

Kullanıcı Sözleşmesi

Satıcı: Arkas Turizm ve Seyahat Acentası A.Ş

Tüketici: Online işlemi yapan tüketici olarak anılacaktır.

Konu: Arkas turizmin online satışını yaptığı hizmetlerde tüketicisine karşı yasal sorumluluklarını belirten sözleşmedir.

Satıcının yasal sorumlulukları:

1. Satışını yaptığı hizmet ve ürünleri tüketicisine tedarik etmekle yükümlüdür. Satışını yaptığı tedarikçi şirketlerin ürünü sağlayamaması durumunda tüketicisine almış olduğu hizmetin TÜRSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi şartları kapsamında ürün sağlamakla yükümlüdür. Tüketici, bu ürünü peşinen kabul ettiğini ve başka bir talepte bulunmayacağını kabul ve beyan etmiştir. [TÜRSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi](#) için tuşlayınız.
2. Paket tur ve konaklama belgesi (Voucher) bu sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır. Satıcı voucher belgesinde taahhüt ettiği; ürün- hizmeti tedarik ettiği şirketlerin seyahatin belirlendiği gibi yerine getirememesi durumunda bunu tüketicisine seyahatin başlangıcından öncesinde bilgilendirmekle yükümlüdür.

Tüketicinin yasal sorumlulukları:

1. Tüketici rezervasyon kayıt esnasında girmiş olduğu kişisel ve iletişim bilgilerinin eksiksiz ve doğru olduğunu teyit eder. Verilen hatalı bilgiler nedeniyle Tüketicie herhangi bir olumsuz durum (Hava yolu uçuş iptali- Ulaşım saati ve yeri değişikliği -Paket tur iptali- Konaklama tesisi değişikliği- Gemi seyahati hareket tarih ve saat değişikliği-Konaklama tesislerinden kaynaklanan Overbooking nedeniyle bilgi verilmesi, ve bunun dışında seyahat esnasından önce bilgi verilmesi gerekliliği gerektiren ve/veya bunun gibi tüm durumlar.) karşısında bilgi verilememesi durumunda tüketici maddi manevi zarara uğradığı iddisıyla Satıcı 'dan herhangi bir tazminat ve/veya zarar talebinde bulunmayacağı gayri kabili rücu, kabul, beyan ve taahhüt eder.
2. Tüketicie yaptığı ödemeler için tahsilat makbuzu verilmektedir. Tüketicinin kendisine ait olmayan bir kredi kartını usulsüz kullanımından SATICI sorumlu olmadığını, SATICI'nın bu nedenle zarara uğraması halinde tüm zararlarının tüketici tarafından karşılanacağı, Tüketici kabul, beyan ve taahhüt etmiştir.Yapılan kredi kartı tahsilatında kart sahibinin ödemeye herhangi bir ödeme itirazında bulunması durumunda; konaklama ve seyahat hizmetini kullanan kişiler SATICI maddi manevi tüm zararlarını kusuru veya ihmali olmaksızın karşılayacaklarını gayri kabili rücu kabul, beyan ve taahhüt ederler. Seyahatin veya hizmetin gerçekleşmesinden önce; ödeme yapılması için kullanılan kredi kartının ait olduğu bankadan gelecek bir ödeme itirazında SATICI tüm seyahati ve konaklamaları iptal edip alacaklarını konaklayan

kişilerden talep etme hakkına sahiptir. Bu durumda tüketici hiç bir hak talebinde bulunmayacağını, kusur ve ihmali olmaksızın tüm ödemeleri yasal faizi ile birlikte ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

3. Tüketici almış olduğu Yurt dışı uçak –Otobüs- Gemi bileti- Otel rezervasyonu- Paket tur vb... ürünlerde gideceği ülkenin vizesine sahip olmalıdır, bu koşullarını taşıyıp taşımadığı sorumluluğu kendisine aittir. Tüketicinin yasal ve gideceği ülkenin vize koşullarını taşınamaması vb...nedeniyle yurtdışı seyahatini gerçekleştirmemesinden Arkas Turizmin sorumlu olmadığını, herhangi bir ücret iadesi ve/veya zarar talebinde bulunmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Tüketici 18 yaş altı bir çocuk ile yurtdışı seyahati gerçekleştiriyor ise (KKTC Dahil) yasal muafiyet belgelerini temin etmekle mükelleftir.

