

# TÜRSAB TURİZM TÜKETİCİLERİ TALEPLERİNİ DEĞERLENDİRME ÇİZELGESİ

## 1.BÖLÜM BAŞLANGIÇ AMACI VE NİTELİĞİ

1. TÜRSAB Turizm Tüketicileri Talepleri Değerlendirme Çizelgesi (Çizelge), seyahat acentalarının tüketicilere sundukları seyahat acentalığı hizmetlerinde taahhüt edilen ya da olması gereken hizmetlerin aksaması ya da eksik yerine getirilmesi hallerinde tüketicilerin bedel iade taleplerinin değerlendirilmesinde yararlanılacak bir kaynak niteliğindedir.

1.1. Çizelge, ulaşım, konaklama, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent-a-car hizmetlerinden en az ikisini içeren seyahat acentası ürününün tek bir fiyat altında tüketiciye pazarlandığı ve bu özellikleri nedeniyle “paket tur” olarak anılan hizmetler için kullanılacaktır.

1.2. Çizelge ayrıca, seyahat acentaları tarafından sunulan seyahat acentalığı faaliyeti içinde bulunan herhangi bir hizmetin münferiden sağlanması durumunda da kullanılacaktır.

1.3. Konaklama ya da eğlence gibi turizm ürünlerinin üreticileri tarafından bağımsız olarak tüketiciye sunulduğu hallerde Çizelge, kıyasen uygulanabilir. Ancak, bu gibi hallerde sorunun çözümünde Çizelge’ye göre sonuç alındığı ileri sürülemez.

1.4. Seyahat Acentalığı hizmetlerine katılma amacı gezmek ve dinlenmek olabileceği gibi, ticari, dini, eğitim, sağlık, toplantı, sportif ya da kültürel bir nedene dayalı da olabilir. Bu haller, çizelgenin uygulanmasını engellemez.

## UYGULAMA ALANI SINIRLARI

2. Çizelge, gerçekleşmiş seyahatlere ilişkin olarak tüketicinin satın aldığı seyahat acentalığı hizmetlerinin değerlendirilmesinde uygulanır.

2.1. Gerçekleşmeyen, katılmayan ya da iptal edilen seyahat acentalığı hizmetlerine ilişkin taleplerde Çizelge kullanılamaz.

2.2. Tüketici tarafından seyahat acentalığı hizmetinin satın alınma amacına yönelik ürünün esas özelliğini değiştirmeyen ve bu çizelgeye göre eksiklik miktarı %50 nin altında olan eksiklik iddiasına dayalı olarak yarıda bırakılmış hizmetler için bu Çizelge hükümleri uygulanmaz.

## ÇİZELGENİN TARAFLARI

3. Çizelge, taraflardan ürün sunucusunun ve satıcısının seyahat acentası, diğer tarafın ürünü satın alan ve hizmetten yararlanan (tüketici ) olduğu olaylara ilişkin taleplerin değerlendirilmesinde uygulanır.

3.1. Hizmetin başkası adına satın alınması, hizmeti satın alan kişi ile hizmete katılan kişinin farklılığı halinde, tüketici sıfatı hizmetten faydalanan kişiye aittir.

3.2. Hizmetten faydalanan kişi, reşit ve mümeyyiz değilse, bu kişi adına veli ya da vasisi başvuru hakkını kullanabilir.

## UYGULAYACAK ORGAN

4. Tüketici taleplerinin doğrudan seyahat acentasına ya da TÜRSAB'a, ya da başka makama iletilmiş olması talebin değerlendirilmesinde Çizelge hükümlerinin uygulanmasını etkilemez.

4.1. TÜRSAB Tahkim Kurulu ya da Tüketici Komisyonları, kendilerine iletilen tüketici taleplerini değerlendirmede bu Çizelge hükümlerini esas alır.

4.2. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ya da Tüketici Mahkemeleri'nin tüketici taleplerini değerlendirmede bu Çizelge, sektörel örf ve adeti somutlaştıran nitelikte olması nedeniyle başvurulacak kaynaktır.

## ÇİZELGE VE TAZMINAT DAVALARI

5. Tüketicinin seyahatin gerçekleşmemesi, seyahatin tamamının amacı açısından gereksiz hale gelmesi veya esaslı unsurlarından yoksun olması nedeniyle tüketicinin seyahatten vazgeçmesi, seyahatin ürün sahibi tarafından iptal edilmesi durumlarına ilişkin maddi ve manevi tazminat taleplerinde bu çizelge hükümleri uygulanamaz.

