

## **DOLCE TURİZM VE ORGANİZASYON TİCARET LTD.ŞTİ.**

### **GENEL BİLGİLENDİRME VE DETAYLI SÖZLEŞME**

“5571 Sayılı Kanunla Değişik 1618 Sayılı Kanun Hükümleri Uyarınca Geziye Katılanlar ile karşılıklı müzakere edilerek imzalanmıştır.”

#### **TARAFLAR**

Bir tarafta Kültür ve Turizm Bakanlığı A 3784 İşletme Belgesi DOLCE TURİZM sahibi markası SIRADIŞI KITALAR (işbu “Satış Sözleşmesi” nde “SIRADIŞI KITALAR” olarak anılacaktır) ile diğer tarafta aşağıda adlı ve adresi belirtilen katılımcı arasında (bu sözleşmede “Müşteri” olarak anılacaktır) iş burada belirtilen hizmetin verilmesine dair aşağıda belirtilen tarihte iş buradaki koşulları içeren bir hizmet satış sözleşmesi imzalanmıştır. Bu sözleşme KARŞILIKLI OLARAK MÜZAKERE EDİLEREK ve önemli hususların tamamı yolcunun bilfiil sözlü onayı alınarak taraflarca okunmuş, anlaşılmış ve kabul edilmek sureti ile imzalanmıştır.

#### **1.HİZMETİN NİTELİĞİ :**

Sıradışı Kıtalar ile Müşteri arasında yapılan işbu sözleşme uyarınca, SIRADIŞI KITALAR Ek 1’de “Ayrıntılı Gezi Programı” nda belirtilen turistik gezi ile ilgili hizmetleri sağlamayı, Müşteri ise işbu sözleşmede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmeyi geri dönüşmez bir şekilde kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Müşteri Ek.1’de yer alan özel fiyat koşulları özel şartlar ve taahhütleri de içeren “ Ayrıntılı Seyahat Programı” nın ve Ek.2’de yer alan “ Rezervasyon Formu” işbu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olduğunu ve işbu Sözleşme’de SIRADIŞI KITALAR tarafından sağlanan hizmetlere yapılacak tüm atıfların Ek.1’de ayrıntıları belirtilen tur hizmetlerine yapılmış olacağını kabul ve beyan eder. Müşteri, işbu Satış Sözleşmesi’ni onaylarken “Ayrıntılı Gezi Programı” nın içeriğini de karşılıklı müzakere ederek kabul etmiş bulunmaktadır.

SIRADIŞI KITALAR tarafından verilecek hizmetin temel özellikleri, turun hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil turun süresi ile tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve tura dahil diğer hizmetlere ilişkin diğer bilgiler, işbu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olan Ek.1’ de yer alan “Ayrıntılı Gezi Programı” nda verilmektedir.

#### **2.GENEL HİZMET KOŞULLARI**

2.1 SIRADIŞI KITALAR’ a ait bir rezervasyon ve satış, müşteri tarafından ön ödemenin yapılması ile kesinlikle kazanır. Ön ödeme ile birlikte işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından okunmuş ve onaylanmış olması ilgili rezervasyonun kesinleşmesi için ön koşul olup, işbu Sözleşme’nin koşullarının kabulü Müşteri tarafından yazılı veya elektronik ortamda teyit edilmeden, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

2.2 Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri, Ek.1’de yer alan “ Ayrıntılı Gezi Programı” nı ve işbu Sözleşme koşullarını aynı grup içerisindeki diğer kişilere ayrıntılı bir biçimde bildirmekle ve her bir katılımcının işbu Sözleşme koşullarını kabul etmesi veya onaylamasıyla sorumludur. Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran katılımcılardan her birinin işbu Satış Sözleşmesi’ni okuması ve onaylanması Müşteri dahil grupta tüm katılımcıların rezervasyonun kesinleşmesi için ön koşul olup, grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri dahil gruptaki tüm katılımcıların yazılı veya elektronik ortamda teyidi olmaksızın, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

2.3 Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri olması durumunda bile gruba mensup tüm katılımcılardan her biri Ek.1’deki “”Ayrıntılı Seyahat Programı” nda yer alan koşulları yerine getirmekle ve SIRADIŞI KITALAR tarafından sözlü veya yazılı bildirilen tüm belgeleri eksiksiz ve zamanında SIRADIŞI KITALAR’A ibraz etmekle yükümlüdür.

