

“5571 sayılı yasayla değişik 1618 sayılı kanun hükümleri uyarınca geziye katılanlarca imzalanması zorunludur.”

AOY TURİZM DANIŞMANLIK DIŞ TİC. LTD. ŞTİ. HİZMET SATIŞ SÖZLEŞMESİ

TARAFLAR VE KONUSU

Bir tarafta Kültür ve Turizm Bakanlığı A 9928 İşletme Belgesi INTERWORLD TURİZM SEYAHAT ACENTASI sahibi AYO TURİZM DANIŞMANLIK DIŞ TİC. LTD. ŞTİ. (işbu “**Satış Sözleşmesi**”nde “**Acenta**” olarak anılacaktır) ile diğer tarafta aşağıda adı ve adresi belirtilen katılımcı gezgin arasında (bu satış Sözleşmesi’nde “**Müşteri**” olarak anılacaktır) iş burada belirtilen hizmetin verilmesine dair aşağıda belirtilen tarihte iş buradaki koşulları içeren bir hizmet satış sözleşmesi imzalanmıştır. Bu satış sözleşmesi satışın başlaması ile taraflarca okunmuş ve kabul edilmiş olur.

1. HİZMETİN ÖZELLİKLERİ VE İFA YERİ

Acenta ile Müşteri arasında yapılan işbu Satış Sözleşmesi uyarınca, Acenta Ek.2’de “Tur Programı”nda belirtilen turistik gezi ile ilgili olarak Ek.2’de yer alan dahil hizmetleri sağlamayı, Müşteri ise işbu Satış Sözleşmesi’nde belirtilen yükümlülükleri yerine getirmeyi kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Müşteri, Ek.2’de yer alan ve özel fiyat koşulları, özel şartlar ve taahhütleri de içeren “Tur Programı”nın ve Ek.1’de yer alan “Rezervasyon Formu” nun işbu Satış Sözleşmesi’nin ayrılmaz bir parçası olduğunu ve işbu Satış Sözleşmesi’nde Acenta tarafından sağlanan hizmetlere yapılacak tüm atıfların Ek.2’de ayrıntıları belirtilen tur hizmetlerine yapılmış olacağını kabul ve beyan eder.

Müşteri, işbu Satış Sözleşmesi’ni onaylarken Ek.2’de yer alan “Tur Programı”nın ve Ek.1’de yer alan “Rezervasyon Formu”nun içeriğini de kabul etmiş olur.

Müşteri, Ek.2’de yer alan “Tur Programı”nın ve Ek.1’de yer alan “Rezervasyon Formu” nun, 14.01.2015 tarih ve 29236 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği (“**Yönetmelik**”)’nin 5. Maddesi uyarınca Ön Bilgilendirme Broşürü işlevlerini yerine getirdiğini, ve Yönetmelik’in 5. Maddesinde belirtilen bilgilerin işbu Sözleşme’nin tarihinde önce kendisi ile paylaşılmış olduğunu kabul ve beyan eder.

Acenta tarafından verilecek hizmetin temel özellikleri, turun hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil turun süresi ile tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı ve tura dahil diğer hizmetlere ilişkin diğer bilgiler, işbu Satış Sözleşmesi’nin ayrılmaz bir parçası olan Ek.2’de yer alan “Tur Programı”nda verilmektedir.

2. GENEL KOŞULLAR

2.1. Bir rezervasyon ve satış, ilk ödemenin yapılması ile kesinlik kazanır. İlk ödeme ile birlikte işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından okunmuş ve onaylanmış olması, ilgili rezervasyonun kesinleşmesi için ön koşul olup, işbu Satış Sözleşmesi’nin koşullarının kabulü Müşteri tarafından yazılı veya elektronik ortamda teyit edilmeden, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

2.2. Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri, Ek.2’de yer alan “Tur Programı”nı ve işbu Satış Sözleşmesi koşullarını aynı grup içerisindeki diğer kişilere ayrıntılı

bir biçimde bildirmekle ve her bir katılımcının işbu Satış Sözleşmesi koşullarını kabul etmesi veya onaylamasından sorumludur. Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran katılımcılardan her birinin işbu Satış Sözleşmesi'ni okuması ve onaylaması Müşteri dahil grupta tüm katılımcıların rezervasyonun kesinleşmesi için önkoşul olup, grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri dahil gruptaki tüm katılımcıların yazılı veya elektronik ortamda teyidi olmaksızın, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

2.3. Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri olması durumunda bile gruba mensup tüm katılımcılardan her biri Ek.2'de yer alan "Tur Programı"nda yer alan koşulları yerine getirmekle ve Acenta tarafından sözlü veya yazılı bildirilen tüm belgeleri eksiksiz ve zamanında Acenta'ya ibraz etmekle yükümlüdür.

