

PAKET TUR, HİZMET, REZERVASYON ve SATIŞ SÖZLEŞMESİ

Tüketiciye 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması hakkındaki kanun hükümleri doğrultusunda; yolculuk öncesi bilgilendirme yapılmış, sözleşme kurulmadan önce broşür verilmiş ve aşağıdaki şartlarla iş bu sözleşme düzenlenmiştir.

1. TARAFLAR

İş bu sözleşme Merdivenköy Mah. Bora Sok. No: 1 Nidakule, Kat:7 Göztepe, İstanbul adresinden mukim paket tur düzenleyicisi **Matilda Travel Turizm ve Organizasyon Ticaret Limited Şirketi** (Bundan sonra **ACENTA** olarak anılacak olup **9709 No'lu A Grubu Seyahat Acentası Belgesine Sahiptir. Acenta ünvanı MTLT TRAVEL TURİZM SEYAHAT ACENTASI** dır) ile
.....adlı yolcu(lar) arasında
..... tarihindeki adlı paket tur için akit olunmuştur.

1.1 İş bu sözleşme hükümleri, ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket eden gerçek ve tüzelkişi tüketici ve adına veya lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen katılımcı bakımından geçerlidir. Bu sözleşmede adı geçen tüketici(ler) taraf olduğunu ve kendisiyle seyahat eden(leri) temsil ve ilzam ettiğini, kabul eder. ACENTA kendisine ilgili yasal mevzuat kapsamında ön bilgilendirme ve broşürü (detaylı gezi programı veya gezi bülteni olarak da tanımlanır) tüketiciye vermekle yükümlü ve sorumludur. Tüketici bu bilgileri varsa diğer katılımcılara bildirmekle yükümlüdür. Bilgi verme yükümlülüğünü yerine getirmeyen tüketici bundan sorumludur. Bu doğrultuda tüketiciye verilen broşür katılımcıya verilmiş sayılır. Tüketiciye verilen broşür, sözleşmenin ayrılmaz bir bütünüdür. Tüketici, sözleşmeyle beraber broşürde yer alan tüm notları ve bu notlardaki tüm hükümleri de kabul etmiş olur.

1.2 Tüketici, kendisinin ve kayıt yaptıran kişilerin bilgilerinin doğru olarak verilmesi ve sözleşmeye işlenmesinden sorumludur. Kimlik ve iletişim bilgilerinin hatalı bildirilmesi nedeniyle meydana gelebilecek neticelerden (örn. Uçak bileti cezası vb) ACENTA sorumlu değildir.

1.3 Tüketici, kayıt bilgilerinde belirtilen irtibat adreslerinden kendisine ve katılımcıya ulaşılacağını kabul beyan ve taahhüt eder.

1.4 İşbu sözleşme, ACENTA'nın tüketiciye internet ortamı ile gönderilmesi ve tüketicinin ACENTA'YA ödeme yapması ile yürürlüğe girer. Tüketicinin ilgili zaman zarfında iş bu sözleşmenin son sayfasını adı-soyadı ile imzalayarak geri göndermemesi sözleşmenin yapılmadığı anlamı taşımaz. Tüketiciye mail ortamı ile iletilen işbu sözleşme, ACENTA'nın ödeme almasıyla beraber yürürlüğe girmiş olur.

2. KONU

İşbu sözleşmenin konusu; TÜKETİCİ'nin, ACENTA'YA ait, nitelikleri, satış fiyatı belirtilen ve broşürde bilgileri yer alan hizmetin, satışı ve ifası ile ilgili olarak 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri gereğince tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesi hakkındadır.

3. PAKET TUR NİTELİKLERİ ve SÜRESİ

Satın alınmış olan paket turun süresi ve nitelikleri sözleşme ekinde bulunan Paket tur programında ayrıntılı olarak tüketiciye verilmiştir. Tüketici ekte sunulan paket tur programında belirtilen süre ve niteliklerdeki ürünü satın aldığını kabul ve beyan eder. İş bu maddede belirtilen tur programı ve broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulduktan sonra ancak tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.

4. SÖZLEŞME FİYATI

4.1. Tüketiciye verilen tur programında belirtilen fiyatlara tüm vergiler ve KDV dahildir. Bunlar haricinde paket fiyata dâhil olan ve olmayan hizmetler tur broşüründe yazılı olarak belirtilmiştir.