İPTAL ve DEĞİŞİKLİK

Tüketici ödeme yaptığı andan itibaren Otel,Paket tur, Ucak bileti ve Gemi bileti iptal koşullarını kabul etmiş sayılır.

Satıcı'nın, sözleşmeyi tek taraflı feshetmesi halinde, SATICI, Tüketici'nin yapmış olduğu ödemeyi 10 gün içerisinde iade eder. Tüketici, işbu iptal nedeniyle maddi –manevi zarara uğradığı iddiasıyla herhangi bir talepte bulunamaz.

SATICI, düzenlemiş olduğu paket turun gerçekleşmesi için kendi ön gördüğü yeterli sayıya ulaşamaması, her türlü özeni göstermiş olmasına rağmen hizmetin başlamaması veya devamına teşkil eden olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev,terör, sis, savaş ihtimali,öngörülemez teknik hususlar, kara, deniz, hava ve deniz taşıyıcılarından kaynaklanan sebepler vb. mücbir sebeplerden ötürü sözleşmeyi fesh etmesi durumunda; Tüketici'nin herhangi bir tazminat hakkı doğmaz.

1. Gemi / Cuise seyahatlerinde iptal

Tüketici tarafından yapılacak iptallerde uygulanacak kesinti ve iptal cezaları şöyledir;

Seyahatin başlamasına 77 günden daha uzun süre kala yapılan iptallerde rezervasyon başı 100 Euro kesinti ile ödenen ücret iade edilir.

Yurt Dışı Çıkışlı Cruise Kabin rezervasyonlarında ve Paket Turlarda;

Hastalık, tedavi ve her türlü mücbir sebep nedeniyle olanlar da dahil, yolcu tarafından rezervasyonun iptal edilmesi durumunda aşağıda belirtilen iptal cezaları uygulanacaktır.

Rezervasyon confirmesini takiben seyahatin başlamasına 77 gün kala yapılan iptallerde rezervasyon başı 100 Euro,

Seyahatin başlamasına 76 ile 50 gün kala yapılan iptallerde % 25,

Seyahatin başlamasına 49 ile 35 gün kala yapılan iptallerde % 40,

Seyahatin başlamasına 34 ile 21 gün kala yapılan iptallerde % 60,

Seyahatin başlamasına 20 ile 06 gün kala yapılan iptallerde % 80,
Seyahatin başlamasına 05 ile 0 gün kala yapılan iptallerde % 100

15 Günden Kısa Türkiye kalkışlı turlarda;

Hastalık, tedavi ve her türlü mücbir sebep nedeniyle olanlar da dahil, yolcu tarafından rezervasyonun iptal edilmesi durumunda aşağıda belirtilen iptal cezaları uygulanacaktır.

Rezervasyon confirmesini takiben seyahatin başlamasına 77 gün kala yapılan iptallerde rezervasyon başı 100 Euro,

Seyahatin başlamasına 76 ile 60 gün kala yapılan iptallerde % 25,

Seyahatin başlamasına 59 ile 45 gün kala yapılan iptallerde % 40,

Seyahatin başlamasına 44 ile 31 gün kala yapılan iptallerde % 60,

Seyahatin başlamasına 30 ile 21 gün kala yapılan iptallerde % 80,

Seyahatin başlamasına 20 ile 0 gün kala yapılan iptallerde % 100,

iptal cezası uygulanacak olup, sözleşmeden çekilme, hareket saatinde gemide bulunmayan veya seyahat esnasında herhangi bir sebepten ötürü turdan ayrılan Yolcu'ya geri ödeme yapılmaz ve ücreti bütünüyle ödeme zorunluluğu uygulanır.