## KANITLAMA YÖNTEMİ

6. Eksiklik iddiası tüketiciye reklam, broşür ve diğer tanıtım araçları ile ve sözleşme ile taahhüt edilen unsurların veya mevzuat ve yaygın örf gereği olması gerekli unsurların eksik olması durumunda değerlendirmeye alınır.

6.1. Eksiklik iddiasına konu unsur, mevzuat ve yaygın örf gereği olması gereken bir unsur değilse bu unsurun tüketiciye taahhüt edildiği yazılı veya basılı belge ile kanıtlanmak zorundadır.

6.2. Eksiklik iddiası fotoğraf gibi belgeler ve/veya tüketiciler dışında bir ilgilinin de imzası ile düzenlenmiş tutanak ile kanıtlanır.

## TALEP HAKKI SAHİPLERİ

7. Eksiklik iddiası bu eksiklikten dolayı alıp kullanacağı hizmetleri alamayan kişilerce ileri sürülebilir.

## İKAME İNDİRİMİ

8. Eksiklik iddiasına konu unsur, tüketiciye ayrı bir külfet ve zahmet getirmeden ürün sahibi tarafından başka işletmeden alınarak tüketiciye sunulmuşsa iade toplamı % 50 azaltılır.

## KAVRAMLAR

9. Çizelgede yer alan kavramlar ile bazı turizm terimleri aşağıdaki hususları ifade eder :

**Çizelge:** TÜRSAB Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi'ni,

**Tur:** Seyahat acentasının kalkış ve varış noktaları içeren programlı organize faaliyetlerini

**Seyahat Acentası:**1618 s. Kanuna uygun olarak kurulmuş işletmeyi,

**Tüketici:** 4077 s. Kanuna göre tanımlanan tüketiciyi,

**TÜRSAB:** Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ni,

**TÜRSAB Tahkim Kurulu:** TÜRSAB İç Tüzüğü uyarınca oluşturulmuş ve HUMK

hükümlerine uygun yargılama görevini yerine getiren kurulları,

**TOAR Komitesi :** Tüketici – Otel- Acenta – Rehber İlişkileri Komitesi

**Rehber:** Turizm Bakanlığı mevzuatında Profesyonel Turist Rehberi olarak tanımlanan ve Profesyonel Turist Rehberi Kokartı sahibi kişileri,

**Seyahat Acentalığı hizmetleri :** Kar amacı ile; Yerli ve yabancı turistlere yönelik olarak sunulan konaklama, ulaşım, yeme, içme, eğlence, transfer, gezi, sportif faaliyet, araç kiralama hizmeti, bilet satışı veya rezervasyon, yurt içi ve yurt dışına turlar, yurt içi ve yurtdışında toplantı ve kongre organizasyonu, inanç turizmi, hac ve umre organizasyonu, yurt dışına sağlık ve eğitim organizasyonu, vb. hizmetler

**Single ( Tek kişi ) konaklama :** Bir konaklama tesisinde tek kişi konaklama,

**Double ( Çift kişi ) konaklama :** Bir konaklama tesisinde, birer kişilik iki veya iki kişilik tek yataklı odada iki kişi konaklama,

**Triple ( Üç kişi ) konaklama :** Bir konaklama tesisinde iki kişilik odaya bir yatak ilavesi ile veya oda durumuna göre içinde üç kişilik yatak bulunan odada konaklama,

**Single Supplement (Tek kişi Farkı) :** Bir konaklama tesisinde, odanın tek kişi tarafından kullanılmasında ödenen fark

**Ekstra Bed (İlave yatak) :** Bir konaklama tesisinde odanın normal yatak düzenine ilave olarak konan yatak,

**(BB) (OK) ( Oda Kahvaltı ) Konaklama :** Oda ile sabah kahvaltısını kapsayan diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

**(HB) (YP) ( Yarım Pansiyon) Konaklama :** Oda ile birlikte sabah kahvaltısı ve genellikle akşam yemeğini içeren, iki öğünden oluşan, diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

**(FB) (TP) ( Tam Pansiyon) Konaklama :** Oda ile birlikte sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğinden oluşan üç öğün yemeği içeren diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

