

# TURSAB\TUR İPTAL VE İADE ŞARTLARI

## 1- TARAFLAR

Bir taraftan Yavuz Mah. Ruşen Güneş Cad. Avukatlar İş Merkezi 22/1 Süleymanpaşa / TEKİRDAĞ adresinde bulunan Trakya Turizm Seyahat Ltd.Şti (kısaca **TRAKYATUR** olarak anılacaktır) ile diğer taraftan ,

..... adresinde ikamet eden .....  
..... adresinde ikamet eden .....  
ve tur / hizmetten faydalanacak olan kişiler (Kısaca **Müşteri** olarak anılacaktır) aşağıda belirtilen hususlarda tam bir anlaşmaya varmışlardır. İş bu sözleşmede yazılı olmayan hususlarda 1618 sayılı Kanun ve buna bağlı olarak çıkarılan Yönetmelikler, Tüzük Ve Genelgeler, Tebliğ ve Çizelgeler, 2634 S.K., IATA, IHA, UFTAA Konvansiyon Hükümleri ile uluslararası özel ve resmi sözleşmeler tatbik olunacaktır.

**A** - Kayıt anında toplam tur hizmet bedelinin en az %35'i, bakiyenin ise turun başlamasından en geç 15 gün önce ödenmesi gerekmektedir. Anılan süreler içinde belirtilen ödemelerin yapılmaması halinde yapılan rezervasyon iptal edilerek, toplam hizmet bedelinin %35'i cayma tazminatı olarak tüketiciye fatura edilir.

**B** – Promosyon, İndirimli, Özel Ürün hizmet satın alan tüketici, hizmet bedelinin tamamını rezervasyon tarihinde ödemekle yükümlüdür. Özel ürün ve hizmetlerde bakiyenin hizmetin başlamasından en geç 60 gün önce ödenmesi gerekmektedir. Cayma tazminatı 1/A maddesi ile aynıdır.

## 2- İPTAL VE DEVİR

**A** - Acente, gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil eden; kesin kayıtların gerekli yolcu sayısına

ulaşmaması ve/veya olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, sis, savaş ihtimali, öngörülemez teknik hususlar ile bu ve benzeri tüm mücbir sebeplerden dolayı geziyi iptal edebilir veya erteleyebilir. Bu durumda tüketicinin herhangi bir tazminat hakkı yoktur.

**B** - Tüketicisi, hizmetin başlamasına 1 Ay kalaya kadar iptal talep ettiğinde ödediği bedelin tamamı kendisine iade edilir. Tüketicisi, hizmetin başlamasından 20-15 gün evvel sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %50'sini, 15 günden az bir süre kala ise tamamını Acenteye ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Tüketicisi tarafından yapılan tarih değişiklikleri iptal hükmündedir.

**C**- Promosyonlu/İndirimli ürünlerde tüketicisi satın almış olduğu ürüne ait iptal-değişiklik hakkına sahip değildir.

**D**- Özel ürünlerde, hizmetin başlamasına 60 gün kalaya kadar yapılan iptallerde, tüketicisiye o ana kadar ödediği ücretinin tamamı iade edilir. Tüketicisi, gezinin başlamasından 59-31 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %25'ini, 30-15 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %50'sini, 14-07 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %75'ini 7 günden az bir süre kala ise tamamını Acente'ye ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

**E**- Tüketicisi, kendisinin veya birinci derecede akrabalarının tur dönemine denk gelen 10 günlük mutat iştigaline engel rahatsızlıklarını, tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi raporla veya ölüm halinde bunun belgelenmesi koşuluyla, hizmet için ödediği tutar kendisine iade edilir. Bu halde rapor ve belgeler hizmetin başlangıcından önce ibraz edilecektir. Bu durumun tur hizmetinin devamı sırasında gerçekleşmesi halinde mazeret, Tüketicisinin turdan ayrılma tarihinden itibaren en fazla 1 gün içinde Acenteye belgesiyle birlikte sunulmalıdır.

**F**- Rezervasyon tarihinden itibaren en fazla 7 gün sonrasına kadar, alınan tur hizmeti Tüketicisi tarafından iptal edebilir veya aynı rezervasyon tipine uygun olmak koşuluyla istediği kişi veya kişilere devredebilir. Ancak erken rezervasyon indirimli ürünler başka kişilere devredilemez. Devralan bakiye ve devir

sebebiyle doğan tüm masraflardan devreden ile birlikte sorumludur. Tüketici, tüm iptal/devir taleplerini yukarıda belirtilen süreye uygun ve yazılı olarak acentesine sunmakla yükümlüdür. Alınmış olan hizmet kampanya dahilinde bir ürün ise ve/veya rezervasyon ile hizmet başlangıcı arasında 7 günden daha az bir süre bulunması halinde bu madde geçerli değildir.

**G-** Tüketicinin başlangıcını kaçırdığı hizmete iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda; Acente, Tüketici adına yapılmış tüm rezervasyon ve hizmetleri, hizmetin başlangıç tarihinden itibaren 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde Tüketiciciye herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.