3. MÜCBİR SEBEPLER VE DİĞER DEĞİŞİKLİKLER

3.1. Doğal afetler (deprem, sel, yangın, heyelan...), olağanüstü haller (sıkıyönetim, sokağa çıkma yasağı ilanları, terör, otel, havaalanı baskınları, uçak ele geçirmeler, savaş, kargaşa...), halk hareketleri (grev, miting, yürüyüş, yol kapanması...), devletlerarası gerginlik, diplomatik kısıtlamalar, sağlık sorunları (salgın hastalık, karantina...), hava muhalefeti (kar yağıışı, tipi, sis, fırtına, yıldırım düşmesi...), gümrük rejimi değişiklikleri veya ulaşım sektöründeki genel kısıtlamalar ile havayolu, tren, deniz veya karayolu ulaşım firmalarından herhangi birinin iflası veya tasfiyesi gibi özel kısıtlamalar ve bunlar dahil ama bunlarla sınırlı olmamak üzere herhangi diğer bir sebepten, doğrudan veya dolaylı olarak, Acenta'nın kusuru bulunmayan veya öngörülemeyecek her türlü olumsuzluğun yaratacağı sonuçlardan doğan hiçbir zarar veya ziyandan Acenta sorumlu olmayacağı gibi, Acenta bu sebeplerden ötürü yükümlülüklerini ifa edememesinden veya yükümlülüklerinin ifasındaki aksaklıklardan sorumlu tutulamaz ve Acenta'ya maddi ve manevi sorumluluk yüklenemez.

3.2. Acenta işbu madde tahtında mücbir sebeplerden dolayı herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu tür durumlarda, Yönetmelik'in 14. Maddesi uyarınca Acenta'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmaz ve Acenta Sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz.

3.3. Acenta ile ulaşım araçları (otobüs, midibüs, minibüs, 4x4'ler, rent-a-car vasıtaları, tren, vapur, gemi, uçak, helikopter, balon...) arasında yapılan anlaşmaların aksine bu araçların gecikmelerinden, arızalanmalarından, kaza yapmalarından, sürücülerin şahsi kusurlarından oluşabilecek her türlü olumsuzluğun sonuçlarından Acenta sorumlu tutulamaz ve Acenta'ya maddi ve manevi sorumluluk yüklenemez. Uçak saatlerinde meydana gelebilecek herhangi bir değişiklikten, uçuş seferinin iptalinden, teknik aksaklıklardan dolayı meydana gelebilecek rötar ve gecikmelerden, havayolu şirketlerinin yapacağı değişikliklerden kesinlikle Acenta sorumlu olmayıp, muhatap, ilgili ulaşım araçları sahipleridir. Müşteri, 28.09.1995 tarihinde yeniden düzenlenen 12.10.1923 tarihli Varşova Konvansiyonu hükümleri çerçevesinde uluslararası havacılık kuralları dâhilinde havayolu şirketleri tarafından uçuşlarda her türlü değişiklik ve düzenleme yapılabileceğini kabul ve ikrar eder.

3.4. Acenta doğal, sosyal, kültürel, yol ve hava koşullarından dolayı gezi güzergâhını değiştirebilir, turda değişiklik yapabilir, havayolunu, aktarma noktalarını, konaklama tesislerini veya hareket saatlerini değiştirebilir. Bu tür durumlar esaslı sözleşme değişikliği olarak addedilemez.

3.5. Acenta buraya ilave edilmemiş ve sair mevzuat uyarınca kendisine tanınan diğer "mücbir sebepler" haklarını saklı tutar.

4. ÖDEMELER VE REZERVASYON KOŞULLARI

4.1. Müşteri tarafından Acenta'ya rezervasyon ile ilgili başvurular ayrıntılı gezi programı satışa çıkmadan önce ya da çıktıktan sonra sözlü (telefon, büro ziyareti) veya yazılı olarak (mektup, faks, e-posta) yapılabilir. Acenta tarafından başvurulara göre öncelik sıralaması yapıp müşteriye gezi teyit edilir ya da “yedek liste”ye alındığı bildirilir.