**Herşey dahil (All Inclusive) :** Oda ile birlikte, konaklama tesisinin belirlediği şartlar çerçevesinde yemek ve içeceklerin sınırsız ve ücretsiz sunulduğu konaklama şekli,

**Rezervasyon :** Tüketiciye sunulan seyahat acentalığı hizmetinin türünü, başlangıç ve bitiş tarihlerinin belirtilerek ve genellikle ön ödeme alınarak yapılan yer ayırma işlemi,

**Voucher :** Tüketici ile acenta arasında imzalanan sözleşmeye istinaden hazırlanan konaklama, ulaşım, rehberlik hizmetleri, yemek durumu v.s. gibi ayrıntıların belirtildiği, genellikle ilgili hizmetin alımı sırasında tüketici tarafından ilgili kişiye verilen belge,

**Check In :**

**Otel için ;** Genellikle 12.00- 13.00 sonrası konaklama tesisinde odaya yerleşme,

**Uçak için ;** Uçak yolculuklarında, havaalanlarında, belirlenen süreden önce bilet kontrolü ve bagaj işlemlerinin yapılması ve uçuş kartı ( boarding pass) n alınması

**Check Out :** Genellikle 12.00 öncesinde konaklama tesisinden ayrılma,

**Açık Büfe :** Davetlilerin veya müşterilerin önceden hazırlanmış büfedeki yiyecek ve içeceklerden dilediklerini, istedikleri miktarda alabildikleri düzenleme biçimi,

**Set Menü :** Belirli bir menü oluşturularak aynı menünün tüm misafirlere aynı verilmesi,

**Continental Kahvaltı :** Sıcak içeceklerden biri, meyve suyu, tereyağı, reçel ve ekmekten oluşan kahvaltı,

**Alakart :** Yemek tesislerinde, yemeğin tesisin menüsünden müşteri tarafından tercihihine göre seçilmesi,

**Animasyon :** Seyahat eden veya konaklama tesislerinde kalan müşterilerin hoşça vakit geçirmesini sağlamak amacıyla yapılan tüm etkinlikler,

**Plaj :** Yüzmeye ve güneşlemeye uygun deniz, göl ve nehir kıyılarındaki tesisli düzlük alan,

**Denize sıfır :** Deniz ile konaklama tesisi arasında bina veya üzerinden taşıt geçen herhangi bir yol bulunmaması,

**Incentive Tur :** Çeşitli firmaların motivasyon amacı ile çalışanlarına veya bayilerine v.s. verdikleri teşvik gezileri,

**Tur programı :** Önceden belirlenerek kalınacak tesis, yemekler, kullanılacak güzergah ve ulaştırma araçlarının, gezilecek ve görülecek yerlerin belirlendiği gezi öncesinde tüketiciye verilen program,

**Paket tur :** Ulaşım, konaklama, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent-a car hizmetlerinden en az ikisini içeren seyahat acentası ürününün tek bir fiyat altında tüketiciye sunulan tur

**Panoramik tur :** Şehirlerin tanıtımı için otobüs ile yapılan ve genellikle müze ve ören yerine girilmeden yapılan geziler,

**Ekstra tur :** Yarım gün, tam gün veya gece turu şeklinde, rehberlik, ulaşım ve verilen hizmetler dahil edilerek hazırlanan ve belirli sayıda katılımcının varlığı halinde düzenlenen ayrı bir ücrete tabi olan tur,

**Tur Lideri :** Gezinin düzenli geçmesini, tur programının yerine getirilmesini ve programa dahil transfer ve şehir turlarının yapılmasını sağlayan, tur süresince acentanın temsilcisi durumunda olan yurt dışı turlar için lisan bilen acenta görevlisi,

**Şehir merkezi :** Tüm ihtiyaçların karşılanabildiği, mağazaların ve alışveriş merkezlerinin, resmi makamların bulunduğu yer,

**Yürüyüş mesafesi :** Normal bir insanın yorulmadan yürüyebileceği yaklaşık 500 mt. lik mesafe

**Müze :** Eski eserlerin veya belli bir konudaki özgün örneklerin sergilendiği yer

**Ören yeri :** Doğal olaylar, savaş, yangın v.s. etkisiyle yıkılan terkedilen eski, antik yerleşme yeri kalıntısı, şehir veya kalıntısı, harabe

**Charter uçuş :** Belirli sezonlarda, bayram dönemlerinde, tatillerde, özel olarak sefere konmuş, hareket saati havaalanı trafiğinin yoğunluğuna göre değişkenlik gösteren uçuş,