4.2. Tüm harçlar ve benzeri ödemeler ve ücretlerle ilgili fiyat değişiklikleri tüketiciye yansıtılır.

4.3. Satın alınmış ürünlerdeki olası bir fiyat değişikliği ancak; öngörülen tur hareket tarihinden en az 20 gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşulu ile sözleşme bedelinin %5'ini geçmemek üzere:

4.3.1. Fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağan dışı değişikliklerden kaynaklanması

4.3.2. Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağan dışı değişikliklerden kaynaklanması

4.3.3. Fiyat değişikliğinin liman havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi resim harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması halinde mümkündür.

5- ÖDEMELER

5.1 Kayıt esnasında rezervasyon bedelinin en az %50'si (yüzde elli), kalan bakiyenin ise gezinin başlamasından en geç 45 (kırk beş) gün önce ACENTA'YA ödenmesi gerekmektedir. Anılan süreler içinde belirtilen ödemelerin gerçekleştirilmemesi halinde yapılan rezervasyon(lar) iptal edilir, alınan depozito cayma teminatı olarak iade edilmez ve tüketiciye fatura edilir.

5.2 İndirimli hizmet satın alan tüketici toplam tutarın tamamını kayıt esnasında ödemekle yükümlüdür.

6. İPTAL, DEĞİŞİKLİK ve DEVİR

6.1 ACENTA, gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil eden; gerekli yolcu sayısı kadar kesin kaydın oluşmaması ve/veya olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, sis, savaş ihtimali, iktisadi ve idari krizler, öngörülemez teknik hususlar ve tüm mücbir sebeplerden dolayı geziyi iptal veya tehir edebilir. Bu durumda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Tüketiciye tur iptalinin bildirim tarihi mücbir sebepler dışında gezi hareketinden en az **21 gün** önce yapılmalıdır. ACENTA böyle bir iptalde tüketiciye aynı paket programın varsa alternatif seyahat tarihlerini ya da farklı tur programları sunar. Tüketicinin sunulan şartları kabul etmesi halinde yeni sözleşme yürürlüğe girer.

Tüketicinin önerilen alternatifleri kabul etmemesi durumunda ACENTA tarafından işbu madde kapsamında iptal edilen gezinin tüketici tarafından ödenmiş tüm bedeli tüketiciye iade edilir. Böyle bir iptal durumunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Bu tip bir tur iptalinde ACENTA, kendisine ilgili tur için ödenmiş hizmetleri bedelini iade eder ancak bilinen veya bilinmeyen, doğrudan veya dolaylı herhangi bir sebeple ortaya çıkan başka zarardan, uçak biletinden, otel masraflarından veya yolcunun maruz kaldığı veya maruz kalacağı diğer harcamalardan hiçbir koşulda sorumlu olmayacaktır.

6.2 ACENTA'nın düzenlediği paket turlarda genel iptal/iade/devir şartları işbu maddenin ilgili alt maddelerinde belirtilmiştir. ANTARKTİKA ve/veya LÜKS TREN ŞİRKETLERİ vb. tedarikçilerin iptal iade süreçleri ise 6.3 ve 6.4 maddelerinde ayrı olarak değerlendirilmektedir.

6.2.1 Tüketici, hizmetin başlamasına **60 (atmış)** gün kalaya kadar iptal talep ettiğinde ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, ödediği bedelin tamamı kendisine iade edilir. **Yurtdışı ve/veya Yurtiçi uçak kullanımının fiyata dâhil olduğu paket programlarda; tüketici adına düzenlenmiş ve ödenmiş uçak bileti tüketiciye iletilmişse uçak bileti ücretlerinin herhangi bir süre olmaksızın iadesi olmaz.**

6.2.2 Tüketici, hizmetin başlamasına **60 (atmış)** ile **45 (kırk beş)** gün arasında sözleşmeyi iptal etmesi halinde (6.2.A bendinde belirtilen bedeller ve düzenlemelere ilave olarak) toplam rezervasyon bedelinin **%70 (yetmiş)**'ini, **45 (kırk beş)** günden az bir süre kala ise tamamını ACENTA'ya ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Tüketici tarafından yapılan tarih değişiklikleri iptal hükmündedir.

