HİZMET REZERVASYON VE SATIŞ SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR VE TANIMLAR

İşbu Hizmet Rezervasyon ve Satış Sözleşmesi ("Sözleşme"); DOK-TUR SEYAHAT VE TURİZM ACENTASI LTD. ŞTİ. (bundan böyle "DOK-TUR" olarak anılacaktır) ile işbu Sözleşme ve eklerinde bilgileri bulunan hizmet alıcısı ("MÜŞTERİ") arasında, aşağıdaki hüküm ve koşullarla akdedilmiştir.

DOK-TUR adresi: Atatürk Bulvarı No: 83/1, Kızılay, Ankara, Türkiye.

MÜŞTERİ: Sözleşme konusu hizmeti kendi adına veya temsil ve ilzam etmeye yetkili olduğu kişi/kurum adına satın alan gerçek veya tüzel kişidir. Tüketici mevzuatının uygulanacağı hâllerde MÜŞTERİ, ilgili mevzuatta tanımlanan tüketici sıfatını haiz kişidir.

Hizmet: Voucher/Rezervasyon Belgesi, teklif, program, broşür ve varsa diğer eklerde kapsamı, niteliği, bedeli ve tarihleri belirtilen seyahat, konaklama, ulaşım, organizasyon, vize aracılık veya sair hizmetleri ifade eder.

Hizmet sağlayıcı: Hizmetin bir bölümünü fiilen sunan konaklama tesisi, taşıma işletmesi, etkinlik mekânı veya benzeri üçüncü kişi/kuruluşları ifade eder.

Kalıcı veri saklayıcısı: Elektronik posta, kısa mesaj, internet ortamı ve benzeri araçlar dâhil olmak üzere, gönderilen veya alınan bilginin makul süre incelenmesine ve değiştirilmeden saklanmasına imkân veren her türlü ortamdır.

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu Sözleşme; MÜŞTERİ tarafından satın alınan hizmetlerin kapsamını, bedelini, ödeme koşullarını, tarafların hak ve yükümlülüklerini ve hizmetin sunulmasına ilişkin esasları düzenler. Satın alınan hizmetlerin ayrıntıları, Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası olan Voucher/Rezervasyon Belgesi, teklif, tur programı, broşür, fiyat çizelgesi ve yazılı teyitlerde gösterilir.

Belgeler arasında çelişki bulunması hâlinde, emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, son tarihli yazılı teyit ve ilgili hizmete özgü Voucher/Rezervasyon Belgesi esas alınır.

3. GENEL HÜKÜMLER VE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

3.1. MÜŞTERİ; hizmetin niteliği, kapsamı, tarihleri, satış bedeli, ödeme şekli, dâhil olan ve olmayan hizmetler ile kendisine sunulan program ve bilgilendirme belgelerini incelediğini ve bunların Sözleşme'nin eki olduğunu kabul eder.

3.2. Yurt dışı seyahatlerde gerekli pasaport, vize, seyahat izinleri ve diğer giriş/çıkış belgelerini temin etmek; belgelerin seyahat süresince geçerli olmasını ve gidilecek ülkenin güncel giriş koşullarını karşılamasını sağlamak MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır. Pasaport geçerlilik süresi, boş sayfa, fotoğraf ve benzeri koşullar gidilecek ülke ve ilgili makamların güncel kurallarına göre değişebilir. MÜŞTERİ, seyahat öncesinde bu koşulları kontrol etmekle yükümlüdür.

3.3. MÜŞTERİ'nin kendi kusurundan veya kişisel durumundan kaynaklanan nedenlerle (geçersiz/eksik belge, vize alınamaması, seyahat yasağı, ilgili makamlarca çıkışa veya ülkeye girişe izin verilmemesi ve benzeri) hizmetten yararlanamaması hâlinde, DOK-TUR'un kusurundan kaynaklanmayan sonuçlardan DOK-TUR sorumlu tutulamaz. Bu durumda uygulanacak iptal, iade ve masraf koşulları Sözleşme'nin ilgili hükümlerine ve emredici mevzuata tabidir.

3.4. MÜŞTERİ, bagajı ve kişisel eşyalarının muhafazası için makul özeni göstermekle yükümlüdür. Kayıp, çalınma veya hasar hâlinde ilgili taşıma işletmesi, tesis veya yetkili birim nezdinde gecikmeksizin tutanak düzenletmeli ve DOK-TUR'u bilgilendirmelidir. DOK-TUR'un kendi kusurundan doğan sorumluluğu ile kanunen kendisine yüklenen sorumluluklar saklıdır.