Transatlantik Turlarında:

Hastalık, tedavi ve her türlü mücbir sebep nedeniyle olanlar da dahil, yolcu tarafından rezervasyonun iptal edilmesi durumunda aşağıda belirtilen iptal cezaları uygulanacaktır.

Rezervasyon confirmesini takiben seyahatin başlamasına 121 gün kala yapılan iptal ve isim değişikliklerinde kişi başı 150 Euro,

Seyahatin başlamasına 120 ile 90 gün kala yapılan iptallerde % 40,

Seyahatin başlamasına 89 ile 60 gün kala yapılan iptallerde % 60,

Seyahatin başlamasına 59 ile 30 gün kala yapılan iptallerde % 80,

Seyahatin başlamasına 29 ile 0 gün kala yapılan iptallerde % 100,

iptal cezası uygulanacak olup, sözleşmeden çekilme, hareket saatinde gemide bulunmayan veya seyahat esnasında herhangi bir sebepten ötürü turdan ayrılan Yolcu'ya geri ödeme yapılmaz ve ücreti bütünüyle ödeme zorunluluğu uygulanır.

2. Yurt İçi Otel ve Tur Paketlerinde Erken Rezervasyon İptal Sigortası

Rezervasyon Ücreti	
0-1000 TL Arası	10 T
1001-1500 TL Arası	15 T
1501-2000 TL Arası	20 T
2001-2500 TL Arası	25 T
2501-3000 TL Arası	30 T

Rezervasyon Ücreti

3001-3500 TL Arası	35 T
3501-4000 TL Arası	40 T
4001-4500 TL Arası	45 T
4501 TL ve üzeri	50 T

İptal Sigortası Şartları

- İptal Güvence paketi satın alan tüketiciler tesise giriş gününe 72 saat kalaya kadar koşulsuz ve kesinti yapılmadan rezervasyonlarını iptal edebilirler.
- İptal Güvence Paketi bedeli, rezervasyon ücretinin 1-1000 TL arası tutarlar için 10 TL, 1001-1500 TL arası tutarlar için 15 TL, 1.501-2.000 TL arası tutarlar için 20 TL, 2.001-2.500 TL arası tutarlar için 25 TL, 2501-3.000 TL arası tutarlar için 30 TL, 3.001-3500 TL arası tutarlar için 35 TL, 3501-4000 TL arası tutarlar için 40 TL, 4001-4500 arası tutarlar için 45 TL, 4501 TL ve üzeri tutarlar için 50 TL kadardır.
- İptal güvence Paketi rezervasyon tarihinden itibaren 7 gün içinde ücreti karşılığında yapılmaktadır. 8. Gün ve sonrası için iptal güvence paketi alınmaz.
- İptal talebine karşılık yapılacak olan iadelerde tahsil edilen iptal güvence paketi prim tutarı iade edilemez ya da satılan iptal güvence paketi iptal edilemez.
- Otel/Tur konaklaması ile birlikte promosyon ve ekosınıf dahil tüm havayolu bilet rezervasyonları iptal güvence paketi kapsamı dışında olup ilgili havayolu firmasının iptal koşulları ve uygulamaları geçerlidir. İptal güvence paketi ücretlendirmesinde uçak ve/ veya otobüs ulaşım tutarı hariç konaklama ve/veya diğer hizmetler tutarı baz alınarak iptal güvence paketi ücreti tahsil edilir. İptal güvence paketi uygulamasında uçak/otobüs ulaşım bedeli hariç tutulur.
- İptal güvence paketi uygulaması 2024 yılı yurtiçi tesisler, kültür turları ve Kıbrıs turlarında belirlenen kampanyalı tesis ve turlarda geçerlidir.