4.2. Ek.2’de belirtilen turun vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli bildirilmiştir. Acenta’ya ödenmesi gereken tutar Ek.1’de yer alan “Rezervasyon Formu” nda açıkça belirtilecektir. Acenta tarafından günlük belirlenen kurlardan işlem yapılmak kaydı ile ödeme TL olarak da tahsil edilebilmektedir. Kredi kartlı tek çekim ve taksitli satışlarda bankaların uyguladığı kart komisyonları tutara eklenmektedir.

4.3. Sözlü ya da yazılı yapıp, teyidi alınan bir başvuru, “Rezervasyon Formu”nda belirtilen ilk ödeme tutarının zamanında belirtilen bankaya anlaşılan şekilde ya da Acenta’ya bizzat yapılması ile ve işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından yazılı olarak veya elektronik ortamda onaylanması ve/veya kabulü ile kesinlik kazanır.

4.4. Müşteri’nin sözlü ya da yazılı olarak belirtilen başvurusunu müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde ilk ödeme tutarını ödememesi durumunda, Müşterinin başvurusu iptal edilir. Bu durumda, yazılı ya da sözlü geri bildirim ön koşulu yoktur.

4.5. İlk ödeme tutarının Ek.1’de bildirildiği şekilde ve tarihte yatırılması ile eş zamanlı olarak işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından en geç ilk ödeme tarihinde imzalanmış olması zorunludur.

4.6. Acenta, ilk ödemenin Ek.1’de bildirildiği şekilde ve tarihte yapılmaması durumunda veya işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından en geç ilk ödeme tarihine kadar imzalanmamış olması durumunda, başvuruyu koşulsuz olarak ve neden gösterme zorunluluğu olmadan tek taraflı olarak iptal etme hakkını haizdir. Bu durumda Müşteri tarafından yatırılan ilk ödeme Müşteri’ye elden veya Acenta’nın anlaşmalı bankaları kanalıyla ödemenin yapıldığı şekilde iade edilir.

4.7. Acenta’dan teyit alınmadan bir gezi için bankaya para yatırılmaz. Böylesi yanlış bir havalenin iade masrafları Müşteriye aittir.

4.8. Yapılacak ilk ödeme, ikinci ödeme ve bakiye ödemesi ya da kredi kartlı ödeme koşulları, ödeme tarihleri ve varsa özel cezalar her “rezervasyon formu”nda ayrı ayrı belirtilir. İkinci ödemenin veya bakiye ödemesinin yapılmasında Müşteri’nin temerrüde düşmesi veya gecikmesi durumunda, işbu Satış Sözleşmesi’nde veya Ek.1’de belirtilen yaptırımlar uygulanacaktır.

5. SEYAHAT SİGORTASI

5.1. Acenta, 5571 sayılı kanun gereği Müşterilerine “Zorunlu Paket Tur Sigortası” sağlamak zorundadır. Acenta bu sigortayı TÜRSAB’dan ya da onun önerdiği şirketlerden elde edebilir.

5.2. Satışın kesinlik kazanması yani ilk ödemenin yapılması ve Satış Sözleşmesi’nin onaylanmasından sonra Acenta Müşteriye Seyahat Sigortası yaptırır. Seyahat Sigortası Poliçesi ile ilgili koşullar Ek.1’de yer alan ve özel fiyat koşulları, özel şartlar ve taahhütleri de içeren “Rezervasyon Formu” ve/veya Ek.2’de yer alan “Tur Programında”nda yer almakta olup, poliçe genel koşulları aynı zamanda Acenta’nın web sitesinde müşterinin incelemesine sunulmaktadır.

5.3. Acenta’nın sağladığı Seyahat Sigortası koşullarını kabul etmemesi halinde, Müşteri başka bir sigorta poliçesi yaptırma hakkını haizdir. Ancak bu durumda Müşteri, Acenta’nın sağladığı Seyahat Sigortası bedelinin iadesini isteyemez.

5.4. Her türlü sigorta işleminde ilgili Acenta aracı olup, sigorta şirketinin kuralları geçerlidir.

6. FİYATA İLİŞKİN KONULAR

6.1. Acenta Ek-2 tur programında satışa çıkardığı tüm geziler için sunduğu fiyatlara neyin dahil olduğunu, neyin dahil olmadığını ve ödeme koşullarını açıklıkla belirtmiştir.