2.4 SIRADIŞI KITALAR; kendisi ve çalışanlarından kaynaklanan ağır kusur ve kasıt sebepleriyle işbu sözleşmeye tamamen uyulmaması halinde ödenmiş olan paranın tamamen müşteriye iade edileceğini kabul eder.

### **3.MÜCBİR SEBEPLER VE DİĞER HUSUSLAR:**

3.1 Halk hareketleri (grev, miting, yürüyüş, yol kapanması...) hava muhalefeti (kar yağışı, tipi, siz, fırtına, yıldırım düşmesi...), doğal afetler( deprem, sel, yanardağ patlaması, bulutların uçuşa engel olması, yangın, heyelan, yol çökmesi...), olağanüstü haller (sıkıyönetim, sokağa çıkma yasağı ilanları, seçim, terör, otel, havaalanı baskınları, uçak ele geçirmeler, savaş, kargaşa...) devletler arası gerginlik, diplomatik kısıtlamalar, sağlık sorunları(salgın hastalık, karantina...), gümrük olası anlık vize rejimi değişiklikleri veya ulaşım sektöründeki genel kısıtlamalar ile havayolu, tren, deniz veya karayolu ulaşım firmalarından herhangi birinin iflası veya tasfiyesi gibi özel kısıtlamalar, uçağın, geminin veya başkaca ulaşım aracının hava şartları sebebiyle gidememesi ve/veya iniş yapamaması, yol çalışması gidilen bölgedeki yerel halkın ayaklanması, yolu kapatması, geçişlere izin vermemesi sebebiyle tur programının iptali; ve bunlar dahil ama bunlarla sınırlı olmamak üzere herhangi diğer bir sebepten, doğrudan veya dolaylı olarak, SIRADIŞI KITALAR'ın kusuru bulunmayan veya öngörülemeyecek her türlü olumsuzluğun yaratacağı sonuçlardan doğan hiçbir zarar veya ziyandan SIRADIŞI KITALAR sorumlu olmayacağı gibi, SIRADIŞI KITALAR'ın bu sebeplerden ötürü yükümlülüklerini ifa edememesinden veya yükümlülüklerin ifasındaki aksaklıklardan sorumlu tutulamaz ve SIRADIŞI KITALAR'a maddi ve manevi sorumluluk yüklenemeyeceğini taraflar gayri kabili rücu kabul, beyan ve taahhüt eder.

3.2 SIRADIŞI KITALAR işbu madde sebebi ile mücbir sebeplerden dolayı herhangi bir geziyi kısmen veya tamamen iptal edebilir.

3.3 SIRADIŞI KITALAR ile ulaşım araçları firmaları (otobüs, minibüs, midibüs her türlü jipler, kiralanan vasıtalar, tren vapur, gemi, uçak helikopter, balon...) arasında yapılan anlaşmaların aksine bu araçların gecikmelerinden, arızalanmalarından, kaza yapmalarından, sürücülerin şahsi kusurlarından oluşabilecek her türlü olumsuzluğun sonuçlarından SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz ve SIRADIŞI KITALAR'a maddi ve manevi sorumluluk yüklenemez.

Gemi Yolculuğunun seyir esnasında yolcular kaptanın günlük ilan ettiği programa harfiyen uymak zorundadır. Aksi davranışlarda meydana gelebilecek her türlü zarar bizzat yolcunun kendisine aittir. Gemi yolculuklarında güvenlik, teknik zorunluluklar, hava koşulları, alçak ve yüksek su seviyeleri gibi zorunlu hallerde gemi şirketinin merkezinin de onayıyla kaptan tek başına programı, zamanlamayı ya da gidilecek yerlerin sıralamasını değiştirebilir veya programda belirtilen limanların ziyaretini iptal edebilir. Ancak acentemiz belirtilen programın yürütülmesi için elinden gelen gayreti gösterir. Gemi şirketinden doğabilecek her türlü değişiklikler veya aksaklıklardan acentemiz sorumlu tutulamaz bu gibi durumlarda şikayetler var ise gemide bildirilmesi gerekmektedir.