**Tarifeli uçuş :** Önceden belirlenen gün ve saatlerde bir program doğrultusunda gerçekleşen uçuşlar,

**No show :** Müşterinin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetleri belirlenen süreden sonra iptal etmesi veya haber vermeksizin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetlerden yararlanmamasından dolayı ödemesi gereken tutar,

## **2.BÖLÜM DEĞERLENDİRME VE UYGULAMA ESASLARI EKSİKLİK VE AYIBI İHBAR**

10. Eksiklik ya da ayıp iddiasının seyahat sırasında seyahat acentası veya tesis görevlisine bildirilip eksiklik ya da ayıbın giderilmesinin talep edilmemesi halinde iade miktarı %50 azaltılır.

### **TAKDİR YETKİSİ**

11. İade talebini inceleyen yetkili karar merciinin toplam iade oranını %25 arttırma yetkisi vardır.

### **HESAPLAMA YÖNTEMİ**

12. İade oranını belirlemede yüzde hesabı, bir seyahat acentalığı hizmetinin münferiden sunulması durumunda hizmet bedeli üzerinden, paket turlarda yer alan ulaşım ilişkin eksikliklerde ulaşım bedelinden, ulaşım dışındaki eksikliklerde ulaşım bedeli dışında kalan bedel üzerinden yapılır.

- 12.1. Yurtdışı veya yurtiçi turlarda paket fiyat içinde ulaşım bedelinin tespiti mümkün değilse, paket fiyatının %30'u ulaşım bedeli olarak hesaplanır.
- 12.2. Ulaşımın veya diğer hizmetlerin ayrı bedel olarak sunulduğu paketlerde her hizmete ilişkin eksiklik o hizmetin bedeli üzerinden hesaplanır.
- 12.3. Birbirine bağlı hizmetlerden oluşan pakete ilişkin her hizmet için ayrı olarak hesaplanan eksiklikler toplanır.
- 12.4. Toplam iade miktarı paket bedelini aşamaz.

### **ÖZEL DURUMLARIN ETKİSİ**

13. İade oranları hesaplamada herkes ve her olay için aynıdır. Özel durumlar bu çizelgede bulunan esaslar çerçevesinde sonuca yansıtılır.
- 13.1. Şeker hastalığı, fiziksel engellilik , gibi kendi kişisel özellikleri konusunda seyahat acentasını rezervasyon sırasında bilgilendirdiği ve bu özelliklerin seyahat acentası tarafından sözleşmeye kaydedildiği ve tüketiciye seyahatin buna karşın tekeffül edildiği halde tekeffül edilen hususlardaki eksikliklerde tüketicinin turu haklı sebeple yarıda bırakma hakkı olduğu gibi, çizelge hesabı % 50 arttırılır.
- 13.2. Konaklama ve diğer hizmetlerin bölüdüğü (Anadolu turu, Kuzey Avrupa turu gibi) ve eksikliklerin hizmetlerin bir kısmında oluşması ve bu eksikliğin toplamda %10 u aşmaması durumunda iade talebi dikkate alınmaz.
- 13.3. Ulaşımın paket tur süresi içinde en az %30 süreyi kapsamaması durumunda ulaşımdaki aksaklık toplam paket bedelinden yapılan hesaplama ile belirlenir.
- 13.4. Döviz olarak satılan seyahat acentalıği hizmetlerinde iade oranlarında bedel, satışa konu döviz üzerinden hesaplanır.
- 13.5. Hesaplama bölümünde yer alan eksiklik gruplandırmasına uymayan ve eksikliğin bu gruplandırmaya kıyasen uygulanmadığı eksiklik iddiaları dikkate alınmaz.

### **SEYAHAT ACENTALIĞI HİZMETİNİN YARIDA BIRAKILMASI**

14. Tüketici talebine ilişkin eksiklik ya da ayıp, seyahat acentalıği hizmetinden %50 veya daha fazla iade gerektiren miktarda ise tüketici hizmetten yararlanmamakta veya hizmeti yarıda bırakmakta haklıdır. Seyahat acentalıği hizmetinin yarıda bırakılması durumunda tüketici talebi ile tazminat, bu çizelgeye göre hesaplanır ve iade miktarı yüzde 20 arttırılır. Haklı olarak yarıda bırakılan turlarda dönüş bedeli tüketiciye ayrıca ödenir. Tüketicuyu Koruma Kanununa göre tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyor ise bedel indirimi ile yetinilir.