6.2. Ek.2’deki “Tur Programı”nda ulaşım, havalimanı vergileri, bilet kesim hizmet bedeli, yurtdışı çıkış harçları, vize bedelleri konuları ayrı ayrı belirtilmiştir. Ancak bu meblağlar tur gezi tarihine kadar bağlayıcı olmayıp, Acenta’nın, rezervasyon veya ilk ödemeden sonra Acenta’nın kontrolü haricinde doğabilecek fiyat artışları veya zamlarla ilgili olarak veya liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerinde veya Yönetmelik’in 9. Maddesinde belirtilen diğer durumlarda Acenta’nın fiyat farklarını tur fiyatına aynen yansıtma hakkı bulunmaktadır.

6.3. Tur programlarında verilen fiyatlar iki kişilik odalardaki kişi başı fiyatlardır. Ek.2’deki “Tur Programı”nda belirtilen **özel koşullar hariç**, iki kişilik odalarda kalmak isteyip de bir kişi olarak rezervasyon yaptıran Müşterinin satış esnasında hesaplanacak tek kişi farkını ödemek yükümlülüğü bulunmaktadır.

6.4. İki kişilik odalarda kalmak üzere geziye katılan ve ilk ödemeyi yapan bir müşteri, geziyi iptal ettiğinde; Müşteri’nin iade hakkı olduğu durumlarda odada kalacak ikinci kişi tek oda (“single”) farkını kabul etmez ise, tek kişilik oda farkı iade miktarından düşülecektir.

7. FESİH KOŞULLARI

7.1. Acenta gerekli gördüğü durumlarda veya turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması hallerinde; Müşteriye bildirmek koşuluyla gezi başlangıç tarihine, 20 (yirmi) gün kala herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu gibi iptallerde Acenta kendi takdirine bağlı olarak, Müşteriye ödemiş olduğu tutarları iade edebilir veya Müşteri’ye eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunabilir. Ödeme kredi kartı ile yapıldı ise, kredi kartı komisyonu iadede geri ödenir. Müşterinin kendi isteğiyle uçaklarda “upgrade” yaptırmamasından ya da “mil” kullanmasından doğacak zararlardan Acenta sorumlu değildir.

7.2. Müşteri, Ek.1’deki “Tur Programı”nda ve Ek.2’deki “Rezervasyon Formu”nda belirtilen **özel koşullar hariç**, yurtdışı gezilerde gezi tarihinden 30 (otuz) gün öncesine kadar herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu durumda ödemiş olduğu miktar Ek.2’deki “Tur Programı”nda “ÖNEMLİ NOT” başlığı altında belirtilmiş özel kesintiler dışında ve ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere aynen kendisine iade edilir. Banka aracılığıyla yapılacak iadelerde, banka havale masrafı Müşteri’ye ait olacaktır. Bahsi geçen özel kesintilerin ne olduğu ve oranlarını öğrenmek müşteri sorumluluğunda olup ayrıca Acenta web sitesinde de incelemeye açıktır.

7.3. Acenta, Ek.1’deki “Tur Programı”nda ve Ek.2’deki “Rezervasyon Formu”nda belirtilen **özel koşullar hariç**, yurtdışı gezilerinde gezi tarihinden 30(otuz) gün öncesine kadar Müşterinin yaptığı iptallerde “ÖNEMLİ NOT” başlığı altında belirtilmiş özel kesintiler, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip iadesi mümkün olmayan bedeller düşüldükten sonra, varsa, geriye herhangi bir tutar kalması halinde söz konusu tutar iade edilir. Banka aracılığıyla yapılacak iadelerde, banka havale masrafı Müşteriye ait olacaktır. Müşteri’nin bundan dolayı herhangi bir tazminat hakkı doğmaz.

7.4. Müşteri, iptal durumunda gezi bedelini yukarıdaki koşullarla Acenta'ya ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

7.5. Müşteri Ek.1'deki "Tur Programı"nda ve Ek.2'deki "Rezervasyon Formu"nda belirtilen **özel koşullar hariç**, satın aldığı geziyi seyahatin başlamasından 30 (otuz) gün öncesine kadar istediği kişiye devredebilir. Devir alan bakiyeden ve devir sebebiyle doğan masraflardan devir eden ile müteselsilen sorumludur. Satış Sözleşmesi'nde imzası olmasa bile devir alan işbu Satış Sözleşmesi hükümleri ile bağlıdır. Yönetmelik Madde 15 uyarınca Acenta'nın yasal mevzuattan kaynaklanan tüm hakları saklıdır.