Uçak saatlerinde meydana gelebilecek herhangi bir değişiklikten, uçuş seferinin iptalinden, teknik aksaklıklardan dolayı meydana gelebilecek rötar ve gecikmelerden, havayolu şirketlerinin yapacağı değişikliklerden kesinlikle SIRADIŞI KITALAR sorumlu olmayıp, muhatap, ilgili ulaşım araçları sahipleridir. Müşteri, 28.09.1995 tarihinde yeniden düzenlenen 12.10.1923 tarihli Varşova Konvansiyonu hükümleri çerçevesinde uluslar arası havacılık kuralları dahilinde havayolu şirketleri tarafından uçuşlarda her türlü değişiklik ve düzenleme yapılabileceğini beyan, kabul ve taahhüt eder.

3.4 SIRADIŞI KITALAR dilediği her zaman çeşitli dış etkiler ile doğal, sosyal, kültürel, yol ve hava koşullarından dolayı gezi güzergahını değiştirebilir, seyahatin herhangi bir evresinde değişiklik yapabilir.

3.5 SIRADIŞI KITALAR burada sayılmamış olan ve sair mevzuat uyarınca kendisine tanına diğer "mücbir sebep" haklarını saklı tutar.

3.6 SIRADIŞI KITALAR önceden haber verme zorunluluğu bulunmaksızın belirtile havayolunu, aktarma noktalarını, konaklama tesislerini veya hareket saatlerini değiştirme hakkı olup, bu gibi durumlarda Müşteri'nin iptal veya iade isteme hakkı bulunmadığını taraflar kabul ve taahhüt ederler.

3.7 Grup turlarının gerçekleştirilmesi ve rehberli olabilmesi için yeterli sayıda kişinin ( en az 20 kişi ) katılımı gereklidir.

#### **4. ÖDEMELER VE REZERVASYON ŞARTLARI :**

4.1 Müşteri tarafından SIRADIŞI KITALAR'a rezervasyon ile ilgili başvurular ayrıntılı gezi programı satışa çıkmadan önce yada çıktuktan sonra sözlü (telefon, acente ziyareti) veya yazılı olarak (mektup, faks, e-posta ) yapılabilir. SIRADIŞI KITALAR tarafından başvurulara göre öncelik sıralaması yapıp müşteriye gezi teyit edilir ve/veya "yedek listeye" 'ye alındığı bildirilir.

4.2 Ek.1'de belirtilen turun vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli ile toplam satış fiyatı Ek.2'de bildirildiği şekildedir.

4.3 Sözlü yada yazılı yapıp, teyidi alınan bir başvuru, Ayrıntılı Gezi Programı'nda belirtilen ön ödemenin zamanında Ek.2'de belirtilen bankaya Ek.2'de bildirildiği şekilde yada SIRADIŞI KITALAR'a yapılması ile ve işbu sözleşmenin müşteri tarafından yazılı olarak veya elektronik ortamda onaylanması ve/veya kabulü ile kesinlik kazanır. Ön ödeme ile birlikte bu Satış Sözleşmesi ile eklerin (Ek 1 ve Ek 2) onaylandığı kabul edilir.

4.4 SIRADIŞI KITALAR, ön ödemenin Ek.2'de bildirildiği şekilde ve tarihte yapılmaması durumunda başvuruyu koşulsuz olarak ve neden gösterme zorunluluğu olmadan tek taraflı olarak iptal etme hakkına haizdir. Bu durumda yazılı ya da sözlü geri bildirim ön koşulu yoktur.

4.5 SIRADIŞI KITALAR'dan teyit ve onay alınmadan bir gezi için bankaya para yatırılmaz. Böylesi yanlış bir havalenin iade masrafları Müşteriye aittir.

4.6 Yapılacak ön ödeme, son ödeme ya da ara ödeme, varsa taksitli yada kredi kartı ödeme koşulları ödeme tarihleri ve varsa özel cezalar her rezervasyon formunda belirtilir. Ara ödeme veya son ödemelerin yapılmasında Müşteri'nin temerrüde düşmesi veya gecikmesi durumunda, işbu Sözleşme'de veya Ek.2'de belirtilen yaptırımların yanı sıra, aylık %2,5 gecikme faizi uygulanır.

