine alır.

1.4.2. TC-2 Bölgesi:

Avrupa, Afrika ve Asya'nın batısını (İran dahil) içerir.

1.4.3. TC-3 Bölgesi:

Asya'nın kalan kısmını komşu adaları, Avustralya, Yeni Zelanda, Pasifik Adalarını kapsar.

1.5. Tarife Çeşitleri

1.5.1. Normal Tarifeler

I. sınıf ve ekonomik sınıfı tarifeleri kapsar.

1.5.2. Özel Tarifeler

İndirimli veya tanıtım satış tutundurma tarifeleridir. Kısıtlamaları çok çeşitlidir. Belirli uçuşlar, belli yaştaki yolcular, biletin geçerlilik süresi önceden peşin ödeme gibi kısıtlamalar ile satılan bilet çeşitleridir. Özel tarifelerin en yaygın olan gezi (Excursion) tarifeleridir. Uluslararası uçuşlarda gezi ile ekonomik tarife (ikinci sınıf) arasında büyük farklar görülür.

2. STANDART UÇAK BİLETİNDE BULUNMASI GEREKEN ÖZELİKLER

2.1. Genel Bilet Bilgileri

Hava yolu ulaşımı için kullanılan bilet çeşididir. Hava yolu bileti şirketin hava alanlarında veya değişik yerlerde bulunan rezervasyon/biletleme birimlerinde düzenleneceği gibi anlaşmalı seyahat Acentası ve şubelerinde, büyük işletmelerde ya da işletmelerin kendi bünyelerinde de düzenlenebilir.

➤ Havayolu biletlerinin ortak özellikleri:

- Belirli havaalanları veya şehirlerarasında taşınma hakkı verir.
- Uçuş bedelinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
- Hizmet sınıfını, uçuş numarasını ve tarihlerini gösterir.
- Yolcunun kendisinin ve bagajının uygun koşullarda taşınacağına ilişkin her türlü bilgiyi kapsar ve garanti eder.
- Para iadesi ve bilet değiştirme konusunda bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.
- Hava yolu şirketinin muhasebe bölümü tarafından ihtiyaç duyulan bilgileri içerir.

➤ Biletin Unsurları:

- **Ön ve Arka Kapak**
- **Hesap Denetçisi Kuponu** Muhasebe kayıtları için havayoluna gönderilir.
- **Acenta Kuponu** (muhasebe kayıtları için)
- **Uçuş Kuponu/Kuponları** (Uçağa binebilmek için)
- **Yolcu Kuponu** (Yolculuk boyunca istenildiğinde gösterilecek olan kupon)

Bir uçak biletinin ön ve arka kapaklarının iç ve dış yüzeyleri yolcu için önemli bilgiler içerir. Bunlar bagaj sorumluluğu, yolculara tavsiyeler, kullanılan sürelerle ilgili uyarılar ve taşıma sözleşmesi konusundaki bilgilerdir.

2.1.1. Biletin Kesildiği Tarih

Bütün biletlerde düzenlenme tarihi, yeri ve havayolu şirketinin ismi, onaylayan tarafından doldurulur. Biletler düzenlenme tarihinden itibaren 12 ay geçerliliğini korur. Bu süre değişebilir.

2.1.2. Kısıtlamalar

- **Non-Changeable:** Biletin değiştirilemeyeceğini ifade eder.
- **Non-Refundable:** Biletin iade edilemeyeceğini ifade eder.
- **Non-Endorsable:** Bir havaalanından alınan biletin başka bir havaalanından değiştirilemeyeceğini ifade eder.
- **Maximum Stay:** Maksimum kalış süresi

2.2. Bileti Düzenleyen Acenta Bilgileri

2.2.1. Acenta Adı (Date&Place of Issue):

Düzenlenen ofisin mührü basılır.

2.2.2. Acentanın Bulunduğu Şehir (Orginal Issue):

Orijinal dokümanın havayolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentanın sayısal kodu belirtilir.

2.3. Yolcu Bilgileri

2.3.1. Yolcu Tipi (Yetişkin, Çocuk, Bebek)

- **Bebekler (0-2 Yaş arası)**

Ebeveynin kucağında veya sepette taşınan bebeklerin biletleri tam yetişkin bilet ücreti üzerinden indirimli alınır. Online rezervasyon sırasında, yolcu Bilgileri bölümünden sepet talep edebilirsiniz.

Yedi günden küçük bebeklerin, yalnızca tıbbi nedenlerle (kuvöz içinde) acil seyahat durumunda veya bebeğin annesi aileyle ilgili nedenlerle seyahat ediyorsa, uçağa binmelerine izin verilir.