6.2.3 Tüketicinin, kendisi veya birinci derece akrabalarının 10 (on) günlük mutat iştigaline engel olan rahatsızlıkları veya ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi kurul raporu ile hizmetin başlamasından önce yazılı ibrazı, iptal/devir maddelerinin istisnasıdır.

6.2.4 Tüketici, hizmetin başlamasına tam 7 (yedi) gün öncesine kadar rezervasyonunu istediği kişiye devredebilir. Devralan kişi, bakiye ve devir sebebiyle doğan tüm masraflardan devreden ile beraber sorumludur. Tüketici, tüm İptal/devir taleplerini yazılı olarak hizmetin başlangıcından önce ACENTA'ya sunmakla yükümlüdür. Bu devir işlemi sırasında uçak bileti ücreti düzenlemiş ise ilgili isim değişikliği (name-change) için olası cezai fark ya da yeni kesilecek uçak bileti ücreti tüketiciye fatura edilir. Uçak bileti dışında düzenlenmiş isim değişikliğinden kaynaklanacak olası farklı bir hizmetin (örn. konser ve festival bileti vb) cezai farkı da tüketiciye fatura edilir.

6.2.5 Tüketicinin başlangıcını kaçırdığı hizmete-konaklamaya iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda; ACENTA tüketici adına yapılmış tüm rezervasyon ve hizmetleri 24 (yirmi dört) saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde tüketiciye herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.

6.2.6 Yurtdışı paket turlar için gerekli vize alımlarında ACENTA tüketiciye aracı olabilir. Ancak her ne sebeple olursa olsun vize reddinden dolayı sorumluluk kabul etmez ve iade yapmaz. Vize reddinden doğacak zorunlu gezi iptallerinde iş bu sözleşmede yer alan "İptal, Değişiklik ve Devir" hükümleri geçerlidir.

6.2.7 ACENTA misafirlerini "Özel Seyahat Güvence Poliçesi" ile sigortalayabilir. Böyle bir durumda tüketici, seyahat güvencesi kapsamındaki haklardan faydalanacaktır. Bu haklar "Seyahat Güvence Poliçesi" maddelerindeki hususları kapsamakta olup ACENTA tarafından kayıt sırasında tüketiciye bildirilir. Özel Seyahat Güvence Poliçesi kapsamında yapılan iptallerde ACENTA adına sigorta şirketi sorumludur. ACENTA sorumluluk kabul etmez. İptal ile ilgili tüm başvuru ve evrak süreci tüketici ve sigorta şirketi arasında olup iadeler, sigorta şirketinin değerlendirmesine tabidir. Sigorta şirketi belli muafiyetlerle iade yapabileceği gibi, değerlendirme sonrası iade kapsamına girmeyen durumlarda herhangi bir ücret iadesi yapmaz. Sigorta şirketi ile tüketici arasındaki süreçlerden ACENTA sorumlu değildir. 65 yaş üstü tüketiciler "özel seyahat güvence poliçesi" kapsamına girmemektedir.

6.2.8 ACENTA tarafından yapılan gezi iptallerinde ve/veya tüketici tarafından yapılan iptallere istinaden ACENTA tarafından herhangi bir iade yapılacaksa bu, ACENTA'YA ödenmiş olan para birimi cinsinden yapılır. Döviz ödemelerinde iade döviz olarak, havale, EFT, nakit veya kredi kartı ile Türk Lirası olarak yapılmış ödemeler Türk Lirası olarak tüketiciye iade edilir.

6.2.9 ACENTA, havayolu ile yolcuları arasında aracı konumunda olup, 28.09.1955 Lahey Protokolü'ne tabidir. Uçuş öncesinde uçak saatleri değişebilir. Tüm saatlerin hareket tarihlerinden 48 saat önce teyit edilmesi gerekmektedir. Tüm dış hat ya da yurtdışı/yurtiçi iç hat uçuşların ertelenmesi ya da iptali sebebiyle programda olabilecek mecburi değişikliklerden ve iptallerden düzenleyici sorumlu değildir. Havayollarının iptal ya da ertelemeleri sebebiyle gerçekleştirilemeyen geziler ve tur programından düzenleyici sorumlu olmayıp bu durumdan kaynaklanan hizmet kayıplarında herhangi bir ücret iadesi yapılmaz. Aracı, uçuş detaylarının değişebileceğini, seferlerin iptal edebileceğini ve bu erteleme ya da iptallerden doğan sebeplerle tur programının değişebileceğini bilerek ve kabul ederek turu satın alır. Bu sebeple ortaya çıkabilecek hizmet kayıplarında aracının tazminat hakkı yoktur.

