



SunExpress

CUSTOMER SATISFACTION POLICY

SunExpress Airlines is determined to establish and unceasingly develop a Customer Satisfaction and Complaints Management System to meet evolving aviation industry standards and also realize the expectations of its customers by safe, cost effective and efficient flight operations as well as customer centered, open and accessible customer service.

Our aims in this concept are:

1. Demonstrate company's commitment to customer care
2. Increase customer satisfaction level and loyalty by providing customers with an open, effective, easy-to-use complaints process, and ensure response to all Complaints
3. Maintain the reliable image of our company internationally
4. Comply with legal regulations
5. Expand staff knowledge and improve their capabilities in "Customer Relationship Management" including personel training.

What we do to reach the aims mentioned above are:

Openness:	To be open in our customer related activities
Accessibility:	To ensure easy access free of charge for all customers
Accountability:	Equally address each complaint in an objective and unbiased approach
Confidentiality:	Respect the confidentiality of customer's personal information

March 2026

Marcus Schnabel
Chief Executive Officer

Tuncay Eminoğlu
Deputy Chief Executive Officer



SunExpress

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

SunExpress Havayolları'nın kalıcı müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetiminin temininde, havayolu endüstrisinin dinamik standartlarını karşılamak için belirlediği strateji; Müşteri odaklı, şeffaf ve erişilebilir müşteri hizmetleri ile güvenli, ekonomik ve verimli uçuş operasyonlarının, tüketici beklentilerini karşılayacak şekilde sunulmasını kapsar.

Bu anlayış doğrultusunda hedeflerimiz:

1. Müşteri memnuniyetine bağlılığın sergilenmesi
2. Müşteri memnuniyeti ve sadakatini arttırmak için şeffaf, verimli, tüm şikâyetlere cevap verebilen, kullanımı kolay bir şikâyet sisteminin temini
3. Uluslararası alanda şirketin sahip olduğu güvenilir imajın sürekliliği
4. Yasal düzenlemelere uygunluk
5. Personelinin "Müşteri ilişkileri Yönetimi" konusundaki beceri ve bilgilerinin genişletilmesidir.

Bu hedeflere ulaşmak için benimsediğimiz ilkeler ise:

Şeffaflık:	Müşteri ile ilgili faaliyetlerde açık bir tutum sergilenmesi
Erişilebilirlik:	Müşterilerin, geri bildirimlerini kolay ve ücretsiz iletebilmesi
Hesap verebilirlik:	Şikâyetlere tarafsız, adil ve önyargısız yaklaşılması
Gizlilik:	Müşterinin kişisel bilgilerinin gizliliğine saygı gösterilmesi

Mart 2026

Marcus Schnabel
Genel Müdür

Tuncay Eminoğlu
Genel Müdür Yardımcısı