3.5. MÜŞTERİ; konaklama tesislerinin, ulaşım araçlarının, etkinlik alanlarının ve hizmetin sunulduğu diğer yerlerin güvenlik, kullanım ve davranış kurallarına uymayı; DOK-TUR tarafından hizmetin güvenli ve düzenli yürütülmesi amacıyla bildirilen makul talimatlara riayet etmeyi kabul eder. MÜŞTERİ, kendi kusurlu davranışıyla kendisine veya üçüncü kişilere verdiği zararlardan genel hükümler çerçevesinde sorumludur.

3.6. MÜŞTERİ'nin hizmet kapsamında bulunmayan yiyecek-içecek, kişisel harcama, minibar, telefon, ilave bagaj, program dışı gezi ve benzeri mal veya hizmetleri ayrıca ücretlendirilir ve aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça MÜŞTERİ tarafından ödenir.

3.7. Hizmetin ayıplı veya eksik sunulduğu iddiasında MÜŞTERİ, durumu mümkün olan en kısa sürede DOK-TUR'a yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirmeli; sorunun giderilmesi için makul iş birliğini göstermelidir. Bildirim yükümlülüğü, MÜŞTERİ'nin kanundan doğan haklarını ortadan kaldırmaz.

3.8. MÜŞTERİ, kendisiyle birlikte seyahat edecek veya hizmetten yararlanacak kişilerin kimlik ve iletişim bilgilerini doğru ve eksiksiz iletmekten; hizmete ilişkin önemli koşulları bu kişilere bildirmekten sorumludur. MÜŞTERİ, başkaları adına işlem yapıyorsa gerekli temsil ve onay yetkisine sahip olduğunu beyan eder.

3.9. MÜŞTERİ'nin sağlık durumu, özel ihtiyaçları, hareket kısıtlılığı, alerji veya hizmetin sunulmasını etkileyebilecek diğer hususlar hakkında DOK-TUR'u rezervasyon aşamasında bilgilendirmesi gerekir. Bu bilgilerin bildirilmemesinden kaynaklanan ve DOK-TUR'un makul olarak öngöremeyeceği sonuçlar bakımından genel hükümler uygulanır.

3.10. DOK-TUR, sözleşmede taahhüt edilen hizmetleri, kendi organizasyon ve koordinasyon sorumluluğu kapsamında, kararlaştırılan niteliklere ve yürürlükteki mevzuata uygun şekilde sunmak için gerekli özeni gösterir. Hizmetin üçüncü kişilerce fiilen sunulduğu durumlarda, DOK-TUR'un kanundan ve işbu Sözleşme'den doğan sorumlulukları saklı kalmak kaydıyla, ilgili hizmet sağlayıcının kendi faaliyet alanındaki yükümlülükleri de geçerlidir.

3.11. Mücbir sebep; tarafların makul kontrolü dışında gelişen, öngörülmesi ve önlenmesi mümkün olmayan ve Sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmesini engelleyen doğal afet, savaş, terör olayı, salgın, resmi makam kararları, yaygın grev, ciddi hava/ulaşım koşulları ve benzeri olayları kapsar. Mücbir sebep hâlinde taraflar birbirini gecikmeksizin bilgilendirir. Olayın hizmete etkisi, alternatiflerin değerlendirilmesi, ücret iadesi ve diğer sonuçlar yürürlükteki mevzuata ve ilgili hizmetin niteliğine göre belirlenir.

3.12. Hava yolu taşımacılığına ilişkin bagaj kaybı, hasarı, gecikme ve benzeri taleplerde ilgili uluslararası sözleşmeler ve yürürlükteki mevzuat uygulanır. MÜŞTERİ, olayın niteliğine göre taşıyıcı nezdinde gerekli tutanak ve başvuruları süresi içinde yapmalıdır.

3.13. Reşit olmayan kişilerin hizmetten yararlanması, ilgili ülke mevzuatı, taşıma ve konaklama kuralları ile gerekli veli/yasal temsilci izinlerine tabidir. Gerekli izin ve belgelerin sağlanmasından MÜŞTERİ sorumludur.

4. HİZMET BEDELİ, ÖDEME VE FİYAT DEĞİŞİKLİĞİ

4.1. Sözleşme bedeli, ödeme takvimi ve bedele dâhil olan hizmetler Voucher/Rezervasyon Belgesi veya yazılı teklifte belirtilir. Bu belgelerde açıkça yer almayan hizmetler bedele dâhil değildir.

4.2. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, yurt dışı hizmetlerde rezervasyon sırasında toplam bedelin en az %50'si, kalan tutar ise hizmet başlangıcından en geç 40 gün önce ödenir. Hizmet başlangıcına 40 günden az süre kala yapılan rezervasyonlarda toplam bedel rezervasyon sırasında ödenir.

