

NİLTUR

SEYAHAT VE TURİZM HİZMETLERİ

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

Sözleşme No		Düzenleme Tarihi	 / /
Hizmet Türü		Seyahat Tarihi	
Toplam Bedel		Para Birimi	TL / USD / EUR / SAR
Rezervasyon No		Katılımcı Sayısı	

1. TARAFLAR

İşbu sözleşme, Nalbantoğlu Mahallesi Akbıyık Caddesi No:13 Osmangazi/Bursa adresinde faaliyet gösteren Seyahat Rehberi Turizm Taş. A.Ş. - NİLTUR (bundan sonra "ACENTA" olarak anılacaktır) ile bilgileri sözleşme sonunda bulunan gerçek veya tüzel kişi (bundan sonra "MÜŞTERİ/KATILIMCI" olarak anılacaktır) arasında kurulmuştur.

İletişim: +90 44 0 658 | info@niltur.com | www.niltur.com | TÜRİSAB A Grubu Belge No: 3723.

2. KONU VE SÖZLEŞME BELGELERİ

Sözleşmenin konusu; yurt içi ve yurt dışı paket turlar, kültür gezileri, hac ve umre organizasyonları, kurumsal iş seyahatleri, uçak bileti, konaklama, transfer, seyahat sigortası, münferit vize danışmanlığı ve ACENTA tarafından sunulan diğer seyahat hizmetlerine ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesidir.

Onaylanan teklif veya tur programı, rezervasyon formu, ödeme planı, sigorta poliçesi ve hizmete özgü resmî belgeler bu sözleşmenin ekidir. Çelişki hâlinde emredici mevzuat ile hac ve umre için yetkili kurumların zorunlu sözleşme ve düzenlemeleri öncelikle uygulanır.

3. REZERVASYON VE ÖDEME

İnternet sitesi, telefon, e-posta veya WhatsApp üzerinden oluşturulan kayıtlar ön kayıt niteliğindedir. Rezervasyon; müsaitlik ve fiyatın ACENTA tarafından onaylanması, gerekli bilgilerin verilmesi, sözleşmenin fiziki veya elektronik ortamda kabulü ve aksi kararlaştırılmadıkça toplam bedelin en az %30'unun ödenmesiyle kesinleşir.

Kalan tutar, rezervasyon belgesinde belirtilen tarihte ödenir. Süresinde ödeme yapılmaması hâlinde ACENTA, yazılı bildirimle ek süre verebilir; ödeme yine yapılmazsa rezervasyonu sözleşmedeki iptal koşullarına göre sona erdirebilir.

Döviz cinsinden belirlenen bedeller, aynı döviz cinsinden veya ödeme günündeki Albaraka Türk gişe döviz satış kuru esas alınarak Türk lirasıyla tahsil edilebilir. Kanunen izin verilen hâller dışında kesinleşmiş paket tur fiyatı tek taraflı artırılamaz.

4. HİZMETİN KAPSAMI

Tura veya hizmete dâhil ve hariç kalemler ilgili program ya da teklifte açıkça belirtilir. Programda dâhil olduğu yazılı hizmetler için ayrıca ücret alınmaz. Müşterinin talebiyle program dışında sağlanan gezi, transfer, yemek, bilet, oda veya benzeri hizmetler ayrıca ücretlendirilir.

İnternet sitesindeki açıklamalar genel bilgilendirme niteliğindedir. Kesin hizmet kapsamı, müşteriye gönderilen ve onaylanan program, teklif ve rezervasyon belgesiyle belirlenir.

5. DEĞERLERE UYGUN HİZMET ANLAYIŞI

NİLTUR, grup turlarını mümkün olan ölçüde helal yemek, namaz vakitleri ve ibadet imkânlarını gözeterek planlar. Destinasyonun ve programın şartlarına göre cami, mescit veya uygun ibadet alanlarından yararlanılması için makul planlama yapılır. Yerel koşullar ve ACENTA'nın kontrolü dışındaki sebeplerle her yerde aynı imkânın sağlanamaması tek başına ayıplı hizmet sayılmaz. Özellikle turlarda kullanılan otel veya restoranlar da alkol servisi olabilir. Bölge şartlarının uygunluğuna göre firmamız mümkün olduğunca alkolsüz mekanlar kullanmaya dikkat etmektedir. Fakat özellikle Avrupa koşullarında otel ve restoranlar alkollüdür.