- **Araç koltuğundaki çocuklar (6-36 aylık)**

Çocuğa ayrı bir koltuk alınması koşuluyla 6-36 aylık çocuklar araç koltuğunda seyahat edebilir. Bununla birlikte, kalkış ve iniş sırasında çocuk uçak seyir yüksekliğine erişene kadar anne veya babası tarafından tutulmalı ve kemerlerle bağlanmalıdır.

- **Çocuklar (2-11 Yaş arası)**

Ayrı koltuklarda seyahat eden çocukların bilet ücretleri tam yetişkin bilet ücreti üzerinden indirimli alınır.

2.3.2. Yolcu İndirimleri (Genç, Yaşlı, Engelli vb.)

Genel veya kısmi felç sonucu refakatçisiz hareket edemeyen veya kısıtlı hareket edebilen yolculara, görme engelli (%90 ve üzerinde görme özürlüler) her iki ayağını ve/veya bacağını kullanamayan yolculara, uçak içinde herhangi bir durumda fiziksel ve/veya zihinsel nedenlerle kişisel güvenlikleri veya konforları (yemek, tuvalet vb.) kendilerine yeterli olmak konusunda engelle karşılaşacak ve hızlı hareket etmeleri istendiğinde bunu yerine getiremeyen yolculara ve refakatçilerine ‘engelli ve refakatçi indirim’ uygulanmaktadır.

Ayrıca, T.C. Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü’nce düzenlenen ‘Gazi Tanıtım Kartı’na sahip olan gazi/malul yolculara da indirim izin veren ücretler üzerinden indirim uygulanmaktadır.

2.4. Uçuşa Dair Bilgiler

2.4.1. Uçuş Tarihleri Parkur (Itinerary)

2.4.2. Uçuş Türleri

- **Yurtiçi Tarifeli Uçuşlar:** Yurt içinde kalkış tarihi, uçuş numarası, Kalkış ve varış saati, önceden belli olan uçuşlardır.
- **Yurt Dışı Tarifeli Uçuşlar:** Yurtdışına kalkış tarihi, uçuş numarası, kalkış ve varış saati, önceden belli olan uçuşlardır.
- **Charter:** Kelime anlamı olarak ‘kiralamak’ demektir. Charter uçuşlar, tarifersiz uçak seferidir yani havayolu şirketi uçağın doluluk durumuna göre uçuşa karar verir, hiç uçmayabilir veya dolmuş gibi birkaç şehre uğrayarak uçabilir. Bundan dolayı tarifeli uçuşlara göre daha ucuz bir uçuş şeklidir.
 - **Sub Charter:** Havayolu şirketlerinin bilet satmadan uçağın tamamını turizm şirketlerine sezonluk kiralamasıdır.
 - **Full Charter:** Bir tur operatörünün, uçağın tüm koltuklarını satın almasıdır.
 - **Charter Flight:** Belli bir grubu taşımak üzere kiralanan uçaktır.
 - **Charter Airline:** Yolcu veya mal taşımak için kiralanmak üzere lisans almış ve tarifeli sefer yapmayan hava yoludur.
- **Yurtiçi charter uçuşlar:** Seyahat acentalarının bir uçağı kiralaması ile, yoğunluk durumuna bağlı planlanan ve sadece yurt içinde uygulanan tarifersiz uçuşlar demektir.
- **Yurt Dışı Charter Uçuşlar:** Sadece yurtdışında uygulanan charter uçuşlar demektir.

2.4.3. Duraklama Noktaları -Bağlantılı Biletler

- Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri ve biletin iç veya dış hat seyahat için kullanıldığını gösteren ‘D’ (iç) ‘I’ (dış) kodu yazılır.
- 4 Sektörü aşan bir hava yolculuğu tek biletle karşılanamaz. Böyle durumlarda iki veya daha fazla bilet bir arada çıkarılarak tüm güzergâhın kapsanması sağlanır ve tüm belgeler tekmiş gibi muamele görür.

2.4.4. Bagaj Hakkı (Allow):

Her uçuş kuponunda yolcunun ücret ödemedenden taşıyabileceği bagaj miktarı belirtilir.

2.4.5. Tur Kodu (Tour Code):

Turun kod numarası belirtilir.

2.5. Yolculuk Tipleri

2.5.1. Çift Yön (Round Trip): Gidiş-geliş yönlü bilettir.