6.2.10 ACENTA'NIN organize ettiği paket turlarda herhangi bir nedenle, planlanan kalkış tarihinden önce bir turu iptal etme hakkını saklı tutar. Bir paket turu iptal etme kararı, yalnızca ve mutlak olarak ACENTA'NIN takdirindedir. Böyle bir iptal durumunda düzenleyicinin aracından aldığı tüm ücretler, işlem bedeli de dahil olmak üzere aracıya iade edilecektir. Böyle bir iptal durumunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Bu tip bir tur iptalinde ACENTA, kendisine ilgili tur için ödenmiş hizmetleri bedelini iade eder ancak bilinen veya bilinmeyen, doğrudan veya dolaylı herhangi bir sebeple ortaya çıkan başka zarardan, uçak biletinden, otel masraflarından veya yolcunun maruz kaldığı veya maruz kalacağı diğer harcamalardan hiçbir koşulda sorumlu olmayacaktır.

6.3 ACENTA'NIN organize ettiği Antarktika turlarının aracı tarafından bireysel rezervasyonlardaki iptal ve değişikliğinde işbu madde geçerlidir.

- Gezi hareketinden 180 gün öncesine kadar yapılan iptallerde; düzenleyici tarafından alınan kişi başı 1.000 USD tutarındaki işlem ücreti düşülerek alınan depozito tamamen iade edilir.
- Gezi hareketine 179 ila 120 gün kala yapılan iptallerde ödenen depozitonun iadesi yapılmaz.
- Gezi hareketine 119 ila 90 gün kala yapılan iptallerde, son ödemenin alınmış olması şartıyla ödenen tutarın %10'u iade edilir.
- Gezi hareketine 89 ila 60 gün kala yapılan iptallerde, son ödemenin alınmış olması şartıyla ödenen tutarın %7,5'u iade edilir.
- Gezi hareketine 59 ila 30 gün kala yapılan iptallerde, son ödemenin alınmış olması şartıyla ödenen tutarın %5'i iade edilir.
- 29 ile gezi hareket tarihi arasında yapılan iptallerde: hiçbir şekilde iade yapılmaz.
- İptalin ardından yolcu, iptal edilen kabini ve üzerindeki tüm hakları düzenleyiciye devretmiş olur.
- Değişiklik talepleri değişikliğin talep edildiği tarih ve alınan hizmetlerin içeriğine göre özel olarak değerlendirilir.

6.3.1 ACENTA'NIN organize ettiği Antarktika turlarında herhangi bir nedenle, planlanan kalkış tarihinden önce bir turu iptal etme hakkını saklı tutar. Bir Antarktika turunu iptal etme kararı, yalnızca ve mutlak olarak ACENTA'NIN takdirindedir. Böyle bir iptal durumunda düzenleyicinin aracından aldığı tüm ücretler, işlem bedeli de dahil olmak üzere aracıya iade edilecektir. Böyle bir iptal durumunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Bu tip bir tur iptalinde ACENTA, kendisine ilgili tur için ödenmiş hizmetleri bedelini iade eder ancak bilinen

veya bilinmeyen, doğrudan veya dolaylı herhangi bir sebeple ortaya çıkan başka zarardan, uçak biletinden, otel masraflarından veya yolcunun maruz kaldığı veya maruz kalacağı diğer harcamalardan hiçbir koşulda sorumlu olmayacaktır.

6.3.2 ACENTA ayrıca, Antarktika turları için gemiye biniş ülkesine veya bölgesine girişin reddedilmesi, gemiye binmenin reddi veya gemiden tahliye zorunluluğu dâhil ve bunlarla sınırlı olmamak üzere, Coronavirüs gibi salgın veya pandemik olaylarla ilişkili risklerden sorumlu değildir.

