

# FAQ

F: Wird die Paketpreisstruktur "Branded Fares" sowohl für Oneway als auch für Hin- und Rückflug-Reisen angewendet?

A: Ja, diese wird auf beide Reisearten angewendet.

F: Wird Turkish Airlines die neue Preisstruktur auf ihr gesamtes Streckennetz anwenden?

A: Nein. Turkish Airlines wird die Paketpreisstruktur nur auf bestimmten internationalen Flugstrecken mit Ankunft/Abflug Türkei (s.u. Tabelle mit Auflistung der Länder) anwenden. Bei AnadoluJet wird es hingegen auf allen Strecken eingeführt werden.

Land	Land	Land	Land
Österreich	Deutschland	Nordmazedonien	Slowenien
Aserbaidschan	Griechenland	Malta	Spanien
Bahrein	Ungarn	Moldawien	Schweden
Belarus	Iran	Montenegro	Schweiz
Belgien	Irak	Marokko	Ukraine
Bosnien	Irland	Niederlande	Vereinigte Arab. Emirate
Bulgarien	Israel	Norwegen	UK
Kroatien	Italien	Oman	
Tschechien	Jordanien	Polen	
Dänemark	Kosovo	Portugal	
Ägypten	Kuwait	Katar	
Estland	Lettland	Rumänien	
Finnland	Libanon	Russland	
Frankreich	Litauen	Saudi-Arabien	
Georgien	Luxemburg	Serbien	

F: Werden die "Branded Fares" auch auf Beyondflügen, d.h. von außerhalb der Türkei kommend mit Ziel außerhalb der Türkei eingeführt werden?

A: Beyondflüge sind nicht Teil der Paketpreisstruktur. Diese wird nur bei Flügen mit Ankunft/Abflug Türkei eingeführt. Die neue Paketpreisstruktur wird hingegen bei AnadoluJet für das gesamte Flugstreckennetz eingeführt.

F: Können Passagiere für Hin- und Rückflug jeweils verschiedene Pakete buchen?

A: Ja, das ist möglich. Zum Beispiel könnte der Hinflug im EcoFly und der Rückflug im PrimeFly-Paket gebucht werden.

F: Kann bei einer Umbuchung ein anderes Preispaket gebucht werden?

A: Innerhalb derselben Kabinenklasse kann nicht auf ein anderes Paket gebucht werden. Es ist nur eine Umbuchung von einem Economy Class-Paket auf ein Business Class-Paket möglich. So ist z.B. eine Umbuchung von ExtraFly (LG) auf PrimeFly(FL) nicht möglich, jedoch wäre ein Übergang auf das BusinessFly (BF)-Paket bei Zahlung der Preisdifferenz und Umbuchungsgebühr möglich.

F: Wie ist bei einer Umbuchung eines Tickets, das zwei verschiedene Pakete enthält, vorzugehen?

A: Sollen z. B. alle Strecken (Gesamtticket) umgebucht werden, so sind die Regeln des restriktiveren Paketes anzuwenden.

Wenn nur ein Teil des Tickets umgebucht werden soll, gelten die Bedingungen des Pakets des Fluges, bei dem die Änderung vorgenommen wird. Ist z. B. für den Hinflug das EcoFly und für den Rückflug das ExtraFly-Paket gebucht, so wären Hin- und Rückflug zusammen nicht umbuchbar, da das Paket mit dem restriktiveren Regeln, EcoFly, kein Umbuchungsrecht beinhaltet.

Würde nur eine Umbuchung des Hinflugs gewünscht, so wäre dies nicht möglich, da das EcoFly-Paket kein Recht auf Umbuchung enthält.

Würde nur die Umbuchung des Rückflugs gewünscht werden, so wäre dies bei Zahlung der Umbuchungsgebühr möglich, da der Rückflug im ExtraFly-Paket gebucht ist.

F: Wie erfolgt die Umbuchung eines Flugtickets, dass vor oder nach Einführung der Paketpreisstruktur "Branded Fares" gekauft wurde?

A: Wurde das Originalticket mit dem bisherigen Tarifsysteem (Default Brand) gekauft und wird nach Einführung der "Brand Fares"-Paketpreisstruktur eine Umbuchung gewünscht, so werden dem Fluggast alle Paketoptionen zur Auswahl angeboten. Wurde das Originalticket mit "Brand Fares"-Preisstruktur ausgestellt, so sind die Bedingungen des gewählten Pakets anzuwenden. Fluggäste, die sich für ein Paket ohne Freigepäck entscheiden, sollten darüber informiert werden, dass außer Handgepäck kein Freigepäck inkludiert ist. Turkish Airlines behält sich das Recht vor, für mögliche Schäden, die durch unvollständige Information der Fluggäste entstehen, einen Ausgleich einzufordern.

