

V Otel Turizm A.Ş. - Müşteri Hizmet Sözleşmesi

Taraflar :

Şirket : V Otel Turizm A.Ş. (bundan sonra "Şirket" olarak anılacaktır)

Müşteri : Seyahat hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişi (bundan sonra "Müşteri" olarak anılacaktır)

1. Sözleşmenin Konusu

Bu sözleşme, Şirket tarafından Müşteri'ye sunulan konaklama, tur, ulaşım, rehberlik, transfer ve benzeri tüm seyahat acenteliği hizmetlerine ilişkin tarafların hak, yükümlülük ve sorumluluklarının belirlenmesini amaçlar.

2. Tarafların Yükümlülükleri

2.1. Şirketin Yükümlülükleri

- Müşteri'ye sunulan hizmetleri, ilgili mevzuat ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) düzenlemeleri çerçevesinde sağlamak.
- Broşür, web sitesi veya teklif içeriğinde belirtilen hizmetleri zamanında ve eksiksiz sunmak.
- Hizmet değişikliği gerektiğinde Müşteri'yi en kısa sürede bilgilendirmek.
- Müşteri bilgilerinin KVKK kapsamında korunmasını sağlamak.
- Üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarının (otel, ulaşım firması, rehber vb.) aksaklıklarından doğan sorunlarda gerekli koordinasyonu sağlamak.

2.2. Müşterinin Yükümlülükleri

- Rezervasyon sırasında doğru ve eksiksiz bilgi vermek.
- Ücrete ilişkin yükümlülükleri belirtilen tarihlerde yerine getirmek.
- Hizmet sırasında Şirketin sunduğu kurallara, ilgili tesis ve taşıma araçlarının düzenlemelerine uymak.
- Pasaport, vize ve kişisel seyahat belgelerinin doğruluğundan sorumluluk taşımak.

3. Hizmet Bedeli ve Ödeme Koşulları

- Rezervasyon onayı, toplam hizmet bedelinin belirtilen kısmının ön ödeme olarak yapılmasıyla geçerlilik kazanır.
- Kalan bakiye, hizmet başlangıç tarihine kadar tamamlanmalıdır.
- Döviz bazlı hizmetler, ödeme tarihinde geçerli banka kuru üzerinden hesaplanır.
- Ödemelerin zamanında yapılmaması durumunda Şirket, rezervasyonu iptal etme hakkına sahiptir.

4. Değişiklik ve İptal Koşulları

4.1. Müşteri Kaynaklı İptal ve Değişiklikler

- Müşteri, rezervasyonu iptal etmek istediğinde, yürürlükteki TÜRSAB iptal-iade kuralları uygulanır.
- Erken iptal durumunda, iptal ücreti veya cayma bedeli hizmet türüne göre değişebilir.
- Müşteri tarafından yapılan değişiklik talepleri, hizmet sağlayıcıların uygunluk durumuna bağlıdır.

4.2. Şirket Kaynaklı Değişiklikler

- Zorunlu durumlarda (hava şartları, tedarikçi aksaklıkları, mücbir sebepler vb.) Şirket, program üzerinde değişiklik yapabilir.
- Yapılan değişiklik Müşteri aleyhine ise ücret farkı Müşteri'ye iade edilir.

5. Hizmet İçeriği ve Sorumluluklar

- Şirket, yalnızca sözleşmede belirtilen hizmetlerden sorumludur.
- Otel yıldızlamaları, ilgili ülke turizm otoritelerinin belirlediği standartlara göre yapılmıştır.
- Turlar esnasında üçüncü kişilerin fiil ve davranışlarından doğacak zararlar Şirketin sorumluluğunda değildir.
- Kayıp eşya, gecikme, bagaj hasarı gibi durumlarda ilgili hizmet sağlayıcının (hava yolu, otel vb.) kuralları geçerlidir.

6. Kişisel Verilerin Korunması

- Şirket, hizmet sunumu kapsamında elde edilen kişisel verileri KVKK ve ilgili mevzuata uygun şekilde işler, üçüncü kişilerle yalnızca hizmetin ifası amacıyla paylaşır.
- Müşteri, KVKK Aydınlatma Metnini okuduğunu ve kabul ettiğini beyan eder.

7. Mücbir Sebepler

- Tarafların kontrolü dışındaki olağanüstü durumlar (doğal afet, savaş, salgın hastalık, grev, hava muhalefeti, resmi makam kararları vb.) mücbir sebep olarak kabul edilir.
- Mücbir sebep halinde taraflar sorumluluk taşımaz, ancak Şirket mevcut koşullara göre en uygun alternatifleri sunmak için çaba gösterir.

8. Şikayet ve Uyuşmazlık Çözümü

- Müşteri, hizmet sırasında yaşadığı bir sorun için Şirket müşteri ilişkileri birimine başvurabilir.
- Taraflar arasında anlaşmazlık olması halinde yetkili merci, Şirket merkezi İstanbul mahkemeleri ve icra daireleridir.

9. Yürürlük

Bu sözleşme, Müşteri'nin rezervasyon onayını vermesiyle birlikte yürürlüğe girer. Taraflar hükümleri okuduklarını, anladıklarını ve kabul ettiklerini beyan eder.

V Otel Turizm A.Ş.

Müşteri

İmza / Onay