Aşağıdaki hal ve koşullar İptal güvence paketi kapsamı dışında tutulacaktır:

- Harp ve mahiyetindeki hareket, ihtilal, isyan, ayaklanma ve buna benzer halleden doğan iç karışıklıklar
 - Terör olayları
 - Salgın ve yaygın hastalıklar
 - Deprem, sel gibi doğal afetler
3. Tüketici özel ürün statüsünde bulunan (Gemi seyahatleri hariç) paket turlarda sözleşmeyi hizmetin başlamasından 60 gün öncesine kadar iptal etmesi halinde, ödediği ücretin tamamı iade edilir. Sözleşme'yi 59-31 gün öncesine kadar iptal talebinde bulunursa hizmet bedelinin %25'ini, 30-15 gün öncesine

kadar iptal ederse %50'sini, 14-7 gün öncesine kadar iptal ederse %75'ini, 7 günden önce iptal ederse tamamını ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

Bu iade işlemlerinde ceza gerektiren Hava – Kara – Deniz yolu biletleri cezaları düşüldükten sonra iade edilir.

4. Tüketici; (Cruise seyahatlaeri , indirimli erken rezervasyon ürünleri, Hava- Deniz- Kara yolu biletleri ve özel ürünleri bu madde kapsamı dışındadır.) sadece yurtiçi yurtdışı konaklama ve paket tur sözleşmesini hizmetin başlamasından 15 gün öncesinde feshetmesi halinde, ödediği bedelin Uçak, Otobüs, Tren ve Gemi bileti gibi iptalinde ceza oluşması nedeniyle iade olmayan kısmı dışında kalan tutarlar Tüketicie iade edilir.Tüketici hizmetin başlamasından 15-7 gün arasında sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %35'ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını SATICI'ya ödemeyi kabul ve taahhhüt eder.
5. Tüketici satın aldığı tüm ürünlerde tarih değişikliği yapmak isterse; değişiklik istediği tarihteki güncel fiyatlar geçerli olacaktır. Tarih değişikliği nedeniyle ulaşım ve diğer farkları tüketicinin ödemesi sonucu tarih değişikliği konaklama tesisinde kabulüyle yapılabilir aksi takdirde iptal şartları içerisinde değerlendirilir.
6. Tüketicinin kendisinin veya birinci derecede akrabalarının 10 günlük mutak isgaline engel ağır hastalığı veya birinci dereceden bir yakınının vefat etmesi nedeniyle tura katılmasının mümkün olmaması halinde, turu uçak bileti veya gemi bileti cezalarını kabul ederek iptal edebilir veya yazılı ve belgeli başvurusu durumunda, rezervasyonu - paket turu üçüncü bir kişiye devredebilir. Bunun için tam teşekküllü devlet hastanesinden alınan resmi kurul raporuyla durumun kanıtlanması şartı zorunludur. Rezervasyon Sahibinin, turu yukarıdaki nedenlerle, 3. kişiye devredebilmesi için, turun başlama tarihine en az 7 gün öncesinde , tura katılma şartlarına haiz olan kişiye ilişkin bilgi ve belgeleri, acenteye bildirmek zorundadır. Bu devir nedeniyle oluşacak farklarda devir eden ; devir alan kişi ile birlikte sorumludur.
7. **Mücbir Koşullar**

Mücbir koşullar nedeniyle tüketicinin konaklama tesisine gidememesi, Hava- Kara- Deniz yolu ulaşımını gerçekleştirememesi veya eksik kalması ; paket turların gerçekleşmemesi gibi öngörülemez nedenlerle hizmetin gerçekleşmemesi durumunda tüketici bir hak talebinde bulunamaz.

