

Sehr geehrte Fluggäste,

1. diese Informationen wurden unter Bezugnahme auf die Verordnung über Fluggastrechte erstellt, die auf von Pegasus Airlines durchgeführten Reisen in der Türkei, der Europäischen Union und anderen relevanten nationalen und internationalen Zuständigkeitsbereichen der Zivilluftfahrt gelten. Ziel ist es, Sie über die Rechte zu informieren, die Ihnen in folgenden Situationen zustehen:
 - 1.1 wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, außer in den gesetzlich zulässigen Fällen, oder
 - 1.2 Ihr Flug storniert wird oder
 - 1.3 Ihr Flug verspätet ist und später als geplant durchgeführt wird (einschließlich Verspätungen aufgrund von Landungen Ihres Flugzeugs an einem anderen Ort als dem geplanten Zielort und Verpassen des Anschlussflugs).
2. Um diese Rechte in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie über ein gültiges Ticket für den betreffenden Flug von Pegasus Airlines verfügen und sich vor dem Abflug wie folgt bei der Sicherheitskontrolle einfinden: mindestens 45 Minuten vor der geplanten Abflugzeit für Inlandsflüge, mindestens 60 Minuten vor der geplanten Abflugzeit für internationale Linienflüge und innerhalb der von Pegasus Airlines angegebenen Check-in-Zeiten für Charterflüge.
3. Die hier beschriebenen Dienstleistungen können Ihnen von Pegasus Airlines, Reiseveranstaltern oder Bodenpersonal, das im Namen von Pegasus Airlines handeln darf, zur Verfügung gestellt werden.
4. Pegasus Airlines behandelt bevorzugt unbegleitete Kinder, Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie deren Begleiter und Blindenhunde, die zur Begleitung von Passagieren in dieser Kategorie zugelassen sind. Dies gilt sowohl für die Beförderung als auch für die Erbringung sonstiger Leistungen.
5. Bei sämtlichen von Pegasus Airlines durchgeführten Reisen gibt es nur eine Serviceklasse. Daher wird den Passagieren keine andere Serviceklasse angeboten als die, die sie reserviert haben.

WICHTIGE WARNHINWEISE UND AUSNAHMEN

6. Fluggästen, die aus berechtigten Gründen wie Gesundheits- oder Sicherheitsgründen nicht an Bord gehen dürfen oder über keine entsprechenden Reisedokumente verfügen, haben keinen Anspruch auf die hier genannten Rechte.
7. Eine Entschädigung wird von unserer Fluggesellschaft nicht gezahlt, wenn es trotz aller Vorkehrungen unserer Fluggesellschaft aufgrund außergewöhnlicher Umstände zu Flugunterbrechungen kommt. Außergewöhnliche Umstände können auftreten, wenn der Flugbetrieb durch politische Instabilität, nachteilige Witterungsbedingungen, Naturkatastrophen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsprobleme, Streiks, Flugverkehr- und Flughafenbeschränkungen beeinträchtigt wird.
8. Pegasus Airlines übernimmt keine Verantwortung dafür, wenn Fluggäste trotz Anforderung ihrer Kontaktdaten nicht kontaktiert werden können, die Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden oder falsch sind.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Pegasus Airlines

KOMMUNIKATIONS- BESCHWERDEMANAGEMENT

UND

Wenn Sie mit den Rechten und Leistungen, die Ihnen im Rahmen dieser Bekanntmachung angeboten werden, nicht zufrieden sind:

