

ETRA İLE TÜKETİCİ ARSINDAKİ YURT İÇİ -DIŞI GEZİ & MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ GENEL KOŞULLARI

İş bu sözleşme de Metropol İstanbul c1 Blok No 87 Ataşehir-İSTANBUL adresinde mukim, ETRA TURİZM İLETİŞİM BİLİŞİM SAN ve TİC.LTD.Şti.& HEREDOT TURİZM ACENTA; Rezervasyon Formunda İsimleri yazılı kişi ve-veya kişilerle iş bu forma imza koyan kişiler **TÜKETİCİ** olarak anılır.

- 1) Gezilerde kişi başı paket tur bedelinin % 25'ni rezervasyon anında kaparo olarak alınır. Tur ücretinin ödemesinin kalan kısmı Fiyat listelerinde belirtilen şekilde yapılmalıdır. Rezervasyonun yapıldığı tarihte yayımlı fiyat listesi esas alınır. Belirtilen süre ve biçim içerisinde ödemenin yapılmaması halinde müşteri tura katılmaktan vazgeçmiş sayılarak iptal şartları uygulanır.Kredi kartı veya taksitli kartlarla TÜKETİCİ tarafından satışlarda ;Kart hamili ile kartı veren banka arasında mevcut sözleşme şartları geçerli olacaktır.Ücret kısmında yazılı TUR –OTEL vs Hizmetler tutarı kart hamilinin banka hesabına borç kaydedilmiş olup ,hamilin buna itirazı yoktur.Kart-Provizyon numarası ile imzası rezervasyon formu üzerindedir.
- 2) Tur hareket tarihine 15 gün kala yapılan iptallerde tur bedelinin %50'si, 14 -0 gün kala yapılan iptallerde, tura habersiz katılmama, uçak veya otobüsü kaçırma hallerinde tur başlangıcından sonra isteyerek veya istek dışı tura devam etmeme halinde bedeli iade edilmez. Her ne sebeple olursa olsun tur ücretinin tamamını saptanmış tarihler içinde yatırmış olan tüketiciler rezervasyonlarını iptal ettikleri takdirde dahi yukarıda belirtilen limitlere bağlı olarak aynı oranda ücretlerin kendilerinden tahsil edileceğini şimdiden kabul etmiş sayılır.
İptallerin Kabulü için; belgelendirmek koşulu ile geçerli olan sebepler: GEZİYE KATILANLARIN:
a)Birinci derecede yakınlarının ölümü, kaza geçirmesi veya hastalığı **b)**Evi ve –veya İşyerinin doğal afetler sonucu zarar görmesi
c)Kamu otoriteleri-Yabancı konsolosluklar tarafından yurt dışı seyahati için gerekli izni-evrakı alamaması(Yasal durumlar hariç)
d)Seyahat edilecek ülkenin kamu otoriteleri tarafından herhangi bir nedenle girişinin engellenmesi(Yasal durumlar hariç)
- 3) Turların gerçekleşmesi için, yeterli sayıda kişinin katılımı gerekli olduğundan, acenta müşterilerine ulaşma imkanı bulamasa dahi, tur başlangıcından 5 gün öncesine kadar turu iptal etme veya yolcusunu bir başka acentaya devretme hakkına sahiptir. Katılım azlığı nedeniyle turun yapılamaması halinde alınan ücret varsa vize masrafları hariç olmak üzere iade edilir veya katılım azlığı nedeni ile maliyet artacağından, acenta aradaki farkı müşteriden talep ederek turu gerçekleştirmeye çalışır.
- 4) Tur ve Otel ücretleri, programla esasındaki YTL. değerleri, döviz kurları ulaşım ücretleri ve konaklama tesisleri fiyatları, yakıt ve işçilik ücretleri esas alınarak belirlenmektedir. Gezilerin başlama tarihine kadar veya gezi ortasında bunlara herhangi bir zam gelmesi ve/veya vergi oranlarının artması, yeni vergilerin ihdası hallerinde ortaya çıkacak farklar ülkelerin mevzuatlarına göre turistlerden alınması gereken vergi, resim, harç vb kurumsal ödemeler müşteriye haber vermeye gerek olmaksızın ücretlere aynı oranda yansıtılır. Bu haldemüşterinin iptal ve tazminat hakları doğmaz.
- 5) Çocuk indirimleri, çocukların ebeveynleri ile aynı odada 3. ve 4. kişi olarak(aksi fiyat listelerinde belirtilmemesi halinde) kalmaları halinde uygulanır. Ulaşım araçlarında iki yaşını tamamlamış çocuklar için koltuk kullanımı zorunluluğu bulunduğu ücretlere tabidir.