6. KONAKLAMA VE ODA DÜZENİ

Otel kategorisi, konaklama süresi ve pansiyon türü programda belirtilir. Zorunlu hâllerde aynı veya üst kategoride eşdeğer tesis kullanılabilir. Kesin otel bilgisi seyahat öncesinde müşteriye bildirilir.

Fiyatlar aksi belirtilmedikçe iki kişilik odada kişi başıdır. Tek kişilik oda farkı ayrıca alınır. Üç veya dört kişilik odalarda kullanılan ilave yataklar standart yataklardan küçük veya farklı konforda olabilir. 3 kişilik odada kalmak isteyen misafirler bunu peşinen kabul etmiş sayılır. Bağlantılı oda, kat, manzara ve yatak tipi talepleri otele iletilir ancak garanti edilemez.

Çocuk indirimleri sadece 2 yetişkin yanında konaklayan 1 çocuk için geçerlidir.

Genel uygulamada odalar giriş günü saat 14.00'ten sonra teslim edilir ve çıkış günü saat 12.00'ye kadar boşaltılır; tesisin farklı uygulaması saklıdır.

7. ULAŞIM, UÇUŞ VE BAGAJ

Uçuş saatleri, güzergâh, sefer numarası ve hareket noktaları taşıyıcılar veya resmî makamlarca değiştirilebilir. ACENTA, kendisine bildirilen değişiklikleri müşteriye makul sürede iletir ve mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirir. Müşterinin yurt içi uçuşlarda kalkıştan en az 2 saat, yurt dışı uçuşlarda en az 3 saat önce havalimanında bulunması tavsiye edilir. Geç kalma, yanlış terminale gitme veya kişisel sebeple ulaşım aracının kaçırılmasından doğan masraflar müşteriye aittir. Bagaj hakkı, taşıyıcının kuralına ve bilet sınıfına göre belirlenir. Bagaj kaybı, hasarı veya gecikmesi hâlinde taşıyıcıya süresi içinde başvuru yapılmalıdır. ACENTA gerekli iletişim desteğini sağlar. İstanbul veya ilan edilen başlangıç noktasına ulaşım, programa açıkça dâhil edilmedikçe müşterinin sorumluluğundadır.

8. PASAPORT, VIZE VE SINIR İŞLEMLERİ

Müşteri; kimlik, pasaport, vize, seyahat izni, aşı ve ülkeye giriş şartlarını süresinde yerine getirmekle yükümlüdür. Pasaport geçerlilik süresi için gidilecek ülkenin güncel resmî şartı esas alınır; birçok ülke seyahat bitiminden itibaren en az 6 ay geçerlilik talep edebilmektedir.

ACENTA'nın vize hizmeti danışmanlık ve aracılık niteliğindedir. Vize verilmesi, süresi ve ülkeye kabul kararı yalnızca konsoloslukların ve sınır makamlarının yetkisindedir. Vize reddinden ACENTA sorumlu değildir; ancak kendi kusurundan doğan sorumluluğu saklıdır.

Vize reddi veya müşterinin başvurudan vazgeçmesi hâlinde konsolosluk, başvuru merkezi, tercüme, kargo, sigorta ve sunulmuş danışmanlık bedelleri ile üçüncü taraflara ödenmiş iadesiz tutarlar geri verilmez. Paket tur iptalinde ayrıca 13. madde uygulanır. Yıpranmış, hasarlı veya bilgilerinde uyumsuzluk bulunan belgelerden doğan sonuçlar müşteriye aittir.

9. HAC VE UMRE ORGANİZASYONLARI

Hac ve umre hizmetlerinde Diyanet İşleri Başkanlığı, Suudi Arabistan Hac ve Umre Bakanlığı ve diğer yetkili kurumların kontenjan, vize, sağlık, konaklama, ulaşım, ödeme ve iptal kuralları uygulanır. Bu kurumların zorunlu kıldığı sözleşme ve taahhütnameler işbu sözleşmenin eki niteliğindedir.

Resmî makamların kararları nedeniyle tarih, uçuş, otel, oda düzeni, ziyaret sırası veya hizmet içeriğinde zorunlu değişiklik yapılabilir. ACENTA değişiklikleri öğrendiğinde müşteriyi bilgilendirir ve mümkün olan eşdeğer hizmeti sunmak için gerekli özeni gösterir.