6.3.3 ACENTA organize ettiği Antarktika turlarında; ortak kabin (paylaşımlı kabin) rezervasyonu yapan tüketici, kabin refakatçisi/refakatçileri tarafından bilinen veya bilinmeyen, şüpheli veya teyit edilmiş Coronavirüs gibi bulaşıcı hastalıklara maruz kalma risklerini tam olarak anladığını ve kabul ettiğini beyan eder. Ortak kabinde kalacak tüketici, kabin refakatçisi/refakatçileri ile birlikte bulaşıcı hastalık halinde tecrit altında kalmayı ya da kabin refakatçisi/refakatçileri ile birlikte gemiden tahliye edilmek zorunda kalacağı durumu dahil olmak üzere bunlarla sınırlı olmayan tüm sonuçları da gönüllü olarak kabul eder.

6.3.4 ACENTA'NIN Antarktika turlarında herhangi bir nedenle, planlanan kalkış tarihinden önce bir turu iptal etme hakkını saklı tutar. Bir Antarktika turunu iptal etme kararı, yalnızca ve mutlak olarak ACENTA'NIN takdirindedir. Böyle bir iptal durumunda düzenleyicinin aracından aldığı tüm ücretler, işlem bedeli de dahil olmak üzere aracıya iade edilecektir. Böyle bir iptal durumunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Bu tip bir tur iptalinde ACENTA, kendisine ilgili tur için ödenmiş hizmetleri bedelini iade eder ancak bilinen veya bilinmeyen, doğrudan veya dolaylı herhangi bir sebeple ortaya çıkan başka zarardan, uçak biletinden, otel masraflarından veya yolcunun maruz kaldığı veya maruz kalacağı diğer harcamalardan hiçbir koşulda sorumlu olmayacaktır.

6.4 ACENTA'NIN LÜKS TREN TURLARI, LÜKS GEMİ TURLARI, HİKAYERLER KONAKLA (KİŞİYE ÖZEL TURLAR) gibi belli tedarikçilere aracı olduğu paket turlarda iptal/iade/devir süreçleri değişiklik gösterir. Bu tip gezilerin iptal/iade/devir süreçleri tüketiciye eposta yola ile bilgilendirme şeklinde ayrı olarak gönderilir. İlgili eposta işbu sözleşmenin vazgeçilmez parçası olup iptal/iade/devir hususunda söz konusu maddeler geçerli olacaktır. Tüketici bu eposta ile beraber ilgili olup iptal/iade/devir maddelerini kabul etmiş olur. ACENTA'NIN işbu maddede belirtilen bir turu da herhangi bir nedenle, planlanan kalkış tarihinden önce bir turu iptal etme hakkını saklı tutar. Turu iptal etme kararı, yalnızca ve mutlak olarak ACENTA'NIN takdirindedir. Böyle bir iptal durumunda düzenleyicinin aracından aldığı tüm ücretler, işlem bedeli de dahil olmak üzere aracıya iade edilecektir. Böyle bir iptal durumunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Bu tip bir tur iptalinde ACENTA, kendisine ilgili tur için ödenmiş hizmetleri bedelini iade eder ancak bilinen veya bilinmeyen, doğrudan veya dolaylı herhangi bir sebeple ortaya çıkan başka zarardan, uçak biletinden, otel masraflarından veya yolcunun maruz kaldığı veya maruz kalacağı diğer harcamalardan hiçbir koşulda sorumlu olmayacaktır.

7. SÖZLEŞMENİN FESHİ

7.1 ACENTA'nın herhangi bir sebebe dayanmadan sözleşmeyi feshetmesi durumunda tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca ACENTA, tüketicinin o güne kadar kendisine yapmış olduğu tüm ödemeleri 10 gün içinde tüketiciye iade edecektir.

7.2 ACENTA paket turun kalkması için yeterli çoğunluğun sağlanamaması durumunda veya mücbir sebeplerden dolayı paket tura ait sözleşmeyi iptal edebilir, bu durumda tüketicinin

tazmin hakkı doğmaz. Bu durumda ACENTA müşteriden almış olduğu tüm 10 gün içinde tüketiciye tazminatsız olarak geri ödeyecektir.

8. SORUMLULUK

8.1 ACENTA bu sözleşmeden dolayı doğan hükümlülüklerini gereği gibi ifa edecektir. Sözleşmenin hiç yâda gereği gibi ifa edilememesinden dolayı ACENTA sorumludur. Sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilememesi tüketiciden veya mücbir sebeplerden kaynaklanıyorsa ACENTA sorumlu değildir. Paket tur esnasında ACENTA'nın sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden birini veya birkaçını sağlayamayacağının anlaşılması durumunda ACENTA paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave masraf gerektirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yaparak sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder. Bu durumda tüketicinin tazminat hakkı doğmaz. Ancak söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değil ise ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise ikame servisler kullanılmadan ACENTA tüketiciyi varış yerine veya tüketicinin kabul edeceği bir başka dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğer ulaşım imkânı sağlar.