2.5.2. Tek Yön (One Way): Tek bir yöne gidiş içindir.

2.5.3. Aktarmalı Uçuş: Belli bir yere kadar gittikten sonra başka bir uçağa geçiş yapılır.

2.6. Ücrete Dair Bilgiler

2.6.1. Ödeme Şekli (Nakit, Kredi Kartı)

Uçuş kayıtlarındaki/rezervasyonlarındaki toplam seyahat bedelinin ödemesi sadece kredi kartı (Eurocard/Mastercard, VISA, American Express) ile Internet sayfaları üzerinden gerçekleştirilebilir. Bu şekilde toplam seyahat bedeli anında hesaba aktarılır ve seyahat belgeleriniz gönderilir. Güvenliği arttırmak adına, kredi kartı kimlik kontrolündeki kredi kartı numarası ve geçerlilik tarihine ilave olarak CVC ya da CVV güvenlik kodu (Cardholder Verification Code/ Value) da kontrol edilir.

2.6.2. Ücret Tipi

- **First Class (F):** Uçağın ilk 12–16 koltuğundan oluşur. Fiyatı Business Class fiyatından daha pahalıdır. Bu uçuş çeşidi VIP, CIP yolcular içindir. (Her havayolunda First Class uygulaması yoktur.)
- **Business/Executive Class (C):** Bu bölüm uyku uyumaya ve okumaya elverişli olarak ayrılmış olup fiyatı First Class ile Economy Class fiyatı arasındadır.
- **Economy Class (Y):** Sınırlı sayıda olup indirimli fiyata satılır.

2.6.3. Ücret, Vergiler, Toplam Ücret, Biletin Geçerlilik Tarihi

Vergi Usul Kanunu'nun 233. maddesine göre yolcu taşıma biletleri yolcu taşıyan işletmelerde perakende satış hâsılatını belgelendiren belgelerdir. Vergi Usul Kanunu'na göre bir mal ve hizmet satışı karşılığında hem fatura hem de perakende satış vesikası düzenlenmesi söz konusu değildir. Bu nedenle ya fatura ya da perakende satış belgesi düzenlenecektir.

2.6.4. Bilet Numarası Carrier:

Taşıyıcı şirket, ikili havayolu kodu yazılır. Bilet numarası havayollarının üçlü nümerik koduyla başlamaktadır.

Örneğin Türk Hava Yolları'nın bilet numaraları 235 ile başlamaktadır. "235" THY'nin üçlü nümerik kodudur.

2.6.5. Fare Calculation Satırı

Ücretlendirme detaylarının gösterildiği satırdır.

3.BİLET DÜZENLEME

3.1. İndirim Koşulları

- **Yaş indirimi:**
Genellikle 0-7 yaş çocuklar ve 65 yaş üstü yolcular için yaş indirimi uygulanmaktadır.
- **Engelli yolcu indirimi:**
Yüzde 40 ve üzeri oranda engelli olan ve bunu belgeleyebilen yolculara ve refakatçilerine promosyon ücretler hariç, uygulanabilir ücretler üzerinden indirim uygulanmaktadır. İndirim oranları farklılık göstermektedir. Refakatçi adına indirim uygulanması için, engelli yolcunun raporunda 'refakatçi ile seyahat etmelidir.' yazısı bulunmalıdır.
- **Meslek İndirimi:**
Havayolları tarafından dönem dönem bazı meslek gruplarına indirimli fiyatlar uygulanmaktadır. İndirimlerin oranları farklılık göstermektedir. Örneğin; askerlere, öğretmenlere uygulanan indirimler.
- **Grup İndirimi:**
15 kişinin üzerindeki yolculara yapılan indirim çeşididir.
- **Birlikte seyahat etme indirimi (Companion Fare):**
Refakatçilerle seyahat etmesi gereken durumlarda refakatçi için uygulanan indirim çeşididir. Örneğin; sedyeli yolcu, engelli yolcu vb.

3.2. Özel Talepler

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 hizmeti verilmektedir.

3.2.1. Evcil Hayvan Rezervasyon Talepleri

Serbest bagaj taşıma hakkınız göze alınmaksızın, evcil hayvan kutusu/kafesiyle birlikte tartılır ve fazla bagaj olarak tahsil edilir.

Ağırlığı 8 kg'yi geçmeyen ve kafes/kutu ölçüsü en fazla 45x35x23 cm olan evcil hayvanlar kabinde taşınabilir.

Ağırlığı 8 kg'yi geçen ve kutu ölçüsü 45x35x23 cm'den fazla olan evcil hayvanlar (köpek ve kedi) uçağın kargo bölümünde taşınabilirler.