#### **5.SEYAHAT SİGORTASI**

5.1 SIRADIŞI KITALAR, 5571 sayılı kanunun gereği Müşterilerine "zorunlu sigorta" sağlamak zorundadır. SIRADIŞI KITALAR'ın taahhüt ettiği hizmetlerin acentenin iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını en az paket tur bedeli kadar sigorta ettirmiştir.

5.2 Müşterinin SIRADIŞI KITALAR'dan satın aldığı veya harici olarak şahsen yaptırdığı Seyahat Sigortası işlemlerinde ilgili sigorta şirketinin kuralları geçerlidir. Müşteri arzu ettiği takdirde, geziye çıkmadan SIRADIŞI KITALAR aracılığı ile ücreti mukabilinde seyahat sigortası yaptırabilir. Müşteri sigorta yaptırmadan, yaptıracığı sigortanın neleri karşıladığını ve kapsamını öncelikle okumakla yükümlüdür. Müşteri SIRADIŞI KITALAR aracılığı ile yaptırdığı bu sigortanın tüm şartlarını kayıtsız şartsız kabul etmiş sayılır.

#### **6.FİYATA İLİŞKİN HUSUSLAR:**

6.1 SIRADIŞI KITALAR konaklamalı yurtdışı geziler için ayrıntılı programlarıyla satışa çıkardığı geziler için sunduğu fiyatlara neyin dahil olduğunu, neyin dahil olmadığını ve ödeme koşulları açıklıkla belirtmiştir.

6.2 Ek.2'deki "Rezervasyon Formu"nda konaklama, ulaşım, havalimanı vergileri, vize bedeli, ekstra tur bedeli konuları ayrı ayrı belirtilmiştir. Ancak bu meblağlar tur gezi tarihine kadar bağlayıcı olmayıp, SIRADIŞI KITALAR'ın, rezervasyon veya ön ödemeden sonra SIRADIŞI KITALAR'ın kontrolü haricinde doğabilecek fiyat artışları veya zamlarla ilgili olarak veya liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerinde fiyat farklarını tur fiyatına aynen yansıtma hakkı bulunmaktadır.

6.3 Tur programlarında verilen fiyatlar aksi belirtilmediği sürece iki kişilik odalardaki kişi başı fiyatlardır. Ek.1'deki "Ayrıntılı Gezi Programı" nda belirtilen özel koşullar hariç, iki kişilik odalarda kalmak isteyip de bir kişi olarak rezervasyon yaptıran Müşteri tek kişi farkını ödemek zorunda kalır.

6.4 İki kişilik odalarda kalmak üzere geziye katılan ve ön ödeme yapan bir müşteri, geziyi herhangi bir süre içerisinde iptal ettiğinde (iptal süresi önemli değildir) ; Müşteri'nin iade hakkı olduğu durumlarda odada kalacak ikinci kişi tek oda("single") farkını kabul etmez ise, tek oda farkı iade miktarından düşülecektir.

## **7.FESİH KOŞULLARI**

7.1 SIRADIŞI KITALAR gerekli durumlarda; gemi şirketinin ilan ettiği parkuru değiştirmesi veya seferi tamamen iptal etmesi halinde Müşteri'den onay almaksızın, ancak Müşteri'ye bildirmek koşuluyla gezi başlangıç tarihine; hafta sonu konaklamalı gezilerde 5 gün, yurtiçi gezilerde 7 gün, yurtdışı gezilerde 8 gün kala ya da daha öncesinde herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu gibi iptallerde Müşteri'ye ödemiş olduğu tüm tutar iade edilecektir. Ancak bu iptalden dolayı Müşteri'nin tazminat hakkı doğmaz. Ödeme kredi kartı ile yapıldı ise, kredi kartı komisyonu iadede geri ödenir. Müşterinin kendi isteğiyle uçaklarda ekonomi sınıfından bir üst sınıfa rezervasyon yaptırmamasından ya da "mil" kullanmasından doğacak zararlardan SIRADIŞI KITALAR sorumlu değildir.