7.6. Acenta, Müşterinin başlangıcını kaçırdığı geziye sonradan iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda, Müşteri adına yapılmış tüm rezervasyonları gezinin başlangıcından 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde Müşteriye herhangi bir ödeme yapılmaz.

7.7. Müşteri veya Acenta, geziyi iptal koşulları süresine uygun olarak iptal ettiğinde; geri iade edilecek tutar Acenta'ya ödenen para birimi cinsinden olacaktır. Zaman içinde dövizde oluşabilecek kur farklarından Acenta sorumlu tutulamaz. Kredi Kartı ile yapılan ödemelerde, iade Müşterinin aynı kredi kartına yapılacaktır. Oluşabilecek zararlardan Acenta sorumlu tutulamaz.

8. ACENTA'NIN HATALARINDAN DOĞABİLECEK SORUNLAR

8.1. Müşteri'nin sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği Acenta'ya derhal bildirme yükümlülüğüne tabi olarak ve bildirilmiş olması şartıyla, tur başladıktan sonra Acenta'dan kaynaklanan sebeplerle Acenta'nın önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, Acenta kendi takdirine bağlı olarak ödenmiş olan paranın tümünü iade edebilir veya Müşteri'ye eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunabilir.

9. MÜŞTERİNİN HATALARINDAN YA DA MAZERETLERİNDEN DOĞABİLECEK SORUNLAR

9.1. Zamanında yapılmayan ödemelerden, Acenta'ya zamanında ulaştırılmayan ya da eksik ulaştırılan belgelerden doğabilecek sonuçlardan Acenta sorumlu tutulamaz. Böylesi durumlarda Acenta'nın Müşterinin gezisini iptal etme hakkı vardır. Müşterinin ödemelerde temerrüdü veya Acenta'nın talep ettiği belgeleri ibraz etmede gecikmesi nedeniyle Müşterinin rezervasyonun iptali hallerinde, söz konusu iptallerdeki para iadeleri için yukarıdaki Madde 7 hükümleri uygulanır.

9.2. Müşterinin nüfus cüzdanı, pasaport, gümrük belgeleri, bilet, aşı v.b. eksikliği, geçersiz pasaporta sahip olması, ebeveynlerin yanında gelen çocukları için yurtdışı çıkış "muvaffakatname"sinin olmaması, vergi borcu sebebiyle uçuş izni verilmemesi, uçaklarda "seyahat edemez" raporuna sahip bulunması, pasaportunda yeterli boş sayfa ya da yeterli süre olmaması gibi nedenlerle geziye çıkamaması ya da adli merciler veya kolluk kuvvetleri tarafından yurtdışına çıkışının yasaklanması veya engellenmesi, bir havalimanında tutulması, gezi sırasında tutuklanması veya göz altına alınması durumunda Müşteri Acenta'dan herhangi bir geri ödeme ya da tazminat talebinde bulunamaz.

9.3. Müşteri bu Sözleşmede beyan ettiği isim ya da isimlerin (pasaportta yazılış biçimiyle), bilgilerin doğruluğundan sorumludur. Acenta pasaport, vize, gümrük işlemleri veya bilet işlemlerinde Müşteri tarafından kendisine sağlanan bilgilere dayanacak olup, Acenta'nın bu bilgilere dair ayrı veya bağımsız bir inceleme veya soruşturma zorunluluğu kesinlikle yoktur. Müşteri tarafından Acenta'ya sağlanan bilgilerden kaynaklanan sorunlardan ve sonuçlardan

Acenta sorumlu tutulamaz, Müşterinin bu durumda herhangi bir tazminat talebi veya hakkı bulunmaz.

9.4. Müşteri gezinin başlangıç noktasına gelişlerindeki ulaşım araçlarından (uçak, tren, gemi, otobüs veya özel araç) doğabilecek gecikme veya benzeri bir nedenden (ulaşım araçlarında yer bulamama veya trafik sıkışıklığı gibi) konaklama ya da buluşma yerine geç kalma, turu kaçırma durumlarında kendi sorumluluğunda olan bu konulardan Acenta'yı sorumlu tutamaz, herhangi bir hak iddiasında veya tazminat talebinde bulunamaz. Müşterinin, Acenta tarafından bildirilen saatte ilgili hareket noktasında (havaalanı, gar, liman, otogar veya buluşma noktası) hazır bulunmaması durumunda oluşabilecek gecikme veya yetişememe durumlarında bilet açığa alınamaz ve gezi ücreti hiçbir şekilde iade edilmez.