4.3. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, yurt içi hizmetlerde rezervasyon sırasında toplam bedelin en az %50'si, kalan tutar satış tarihinden itibaren 7 iş günü içinde ödenir. Hizmet başlangıcına 7 gün veya daha az süre kalmışsa toplam bedel rezervasyon sırasında ödenir.

4.4. Ödeme takvimine uyulmaması hâlinde DOK-TUR, MÜŞTERİ'ye yazılı bildirimde bulunarak ödenmeyen tutarın tamamlanmasını talep edebilir. Verilen makul süre içinde ödeme yapılmaması durumunda rezervasyonun iptali ve doğacak masraflar bakımından Sözleşme'nin iptal hükümleri ile emredici mevzuat

uygulanır. Cayma/iptal bedeli, somut olay ve mevzuat dikkate alınmadan otomatik olarak belirlenmiş sayılmaz.

4.5. MÜŞTERİ'nin ödeme aracıyla ilgili, DOK-TUR'un kusurundan kaynaklanmayan yetkisiz işlem veya ödeme itirazı nedeniyle bedelin tahsil edilememesi hâlinde taraflar öncelikle işlem kayıtlarını ve hizmetin sunulduğuna ilişkin belgeleri değerlendirir. MÜŞTERİ'nin hukuka aykırı veya haksız itirazından kaynaklanan ve ispatlanan doğrudan zararlar bakımından genel hükümler uygulanır.

4.6. Döviz kurları, yakıt maliyetleri, vergi, resim, harç ve benzeri zorunlu maliyetlerde mevzuatın izin verdiği ölçüde ve ilgili hizmete uygulanabilir şartların gerçekleşmesi hâlinde fiyat değişikliği yapılabilir. Böyle bir değişiklik, dayanağı ve tutarıyla birlikte MÜŞTERİ'ye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir. MÜŞTERİ'nin değişikliği kabul etmemesi hâlinde sahip olduğu seçimlik haklar ve iade koşulları yürürlükteki mevzuata göre belirlenir.

4.7. Taksit, banka komisyonu, kur farkı veya ödeme yöntemi kaynaklı ek bedeller varsa bunlar rezervasyon öncesinde MÜŞTERİ'ye açıkça bildirilir.

5. İPTAL, FESİH, DEĞİŞİKLİK VE DEVİR

5.1. DOK-TUR'un Sözleşme'yi haklı bir neden olmaksızın sona erdirmesi veya hizmeti sunamayacağını bildirmesi hâlinde, MÜŞTERİ'nin yaptığı ödemelerin iadesi ve varsa diğer hakları yürürlükteki mevzuat çerçevesinde yerine getirilir. İade süresi, hizmetin türüne ve uygulanacak mevzuata göre belirlenir.

5.2. Asgari katılımcı sayısına bağlı olarak düzenlenen bir paket turda gerekli sayıya ulaşılamaması nedeniyle turun iptal edilmesi söz konusuysa DOK-TUR, iptal kararını ve nedenini mevzuatta öngörülen süre ve yöntemle MÜŞTERİ'ye bildirir. MÜŞTERİ'nin bedel iadesi ve varsa alternatif hizmete ilişkin hakları saklıdır.

5.3. MÜŞTERİ'nin iptal talebini hizmet başlangıcından en az 40 gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla DOK-TUR'a iletmesi hâlinde, mevzuat gereği iadesi mümkün olmayan vergi, harç, zorunlu kesinti ve belgelendirilebilir üçüncü kişi masrafları dışında kalan tutar iade edilir. Bu hüküm, tüketici lehine emredici mevzuat hükümlerini sınırlamaz.

5.4. Hizmet başlangıcına 39 gün veya daha az süre kala yapılan iptal taleplerinde; hizmet sağlayıcılara ödenmiş ve iadesi alınamayan bedeller, iptal koşulları ve belgelendirilebilir masraflar dikkate alınır. MÜŞTERİ'den tahsil edilecek tutar, yürürlükteki mevzuata ve varsa ilgili hizmete özgü önceden bildirilmiş iptal koşullarına aykırı olamaz.

5.5. Tarih, kişi sayısı, isim veya hizmet kapsamı değişiklik talepleri yazılı olarak iletilir. Talebin kabulü; müsaitlik, hizmet sağlayıcı koşulları, bilet/konaklama kuralları ve oluşabilecek fiyat farklarına bağlıdır. Değişikliğin iptal veya yeni rezervasyon niteliğinde olması hâlinde ilgili iptal ve rezervasyon koşulları uygulanır.

