



## TK URGENT Gönderiler için Ücret İade Garantisi Kapsamı

Başvuruda Kullanılacak Gerekli Dokümanlar

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

### Ücret İade Koşulları

Bu uygulama yalnızca **TK URGENT** servisi ile taşınan gönderiler için geçerlidir.

TK URGENT hizmetinde, aksalık durumunda değerlendirmeler doğrultusunda navlun bedelinin %100'e kadarı iade edilir. (Ek ücretler dahil değildir.)

İade, yalnızca müşterinin talebine istinaden yapılır. Talep, **TOA (Time of Arrival) sonrasında en geç 12 gün** içinde yapılmalıdır. Bu süre sonrasında yapılan başvurular değerlendirmeye alınmaz.

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

Birden fazla parçalı gönderinin aynı uçuşa rezerve edilmesi durumunda bahsi geçen garanti yalnızca aksalık yaşanan parçalar için geçerli olacaktır.

### Ücret İade Garantisi Aşağıdaki durumlarda geçerli olmayacaktır;

- Rezervasyon sırasında müşteriye bildirilen ordino teslim süresinden (TOA) itibaren 6 saat içerisinde teslimat gerçekleştiyse, (TOA, Time of Availability, varış yerinde geçerli olan düzenlemeler ve operasyonel yeterlilikler uyarınca kargonun çekme ve gümrük işlemleri için hazır hale geldiği zamandır.)
- Gönderi, Türk Hava Yolları'nın kural, gereklilik ve standartlarına, dokümantasyon/evrak veya paketleme 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,
- Gecikme/aksaklığa müşteri veya aracılarının herhangi bir etkisi olması,
- 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),
- Interline uçuşlar veya üçüncü taraf taşıma süreçleri



- Rezervasyonu onaylanan gönderi ile kabulü yapılan gönderi arasında sürecin yeniden planlanmasını gerektiren durumlarda (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,
- Non-CASS (Cargo Accounts Settlement Systems) bölgelerde,
- Satış temsilcisinin, rezervasyon öncesinde, müşteriden aldığı onaya istinaden ücret iade garantisi sağlanmayabilir,
- Çevrimiçi kanallardan alınan rezervasyonların servis için uygun olmaması sebebiyle Türk Hava Yolları tarafından rezervasyon değişikliği yapılan durumlarda.

Turkish Cargo, bu şartlarda önceden bildirimde bulunmaksızın değişiklik yapma ve/veya herhangi bir gerekçeyle ve herhangi bir zamanda askıya alma, geri çekme veya iptal etme hakkını saklı tutar.

Bu metin, Turkish Cargo taşıma koşulları ve TK URGENT servis kuralları ile birlikte değerlendirilir.