10. KURUMSAL SEYAHAT VE MÜNFERİT HİZMETLER

Kurumsal iş seyahatlerinde hizmet kapsamı, katılımcı listesi, ödeme vadeleri, değişiklik ve iptal şartları onaylanan teklif veya sipariş formunda belirlenir. Kurumsal müşteri, katılımcılara ait bilgileri hukuka uygun şekilde temin ettiğini ve ACENTA'ya aktarmaya yetkili olduğunu beyan eder.

Yalnızca uçak bileti, otel, transfer, sigorta veya vize hizmeti satın alınması hâlinde ilgili hizmet sağlayıcının tarife, değişiklik, iptal ve iade kuralları uygulanır. ACENTA'nın kendi hizmet bedeli ve fiilen sunduğu danışmanlık hizmetleri ayrıca değerlendirilir.

11. MÜŞTERİ VE KATILIMCILARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Sözleşmeyi birden fazla katılımcı adına kuran müşteri, katılımcı bilgilerinin doğruluğundan ve sözleşme ile programın kendilerine iletilmesinden sorumludur. Bu durum katılımcıların mevzuattan doğan bireysel haklarını ortadan kaldırmaz.

- Ad, soyadı, doğum tarihi ve diğer bilgileri kimlik veya pasaporttaki yazılışla birebir uyumlu bildirmek;
- Ödeme, buluşma ve hareket saatlerine uymak; tur lideri ve rehberin program güvenliğine ilişkin makul yönlendirmelerini takip etmek;

- Seyahati etkileyebilecek sağlık, hareket kısıtlılığı, özel beslenme veya destek ihtiyacını kayıt sırasında bildirmek;
- Gidilen ülkenin hukukuna, konaklama ve ulaşım kurallarına, diğer katılımcıların huzur ve güvenliğine uygun davranmak;
- Yanıcı, patlayıcı, yasaklı, tehlikeli eşya veya izin verilmeyen hayvanları taşıma araçlarına ve tesislere getirmemek.

12. PROGRAM DEĞİŞİKLİKLERİ VE EKSİK İFA

ACENTA, paket turun temel niteliğini korumak şartıyla; trafik, hava, güvenlik, resmî karar, yerel koşul veya operasyon gereği ziyaret sırası, saat, güzergâh, rehber, taşıma aracı ve konaklama tesisinde önemsiz değişiklik yapabilir.

Esaslı değişiklikler müşteriye kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir ve mevzuattaki seçimlik hakları sunulur. Tur başladıktan sonra önemli bir hizmet sunulamazsa müşteriye ilave maliyet yüklemeyen eşdeğer alternatif sağlanır; hizmet farkı varsa mevzuata uygun bedel indirimi veya iade yapılır.

Müşteri, hizmetteki aksaklığı gecikmeksizin ACENTA yetkilisine bildirerek çözüm imkânı tanır. Bildirim yapılmaması, kanunen vazgeçilemeyen hakları kendiliğinden ortadan kaldırmaz.

13. MÜŞTERİ TARAFINDAN İPTAL, DEĞİŞİKLİK VE DEVİR

Paket tur müşterisinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısıyla yaptığı iptallerde, hizmete özgü daha lehe bir koşul bulunmadıkça aşağıdaki esaslar uygulanır:

- Seyahate 30 gün veya daha fazla süre kala: ödenen tur bedeli iade edilir.
- Seyahate 15-29 gün kala: toplam tur bedelinin %30'u oranında kesinti uygulanır.
- Seyahate 10-14 gün kala: toplam tur bedelinin %50'si oranında kesinti uygulanır.
- Seyahate 10 günden az süre kala: iade yapılmaz.

Her durumda, sözleşmede açıkça belirtilmiş olmak kaydıyla, üçüncü taraflara ödenmiş ve belgelendirilebilen iadesiz uçak bileti, vize, sigorta, konaklama ve benzeri bedeller mahsup edilebilir. Mücbir sebep ve emredici mevzuattan doğan haklar saklıdır. İsim değişikliği ve rezervasyon devri; taşıyıcı/hizmet sağlayıcı kuralları ile Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'ndeki süre ve masraf şartlarına tabidir.

14. ACENTA TARAFINDAN İPTAL

Turların gerçekleştirilmesi için aksi programda belirtilmedikçe en az 15 katılımcı aranır. Yeterli sayı oluşmazsa yurt dışı ve umre turları başlangıçtan en az 15 gün, yurt içi turları en az 7 gün önce kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilerek iptal edilebilir. Bu durumda müşterinin ilgili tur için yaptığı ödemeler, başka bir programa aktarım tercih edilmedikçe kesintisiz iade edilir.