8.2 ACENTA sözleşmeye aykırılığın aşağıdaki hallerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz, 8.2 A TÜKETİCİNİN kusurunun bulunması.

8.2 B Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması.

8.2 C Sözleşmenin 9. maddesinde düzenlenen mücbir sebep hallerinden birinin bulunması.

8.2 D ACENTA'nın veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi.

8.2 E Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en 21 gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmiş olması.

9. MÜCBİR SEBEP HALLERİ

9.1 Kanunlarda yer alan mücbir sebep halleri, gerekli tüm özeni göstermiş ve önlemleri almış olmasına rağmen olağanüstü ve öngörülemeyen nitelikte olan olaylar yüzünden ortaya çıkan ve paket turun başlamasına, devamına veya sonlanmasına engel oluşturan haller, ACENTA'nın ortaya çıkan olay üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı haller ACENTA için mücbir sebep sayılır. Bu haller;

9.1 A Yer sarsıntısı, yangın, yanardağ patlaması, sel, fırtına, kasırga, sis, çığ, yıldırım gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın doğal afetler veya salgın hastalıklar ile nükleer, kimyasal felaket veya serpintiler ile salgın hastalıklar ve bunlarla sınırlı olmaksızın benzer durumlar ve olaylar ile olağanüstü haller,

9.1 B Türkiye'de sınır komşularında veya paket tur kapsamında gidilecek ülke/şehirlerde, sınır kapılarında ve /veya sınır kapısına komşu ülkede, uluslararası hava kara ve deniz ulaşımını engelleyen olağanüstü hallerde, savaş veya seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı veya terör hareketleri, sabotajlar, isyanlar, işgal ve iç savaş, devrim, ayaklanma, zorla el koyma, askeri darbe veya yönetime zorla el konulması, sivil kargaşalar, endüstriyel anlaşmazlıklar, hükümet yaptırımları, ambargo, grevler, lokavtlar, limanların kapalı veya dolu olması ve bunlarla sınırlı olmaksızın her türlü olağanüstü haller veya çalışanları işten alıkoyabilecek haller mücbir sebep sayılacaktır.

9.2 Mücbir sebebin mevcut olduğu hallerde ACENTA sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz. ACENTA ile o yerdeki temsilcileri, tüketicinin zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardıma bulunmakla yükümlüdür.

10. UÇAK İLE ULAŞIM SORUMLULUKLARI

10.1 Charter uçuşları ile ilgili düzenlemeler uluslararası havacılık kurallarına tabi olduğundan havayolları bu uçuşlarda her türlü saat değişikliği, uçak tipi, havayolu şirketini değiştirme hakkına sahiptir. Hareket saati garanti edilemez, taşıyıcı, biletlerde gösterilen duraklama yerlerini değiştirebilir veya duraklama yapabilir. Satış sırasında belirtilen saatler muhtemel saatler olup, bu konudaki değişiklikler nedeni ile ACENTA sorumlu tutulmaz. Bu sebeple yapılacak iptal ve iade talepleri de kabul edilemez. Charter yani tarifersiz olarak satın alınan uçak biletlerinin iptali durumunda, bedel iadesi uçak biletinin özelliği nedeniyle yapılamaz.

10.2 Bu sözleşmede yazılı olmayan hususlarda yürürlükteki ilgili mevzuat hükümleri, IATA, IHA, UFTAA Konvansiyon hükümleri, Sivil havacılık kanunu, Türkiye'nin dahil olduğu Uluslar arası sözleşmeler ve bunlara bağlı olarak çıkartılmış Tüzük, Yönetmelik, genelge ve tebliğler tatbik olunur.

10.3 ACENTA havayolu ile tüketiciler arasında aracı konumunda olup, 28/09/1955 tarihli Lahey Protokolüne tabidir. Tüketiciler saat değişikliği riskini bilerek ve kabul ederek turları satın aldıklarını taahhüt eder. Aracı Kurum statüsündeki ACENTA bu tür değişiklikleri haber aldığı an en kısa sürede tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.