- 6) Otobüs ile yapılan seyahatlerde her misafir 50x70 ebadında bir valiz ile 20x50 ebadında bir el çantası bagaj bulundurulabilir. Bunun dışındakiler otobüs bagaj hacmi müsaitse kabul edilir, aksi halde kabul edilmez. Otobüste rehber teslim edilmeyen bagajlardan acenta sorumlu tutulmaz. Rehber teslim edilen bagajın kaybı halinde acentanın sorumluluğu ulaşım ücretinin iki katı kadardır. Uçak ile yapılan seyahatlerde ise, fazla bagaj ücreti misafirin kendisine ait olup, fazla bagaj ücreti uçak şirketinin esaslarına göre tespit olunur. Uçak ile yapılan seyahatlerde bagaj kaybindan acentanın sorumluluğu bulunmamakta olup. Uçak şirketinin kuralları geçerlidir. Bagaj içerisinde ziynet eşyaları, çek, bono, tahvil, para vb değerli evraklar, kamera, fotoğraf makinesi, mobil telefon, taşınabilir bilgisayar vb elektronik eşyaları bulunduran tüketicilerin bu eşyanın ziyan ve hasarı halinde ACENTA kesinlikle sorumlu değildir.8 EYLÜL 1994 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan KARAYOLLUYLA ŞEHİRLERARASI YOLCU TAŞIMALARI HAKKINDA YÖNETMELİK' de belirlenen 22. MADDEYE istinaden yolcunun güvenlik içerisinde taşınmasından Taşımacı sorumlu olup ,yolcunun taşımacının güvenlik yönünden almış olduğu tedbirle uyması zorunludur.
- 7) ACENTA PAKET TUR programında konaklama yapılacak tesisleri OTEL STANDARTLARINA emsal teşkil etmesi için belirtir. Bu tip Turlarda içeriğini bozmadan ve belirtilen standartlara bağlı kalmak koşulu ile, önceden haber vermek zorunda olmaksızın, havayollarını, konaklama tesisini, hareket saatlerini değiştirmeye veya bir başka acentaya devretme hakkına sahip olup, bu durumda müşterilerin iptal ve/veya tazminat hakları bulunmamaktadır. Sadece Otel ve Ulaşım hizmeti alımlarında bu şart uygulanmaz.
- 8) Tura çıkmadan veya tur sırasında meydana gelebilecek her türlü siyasi olay, grev, afet, hava şartlarındaki olumsuzluklar teknik olay ve arızalardan, devletler arası ilişkilerden doğabilecek değişiklik ve gecikmelerde, mücbir sebep nedeni ile acenta sorumlu tutulamaz. Buna bağlı olarak acenta tur programında, ücretlerde, nakil araçlarında ve konaklama tesislerinde her türlü değişiklik yapma ve iptal hakkına sahiptir.
- 9) Acenta, taşıyıcı firma ve konaklama tesisleri ile müşteriler arasında aracı konumunda olup, ulaşım ve konaklama sırasında acentadan kaynaklanmayan bir sebepten doğabilecek her türlü gecikme, değişiklik, kaza, sağlık problemleri, hastalık, bavul, ve eşya çalınması, kaybolması, hasara uğramasından ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkabilecek ek masraf ve yükümlülüklerden acenta müstakilen / veya ulaşım ve/veya konaklama şirketleri ile birlikte sorumlu değildir.
- 10) Charter uçuşları ile ilgili tüm düzenlemeler uluslar arası havacılık kurallarına tabi olduğundan (28.09.1955 'de yeniden düzenlenen 12.10.1923 tarihli Varşova Konvansiyonu) havayolları bu uçuşlarda her türlü saat değişikliği yapabilir, hareket saati garanti edilemez, taşıyıcı biletlerde gösterilen duraklama yerlerini değiştirebilir veya duraklama yapmayabilir. Uçuş saatleri ancak 48 saat önce kesinleştiğinden satış sırasında belirtilen saatler prensip saatleri olup, bu konudaki değişiklikler nedeni ile acenta sorumlu tutulamaz, bu sebeple yapılacak iptal ve iade talepleri kabul edilemez.
- 11) Tur programlarında ücrette dahil tüm hizmetler ayrı, ayrı belirtilmiştir. Bunlar dışında kalan turlar veya hizmetler ekstra ücrette tabidir. Ekstra tur ücretlerini ve içeriklerini gidilen ülkelerdeki yerel acentalar belirlemekte ve önermektedir. Bu turlar ancak yeterli katılımın sağlanması halinde yapılabilecek olup, ekstra turların yapılmaması nedeni ile acentadan hiçbir tazminat ve/ veya iade talep edilemez. Tur programlarında yer alan panoramik şehir turu genellikle havaalanı-otel transferi sırasında kısa açıklamalı tanıtım turları olup, görülen yerlerin ziyareti anlamını kapsamaz.
