



## TK URGENT Gönderileri için Ücret İade Garantisi Kapsamı

### Başvuruda Kullanılacak Gerekli Dokümanlar

- Ana Konşimento
- Ara Konşimento (varsa)
- Parça Listesi

### Ücret İade Koşulları

Gönderinin rezervasyonu yapılan uçuşta aşağıda belirtilen koşullar dışında uçmaması durumunda ücret iade garantisi verilmektedir.

TK URGENT hizmetinde, net navlun bedelinin %100'ü iade edilir ve ek ücretler dahil değildir.

Ücret iadesi, yalnızca müşterinin talebine istinaden yapılır. Talep, kargo ve evrakların kabulünden itibaren en geç 12 iş günü içerisinde iletilmelidir.

TK URGENT gönderileri için maksimum ücret iade tutarı 50.000 USD'dir.

Birden fazla parçalı gönderinin aynı uçuşa rezerve edilmesi durumunda bahsi geçen garanti, gönderideki her parça için geçerli olacaktır.

### Ücret İade Garantisi Aşağıdaki maddeleri kapsamamaktadır;

- Rezervasyon sırasında müşteriye bildirilen ordino teslim süresinden (TOA) itibaren 6 saat içerisinde sevkiyat gerçekleştiyse,

(TOA, Time of Availability, varış yerinde geçerli olan düzenlemeler ve operasyonel yeterlilikler uyarınca kargo çekme ve gümrük işlemleri için müsaitlik zamanıdır.)

- Gönderi, Türk Hava Yolları'nın kural, gereklilik ve standartlarına dokümantasyon/evrak veya paket olarak uygun değil ise,
- Sevkiyatlarla ilgili tüm belgeler müşteri tarafından en geç kabul süresine kadar (LAT – Latest Acceptance Time) teslim edilmediyse,
- Müşteri onayıyla Turkish Cargo tarafından iptal edilen veya değiştirilen rezervasyonda,
- Mücbir sebepler, savaşlar, grevler, anlaşmazlıklar, doğal afetler, hava koşulları, isyanlar, üçüncü şahıs sebepleri vb., Turkish Cargo'nun kontrolü dışında meydana gelen gecikmelerde örneğin, tarife iptali, divert, teknik arıza gibi nedenlerden dolayı bağlantısını kaçırmaması,

#### TURKISH CARGO SMARTIST

Tayakadın Mahallesi Nuri Demirağ Caddesi Arnavutköy İstanbul Havalimanı, 34277 – İSTANBUL/TÜRKİYE  
T +90 212 463 63 63 F +90 212 465 21 21

- Rezervasyonu onaylanan gönderi ile kabulü yapılan gönderi arasında sürecin yeniden planlanmasını gerektiren bir fark varsa (örneğin, toplam ağırlık veya boyutlardaki tutarsızlık),
- Rezervasyonu yapılan konşimentonun içeriği ile kontrol aşamasında incelenen içerik arasında bir fark varsa,
- Rezervasyon sırasında müşteri tarafından sağlanan bilgilerde herhangi bir tutarsızlık varsa,
- Taşımanın herhangi bir aşamasında güvenlik ve/veya gümrüksel açıdan uygun olmadığı tespit edilen gönderilerde,
- Interline uçuşlarda ve kamyon taşımalarında,
- Satış temsilcisinin, rezervasyon öncesinde, müşteriden aldığı onaya istinaden ücret iade garantisi sağlanmayabilir.
- TK GO Portal ve Web Cargo gibi çevrimiçi kanallardan alınan rezervasyon, hizmetimiz için uygun değilse TK Personeli rezervasyonu değiştirebilir. Bu durum ücret iade kapsamında değildir.

Turkish Cargo, bu garanti koşullarını önceden haber vermeksizin istediği zaman değiştirme ve/veya herhangi bir gerekçeyle ve herhangi bir zamanda askıya alma, geri çekme veya iptal etme hakkını saklı tutar.

**TURKISH CARGO SMARTIST**

Tayakadın Mahallesi Nuri Demirağ Caddesi Arnavutköy İstanbul Havalimanı, 34277 – İSTANBUL/TÜRKİYE  
T +90 212 463 63 63 F +90 212 465 21 21