5.6. MÜŞTERİ, hizmetin başlamasından önce, mevzuatın izin verdiği koşullarla ve DOK-TUR'a yazılı bildirimde bulunarak sözleşmeyi devredebilir. Devir işlemi için gerekli belgeler, hizmet sağlayıcıların onayı ve doğabilecek makul masraflar MÜŞTERİ'ye bildirilir. Devreden ve devralanın bakiye bedel ve devir masraflarına ilişkin sorumlulukları yürürlükteki mevzuata göre belirlenir.

5.7. MÜŞTERİ'nin hizmet başlangıcında hazır bulunmaması veya hareket saatini kaçırması hâlinde, rezervasyonun korunması ya da iptali ilgili hizmetin ve taşıma/konaklama koşullarının yanı sıra mevzuata göre değerlendirilir. MÜŞTERİ, gecikme veya katılamama durumunu mümkün olan en kısa sürede DOK-TUR'a bildirmelidir. Kullanılmayan hizmetlere ilişkin iade ve ek ulaşım masrafları, ilgili koşullara göre belirlenir.

5.8. Programda yer alan ziyaret sırası, saatler, tesis veya ulaşım düzenlemelerinde zorunlu operasyonel nedenlerle değişiklik yapılması gerekirse DOK-TUR, MÜŞTERİ'yi mümkün olan en kısa sürede bilgilendirir. Yapılacak değişiklikler hizmetin esaslı unsurlarını etkilememeli; esaslı değişiklik veya iptal hâlinde MÜŞTERİ'nin mevzuattan doğan seçimlik hakları korunmalıdır.

5.9. MÜŞTERİ'nin hizmetten ayrılmak veya hizmeti kullanmayı bırakmak istemesi hâlinde, talebini ve gerekçesini mümkünse yazılı olarak DOK-TUR'a bildirmesi gerekir. Kullanılmayan hizmet bedellerinin iadesi, hizmetin niteliği, sağlayıcıların iade koşulları, DOK-TUR'un kusuru ve emredici mevzuat dikkate alınarak değerlendirilir.

6. SİGORTA, BİLDİRİMLER VE DİĞER HÜKÜMLER

6.1. Hizmetin paket tur niteliğinde olması hâlinde, paket turun eksik veya hiç sunulmaması riskine ilişkin zorunlu sigorta ve teminat hükümleri, 1618 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında uygulanır. Teminatın kapsamı ve sınırları ilgili mevzuat ve poliçe koşullarına tabidir.

6.2. Seyahat sağlık, kaza, bagaj, iptal ve benzeri ek sigortalar, ayrıca satın alınmadıkça hizmet bedeline dâhil değildir. MÜŞTERİ, ihtiyaçlarına uygun ek sigorta yaptırmayı değerlendirmelidir.

6.3. Gidiş-dönüş uçak biletlerinin aynı rezervasyon kapsamında düzenlenmesi hâlinde, gidiş uçuşunun kullanılmaması dönüş uçuşunun da iptal edilmesine neden olabilir. Bu sonuç, ilgili taşıyıcının bilet kurallarına bağlıdır. MÜŞTERİ, uçuş kuponlarının kullanım sırasına ilişkin kuralları kontrol etmekle yükümlüdür.

6.4. MÜŞTERİ tarafından Sözleşme kurulurken bildirilen adres, telefon ve e-posta bilgileri bildirimlerde kullanılacaktır. MÜŞTERİ, iletişim bilgilerindeki değişiklikleri gecikmeksizin DOK-TUR'a yazılı olarak bildirmelidir. Bildirilmeyen değişiklikler nedeniyle iletişimin sağlanamamasından doğan sonuçlar, kusur ve mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilir.

6.5. Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz olması, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez. Geçersiz hüküm, mümkün olduğu ölçüde tarafların amacına ve emredici mevzuata uygun hükümle değerlendirilir.

6.6. İşbu Sözleşme'de hüküm bulunmayan hâllerde 1618 sayılı Kanun, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ilgili yönetmelikler ve uygulanabilir diğer mevzuat hükümleri esas alınır. Uluslararası taşıma ve seyahat kuralları, uygulanabildikleri ölçüde dikkate alınır.

6.7. İşbu Sözleşme'den doğan uyuşmazlıklarda Türk Hukuku uygulanır. Tüketici işlemlerinde tüketicinin yerleşim yerindeki veya işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin görev ve yetkisine ilişkin emredici hükümler saklıdır. Tüketici işlemi niteliğinde olmayan uyuşmazlıklarda, kanunen yetkili mahkeme ve icra daireleri görevli ve yetkilidir.