9. Wir bitten Sie zunächst, Ihre Beschwerde oder Anfrage an unseren Dienstleister vor Ort zu richten. Dies ist der schnellste Weg, um eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden.
10. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde oder Anfrage nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde, schreiben Sie uns bitte über das Kontaktformular auf unserer Website <https://www.flypgs.com/bize-yazin>. Alternativ können Sie Ihre Beschwerde oder Anfrage an unser Call Center unter den auf dieser Seite angegebenen Nummern richten. Bitte machen Sie dabei die folgenden Angaben:
 - 10.1 Eine kurze Zusammenfassung Ihrer Beschwerde oder Anfrage,
 - 10.2 Ihr Flugdatum, Ihre Flugnummer und Ihre Reservierungsnummer (PNR),
 - 10.3 Bitte geben Sie diese Informationen an, damit wir die Kopien der relevanten Dokumente und die Details der Dienstleistungen, die Sie im Zusammenhang mit den Flugunterbrechungen erhalten haben, überprüfen können. Wir bitten Sie, von jedem relevanten Dokument eine Kopie für einen angemessenen Zeitraum aufzubewahren, bis die Angelegenheit in einer für Sie zufriedenstellenden Weise gelöst ist.
11. Wenn Sie eine Beschwerde oder einen Antrag in Bezug auf die in diesem Dokument beschriebenen Flugunterbrechungen eingereicht haben und der Ansicht sind, dass die Antwort unzureichend war oder dass die Angelegenheit noch nicht gelöst ist, oder wenn Sie innerhalb von 10 Tagen keine Antwort erhalten, können Sie Ihre Beschwerde an das türkische Ministerium für Verkehr, Maritime Angelegenheiten und Kommunikation, Abteilung Passagierrechte, richten (<http://yh.shgm.gov.tr>).
12. Die für die Umsetzung der hier genannten Passagierrechte bei Pegasus-Flügen aus den EU-Mitgliedsstaaten zuständigen Behörden sind für jedes Land aufgeführt. Sie können Beschwerden oder Anfragen an die zuständige Behörde richten, wenn Sie mit der von uns erhaltenen Lösung unzufrieden sind. Diese können über die Links auf der Liste der Nationalen Durchsetzungsstellen kontaktiert werden https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

KONTAKTDATEN PASSAGIERRECHTE

Türkei - Flugstörungen	0850 250 6702
Deutschland **	0049 21197539025
Österreich	0043 12675322
Aserbaidshan	00994 12 5980598
Bahrain	00973 17212033
Vereinigte Arabische Emirate	00971 4 3578128
Abu Dhabi	00971 02 6770678
Dänemark	0045 78774491
Frankreich	0033 170060140
Georgien	00995 32 2 40 00 40
Niederlande	0031 202626924
Irak	00964 750 895 50 20
Irak (Sulaimaniyya)	00964 7827818749
Vereinigtes Königreich	0044 3333003555
Israel	00972 37208299
Schweden	0046 840308782
Schweiz ***	0041 445510018
Italien	0039 0645226934
Katar	00974 44421807
	00974 44420961
Kasachstan	0077019881918
Kosovo	00381 38 225 810
Kuwait	00965 22447709
Libanon	00961 1 369 869
Ägypten	0020 1006038901
	0020 1000068070
Ägypten (Kairo)	0020 1006018625
Norwegen	0047 21959265
Rumänien	0040 21 375 91 75
	00 (40) 21 315 13 59
Russland	007 84996092878
Ukraine	0038 0800 505 510
Griechenland	0030 210 32 44453
Türkische Republik Nordzypern & andere Länder	0090 850 250 6777
* Festnetz € 0,20 pro Minute, Mobil € 0,60 pro Minute ** Festnetz CHF 0,36 pro Minute *** Erreichbarkeit: Montag-Freitag 09:00 – 13:00 Uhr und 14:00 – 18:00 Uhr.	