7.2 Müşteri, Ek.2'deki "Rezervasyon Formu" nda belirtilen özel koşullar hariç, satın almış olduğu gemi ve kara turunu gezi tarihinden 120 gün öncesine kadar ücretsiz iptal edebilir. 120-90 gün öncesi iptallerde %10, 89-60 gün iptallerde %25, 59-30 gün kala iptallerde %50, 29-15 gün kala iptallerde %75 ve 14-0 gün kala iptallerde tüm seyahat bedelinin %100'ünü ceza olarak keseceğini belirtmiştir. Banka aracılığıyla yapılacak iadelerde, banka havale masrafı Müşteri'ye ait olacaktır.

7.3 SIRADIŞI KITALAR, Ek.2'deki "Rezervasyon Formu"nda belirtilen özel koşullar hariç, gemi şirketinin, havayolu ve otellerin kendi belirlemiş olduğu Uluslararası iptal şartları üzerinden iadeler yapılır. Özel koşullu (iptali mümkün olmayan) bilet ve rezervasyonlarda süresi ne olursa olsun yukarıda belirtilen iptal şartları geçerli olmayacaktır.

7.4 Müşteri, iptal durumunda tur bedelini yukarıdaki koşullarla SIRADIŞI KITALAR'a ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

7.5 Müşteri ayrıntılı gezi programlarında belirtilen özel koşullar hariç, satın aldığı turu başka bir kişiye devredemez.

7.6 SIRADIŞI KITALAR, Müşteri'nin başlangıcını kaçırdığı geziye sonradan iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda, Müşteri adına yapılmış tüm rezervasyonları gezinin başlangıcından 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde Müşteri'ye herhangi bir ödeme yapılmaz.

7.7 Müşteri veya SIRADIŞI KITALAR, geziyi iptal koşulları süresine uygun olarak iptal ettiğinde; geri iade edilecek tutar SIRADIŞI KITALAR'a ödenen para birimi cinsinden olacaktır. Zaman içinde dövizde oluşabilecek kur farkından SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz. Kredi Kartı ile yapılan ödemelerde, iade Müşteri'nin aynı kredi kartına yapılacaktır. Oluşabilecek zararlardan SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz.

## **8. MÜŞTERİ'NİN HATALARINDAN YA DA MAZERETLERİNDEN DOĞABİLECEK SORUNLAR**

8.1 Zamanında yapılmayan ödemelerden, SIRADIŞI KITALAR'a zamanında ulaştırılmayan ya da eksik ulaştırılan belgelerden doğabilecek sonuçlardan SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz. Böylesi durumlarda SIRADIŞI KITALAR'ın Müşteri'nin gezisini iptal etme hakkı vardır. Müşteri'nin ödemelerde temerrüdü veya SIRADIŞI KITALAR'ın talep ettiği belgeleri ibraz etmede temerrüdü nedeniyle Müşteri'nin rezervasyonunun iptali hallerinde, söz konusu iptallerdeki para iadeleri için yukarıdaki Madde 7.3 hükümleri uygulanır. Madde 7.3'te belirtilen tarihlerden sonraki zorunlu iptallerde nedeni ne olursa olsun iade yapılmaz ve Müşteri'nin bundan dolayı herhangi bir tazminat hakkı doğmaz.

8.2 Müşteri'nin nüfus cüzdanı, pasaport, gümrük belgeleri, bilet, aşı vb eksikliği ebeveyninden gelen geçersiz pasaporta sahip olması, çocukları için yurtdışı çıkış "muvaffakatname"si olmaması, uçaklarda" seyahat edemez" raporuna sahip bulunması, pasaportunda yeterli boş sayfa ya da yeterli süre olmaması gibi nedenlerle geziye çıkamaması ya da adli merciler veya kolluk kuvvetleri tarafından yurtdışına çıkışının yasaklanması veya engellenmesi, bir liman veya havalimanında tutulması, gezi sırasında tutuklanması veya gözaltına alınması yada uzun süreli vizesinin bulunduğu eski pasaportunu yanına almaması, pasaportun sayfalarında ki tahribat durumunda Müşteri SIRADIŞI KITALAR'dan herhangi bir geri ödeme ya da tazminat talebinde bulunamaz.