### **İKAME HİZMET TEKLİFİ**

15. Eksiklik ya da ayıp nedeniyle tüketici hizmeti yarıda bırakmış ya da tamamlamış olsa dahi seyahat acentası ücret iadesi yerine ek hizmet veya yeni seyahat veya yeni bir seyahatte uygulanacak indirim önerebilir. Tüketici bunu kabul edip etmemekte serbesttir. Eksiklik için önerilecek indirim bu eksiklik için çizelgede öngörülen iade oranından az olamaz.
- 15.1. Seyahat acentasının ek seyahat önerisinin tüketici tarafından kabul edilmesi halinde aynı olaya ilişkin iade veya tazmin taleplerinden vazgeçilmiş kabul edilir.
- 15.2. Ek seyahat olarak tazmin için tüketiciye sunulacak hizmetler, aynı seyahate katılan diğer tüketicilere sunulan hizmetlerden az olamaz.

15.3. Tüketicinin eksiklik ya da ayıp iddiasına karşı seyahat sırasında ek veya eksik ya da ayıplı hizmet yerine sunulan hizmetlerin veya indirimin tüketici tarafından kabulü halinde tüketici, eksiklik iddiasından feragat etmiş olarak değerlendirilir.

15.4. Ek hizmet veya yeni tur veya yeni bir turda bedel indirimi teklifi, teklifin reddi halinde seyahat acentasını bağlamaz ve onun aleyhine delil niteliği taşımaz.

### **RÜCU İLİŞKİLERİ**

16. Eksiklik iddiasını ileri süren tüketici, eksiklik kimden kaynaklanırsa kaynaklansın, ürünü satın aldığı veya seyahat acentalığı hizmetini satan seyahat acentasına veya doğrudan ayıplı hizmeti sunan işletmeye başvurabilir.

16.1. Tüketicilere karşı eksiklik karşılığı, eksiklik ya da ayıplı tazmin eden seyahat acentası bu eksikliğin kaynaklandığı ulaştırma işletmesi, konaklama tesisi veya diğer işletmelere bu zararını rücu eder.

16.2. Hizmetlerin mevzuat gereği olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle oluşan tüketici talepleri için yapılan ödemelerin nihai sorumlusu eksik hizmeti üreten işletmedir. Ancak, üretici işletme, bu eksiklikten zamanında hizmeti satan seyahat acentasını haberdar etmiş ise sorumluluk seyahat acentasıdır.

16.3. Taahhüt edilen hizmet, bu hizmetleri taahhüt etmeyen işletmeyi bağlamaz.

### **3.BÖLÜM HESAP CETVELİ KONAKLAMA HİZMETLERİ**

17. Konaklama hizmetlerinde aşağıdaki eksiklikler ve ayıplar karşılığında, konaklama bedelinden belirtilen indirim oranları uygulanır.

17.1 Sözleşmeye konu konaklama tesisi standardından daha düşük standartta bir tesiste konaklama verilmesi durumunda ; konaklama tesisleri arasındaki fiyat farkı + % 10,

17.2. Sözleşmeye konu konaklama tesisinden farklı bir yerde konaklama;

2 km'den 10 km' ye kadar olan uzaklık için %10, 10 KM aşan uzaklık için %25

17.3. Konaklama tesisinin seyahat amacına ilişkin merkezlere (kumsal, çarşı gibi) belirtilenden farklı uzaklıkta olması;

17.3.1. 5 KM yi aşan uzaklık için %10

17.4. Aynı konaklama tesisinde ancak tüketiciye sözleşmede belirtilen oda tipinden farklı bir oda tipi sunulması;

17.4.1. Otel odası yerine apart vb.% 10

17.5. Oda-yatak özelliğinin sözleşmede belirtilenden farklı olması ;

17.5.1. Tek kişi konaklama yerine iki kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.5.2. Tek kişi konaklama yerine 3 kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.5.3. Çift kişi konaklama yerine 3 kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.6 Bir gecelik oda-yatak özelliğinin farklı olması durumunda konaklama indirimi gün sayısına bölünerek hesaplanır.