TABELLE-1. TABELLE PASSAGIERRECHTE STORNIERTE FLÜGE

Kostenlose Dienstleistungen und Kompensierungsrechte	Details				
	Die Dauer der Verspätung wird ab dem Zeitpunkt des planmäßigen Abflugs gemessen				
	Zwischen 15 Minuten und 1 Stunde	Zwischen 1 und 2 Stunden	Zwischen 2 und 3 Stunden	Zwischen 3 und 5 Stunden	5 Stunden und mehr
Erweiterte Benachrichtigung Enthält Informationen über mögliche alternative Reisemöglichkeiten	✓	✓	✓	✓	✓
Kommunikationshilfe Zwei kostenlose Telefonate ohne zeitliche Begrenzung, Fax- oder E-Mail-Service.			✓	✓	✓
Kostenloser Service Heiße/kalte Getränke in angemessener Menge			✓	✓	✓
Kostenloser Service Frühstück oder Mahlzeit je nach Tageszeit				✓	✓
Kostenloser Service Zusätzliche heiße/kalte Getränke und leichte Snacks					✓
Recht auf Unterbringung Das Recht auf Unterbringung ist in den angegebenen Situationen anwendbar.	<p>(1) In Situationen, in denen eine Übernachtung für eine oder mehrere Nächte erforderlich ist oder wenn der Passagier eine zusätzliche Unterkunft benötigt.</p> <p>(2) Darüber hinaus werden Tagesunterkünfte für ältere, kranke oder körperlich beeinträchtigte Passagiere angeboten.</p> <p>(3) Passagiere, die eine kostenlose Unterkunft in Anspruch nehmen, müssen mit dem ersten angebotenen Flug reisen.</p> <p>(4) In Situationen, in denen die Einreise in ein Land aufgrund von Grenzübertrettsbestimmungen nicht möglich ist, wird den Passagieren ein Service in der Transitlounge oder in den am jeweiligen Flughafen vorhandenen Hotels angeboten.</p>				
Rechte bei Erstattung und Umleitungsflügen Fluggäste haben das Recht, aus den angegebenen Optionen zu wählen	<p>(1) In Situationen, in denen es nicht mehr sinnvoll ist, dass der Fluggast den oder die einer Störung unterliegenden Flugabschnitt(e) zurücklegt: Erstattung des gesamten Flugscheins zum Kaufpreis innerhalb von sieben Tagen, entweder in bar, per Überweisung, Bankwechsel oder Scheck, oder in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen, wenn die unterzeichnete Zustimmung des Fluggastes vorliegt. Zusätzlich wird zur nächstmöglichen Gelegenheit ein kostenloser Rückflug zum ersten Abflugort des Passagiers angeboten.</p> <p>(2) Bereitstellung einer alternativen Route zum Endziel des Fluggastes bei der nächstmöglichen Gelegenheit und unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen.</p> <p>(3) Bereitstellung einer alternativen Route zum Endziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem für den Passagier annehmbaren späteren Zeitpunkt und je nach Sitzplatzverfügbarkeit.</p>				
Recht auf Transfer	Transport zwischen dem Flughafen und der Unterkunft (Hotel oder ähnliches) und, falls erforderlich, Landtransport zwischen zwei Flughäfen, die dieselbe Stadt oder Region bedienen oder zwischen dem Flughafen und dem endgültigen Reiseziel, oder Erstattung der nachgewiesenen Transportkosten bis zu einem angemessenen Betrag.				
Entschädigungen Mit Ausnahme von Situationen, die als außergewöhnliche Umstände gelten (höhere Gewalt), können in denjenigen Situationen, die in den Detailabschnitten beschrieben werden, die in Tabelle 3 genannten Entschädigungsbeträge geltend gemacht werden. Bitte kontaktieren Sie uns, um Ihren Anspruch geltend zu machen.	<p>(1) Situationen, in denen der Fluggast nicht mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Reisetermin über die Annullierung informiert wurde.</p> <p>(2) Situationen, in denen der Fluggast zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der geplanten Reisezeit über die Annullierung informiert wird und eine alternative Route nicht angeboten werden kann, die es ihm erlaubt, nicht mehr als zwei Stunden vor der geplanten Reisezeit abzureisen und sein endgültiges Ankunftsziel nicht mehr als vier Stunden nach der geplanten Ankunftszeit zu erreichen.</p> <p>(3) Wenn der Fluggast weniger als sieben Tage vor der geplanten Abflugzeit über die Annullierung informiert wird und keine Alternativstrecke angeboten werden kann, die es ihm erlaubt, nicht mehr als eine Stunde vor der geplanten Reisezeit zu starten und sein endgültiges Ankunftsziel nicht später als zwei Stunden nach der geplanten Ankunftszeit zu erreichen.</p>				

TABELLE-2. TABELLE PASSAGIERRECHTE VERSPÄTETE FLÜGE

Kostenlose Dienstleistungen und Kompensierungsrechte	Details				
	Die Dauer der Verspätung wird ab dem Zeitpunkt des planmäßigen Abflugs gemessen				
	Zwischen 15 Minuten und 1 Stunde	Zwischen 1 und 2 Stunden	Zwischen 2 und 3 Stunden	Zwischen 3 und 5 Stunden	5 Stunden und mehr
Erweiterte Benachrichtigung Enthält Informationen über mögliche alternative Reisemöglichkeiten	✓	✓	✓	✓	✓
Kommunikationshilfe Zwei kostenlose Telefonate ohne zeitliche Begrenzung, Fax- oder E-Mail-Service.			✓	✓	✓
Kostenloser Service Heiße/kalte Getränke in angemessener Menge			✓	✓	✓
Kostenloser Service Frühstück oder Mahlzeit je nach Tageszeit				✓	✓
Kostenloser Service Zusätzliche heiße/kalte Getränke und leichte Snacks					✓
Recht auf Unterbringung Das Recht auf Unterbringung ist in den angegebenen Situationen anwendbar.	<p>(1) In Situationen, in denen eine Übernachtung für eine oder mehrere Nächte erforderlich ist oder wenn der Passagier eine zusätzliche Unterkunft benötigt.</p> <p>(2) Darüber hinaus werden Tagesunterkünfte für ältere, kranke oder körperlich beeinträchtigte Passagiere angeboten.</p> <p>(3) Passagiere, die eine kostenlose Unterkunft in Anspruch nehmen, müssen mit dem ersten angebotenen Flug reisen.</p> <p>(4) In Situationen, in denen die Einreise in ein Land aufgrund von Grenzübertrittsbestimmungen nicht möglich ist, wird den Passagieren ein Service in der Transitlounge oder in den am jeweiligen Flughafen vorhandenen Hotels angeboten.</p>				
Rechte bei Erstattung und Umleitungsflügen Nur gültig bei Reisen mit einer Verspätung von fünf Stunden und mehr.	In Situationen, in denen es nicht mehr sinnvoll ist, dass der Fluggast den oder die einer Störung unterliegenden Flugabschnitt(e) zurücklegt: Erstattung des gesamten Flugscheins zum Kaufpreis innerhalb von sieben Tagen, entweder in bar, per Überweisung, Bankwechsel oder Scheck, oder in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen, wenn die unterzeichnete Zustimmung des Fluggastes vorliegt. Zusätzlich wird zur nächstmöglichen Gelegenheit ein kostenloser Rückflug zum ersten Abflugort des Passagiers angeboten.				
Recht auf Transfer	Transport zwischen dem Flughafen und der Unterkunft (Hotel oder ähnliches) und, falls erforderlich, Landtransport zwischen zwei Flughäfen, die dieselbe Stadt oder Region bedienen oder zwischen dem Flughafen und dem endgültigen Reiseziel, oder Erstattung der nachgewiesenen Transportkosten bis zu einem angemessenen Betrag.				
Entschädigungen Mit Ausnahme von Situationen, die als außergewöhnliche Umstände gelten (höhere Gewalt), können in denjenigen Situationen, die in den Detailabschnitten beschrieben werden, die in Tabelle 3 genannten Entschädigungsbeträge geltend gemacht werden. Bitte kontaktieren Sie uns, um Ihren Anspruch geltend zu machen.	<p>(1) Wenn keine gegenteilige gesetzliche Verpflichtung besteht, werden Entschädigungsanträge für verspätete Flüge nach dem türkischen Zivilluftfahrtgesetz geprüft.</p> <p>(2) Gemäß der von der Generaldirektion Zivilluftfahrt veröffentlichten Verordnung über die Rechte der Fluggäste (SHY-YOLCU) haben Sie keinen Anspruch auf Entschädigung bei verspäteten Flügen.</p> <p>(3) Ansprüche, die sich auf Fluggäste beziehen, die in Mitgliedstaaten der Europäischen Union an Bord gehen und in der Türkei landen, werden gemäß EG 261/2004 behandelt.</p>				