8.3 Müşteri bu Sözleşmede beyan ettiği isim ya da isimlerin (pasaportta yazılış biçimiyle), bilgilerin doğruluğundan sorumludur. SIRADIŞI KITALAR pasaport, vize, gümrük işlemleri veya gemi ve uçak bilet işlemlerinde Müşteri tarafından kendisine sağlanan bilgilere dayanacak olup, SIRADIŞI KITALAR'ın bilgilere dair ayrı veya bağımsız bir inceleme veya soruşturma zorunluluğu kesinlikle yoktur. Müşteri tarafından SIRADIŞI KITALAR'a sağlanan

bilgilerden kaynaklanan sorunlardan ve sonuçlardan SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz, Müşteri'nin bu durumda herhangi bir tazminat talebi veya hakkı bulunmaz.

8.4 Müşteri gezinin başlangıç noktasına gelişlerindeki ulaşım araçlarından (uçak, tren, gemi, otobüs veya özel araç) doğabilecek gecikme veya benzeri bir nedenden (ulaşım araçlarında yer bulamama veya trafik sıkışıklığı gibi) konaklama ya da buluşma yerine geç kalma, turu kaçırmada durumlarında kendi sorumluluğunda olan bu konulardan SIRADIŞI KITALAR'ı sorumlu tutamaz, herhangi bir hak iddiasında veya tazminat talebinde bulunamaz. Müşteri'nin SIRADIŞI KITALAR tarafından bildirilen saatte ilgili hareket noktasında (havaalanı, gar, liman, otogar veya buluşma noktası) hazır bulunmaması durumunda oluşabilecek gecikme veya yetişememe durumlarında bilet açığa alınmaz ve gezi ücreti hiçbir şekilde iade edilemez.

8.5 Ücretini ödediği halde yerine getirilmeyen bir hizmeti belgelemek dışında, Müşteri'nin herhangi bir sebeple tahsis edilen otelde veya geminin kabininde kalmak istememesi veya kişisel sorunları ya da mazeretlerinden dolayı geziden, otelden veya gemiden ayrılmak istemesi durumunda para iadesi söz konusu olamaz.

8.6 Müşteri kendi sağlık problemlerinin (tansiyon, kalp, astım, yüksek irtifa sorunları, hamilelik, panik atak ve diğerleri) yaratacağı sonuçlardan SIRADIŞI KITALAR'ı sorumlu tutmayacağını kabul ve beyan eder. Geziye katılan müşteri, gezi esnasında oluşabilecek sağlık problemlerinden kendi sorumlu olup, gezinin geri kalanına devam edememesi durumunda SIRADIŞI KITALAR herhangi bir ücret iade yapmaz. Hava durumlarından dolayı doğabilecek rahatsızlıklardan dolayı gemilerde bulunan doktor hizmetlerinden ücret mukabilinde yararlanmak mümkündür.

8.7 SIRADIŞI KITALAR'ın tur veya gezi esnasında meydana gelebilecek, SIRADIŞI KITALAR'a atfedilemeyecek veya SIRADIŞI KITALAR'ın kontrolü dışında kişiye veya mala gelebilecek zarar ve ziyanda ve burkulma, kırılma gibi herhangi yaralanmalarda SIRADIŞI KITALAR'ın hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır. SIRADIŞI KITALAR bu gibi durumlarda elinden gelen çabayı gösterecektir ancak tüm taleplerde muhatap (şayet müşteri tarafından özel seyahat sigortası yaptırıldıysa) ilgili sigorta şirketidir.

8.8 Müşteri, tur programından, şikayetçi olduğu halde yararlanmayı sürdürüyorsa, şikayet konusu ile ilgili tazminat ve geri ödeme ile ilgili hak talep etme hakkından feragat etmiş sayılır.

## **9. DİĞER HUSUSLAR:**

9.1 Konaklama tesislerinde ya da hizmet sunan araç ve mekanlarda Müşteri'den dolayı oluşmuş hasar, zarar, kayıplardan Müşteri sorumludur.