F: Wie wird eine Umbuchung von Tickets mit bisheriger Preisstruktur „Default Brand“ zur Paketpreisstruktur „Branded Fares“ und umgekehrt durchgeführt?

A: Die Umbuchung eines Tickets mit der bisherigen Preisstruktur (Default Brand) auf ein Flugziel mit Paketpreisstruktur "Branded Fares" erfolgt automatisch (Reisenden werden alle Pakete angeboten). Soll ein Ticket, das auf ein Reiseziel mit Paketpreisstruktur (Branded Fares) ausgestellt ist, auf ein Ziel mit „Default Brand“ umgeschrieben werden, so ist diese manuell durchzuführen, da eine automatische Umschreibung nicht möglich ist. Beispiel: Kairo-Istanbul (CAI-IST) soll auf Tunis-Istanbul (TUN-IST) umgeschrieben werden.

F: Kann ein Fluggast, der ein ExtraFly-Paket und zusätzliches Freigepäck gebucht hat, nach Umschreibung des Tickets, dass vormals erworbene zusätzliche Freigepäck nutzen?

A: Das zusätzliche Freigepäck (XBAG EMD) kann aufgrund der Art des Produkts mit einem anderen Ticket verknüpft oder erstattet werden. Je nach Kundenwunsch ist daher eine Erstattung der XBAG-Gebühr oder Nutzung mit dem umgebuchten Ticket möglich.

F: Können im Troya-Reservierungssystem auf zwei Passagiere im selben PNR unterschiedliche Pakete angewendet werden?

A: Nein, das ist nicht möglich.

F: Kann in den GDS-Systemen für zwei Passagiere in der gleichen Buchung unterschiedliche Pakete angewendet werden.

A: Ja, da es in den GDS-Systemen in dieser Hinsicht keine Beschränkung gibt, wäre dies möglich.

F: Werden Sitze in der Notausgangsreihe und Sitze mit zusätzlicher Beinfreiheit in den Paketen von Turkish Airlines enthalten sein?

A: Nein, Notausgangssitze und Sitze mit zusätzlicher Beinfreiheit sind nicht in den Paketen enthalten, können aber weiterhin gebührenpflichtig gebucht werden.

F: Das Top-Paket von AnadoluJet (ComfortJet) beinhaltet das Recht „Sitzplatzreservierung“. Welche Sitze können hier ausgewählt werden?

A: Abhängig von der Verfügbarkeit sind alle Sitzplätze einschließlich der Notausgangssitze und der Sitze mit zusätzlicher Beinfreiheit zur Auswahl freigestellt. Sollten aufgrund von Kapazitätsbeschränkungen die Rechte eines Pakets nicht genutzt werden können, so wären diese nicht erstattet.

F: Können Fluggäste mit EcoFly- oder EcoJet-Paket Freigepäck hinzubuchen?

A: Ja, auf Wunsch kann Freigepäck über die Online-Vertriebskanäle, das Callcenter und den Turkish Airlines-Verkaufsschaltern hinzugebucht werden.

F: Wird es Änderungen bei der Gepäckberechnung geben?

A: Nein, die Berechnung des Gepäcks erfolgt nach gegebenem Standard.

F: Gibt es für jede einzelne Buchungsklasse eine Paketpreisstruktur?

A: Die Paketpreisstruktur wird für alle Buchungsklassen mit Ausnahme der Buchungsklassen „G, I, X, R, N“ eingeführt. Beispielsweise ist das EcoFly-Paket in der Buchungsklasse L ohne Gepäck und nicht umbuchbar, während das ExtraFly-Paket in Buchungsklasse L Freigepäck und Umbuchungsmöglichkeit beinhaltet.

F: Wie sieht das Preissystem bei Flugzielen aus, die nicht auf die Paketpreisstruktur umgestellt werden?

A: Das bestehende Preissystem wird weiterhin angewendet. Es gelten die Tarifregeln der Fare Family-Struktur.

F: Werden die „Branded Fares“ für jeden Passagiertyp eingeführt?