**H-** Acente gerekli gördüğü durumlarda Tüketiciciye bildirmek kaydıyla ilan ettiği veya kayıt aldığı turları hizmetin başlamasından evvel kısmen veya tamamen iptal edebilir. Aynı sürede veya hizmet sırasında acente hizmet kapsamındaki otel isimlerini, ulaşım araçları ile bunların hareket yerlerini, programda belirtilmiş ve gezilecek yer olarak gösterilmiş yerlerin ziyaret sıralarını değiştirebilir. Tüketici bu değişiklik ve iptalleri haklı nedenlerle kabul etmediği takdirde, rezervasyonunu iptal edip tüketilmeyen hizmet bedellerini iade alma hakkına sahiptir.

### **3- GENEL HÜKÜMLER**

**A-** Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk sahibine aittir. Tüketici seyahat edeceği aracın ve konaklayacağı tesisin tabi olduğu mevzuat ve teamüllere uymakla mükelleftir.

**B-** Sağlayıcının kusurundan kaynaklanan bagaj kaybı veya hasarı durumlarında; Tüketicinin sağlayıcıya kayıp veya hasar TUTANAĞI düzenlettirmesi halinde bagajın içinde bulunan eşyaların maddi ve manevi değeri ile sair vasıf ve özellikleri gözetilmeksizin, toplam hizmet bedeli içinde ulaşım isabet eden kısmının ½'si, kaybolan eşya ve valizin maddi ve manevi tazminatı olarak,

Acente tarafından tüketiciye ödenir. Acente, kendisine yazılı olarak kıymetleri ile birlikte deklare edilerek teslim alınmış eşyanın her türlü kaybindan, hasarından ve çalınmasından, en çok turun ulaşım bedeli kadar sorumludur.

**C-** Satın alınan hizmete VİZE İŞLEMLERİ ve HİZMETLERİ dâhil değildir. Katılacakları tura ait ülkelere vizesi olduğunu beyan eden veya vize işlemlerini bizzat takip edeceğini beyan eden müşteri, vize işlemlerinin gerçekleşmesini ileri sürerek sözleşmeyi fes edemez sorumluluk müşteriye aittir.

**D-** Acente, sözleşme konusu hizmetin başlangıcından sonra ortaya çıkan mücbir sebepler ve Tüketiciden kaynaklanan durumlar ile üçüncü kişilerin şahsi sorumluluklarından kaynaklanan hallerde sorumlu değildir. Sorumluluğu dâhilindeki hallerde, Tüketici aleyhine olan değişiklikleri TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri uyarınca Tüketici bedel veya hizmet iadesi şeklinde tazmin edebileceği gibi aynı zamanda fiyata dâhil olmayan ve hizmet esnasında Tüketicie verilen ek ve/veya alternatif düzenlemeler ile de telafi yoluna gidebilir. Ek veya ikame hizmetlerin Tüketici tarafından alınıp kullanılmış veya tüketilmiş olması Tüketicinin bedel iadesi ve tazminat haklarını ortadan kaldırır.

**E-** Tüketici; rehber, tesis, acente, ulaşım aracı yetkilileri ile sigorta şirketinin satın alınan hizmetle ilgili bildirdiği kurallara uyacağını, üçüncü kişilerin can, mal güvenliği ve huzuruna saygı duyacağını aksi takdirde hizmeti haklı nedenle alamayacağını ve hizmeti iade hakkının bulunmadığını kabul eder.

**F-** Tüketicinin, ifa edilen hizmetin kusurlu olduğundan bahisle alınan hizmeti sonlandırması halinde, Acente yetkilisine ve konakladığı otele sona erme sebeplerini yazılı olarak bildirmek zorundadır. Aksi halde hizmeti alıp kullanmış sayılır.

**G-** Tüketicinin şikâyetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak Acente'ye bildirmesi iyi niyetli tüketicinin işbirliği yapma ve özenli davranma borcudur.

**H-** Sözleşmede imzası bulunmayan ancak sözleşmeye konu hizmete katılan tüketici(ler), kendi adlarına kayıt yaptırmakla görevlendirdikleri tüketicilerin, bu Sözleşmeyi okuyup imzalaması ile sözleşme hükümlerini kabul ve taahhüt etmiş sayılırlar. Acente'nin sözleşmede imzası bulunan tüketici(ler)ye ödemiş olduğu fazla miktar ya da hizmet bedelinin tahsili için diğer tüketicilere rücu hakkı saklıdır.

**I-** Yabancı ülke girişlerinde, giriş izni yetkisi o ülkenin pasaport polisine aittir ve herhangi bir geçerli neden göstermeksizin vize olsun olmasın, ülkeye giriş izni vermeyebilir. Acente bu durumdan sorumlu tutulamaz.

**J-** Paket tur hizmeti satın alındığı takdirde, paket turun eksik veya hiç ifa edilememesi halleri yasa gereğince sigorta ile teminat altına alınmıştır. Teminat kapsamı paket tur bedeliyle sınırlıdır.

**K-** Tüketici dilerse paket tur hizmeti başlamadan evvel kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını, her türlü kazadan doğan zarar ile tedavi masraflarını sigortalatabilir.

**L-** Acentenin Sözleşmeye Kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödenecek tazminatın hesaplanmasında TÜRSAB KÜTAHYA ÇİZELGESİ maddeleri uygulanır.