9.5. Ücretini ödediği halde yerine getirilmeyen bir hizmeti belgelemek dışında, Müşterinin herhangi bir sebeple tahsis edilen otelde kalmak istememesi veya kişisel sorunları ya da mazeretlerinden dolayı geziden, otelden ayrılmak istemesi durumunda para iadesi söz konusu olamaz.

9.6. Müşteri kendi sağlık problemlerinin (tansiyon, kalp, astım, yüksek irtifa sorunları ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) yaratacağı sonuçlardan Acenta'yı sorumlu tutmayacağını kabul ve beyan eder.

9.7. Acenta'nın tur veya gezi esnasında meydana gelebilecek, Acenta'ya atfedilemeyecek veya Acenta'nın engelleyemediği bir olay nedeniyle kişiye veya mala gelebilecek zarar ve ziyanda, burkulma, kırılma gibi herhangi yaralanmalarda Acenta'nın hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır. Acenta bu gibi durumlarda elinden gelen çabayı gösterecektir ancak tüm taleplerde muhatap ilgili sigorta şirketidir.

10. DEĞİŞİK KONULAR

10.1. Konaklama tesislerinde ya da hizmet sunan araç ve mekânlarda Müşteriden dolayı oluşmuş hasar, zarar, kayıplardan Müşteri sorumludur.

10.2. Acenta, talep halinde belirlediği süre içinde vize alınmasına yardımcı olacaktır. Ancak Acenta, Müşteri ile büyükelçilikler, konsolosluklar arasında aracıdır. Yetkililerin vize vermemesinden dolayı oluşacak zararlardan Müşteri sorumludur. Acenta vize alınması ile ilgili hiçbir beyan veya tekeffülde bulunmamaktadır ve vize konularında hiçbir garanti vermemektedir. Vize alınması söz konusu ülkeye giriş garantisi vermediğinden Müşteri'nin tur dahilindeki ülkeye kabul edilmemesi durumunda Acenta'nın herhangi bir sorumluluğu yoktur ve bu sebeple herhangi bir ücret iadesi veya tazminat ödenemez. Ayrıca, Müşteri ile ilgili olarak vergi borcu vb. nedenler yurtdışına çıkma yasağı konulmuş olması gibi herhangi bir nedenle arzusu hilafına dahi olsa tura başlayamaması hallerinde oluşacak zarar ve ziyanlardan Müşteri sorumludur ve bu gibi durumlarda herhangi bir ücret iadesi yapılmaz. İşbu Madde 10.2'de belirtilen her türlü durum ve olay, Yönetmelik'in 14. Maddesi kapsamında Acenta'nın sorumluluğu dışındadır.

10.3. Müşteri geziye bir valiz ve bir el çantası getirebilir ancak valizi 20 kg ağırlığı (bazı uçuşlarda 15 kg, programda belirtilecektir) aşamaz. Müşteri her türlü fazla bagaj tutarından sorumludur. Müşterinin fazla bagaj tutarını ilgili havayolu şirketine ödememesinden kaynaklanacak tüm zarar ve ziyandan Müşteri tek başına ve tamamen sorumludur. Valiz taşıma hizmetinin fiyata dahil olmadığı durumlarda valiz taşıma sorumluluğu Müşteriye aittir.

10.4. Bagajın hasara uğraması, bagaj kaybı gibi durumlarda Acenta sorunun çözümü için elinden geleni yapacaktır. Ancak burada sorumlu olan Acenta değil, ilgili konaklama, ulaşım

ya da sigorta şirketidir ve her türlü talebin ilgili konaklama, ulaşım ya da sigorta şirketine yöneltilmesi gerekmektedir.

10.5. Otobüste oturmada sıra atlama koşuluna uyulur. Tüm turlarda otobüste, trende ve gemilerde kapalı alanlarda sigara içme yasağı vardır.

10.6. Müşteri konaklama tesislerinin önceden ilan ettiği otellere yerleşme ve otellerden ayrılış saatlerine uymak zorundadır. Müşteri, gezi fiyatına dahil olan hizmetler dışında alınan yemekler, içkiler, bahşışler, kuru temizleme, telefon görüşmeleri, faks alıntıları – gönderileri, “business center” giderleri, minibar harcamaları, ücretli aktiviteler gibi ekstra ödemelerden Müşteri sorumlu olup, söz konusu ödemeleri zamanında ödemekle yükümlüdür.