9.2 SIRADIŞI KITALAR, belirlediği süre içinde vize alınmasına yardımcı olacaktır. Ancak SIRADIŞI KITALAR, müşteri ile büyükelçilikler, konsolosluklar arasında aracıdır. Yetkililerin vize vermemesinden dolayı oluşacak ve zararlardan Müşteri sorumludur. SIRADIŞI KITALAR vize alınması, ile ilgili hiçbir beyan veya tekeffülde bulunmamaktadır ve vize konularında hiçbir garanti vermemektedir. Vize alınması söz konusu ülkeye giriş garantisi vermediğinden Müşteri'nin tur dahilindeki ülkeye kabul edilmemesi durumunda SIRADIŞI KITALAR'ın herhangi bir sorumluluğu yoktur ve bu sebeple herhangi bir ücret iadesi veya tazminat ödenemez. Ayrıca, Müşteri ile ilgili olarak vergi borcu vb. nedenler ile yurtdışına çıkma yasağı konulmuş olması gibi herhangi bir nedenle arzusu hilafına dahi olsa tura başlayamaması hallerinde oluşacak zarar ve zianlardan Müşteri sorumludur ve bu gibi durumlarda herhangi bir ücret iadesi yapılmayacağını taraflar kabul ve taahhüt eder.

9.3 Müşteri geziye bir valiz ve bir el çantası getirebilir ancak valizi seyahat edeceği havayolunun belirttiği ağırlığı aşamaz ve müşteri buna uymakla yükümlüdür. Müşteri her türlü fazla bagaj tutarından sorumludur. Müşteri'nin fazla bagaj tutarını ilgili havayolu şirketine ödememesinden kaynaklanacak tüm zarar ve ziyandan Müşteri tek başına ve tamamen sorumludur. Valiz taşıma hizmetinin fiyata dahil olmadığı durumlarda valiz taşıma sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

9.4 Bagajın hasara uğraması, bagaj kaybı gibi durumlarda SIRADIŞI KITALAR sorunun çözümü için elinden geleni yapacaktır. Ancak, burada sorumlu olan SIRADIŞI KITALAR değil, ilgili konaklama, ulaşım ya da sigorta şirkettir ve her türlü talebin ilgili konaklama, ulaşım ya da sigorta şirketine (şayet müşteri tarafından seyahat sigortası yaptırıldıysa) yöneltmesi gerekmektedir.

9.5 Otobüste oturmada sıra atlama koşuluna uyulur. Turlarda otobüste sigara içme yasağı vardır.

9.6 Müşteri konaklama tesislerinin önceden ilan ettiği oteldeki odalarına veya gemi kabinlerine yerleşme ve otellerdeki odalarından veya gemideki kabinlerinden ayrılış saatlerine uymak zorundadır. Müşteri, gezi fiyatına dahil olan hizmetler dışında alınan yemekler, içkiler, bahşışler, kuru temizleme, telefon görüşmeleri, faks alıntıları, gönderileri, "business center" giderleri, internet bağlantı ücretleri, mini bar harcamaları, bazı otellerde uygulanan resort fee adı altında talep edilen ücret, ücretli aktiviteler gibi ekstra ödemelerden Müşteri sorumlu olup müşteri söz konusu ödemeleri zamanında ödemekle yükümlüdür.

9.7 Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk Müşteri'ye aittir. Bagajların ya da el çantalarının içinde bırakılacak fotoğraf makinesi, cep telefonu, bilgisayar, kıymetli evrak, ziynet eşyası, para kaybından veya bu tarz eşyaların zarar görmesinden SIRADIŞI KITALAR sorumlu tutulamaz.

9.8 Müşteri kayıt yaptıracığı turun sağlık ve kondisyon durumlarına uygunluğunu değerlendirmekten kendisi sorumludur. Bu amaçla SIRADIŞI KITALAR'dan her türlü yazılı ve sözlü bilgilendirmeyi talep edebilir. Herhangi bir sağlık problemi olan Müşteri tura kayıt yaptırmadan önce doktorlarına danışarak onay almakla ve bu durumu SIRADIŞI KITALAR'a kayıt öncesi bildirmekle yükümlüdür. Rahatsızlığın türüne göre SIRADIŞI KITALAR'ın müşteriye tura kabul edip etmeme hakkı saklıdır.

9.9 Grup liderleri turun akışı ile ilgili bilgileri grubuna aktarmakla yükümlüdür. Müşteri ise her aşamada tur ile ilgili tüm bilgiler eksiksiz ve doğru olarak aldığından emin olmalıdır. Genele hitaben yapılan açıklamaları duymamış olmaktan, eksik ya da dolaylı yoldan verilen bilgiyi yanlış anlamış olmaktan doğabilecek sonuçlardan SIRADIŞI KITALAR sorumlu değildir.