Hac organizasyonlarında yetkili kurumların kontenjan ve iptal kuralları uygulanır. ACENTA'nın kusurundan kaynaklanan diğer iptallerde müşterinin emredici mevzuattan doğan hakları saklıdır.

15. MÜCBİR SEBEP VE KAÇINILMAZ DURUMLAR

Doğal afet, salgın, savaş, terör, toplumsal olay, grev, olağanüstü hava şartı, uçuş veya ulaşım engeli, sınırların kapanması, resmî makam kararı ve tarafların makul kontrolü dışındaki benzeri olaylar mücbir sebep veya kaçınılmaz ve olağanüstü hâl sayılır.

Bu hâllerde program değiştirilebilir, ertelenebilir veya iptal edilebilir. İade ve mahsuplar; emredici mevzuat, hizmet sağlayıcıların iade durumu ve belgelendirilebilen geri alınamayan bedeller dikkate alınarak yapılır. ACENTA, müşterinin zor durumda kalması hâlinde mevzuat ölçüsünde hızlı yardım sağlamak için makul çabayı gösterir.

16. SİGORTA

Paket tur kapsamında zorunlu sigorta, yürürlükteki mevzuata göre düzenlenir. Teminat kapsamı, limitler ve istisnalar sigorta poliçesinde gösterilir. Müşteriye ayrıca sağlık, bagaj, seyahat iptali veya genişletilmiş teminatlı özel seyahat sigortası önerilebilir. Sigorta talepleri ilgili sigorta şirketinin poliçe şartlarına göre değerlendirilir.

17. KİŞİSEL VERİLER VE İLETİŞİM

Kişisel veriler; rezervasyon, biletleme, konaklama, vize, sigorta ve seyahat operasyonlarının yürütülmesi amacıyla ilgili mevzuata uygun olarak işlenir ve hizmetin gerektirdiği ölçüde yurt içi veya yurt dışındaki yetkili kurum ve hizmet sağlayıcılara aktarılabilir. Ayrıntılar NİLTUR KVKK Aydınlatma Metni'nde yer alır; açık rıza gereken işlemler için ayrı onay alınır.

Tarafların sözleşmede bildirdiği e-posta, telefon, SMS, WhatsApp ve KEP adreslerine yapılan bildirimler, mevzuatın izin verdiği ölçüde kalıcı veri saklayıcısı üzerinden yapılmış bildirim sayılır. İletişim bilgilerindeki değişiklik gecikmeksizin bildirilmelidir.

18. UYUŞMAZLIK VE UYGULANACAK HUKUK

Sözleşmeye Türkiye Cumhuriyeti hukuku uygulanır. Tüketici işlemlerinde müşteri, yürürlükteki parasal ve yetki sınırlarına göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurabilir. Tüketici işlemi niteliğinde olmayan kurumsal uyuşmazlıklarda Bursa Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Tarafların arabuluculuk ve diğer kanuni başvuru hakları saklıdır.

19. YÜRÜRLÜK

Sözleşme ve ekleri birlikte bir bütündür. Müşteri; satın aldığı hizmetin programını, fiyatını, ödeme planını, dâhil/hariç hizmetlerini ve iptal şartlarını inceleyip bir örneğini teslim aldığını beyan eder. Sözleşme, tarafların fiziki imzası veya internet sitesinde açık onay verilmesiyle yürürlüğe girer. İşbu sözleşme 19 madde ve eklerinden oluşur.

MÜŞTERİ / KATILIMCI BİLGİLERİ

Adı Soyadı / Ticaret Unvanı	
T.C. Kimlik No / Vergi No	
Adres	
Telefon	
E-posta	
Birlikte Seyahat Edecek Kişiler	
Özel Talep / Sağlık-Beslenme Notu	

ACENTA YETKİLİSİ Adı Soyadı / Unvanı: Tarih: İmza:	MÜŞTERİ / YETKİLİ Adı Soyadı / Unvanı: Tarih: İmza:
---	--

Not: Bu metin NİLTUR'un farklı seyahat hizmetleri için genel sözleşme taslağıdır. Hizmete özel program, teklif ve yetkili kurum sözleşmeleriyle birlikte kullanılır.