10.7. Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk Müşteriye aittir. Bagajların ya da el çantalarının içinde bırakılacak fotoğraf makinesi, cep telefonu, bilgisayar, kıymetli evrak, ziynet eşyası, para vb. kaybindan Acenta sorumlu tutulamaz.

10.8. Müşteri kayıt yaptıracığı gezinin sağlık ve kondisyon durumlarına uygunluğunu değerlendirmekten kendisi sorumludur. Bu amaçla Acente’den her türlü yazılı ve sözlü bilgilendirmeyi talep edebilir. Sigorta şirketleri herhangi bir sağlık problemi olan Müşterinin geziye kayıt yaptırmadan önce doktorlarına danışarak onay almasını ve bu durumu Acenta’ya kayıt öncesi bildirmesini isteyebilir. Müşteri bu durumu Acenta’ya bildirmekle yükümlüdür. Rahatsızlığın türüne göre Acenta’nın Müşteriyi tura kabul edip etmeme hakkı saklıdır.

10.9. Acenta tarafından düzenlenen gezilerin içeriği ve Acenta’nın yükümlülükleri, herhangi bir rehberin veya grup liderinin kimliğinden bağımsızdır. Bu nedenle, Acenta Ek.2’de belirtilen gezi ve/veya tur ile ilgili olarak tur rehberini ve/veya grup liderini ilgili turun başlamasından önce herhangi bir zamanda, ikame tur rehberi veya grup liderinin benzer bilgi birikimine sahip olması koşuluyla, her zaman değiştirme hakkını haizdir. Tur rehberinin değişmesi esaslı sözleşme değişikliği olarak addedilemez. Grup liderleri turun akışı ile ilgili bilgileri grubuna aktarmakla yükümlüdür. Müşteri ise her aşamada tur ile ilgili tüm bilgileri eksiksiz ve doğru olarak aldığından emin olmalıdır. Genele hitaben yapılan açıklamaları duymamış olmaktan, eksik ya da dolaylı yoldan verilen bilgiyi yanlış anlamış olmaktan doğabilecek sonuçlardan Acenta sorumlu değildir.

10.10. Gidilen ülkelerdeki yerel örf ve adetlere uymak, yapılan uyarıları uygulamak ve kişisel güvenlik için önerilen şekilde davranmak Müşterinin sorumluluğu altındadır. Bu konularda Müşterinin neden olduğu maddi ve manevi zararlardan kendisi sorumludur.

10.11. Acenta’nın işbu Satış Sözleşmesi ve eklerinde yazılı hususlar haricinde Müşteriye hiçbir vaadi bulunmamaktadır ve belirtilenler dışında Müşteriye Acenta adına vaatte bulunmaya ya da tur ücretinde indirim yapmaya hiçbir kimse veya kuruluş yetkili değildir.

10.12. Müşterinin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak Acenta yetkilisine derhal bildirmesi iyi niyetli tüketicinin özen borcudur. Müşterinin şikayetçi olduğu halde hizmeti sonuna kadar kullanması Müşteri’nin sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği Acenta’ya derhal bildirme yükümlülüğüne aykırılık teşkil edecektir ve şikayetçi olduğu hususlar ile ilgili Müşterinin ikame hizmet veya ücret iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırır. Gezinin sona ermesinden sonra Acenta tarafından dağıtılabilecek veya sunulabilecek herhangi bir anket veya geri bildirim formunda dile getirilen şikayetler bu madde kapsamında değerlendirilmez ve Müşteriye herhangi bir talep hakkı vermez.