3.2.2. Enstrüman Rezervasyon Talepleri

Eğer kabin bagajı ölçülerini aşmıyorsa, kabin bagajı olarak taşınabilir. Aşması durumunda ise; daha önceden rezervasyon yapılması ve ekstra koltuk satın alınması şartıyla kabinde taşınabilir. Uçuşlarda koltuk ölçülerinin uygun olmaması nedeniyle, bazı büyük müzik aletleri taşınamaz.

3.2.3. Refakat Talepleri:

Uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmeti verilmektedir.

3.2.4. Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri

3.2.5. Sedyeli ve Tekerlekli Sandalye Talepleri

Sedyeli hastaların bileti kesilirken, 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.

3.2.6. Özel Yemek Talepleri

Yolcuların kişisel istek ve/veya sağlık koşullarına göre “özel yemek” talepleri karşılanmaktadır. Yolcunun, özel yemek talebi, rezervasyon sırasında veya tarifeli kalkış saatinden 24 saat önceden bildirildiği durumlarda karşılanmaktadır. Bu yemek çeşitleri arasında vejetaryen yemek çeşitleri, diyabetik yemekler, dini yemekler vb. sunulmaktadır.

3.2.7. Koltuk Rezervasyonu

Koltuk Planı tüm uçuşlar için detaylı olarak görüntülenebilir ve yolcuların özellikleri de dikkate alınarak yerleşim yapılması sağlanır. Koltuk Seçimi olanağı, yolcunun seyahat edeceği sınıfta seyahatlerinin tamamını kapsayacak şekilde sunulur ve yolcu isteğine göre tamamlanır. Koltuk seçimleri esnasında yolculara sunulan seçenekler mevcut check-in prosedürleri paralelindedir. Transit koltuk, bebek koltuğu, emergency exit koltuklarının kullanımı kurallar çerçevesinde yolculara sunulur.

3.3. Rezervasyon Yapma

➤ Elektronik ortamda uçuş rezervasyonu aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- Availability (Müsaitlik): İlgili tarih ve parkur doğrultusunda müsaitlik görüntülenir.
- Koltuk Sayısı: Talep edilen koltuk sayısı girilir.
- Reserve& İtinerary: Yer alındıktan sonra Seyahat Planı sayfası açılır.
- Yolcu İsim-Soyisim girişleri yapılır.
- İletişim Bilgileri girilir.
- Özel Talepler seçilir. (Yemek, extra bagaj, evcil hayvan vb.)
- Rezervasyon bilgileri yolcuyla tekrar kontrol edilir.
- Biletleme bilgileri seçilir. (Rezervasyon/Bilet Kesme)
- Bilet kesme komutu verilir.

3.4. Ödeme Şekli

Bilet alımı onaylanıp tamamlandığında, vergiler ve diğer masraflar dâhil olmak üzere toplam bilet tutarı, ödeme için kullanılan kredi kartından tahsil edilir. Bilet alımı için kullanılan kredi kartı sahibinin seyahat edecek yolculardan biri olması zorunlu değildir. İnternet üzerinden alınan biletlerin ödemesinde sadece kredi kartları kabul edilmektedir ve tüm ödemeler 3D Secure güvenli ödeme metodu ile gerçekleştirilmektedir.

3.5. Servis Ücretlerinin Girilmesi

Birçok seyahat acentesi kendi servis ücret modellerini hem uygulanan miktar hem de servis sayısı açısından genişletmektedir. Servis ücretleri gelir için değerli bir kaynak olduğundan, seyahat acenteleri bu ücretleri uygularken daha titiz davranmakta ve mümkün olduğunca ücretlerden feragat etmekten kaçınmaktadırlar.

Seyahat acenteleri daha çok havayollarıyla ilgili hizmetler için ücret uygulamaktadırlar. Destinasyona, rezervasyon çeşidine (örneğin: sürekli uçuş yapan), satılan bilet sayısına ya da uçuş çeşidine göre farklı fiyatlar uygulamaktadırlar.

Biletlemede bütün bilgiler ve ücretler girildikten sonra servis ücreti eklenip bilet kesim aşamasına gelinebilmektedir.