A: Nein, diese werden nur auf Passagiertypen, für die „Published“-Tarife Anwendung finden, eingeführt. Besondere Passagiertypen sind ausgeschlossen (Z.B.: Seaman, Student, Labor, Meilen).

F: Werden auch Corporate-Tarife umgestellt werden?

A: Nein, Corporate-Tarife werden nicht auf die Paketpreisstruktur umgestellt.

F: Wie funktioniert das Paketsystem auf Flügen, die gemeinsam von AnadoluJet und Turkish Airlines durchgeführt werden?

A: Bei diesen Flügen werden Fluggäste über den Service, den sie an Bord erhalten, informiert. Es gibt keinen Unterschied in der Preisberechnungsmethode. Je nachdem, welche Fluggesellschaft auf dem Hin- bzw. Rückflug genutzt wird, gelten jeweils die Paket-Tarifregeln der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt.

F: Werden die Paketinhalte und Tarifbedingungen in den Buchungssystemen angezeigt?

A: Ja, sowohl in den Systemen von Turkish Airlines als auch in den GDS werden die Tarifbedingungen angezeigt.

F: Wie wird die Umbuchung eines Turkish Airlines-Tickets auf einen AnadoluJet-Flug oder umgekehrt gehandhabt? Z. B.: Der Turkish Airlines-Flug IST-AMS soll auf SAW-AMS mit AnadoluJet umgebucht werden?

A: Bei Umbuchungen dieser Art kann von dem mittleren Paket von Turkish Airlines auf das mittlere Paket von AnadoluJet, sowie von dem hohem Preispaket von Turkish Airlines auf das höchste Paket von AnadoluJet und vice versa gebucht werden. Entsprechend kann vom ExtraFly (LG)-Paket in das ExtraJet (JS)-Paket, vom PrimeFly (FL)-Paket in das ComfortJet (JF)-Paket oder vom ExtraJet (JS)-Paket

in das ExtraFly (LG)-Paket und das ComfortJet (JF)-Paket in das PrimeFly (FL)-Paket umgebucht werden.

F: Was ist der Unterschied zwischen den Rechten „kostenlose Umbuchung auf vorherige Flüge am selben Tag“ und „gebührenfreie Umbuchung“ in den **PrimeFly (FL)- und BusinessPrime (BL)-**Paketen?

A: Für Umbuchungen auf frühere Flüge desselben Tages wird keine Preisdifferenz berechnet. Bei einer gebührenfreien Umbuchung wird keine Umbuchungsgebühr erhoben, aber eine Preisdifferenz berechnet. Umbuchungen auf frühere Flüge am selben Tag können über die Verkaufsbüros, dem Call Center und den Flughafenschaltern von Turkish Airlines vorgenommen werden.

F: Wenn eine Tarifklasse bei einem Paket nicht mehr verfügbar ist, ist diese dann auch für andere Pakete nicht mehr verfügbar?

A: Ja, wenn zum Beispiel die V-Klasse geschlossen wird, dann ist sie für alle Pakete geschlossen.

F: Bis wann ist eine gebührenpflichtige Sitzplatzreservierung möglich und wie erfolgt die Sitzplatzzuweisung (Random seating)?

A: Gebührenpflichtige Sitzplatzreservierungen können bis zu 6 Stunden vor dem Flug durchgeführt werden. Die Sitzplatzauswahl erfolgt bei Kauf des Sitzplatzes oder bis zu 6 Stunden vor dem Flug während des Check-in-Vorgangs. Verbleiben weniger als 6 Stunden bis zum Abflug, erfolgt bei Fluggästen ohne Anspruch auf Sitzplatzreservierung aufgrund des „Brand“-Paketes eine automatische Zuordnung. Passagieren, deren Pakete eine Standardsitzplatzreservierung beinhalten, erhalten die Möglichkeit einer Standardsitzplatzreservierung.

F: Haben Fluggäste mit Elite- und Elite Plus-Status einen Anspruch auf kostenfreie Sitzplatzreservierung?

A: Bei Turkish Airlines-Flügen berechtigt der Elite- und Elite Plus-Status zur kostenfreien Standardsitzplatzauswahl bei allen Brand-Paketen. Bei AnadoluJet-Flügen ist für Elite- und Elite Plus-Passagiere eine Sitzplatzreservierung nur möglich, wenn diese im gebuchten AnadoluJet-Paketvariante enthalten ist.