7. VİZE ARACILIK HİZMETİ

7.1. MÜŞTERİ'nin DOK-TUR'dan vize başvurusuna ilişkin danışmanlık veya aracılık hizmeti satın alması hâlinde, bu madde uygulanır. Vize başvurusunun kabulü, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ilgili ülkenin yetkili makamlarının takdirindedir. DOK-TUR vize verilmesini garanti etmez.

7.2. MÜŞTERİ, başvuru için talep edilen belgeleri doğru, güncel ve eksiksiz şekilde, DOK-TUR tarafından bildirilen süre içinde teslim etmekle yükümlüdür. Pasaportun geçerlilik süresi, boş sayfa, fotoğraf, imza, biyometrik veri ve diğer başvuru koşulları ilgili makamların güncel kurallarına tabidir.

7.3. Yetkili makamların ek belge istemesi, şahsi görüşme veya biyometrik işlem talep etmesi hâlinde MÜŞTERİ, bildirilen süre ve usule uygun hareket etmelidir. Eksik, hatalı veya geç teslim edilen belgelerden; MÜŞTERİ'nin görüşmeye katılmamasından veya gerekli işlemleri yapmamasından kaynaklanan sonuçlardan DOK-TUR sorumlu tutulamaz.

7.4. Başvurunun reddedilmesi, işlemin yetişmemesi veya vizenin seyahat tarihine kadar sonuçlanmaması hâlinde, DOK-TUR'un kusurundan kaynaklanmayan durumlarda vize başvuru harçları ve üçüncü kişilere ödenmiş, iadesi mümkün olmayan masraflar iade edilmez. DOK-TUR'un kendi hizmet bedeline ilişkin iade koşulları, sunulan hizmetin kapsamı ve yürürlükteki mevzuat dikkate alınarak belirlenir.

7.5. Vize alınmış olsa dahi ülkeye giriş izni, sınır makamlarının yetkisindedir. Ülkeye kabul edilmeme veya Türkiye'den çıkışa izin verilmemesi gibi DOK-TUR'un kusurundan kaynaklanmayan durumlarda doğan sonuçlar bakımından genel hükümler uygulanır.

7.6. Vize hizmet bedeli ve başvuru sırasında tahsil edilecek harçlar, MÜŞTERİ'ye sunulan fiyat çizelgesi veya yazılı teklifte gösterilir. Yetkili makamlarca başvuru harçlarında veya zorunlu ücretlerde değişiklik yapılması hâlinde, belgelenen fark MÜŞTERİ'ye bildirilir.

7.7. MÜŞTERİ, vize işlemlerine ilişkin bilgilendirmelerin yapılabilmesi için iletişim bilgilerinin doğru ve güncel olduğunu kabul eder. İletişim bilgilerindeki değişiklikler DOK-TUR'a yazılı olarak bildirilmelidir.

8. SÖZLEŞME EKLERİ, YÜRÜRLÜK VE İMZA

Sözleşme'nin ekleri; ilgili hizmete göre Voucher/Rezervasyon Belgesi, tur veya etkinlik programı, teklif, fiyat çizelgesi, bilgilendirme formu ve taraflar arasında yazılı olarak teyit edilen diğer belgelerden oluşur.

İşbu Sözleşme, taraflarca okunarak kabul edilmiş ve imza tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sözleşme ve ekleri birlikte değerlendirilir. Taraflara imzalı bir nüsha veya kalıcı veri saklayıcısı üzerinden erişilebilir bir örnek verilir.

DOK-TUR SEYAHAT VE TURİZM ACENTASI LTD. ŞTİ.	MÜŞTERİ
Yetkili:	Adı Soyadı / Unvanı:
İmza / Kaşe:	İmza / Kaşe:

9. TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ ONAYI (AYRI VE İSTEĞE BAĞLI)

MÜŞTERİ, DOK-TUR tarafından kampanya, tanıtım, reklam ve pazarlama amaçlı ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul edip etmediğini aşağıdaki seçenekle belirtir. Bu onay, hizmetin satın alınmasının veya Sözleşme'nin kurulmasının ön şartı değildir. MÜŞTERİ, verdiği onayı yürürlükteki mevzuat kapsamında dilediği zaman geri alabilir.

☐ Ticari elektronik ileti gönderilmesine izin veriyorum.

☐ Ticari elektronik ileti gönderilmesine izin vermiyorum.

MÜŞTERİ Adı Soyadı / Unvanı: _____

Tarih: _____ İmza: _____