3.6. Biletleme İşlemleri Sözlüğü

Genel Biletleme Terimleri	
Ticketing	Biletleme
Domestic	İç Hat
International	Dış Hat
Charter	Kiralamak, Tarifersiz uçuş
Non-Changeable:	Biletin değiştirilemeyeceğini ifade eder.
Non-Refundable:	Biletin iade edilemeyeceğini ifade eder
Non-Endorsable:	Bir havaalanından alınan biletin başka bir havaalanından değiştirilemeyeceğini ifade eder.
Maximum Stay	Maksimum kalış süresi
Minimum Stay	Minimum Kalış Süresi
Availability	Müsaitlik
Service Charge/Service Fee	Hizmet Bedeli
Ressieue	Bilette Değişiklik (Cezalı)
Revalidation	Bilette Değişiklik (Cezasız)
Void	Kesilmiş elektronik biletin aynı gün içerisinde cezasız iptal edilmesi
Refund	İade
Divide	Tek bilette yer alan yolcuları birbirinden ayırma ve iki ayrı bilet haline getirme.
Dupe Reservation	Aynı kişi için birden fazla bilet/rezervasyon yapılması
Debit	Biletleme ile ilgili herhangi bir işlemin kuralına uygun yapılmaması durumunda havayolu tarafından acentaya uygulanan ceza/borç.
Non-Stop	İki nokta arasında hiç duraklama yapmayan uçuşlar
Stopover	Variş noktasına ulaşana kadar, bir gecelik ya da daha uzun süreli duraklama
Overbooking	Uçaktaki mevcut yerden daha fazla rezervasyon yapılması
Conjunction Ticket	Bağlantılı Biletler
Connections Ticket	Yolcunun seçtiği havayolunun ilk uygun seferine bağlantı
Combination Fare	2 yada daha fazla ücretin birleştirilmesi ile uygulanan fiyat
Deadline	Son Opsiyon/Son Geçerlilik tarihi
Domestic Fare	İç Hat Ücreti
Economic Fare	Ekonomi Sınıfı Ücreti
Business Fare	Business Sınıfı Ücreti
First Fare	First Sınıfı Ücreti
Onwarde Combination	Birbirini izleyen seyahat bölümleri için iki ya da daha fazla gidiş-dönüş ücretlerinin toplanması
Endorsements/Restrictions	Kısıtlamalar
Excess Baggage	Fazla Bagaj
Fare Countnation Unit	Fiyat Hesaplama Birimi
No Show	Rezervasyonun haber verilmeden kullanılmaması
Bilet Üzerinde Yer Alan Terimler	
Name Of Passanger	Yolcu adı/soyadı.
Itinerary	Yolculuk Parkuru
Carrier	Taşıyıcı Şirket. Havayolunun ikili kodu yazılır.
Flight	Uçuş numarası ve sınıfı yazılır.
Date	Yolculuk Tarihleri
Time	Uçağın kalkış zamanları yerel saat ile belirtilir.
Status	Rezervasyon durumunu belirtir. (Onaylı/Onaysız)
Fare Basis	Ücret Kodu/ Uygulanan ücretin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.
Not Valid Before	Uçuş kuponunun ilk kullanım tarihini belirtir.
Not Valid After	Uçuş kuponunun son kullanım tarihini belirtir.
Allow	Ücret ödmeden taşınabilecek bagaj miktarı

Fare Calculation	Ücret Hesaplama Bilgileri
Fare	Seyahatin başladığı ülkenin para kodu ile ücret yazılır.
Tax	Vergi
Total	Vergi Dahil Toplam Ücret
Form Of Payment	Ödeme Şekli para kodu ve miktarı ile yazılır.
Origin/Destination	Seyahatin Başlangıç ve Bitiş Şehirleri
Conjunction Tickets	Bağlantılı Bilet Durumu
Ticket Number	Bilet Numarası
Original Issue	Orijinal dokümanın havayolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentanın sayısal kodu yazılır.
Date&Place of Issue	Düzenlenen ofisin mührü basılır.
Airline Code	Havaalanı Kodu
Form and Serial Number	Form Seri Numarası

Yolcu Talebi Doğrultusunda Sunulabilecek Ücret Alternatifleri

FQTV Frequent Traveler	Sık Uçan Yolcu
GMIL Guaranteed Mileage	Miles&Smiles, Garantili Mil Ödül Bilet Uygulaması
Very Important Passenger VIP	Çok Önemli Yolcu
Young Passenger	Genç Yolcu
Unaccompanied Minor	Refakatsiz Çocuk
Blind Passenger	Görme Engelli Yolcu
Deportee Unaccompanied	Refakatsiz Deporte Yolcu

KAYNAKÇA

- Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara 2012
- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Nobel Yayın Dağıtım, 2006
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Anadolu Üniversitesi, 2002.