Herhangi bir aksilik yaşanması için tüketicinin de uçuştan en az 48 saat önce ACENTA'yı arayarak uçuş saatini teyit etmesi gerekmektedir.

10.4 Uçaklı ulaşımlarda, tüketiciye sunulan havayolu firmasının bagaj kayıp ve hasarı durumunda ilgili havayolu firmasının kuralları geçerli olup, ACENTA'nın sorumluluğunda olmadığı açık bir şekilde tüketici tarafından kabul edilmiştir.

10.5 ACENTA, tüm tedarikçiler (yerel seyahat acenteleri, oteller, araç şirketleri, hava yolu şirketleri, yerel rehberler, restoranlar vb.) ile tüketici arasında aracı konumundadır. Yerel tedarikçilerin zorunlu değişiklikleri ya da operasyonel hataları sebebiyle yapılan değişikliklerden ya da gerçekleştirilemeyen hizmetlerden ACENTA sorumlu olmayıp ücret iadesi, ilgili yerel tedarikçinin inisiyatifindedir. Tüketici, tedarikçilerden doğan sebeplerle tur programında ve hizmetlerde değişiklikler olabileceğini bilerek ve kabul ederek turu satın alırlar.

11. HİZMET KUSURU ŞİKÂyetLERİ

11.1 İş bu sözleşmeden doğacak tüm ihtilafların çözümü ile ilgili tüm Türkiye Cumhuriyeti mahkemeleri, Tüketici hakem heyetleri yasa ile yetkilendirilmiş sair kuruluşlar yetkilidir.

11.2 Taraflar arasında iki nüsha olarak tanzim edilmiş bulunan iş bu sözleşmeye sebep olan paket tur ve münferit rezervasyon hizmetleri sözleşmesi taraflarca tüm ekleri ile birlikte önlü arkalı olarak tanzim edilmiş, okunmuş, kontrol edilerek kabul edilmiştir. Taraflar karşılıklı kabul ettikleri, taahhüt ve edimlerini birlikte imza altına alarak kabul ve teyit etmişlerdir.

11.3 ACENTA'nın sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödenecek tazminatın hesaplanmasında TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri esas alınacaktır.

12. DUYURULAR

ACENTA kendisinden herhangi bir hizmet satın alan tüketicisinin ve tüketicilerinin vereceği, e-mail, GSM numarası, ev adresi gibi iletişim kanallarından birine veya tamamına yapacağı

duyuru, ilan veya reklam çalışmasına yönelik e-mailing, SMS gönderimi, katalog gönderimini “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi” kanununa uygun şekilde yapmayı taahhüt eder. Tüketici imzalamış olduğu bu sözleşmeyle ACENTA'nın kendi iletişim bilgilerine yapacağı gönderimleri kabul etmiştir. Tüketici(ler) kendi iletişim kanallarına yapılan bu duyuruları istememe hakkına sahiptir. ACENTA, tüketicisine bu gibi durumlarda herhangi bir ücret ödemedi ACENTA'nın kurumsal e-posta adresine bildirimde bulunduğu takdirde kendisine yönelik yapılan e-mailing, SMS gönderimi ve posta gönderimlerinin sonlandıracağını taahhüt eder.

13. GENEL HÜKÜMLER

13.1- Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk bagaj sahibine aittir. Tüketici seyahat edeceği aracın ve konaklayacağı tesisin tabi olduğu yasa ve teamüllere uymakla yükümlüdür.

13.2- Ulaşım hizmeti sağlayıcıların ağır 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, gezinin toplam bedeli içinde ulaşım isabet eden kısmının 1/2'si, kaybolan eşya ve valizin maddi ve manevi tazminatı olarak, ACENTA tarafından eşya sahibi tüketiciye ödenir. ACENTA, kendisine yazılı olarak kıymetleri ile birlikte deklare edilerek teslim alınmış eşyanın her türlü kaybindan, hasarından ve çalınmasından, en çok toplam rezervasyon tutarının ulaşım bedeli kadar sorumludur.

Ayrıca konaklama hizmeti esnasında veya çıkış günü yaşanan bagaj veya eşya kayıp veya hasarlarında tüketicinin kayıp veya hasar TUTANAĞI düzenlettirmesi gerekmektedir, ayrıca bu tür kayıp veya hasarlarda ACENTA herhangi ödeme yapma sorumluluğu taşımamaktadır.