8. **İndirimli Ürün Erken rezervasyon iptali / İndirimli Ürün Rezervasyon İptal Sigortası**

Tüketici Erken Rezervasyon iptal sigortası satın almış ise rezervasyonunu konaklamanın başlayacağı tarihten 72 saat öncesinde iptal edebilir. **Bu sigorta sadece Türkiye'de yapacağı otel konaklamaları için geçerlidir.** Paket tur

iptal - iade işlemlerinde hava yolu - deniz yolu veya kara yolu biletinin iptal şartları nedeniyle ödemiş olduğu tutardan ulaşım bedeli düşülerek kendisine iade yapılır . Ulaşım olarak uçak bileti var ise bu durumda iptal değişiklik şartları olarak hava yolunun kuralları ve IATA kuralları geçerlidir.

Erken rezervasyon sigortası iptal edilip prim iadesi yapılamaz.

Sigorta ücreti konaklama bedeli 1.000 TL'ye kadar olan rezervasyonlar için sabit 10 TL, konaklama bedeli 1.000 TL üzerinde olan rezervasyonlarda ise % 1 olarak belirlenmiştir.

Erken rezervasyon ve iptal sigortalarında sadece konaklamayı kapsamaktadır. Ulaşım ve diğer hizmetler iptal sigortası kapsamında değildir.

Erken rezervasyon ve iptal sigortası için SATICI'nın iptal talebi hafta içi 09:00 /17:00 saatleri arasında bildirilmiş ise erken rezervasyon iptal sigortası için 72 saat kapsamına girecektir. Bunun dışında bildirilen saatlerde rezervasyonun iptal edilemeyeceği nedeniyle iade yapılmayacaktır.

Tüketici erken rezervasyonda almış olduğu konaklama veya paket tur hizmetinde değişiklik veya iptali ancak erken rezervasyon sigortası kapsamı veya mucbir sebeplerle yapabilir . Bunun dışında erken rezervasyon ürünlerinde değişiklik yapılamaz ve iptal durumunda tutarın iadesi yapılmaz.

Özel Şartlar

1. SATICI hizmetlerinin sözleşme şartları dışında olması durumunda kusurun ne şekilde giderileceği TÜRSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesinde belirlenmiş durumdadır.
2. Tüketicinin almış olduğu ürün eğer bir paket tur ise 1618 yasa gereği sigorta kapsamındadır. Hizmetin kusurlu veya hiç verilmemesi durumunda teminat bedeli tur bedeli kadardır.
3. Sözleşme kurallarına uymamaktan kaynaklanan her türlü uyuşmazlıktan İstanbul Mahkemeleri ve icra müdürlükleri yetkili olacaktır.
4. Tüketici, işbu kullanıcı sözleşmesinde, belirttiği adres ve/veya elektronik mail adresinin yasal tebligat adresi olduğunu kabul ve beyan eder.
5. Sözleşme konusu için ifası sırasında, Tüketici sözleşme bedelini ödediği kredi kartının SATICI'nın kusurundan kaynaklanmayan bir şekilde yetkisiz kişilerce haksız ve hukuka aykırı kullanılması iddiası ile sözleşme bedelini ödememesi halinde SATICI, itiraz edilen hizmet bedelinden ve her türlü zarardan rezervasyon tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte sorumlu olacaktır.
6. SATICI, TÜKETİCİ'ye bildirmek kaydıyla ilan ettiği veya kayıt aldığı turları hizmetin başlamasından evvel kısmen veya tamamen iptal edebilir. Aynı sürede

veya hizmet sırasında SATICI hizmet kapsamındaki otel isimlerini, ulaşım araçları ile bunların hareket yerlerini programda belirtmiş ve gezilecek yer olarak gösterilmiş yerlerin ziyaret sırasını değiştirebilir. Tüketicisi, işbu durumu öncesinde kabul etmiştir.

7. Tüketicisi, SATICI'nın işletmekte olduğu markalar, tedarikçileri ve işbirliği içinde olduğu kuruluşlara ilişkin hizmet, reklam, ilan, kampanya ve faaliyetleri hakkında; tarafına bilgilendirme yapılmasına onay vermektedir. Tüketicisi, verdiği onayı isteyeceği herhangi bir kanaldan iptal etmek isterse SATICI bilgilendirmeyi sonlandıracağını taahhüt eder.