9.10 Grup içinde uyumsuz davranışlar göstererek huzursuzluk yaratan, kurallara ve tur liderine uymayıp bireysel davranışlar sergileyen, grupçuk oluşturarak tur programını değiştirmek isteyen Müşteri, bu davranışlarından dolayı oluşabilecek tüm zararlardan ve ziyanlardan diğer müşterilere ve SIRADIŞI KITALAR'a karşı sorumludur.

9.11 Gidilen ülkelerdeki yerel örf ve adetlere uymak, yapılan uyarıları uygulamak ve kişisel güvenlik için önerilen şekilde davranmak Müşteri'nin sorumluluğu altındadır. Bu konularda Müşteri'nin neden olduğu maddi ve manevi zararlardan kendisi sorumludur.

9.12 SIRADIŞI KITALAR'ın işbu Sözleşme ve eklerinde yazılı hususlar haricinde Müşteri'ye hiçbir vaadi bulunmamaktadır ve belirtilenler dışında Müşteri'ye SIRADIŞI KITALAR adına vaatle bulunmaya ya da tur ücretinde indirim yapmaya hiçbir kimse veya kuruluş yetkili değildir.

9.13 Müşteri'nin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak SIRADIŞI KITALAR yetkilisine bildirmesi iyi niyetli tüketicinin özen borcudur. Müşteri'nin şikayetçi olduğu halde hizmeti sonuna kadar kullanması şikayetçi olduğu hususlar ile ilgili ikame hizmet veya ücret iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırmaz. Gezinin sona ermesinden sonra SIRADIŞI KITALAR tarafından dağıtılabilecek veya sunulabilecek herhangi bir anket veya geri bildirim formunda dile getirilen şikayetler bu madde kapsamında değerlendirilmez ve Müşteri'ye herhangi bir talep hakkı vermez.

## **10. İHBARLAR**

Taraflara yapılacak ihbarlar için aşağıdaki adres bilgileri geçerli olacak olup adres değişiklikleri noter vasıtası ile ve/veya iadeli taahhütlü yazı ile bildirilmediği takdirde bu adreslere Tebligat Kanununun 21.maddesi gereği tebligat yapılacağını taraflar geri dönülmez bir şekilde beyan, kabul ve taahhüt ederler.

## **11. ANLAŞMAZLIK**

İşbu Hizmet Satış Sözleşme hükümleri Türk hukukuna tabi olacaktır. İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda SIRADIŞI KITALAR'ın kayıtları Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun 193. Maddesi uyarınca kesin delil sayılacaktır.

İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda İstanbul Çağlayan Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidirler.

7 sayfa ve iki Ek'ten oluşan işbu Sözleşme ..... tarihinde ..... 'da imzalanmıştır.

İşbu Hizmet Satış sözleşmesi tek asıl olarak düzenlenip imzalanmış müşteride bırakılmıştır.

## **12.BEYAN**

Taraflar 7 Sayfa ve 12 maddeden oluşan işbu hizmet satış sözleşmesi hükümlerini madde madde okuduklarını, içeriğini anladıklarını ve hükümlerini aynen yerine getireceklerini geri dönüşmez bir şekilde beyan, kabul ve taahhüt ederler.

İşbu hizmet satış sözleşmesinde yer alan Standart şartlar dahil tüm şartlar münferiden müzakere edilerek tüketici tarafından kabul edilmiştir. Sözleşmeyi okudum ve müzakere ederek imzaladım.

Tarih.....

(İmza)

MÜŞTERİ

Kişi Sayısı :

Adı Soyadı:

Katılacağı Gezi:

Adres:

Turun Kodu:

Tur Kayıt Form NO :

Telefon:

Elektronik bilgilendirmeyi (SMS, E-Mail vb ) istiyorum.

Tarih.....

(İmza)

## **DOLCE TURİZM ORGANİZASYON TİC.LTD ŞTİ**

Adres: Palladium Tower K:10 Batı Ataşehir - İstanbul

Tel: 0216 687 08 09

Fax: 0216 687 03 03

E-mail : [info@siradisikitalar.com](mailto:info@siradisikitalar.com)