13.3- Tüketicinin, ifa edilen hizmetin kusurlu olduğundan bahisle rezervasyonu sonlandırması halinde, ACENTA yetkilisine ve konakladığı otele sona erme sebeplerini yazılı olarak bildirmek zorundadır. Aksi halde hizmeti alıp kullanmış olarak kabul edilir.

13.4- Tüketicinin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak ACENTA'ya bildirmesi iyi niyetli tüketicinin işbirliği yapma ve özenli davranma borcudur.

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

13.6-1618 sayılı Seyahat Acentaları Kanuna göre paket tur alan tüketicilerin zorunlu seyahat sigortanız yapılmıştır. Zorunlu seyahat sigortası acenta iflasını ve ayıplı hizmete karşı bir sigorta olup seyahat sağlık hizmetlerini ve diğer özel seyahat teminatlarını kapsamaz. Seyahat sağlık hizmetlerini ve diğer teminat bilgilerini içeren sigorta(lar) ACENTA tarafından paket fiyata dahil edilebileceği gibi ekstra ücrete de tabi tutulabilir. Söz konusu sigorta paket fiyata dahil edilmemişse tüketici tarafından ACENTA'dan özel ve isteğe bağlı olarak ekstra ücret karşılığı satın alınabilir. Söz konusu sigortanın tur broşüründe yazılı olarak belirtilen “dahil olan ve dahil olmayan hizmetlerden” kontrol edilmesi tüketicinin sorumluluğundadır.

13.7-Tüketicilerin iletişim bilgileri rezervasyon sırasında ACENTA tarafından alınır ve paket tur hizmeti kapsamındaki ilgili makamlarla paylaşılır. Söz konusu bilgiler başka bir amaç ile kullanılamaz ve seyahat ile ilgili gerekli makamlar dışında herhangi biriyle paylaşılmaz. ACENTA bir sonraki seyahat ilanlarını ve tanıtım bilgilerini tüketiciden kaldırması yönünde yazılı bir bilgi gelene kadar kendisiyle paylaşabilir. Tüketici iletişim bilgilerine artık bir gönderim yapılmamasını ACENTA'ya yazılı olarak bildirmesinin ardından 24 saat içinde ACENTA tüketicinin iletişim bilgilerini derhal siler.

14. TÜKETİCİ BEYANI

12 punto olarak düzenlenen işbu sözleşmeyi kendim ve aşağıda adları yazılı şahıslar adına birlikte düzenlenmiş, son hali tarafımdan okunup, kabul edilip onaylanmıştır ve bir nüshası tarafıma tüm ekleri ile birlikte yazılı / kalıcı veri saklayıcı vasıtasıyla teslim edilmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği çerçevesinde işbu sözleşme konusu satın aldığı paket tur kapsamında, sunulan tüm hizmetleri ve niteliklerini, satış fiyatı ve ödeme şekil ile ifaya ilişkin tüm ön bilgileri, okuyup bilgi sahibi olduğumu ve paket tur sözleşmesinin içeriğini ve maddelerini okuyarak anladığımı, bilgilendirildiğimi kabul beyan ve taahhüt ederim. Paket tur ile ilgili ihtiyari sigortası yaptırabileceğim tarafıma beyan edilmiştir. Bu beyanım, rezervasyon işlemlerimin, kendi yerime bir başkası tarafından yürütülmüş ve imzalanmış olması halinde de geçerlidir.

İşbu sözleşmenin imzalanması öncesinde aşağıdaki hususlar hakkında tarafıma yazılı olarak bilgi verilmiştir.

- 14.1 ACENTA'nın yerel temsilcisinin adı, adresi ve iletişim bilgilerinin ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve iletişim bilgilerinin, yerel irtibat noktasının ve yerel temsilcinin en kısa sürede iletişim kurabileceği bilgileri,
- 14.2 Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,
- 14.3 Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine/şehrine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.

SÖZLEŞMEYİ OKUDUM.
BİR SURETİNİ TESLİM ALDIM

Tüketici ve katılımcı adına:
İSİM SOYAD:

Belgeyi Tanzim ve imza eden acenta yetkilisi:
İSİM SOYAD: