

## Ankara



### Uçakta kampanya biletlerinde iade veya değiştirme yapılmaz

**Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) İkinci Başkanı Seçim Aydın, kampanya kapsamında alınan uçak biletlerinde indirim ve iade yapılmadığının altını çizerek, "Kampanya bileti alırken bu durum dikkate alınmalı ve herhangi bir zarara uğramamak bakımından kesin kararlı olunmalıdır" diyor.**

**Soru:** Bundan bir süre önce, uçak bileti kalmaz diye Anadolu Jet hava yolları şirketinden uçak bileti aldık. Ancak hiç hesapta yokken, eşimin iş yerinden acil dönmesini istediler. Biz de uçak biletinin tarihini değiştirmek istedik. Ancak indirimli bilet olduğu için, tarihinin değişmeyeceğini ifade ettiler. Şu anda gidiş geliş bileti yanacak mı?

#### Mehpare AKGÜL

**Yanıt:** Kampanya biletlerinde uçak firmalarının uyguladığı kampanyalı biletler değiştirilemez ve uçuş ücretleri iade edilmez. Bilet ücreti olarak ödediğiniz miktarın içerisinde vergiler vardır. Uçak bileti değiştirilmek istendiği takdirde, sözkonusu vergiler iade edilmektedir. Bu nedenle kampanya bileti alırken bu durum dikkate alınmalı ve herhangi bir zarara uğramamak bakımından kesin kararlı olunmalıdır.

**Soru:** Türk turizminin büyük bir yol kat ettiğini biliyoruz. Türkiye turizmiyle ilgili son somut rakamlar nedir, hangi ülkelerden daha çok turist gelmiştir, geçen yıla göre artış var mıdır? Bu konularda bizi aydınlatmanız mümkün müdür?

#### Erol ÖZTÜRK

**Yanıt:** Türkiye'ye gelen turist sayısı 2008 yılının Ocak-Ağustos döneminde yüzde 14.5'lik bir artışla 18.5 milyon kişi olmuştur. Bu dönemde ülkemize en fazla turist gönderen ülkeler sırasıyla Almanya, Rusya, İngiltere, Hollanda, Bulgaristan, İran, Fransa olmuştur. Yıl sonu itibarıyla ülkemize gelen turist sayısının 2007 yılına göre yüzde 15 artması ve yaklaşık 26.5 milyon olması beklenmektedir.

Ülkemizin turizm geliri 2008 yılının ilk altı aylık döneminde 2007 yılının aynı dönemine göre yüzde 26.8 artmış ve 7.5 milyar dolar olmuştur. 2008 yılı sonu itibarıyla turizm gelirlerinin yüzde 15'lik bir artışla 21 milyar dolar olması öngörülmektedir. Türkiye en fazla turist çeken ülkeler arasında 9. sırada, en fazla turizm geliri elde eden ülkeler arasında 8. sıradadır.

**Soru:** Havalimanlarında yolcu servis ücretlerinin artışı ve belirlenmesi, trafik ve geliş katında yer alan vize gişeleri ile ilgili sorunlar, terminallerdeki personelin zaman zaman boy gösteren tutumu, temizlik hizmeti, kırık musluklar ve bozuk kapı kilitleri, benim gibi işi gereği sık sık uçak seyahati yapan biri için gerçekten sıkıntı olmakta. Bu sıkıntılar neden kaynaklanıyor işletmeciler grup olan TAV'ın inisiyatifinde mi?

**Tolga TUNCER**

**Yanıt:** Öncelikle TAV Grubu olarak yap-işlet-devret ya da kiralama yöntemi ile işletmekte olunan tüm havalimanlarında yolcu servis ücretleri Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Ulaştırma Bakanlığı tarafından belirlenmektedir.

Trafik, Havalimanı Emniyet Şube Müdürlüğü tarafından güvenliğin sağlanması açısından sıkı bir şekilde denetlenmekte.

Geliş katındaki vize gişelerindeki yığılmalar ise vizeye tabi ülkelerden gelen birden fazla uçağın aynı anda iniş yapması ve yolcularının aynı anda vize başvurusunda bulunmasından dolayı olmaktadır. Bu tür yığılmaların her gün yaşanmamasından dolayı gişe sayısı artırılmamaktadır. Talebin artması ve sürekli olması yeni gişelerin devreye girmesini sağlayacaktır.

Araştırdığımız ve bildiğimiz kadarıyla terminallerde temizlik hizmeti yedi gün 24 saat aralıksız olarak verilmektedir. Belirtmiş olduğunuz bozuk musluk veya kırık kapı kilitleri gibi bir arızanın olması durumunda, işletmenin ilgili birimine verilen bilgiler doğrultusunda onarımı ve bakımı aynı vardiya içinde yapılmaktadır. Bununla birlikte, terminalde kullanılan bozuk musluk veya kırık kapı gibi tespitlerinizi yedi gün 24 saat hizmet vermekte olan Terminal İşletme Müdürlüğü'ne anında iletmeniz ve yapılacak olan düzeltmeleri takip etme hakkınız mevcuttur.

Dünya çapında hizmet kalitesi ile tanınmış olan ve Sektöründe lider şirketlerden biri olan TAV Havalimanları Holding A.Ş. çevreye saygı konusunda da bir lidere yarışır uygulamalar benimsemiştir. Çevreye karşı sorumluluklarının bilinci ile hareket ederek, işlemlerini bu doğrultuda sürdürmekte ve verdikleri hizmetlerde, toplum ile doğal çevre arasındaki etkileşime saygı prensibi ile hareket etmektedir. Yaptığımız bir çok inceleme hedef kitle araştırması sonucunda; bu anlamda ve alanda ödüllendirilmesi gerekli işletmelerin başında gelmektedir.