TABELLE-3. ENTSCHÄDIGUNGSTABELLE (GÜLTIG FÜR JENE GEGEBENHEITEN IN DIESEM DOKUMENT, DIE SICH AUF DIE TABELLE BEZIEHEN)**Informationen zu Entschädigungszahlungen:**

(1) Schadenersatzansprüche können am Flughafen nicht bearbeitet werden. Bitte kontaktieren Sie uns über die auf der ersten Seite aufgeführten Kontaktdaten.

Pegasus Airlines ist nicht schadenersatzpflichtig, wenn nachgewiesen wird, dass die Umstände, die zu der Flugunterbrechung geführt haben, auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind (höhere Gewalt).

Flüge	VOLLE ENTSCHÄDIGUNG	VERMINDERTE ENTSCHÄDIGUNG	
	Sie haben Anspruch auf die folgenden Entschädigungsbeträge, die sich nach der Entfernung und der Art des Fluges (Inlandsflug/internationaler Flug) richten, wenn Sie in den Situationen, die sich auf diese Tabelle, Tabelle 1, Tabelle 2 und den Abschnitt über die Nichtbeförderung beziehen, nicht befördert werden.	Die Entschädigung, auf die Sie Anspruch haben, reduziert sich gemäß der folgenden Zeiträume um 50 % und berechnet sich nach der Differenz zwischen der tatsächlichen Ankunftszeit am Zielort und der geplanten Ankunftszeit.	Verminderte Entschädigung
(a) Internationale Flüge bis 1.500 km	€ 250	2 Stunden und weniger	€ 125
(b) Internationale Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km	€ 400	3 Stunden und weniger	€ 200
(c) Internationale Flüge ab 3.500 km	€ 600	4 Stunden und weniger	€ 300
(d) Inlandsflüge	€ 100	2 Stunden und weniger	€ 50

(2) Der Umrechnung zwischen Türkischer Lira und Euro wird der Ankaukurs der türkischen Zentralbank am Tag der Bezahlung des Tickets zugrunde gelegt.

(3) Die Ausgleichszahlungen erfolgen per Banküberweisung. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie eine andere Zahlungsweise wünschen. Mit der unterzeichneten Zustimmung des Passagiers kann die Entschädigung auch in Form von Reisegutscheinen oder anderen Dienstleistungen erfolgen.

Nichtbeförderung:

Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, mit Ausnahme der gesetzlich zulässigen Fälle, gelten die in Tabelle 1 aufgeführten Rechte gemäß den nachstehenden Bedingungen.

- (1) Erachtet das den Flug durchführende Luftfahrtunternehmen die Nichtbeförderung von Fluggästen für erforderlich, versucht das Unternehmen zunächst, Freiwillige zu finden, die bereit sind, ihre Flugreservierung gegen eine zwischen dem betreffenden Fluggast und dem Luftfahrtunternehmen zu vereinbarende Leistung zu ändern; außerdem werden Freiwillige gemäß den in Tabelle 1 beschriebenen Bestimmungen unterstützt. Diese Unterstützung wird zusätzlich zu den in diesem Absatz genannten Leistungen angeboten.
- (2) Gibt es nicht genügend Freiwillige, um allen verbleibenden Fluggästen mit einer Reservierung den Zutritt zum Flugzeug zu ermöglichen, kann das Luftfahrtunternehmen, das den Flug durchführt, den Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern.
- (3) Wenn es Fluggästen nicht gestattet wird, das Flugzeug zu besteigen, ist die für den Flug verantwortliche Fluggesellschaft verpflichtet, Verluste unverzüglich auszugleichen und den Fluggästen gemäß den geltenden Fluggastrechten jede erforderliche Hilfe zu leisten.