- 12) Acenta, konaklama tesisinde isteğe bağlı oda seçimi konusunda, müşterilerinin taleplerini ilgili tesise iletir, ancak talebin yerine getirileceği hususunda garanti veremez. Bu konudaki tüm insiyatif ilgili tesis yetkililerindedir. Otele giriş saati ne olursa olsun odalar saat 14:00'den önce müşterilere verilemez. Otelden ayrılıştı odaların en geç saat 11:00 'de boşaltılması zorunludur.
- 13) Otobüs gezilerinde yolda alınacak yemekler (aksi belirtilmedikçe) ,tur ücretine dahil değildir. Tur programında belirtilen şekilde konaklama yapılır. Gidiş yönünde oturma koltuk numarası dönüş yönünde garanti edilmez. Uzun süreli(16 saati aşan) otobüs turlarında koltuklar dönüşümlü olarak kullanılır.
- 14) Vize ve pasaport işlemleri tamamen müşterinin kendisine aittir. Ancak, gezinin başlamasından bir ay önce gerekli belgelerin eksiksiz olarak acentaya teslimi halinde ücreti mukabilinde acenta tarafından vize işlemleri takip edilebilir.Bir aylık sürede veya daha sonra vize için teslim edilen pasaportlarla ilgili olarak , vize işlemleri tamamen konsoloslukların insiyatifinde olduğundan , acentanın vize alamamasından dolayı herhangi bir sorumluluğu yoktur. Vize alınması o ülkeye giriş garantisi vermediğinden , ülkeye kabul edilmeyenler açısından acentanın hiçbir sorumluluğu yoktur ve bu sebeple bir iade ve/veya tazminat ödenmez.
- 15) Yurt dışı otel standartları Türkiye'deki otel standartlarından değişik olup ,o ülke ilgili bakanlıklarınca onaylanmış olduğundan bu sebeple acenta sorumlu tutulamaz.Herhangi bir nedenle tahsis edilen otelde kalmayan veya otel değişikliği yapan yolcular acentadan hiçbir bedel talep edemeyeceği gibi bu durumdan acentayı sorumlu tutamaz . Acenta programdaki standartlara bağlı kalmak koşulu ile otel değişikliği yapabilir. Bu durum iptal, iade ve tazminat nedeni yapılamaz.
- 16) Satışın yapıldığı gezi programının gün sayısı gidiş ve dönüş yolculuklarının (kaç saat olursa olsun)yapıldığı ilk ve son günleri kapsamakta olup, gezilerde konaklama yapılan geceler esas alınır.
- 17) Tüm Tüketiciler Araçların kalkış saatinden Uçaklı turlarda 2 –Otobüslü turlarda ½ saat önce Rezervasyon formlarında ve-veya Voucherlarda belirtilen kalkış hareket merkezlerinde hazır bulunmak zorunda olup gecikme ve-veya yetişmemekten acenta sorumlu tutulamaz.
- 18) Tur kayıt ve-veya voucherların yolcuya kalan sureti ile Tüketicide kalan sureti arasında tutarsızlık olması halinde Acenta kayıtları esas alınır.
- 19) Bu sözleşmeden doğacak uyuşmazlıklarda TÜRSAB TAHKİM KURULU ve USULLERİ yetkili olup, sözleşmeye konu olan ürünün kusurlu olarak sunulması bu kusurların tespiti ve tazmini ile ilgili olarak TÜRSAB TÜKETİCİ TALEPLERİNİ DEĞERLENİRME ÇİZELGESİ(KÜTAHYA ÇİZELGESİ)hükümlerinin uygulanacağını TÜKETİCİ kabul ve beyan eder. Bu çizelgenin tüm içeriği hakkında tüketici bilgilendirilmiştir.
- 20) Tur kayıt formunda isimleri yer alan kişiler, iş bu 21 maddelik sözleşmeyi kayıt işlemleri başkası tarafından yapılmış olsa dahi kabul etmiş sayılacaklardır. Bu sözleşme belgenin imzalanması ve/veya ACENTA'ya Tüketici tarafından onaylanıp geri gönderilmesi halinde, ve dahi rezervasyon ödemesinin yapılamaması ile de geçerli olacak olup taraflar aksini ikame edemezler.
- 21) ACENTA tarafından üretilen tüm tatil programları 1618 sayılı SEYAHAT ACENTALARI ve SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ kanunun verdiği yetki ile ETRA TURİZM İLETİŞİM BİLİŞİM SAN ve TİC LTD ŞTİ. Tüzel kişiliği'ne ait sayılı Seyahat Acentası 7944 belgesi altında gerçekleştirilir.

TÜKETİCİ

ACENTA