10.13 Kişisel Verilerin İşlenmesi

Müşteri, Acenta'nın 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") anlamında veri sorumlusu sıfatını taşımakta olduğunu, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, 05.10.2007 tarihli Seyahat Acenteleri Yönetmeliği, Yönetmelik ve ilgili sair turizm, seyahat acenteleri ve turlara dair mevzuat uyarınca İşbu Satış Sözleşmesi süresince ve sonrasında, İşbu Satış Sözleşmesinde belirtilen hizmetlerin Acenta tarafından eksiksiz, zamanında ve uygun şekilde ifa edilebilmesi için, Müşteri'nin, özellikle Müşteri'nin adı, soyadı, kimlik ve pasaport bilgileri, sağlık bilgilerine dair özel nitelikli kişisel verileri, banka hesap bilgileri, varlık bilgileri, istihdam bilgileri, vize için istenilen evraklardaki diğer kişisel bilgileri, yurtiçi ve yurtdışına seyahat için mevzuatın ve/veya vize alınması için tur yapılacak ülkenin ilgili resmi makamlarının gerektirdiği sair tüm diğer yolcu ve seyahat bilgileri dahil ancak bunlarla sınırlı kalmamak üzere KVKK'da ve/veya KVKK'ya dayanarak çıkartılacak mevzuatta tanımlandığı şekilde özel nitelikli olanlar dahil kişisel verilerini (buradan itibaren "Kişisel Veriler") işlediğini ve işlemeye devam edeceğini bildiğini, her ne zaman, şekil ve yöntem ile sağlanmış olursa olsun Acenta'ya doğrudan ve/veya dolaylı olarak sağladığı veya Acenta'nın başka bir yolla edinebileceği her türlü Kişisel Verisinin Acenta tarafından KVKK'da tanımlanan ve fakat bununla sınırlı olmayacak şekilde işlenmesine ve bu Kişisel Verilerin Acenta'nın doğrudan/dolaylı iştirakleri ve ortaklıkları ile, tüm internet ve elektronik platformlar dahil hizmetlerin sunulabilmesi için paylaşımın gerekli olduğu diğer kişi ve kuruluşlar ile özellikle Kültür ve Turizm Bakanlığı, meslek kuruluşları ile sigorta şirketleri, konsolosluklar, elçilikler, aracı kurumlar, vize şirketleri, yurt dışı ve yurt içi seyahat acentaları, hizmet sağlayıcıları, otel, konaklama, kongre, festival, sempozyum ve organizasyon firmaları ile sair turizm, organizasyon ve planlama kurumları ile; Acenta'nın sözleşme imzaladığı diğer ortakları ve üçüncü kişiler ile paylaşılmasına; konu hakkında tereddüde yer vermeyecek şekilde bilgi sahibi olarak, aydınlatılmış açık rıza verdiğini ve muvafakat ettiğini, kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, Kişisel Verilerinin ve özel nitelikli kişisel verilerinin Acenta tarafından işlenmesine, elde edilmesine, kayıt altına alınmasına, Acenta tarafından uygun görülen ve mevzuata uygun süre boyunca saklanmasına, depolanmasına, kullanılmasına, muhafaza edilmesine, değiştirilmesine, yeniden düzenlenmesine, açıklanmasına, elde edilebilir hale getirilmesine, sınıflandırılmasına, bu verilere ulaşılmasına, devrine, bunların 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, 05.10.2007 tarihli Seyahat Acenteleri Yönetmeliği, Yönetmelik ve ilgili sair turizm, seyahat acenteleri ve turlara dair mevzuat uyarınca üçüncü kişilere açıklanmasına, yurtiçi ve yurtdışına transfer edilmesine, aktarılmasına, uluslararası olarak veri bankalarına ve diğer her türlü transferine muvafakat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri'nin, KVKK'da belirtilen hakları saklıdır.

11. İHBARLAR

Acenta'ya yapılacak ihbarlar için aşağıdaki bilgiler geçerlidir:

AOY TURİZM DANIŞMANLIK DIŞ TİC. LTD. ŞTİ. (INTERWORLD TURİZM)

Dr. Mustafa Enver Bey Cad. Feyzal Apt. No:13 Daire: 13 Kat:5 35220

Alsancak - İZMİR-TÜRKİYE

Tel : + 90 232 484 07 84

Fax: + 90 232 484 07 81

E-Mail : info@kesifveotesi.com

www.interworldtr.com

www.kesifveotesi.com

12. ANLAŞMAZLIK

İşbu Satış Sözleşmesi hükümleri Türk hukukuna tabidir ve Türk hukuku uyarınca yorumlanacaktır.

İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda Acenta'nın kayıtları Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi uyarınca kesin delil sayılacaktır.

İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda İzmir (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidirler.

NOT: Bu Satış Sözleşmesi ve sigorta poliçeleri koşulları Acenta'nın www.interworldtr.com ve www.kesifveotesi.com adlı web sayfalarının “ÖNEMLİ BİLGİLER” bölümünde Müşterinin incelemesine açıktır.

AOY TURİZM DANIŞMANLIK DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.

(imza)

Müşteri:

Ad Soyad:

İmza:

Katılacağı Gezi ve Tarihi

Ekler:

Ek 1 – Rezervasyon Formu

Ek 2 – Tur Programı

Ek 3 – Ek Taahhütname