17.7. Odaların teknik ve tefriş özelliklerinin zorunlu unsurlara veya sözleşmede belirtilen niteliklere aykırı olması;

17.7.1. Banyo ve WC olmaması veya kullanılamaz durumda olması %25,

17.7.2. Manzara veya balkon olmaması(İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde) %10,

17.7.3. Isıtma veya soğutma sisteminin olmaması, çalışmaması veya ihtiyacı karşılamaması kış veya yaz aylarında %20, (normal oda sıcaklığı ~20-23 o)

17.7.4. Sıcak suyun olmaması (~25o) %25,

- 17.7.5. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde minibar ve TV bulunmaması %10,
- 17.7.6. Kirli bakımsız olması ve hauskeeping hizmeti olmaması %10,
- 17.8. Konaklama tesisinin ortak alan ve özelliklerinde eksiklik olması;
- 17.8.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin olmaması veya çalışmaması yaz veya kış aylarında %10
- 17.8.2. Asansör bulunmaması veya çalışmaması durumunda zemin +3 kattan fazla tesislerde %10,
- 17.8.3. Temizlik hizmetlerinin olmaması %20,
- 17.8.4. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Ek hizmetlerin olmaması (masaj, kuaför gibi) durumunda her ek hizmet için %2, azami %10
- 17.8.5. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Tesislerdeki ünitelerde eksiklik (sauna,tenis kortu, spor salonu, golf, Yelken, sörf, dalış okulu ve malzemesi olmaması gibi) durumunda her ünite için %5, azami %10,
- 17.8.6. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Açık Yüzme havuzunun olmaması veya kullanıma kapalı olması (yaz ayları için) %20,
- 17.8.7. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Kapalı yüzme havuzunun olmaması veya kullanıma kapalı olması(kış ayları için) %20,
- 17.8.8. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Çocuk bakım yeri ve olanağının olmaması %10,
- 17.8.9. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilen Plaj olanaklarının olmaması halinde %30
- 17.8.10.Hava koşullarından kaynaklanan sebepler hariç taahhüt edilen liftlerin çalışmaması veya kar kayağı teknik olanaklarının olmaması mevsiminde %25,
- 17.8.11. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Terapi ve termal hizmetlerinin olmaması %30,

## **YEMEK VE EĞLENCE**

18. Yemek ve eğlence hizmetlerine ilişkin eksikliklerde aşağıdaki iade oranları uygulanır:
- 18.1. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Eğlence yeri ve olanağının olmaması (disko, gece kulübü, animasyon) her eksiklik için %5, azami %10,
- 18.2. Yeme – içme hizmetlerinde tesislerde belirlenen saatler dahilinde alınamayan her öğün için günlük konaklama bedelinin % 10' u
- 18.3. Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayan satış ünitesi bulunmaması halinde % 15,

## **ÇEVRE ÖZELLİKLERİ**

19. Tesislerin çevresel özelliklerine göre oluşan eksikliklerde aşağıdaki iade oranları uygulanır:
- 19.1. Konaklama tesisi içinde inşaat faaliyeti olması % 30,
- 19.2. Konaklama tesisi ile müştemilatı veya şehir ve kamu kullanımındaki yerler arasında kullanıma açık yol bulunmaması %15,
- 19.3. Konaklama tesisinin 50 m yakınında rahatsızlık veren boyutta açık çöp alanı bulunması %5,
- 19.4. Konaklama tesisi içerisinde sürekli ve şiddetli gürültü kaynağı bulunması %5,

## **TUR HİZMETLERİ**

20. Tur hizmetlerinde eksiklik durumunda aşağıdaki iade oranları uygulanır:
- 20.1. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde panoramik şehir turunun yapılmaması % 5
- 20.2. Yurt içinde Türk vatandaşlarına yönelik turlarda tur liderinin bulunmaması;
- 20.2.1. Günlük çevre turlarında %25,
- 20.2.2. Gecelemeli turlarda %25,
- 20.2.3. Özel ilgi turlarında %40,
- 20.3.1. Yurtdışı turlarında Tur güzergahının değiştirilmesi nedeniyle tur programında belirlenen müze ve ören yerine uğranılmaması, girilmemesi, gezilmemesi veya eksik gezilmesi halinde ören yeri giriş bedeli + %10,
- 20.3.2. Yurtiçi turlarında Tur güzergahının değiştirilmesi nedeniyle tur programında belirlenen ören yerine uğranılmaması, girilmemesi, gezilmemesi veya eksik gezilmesi halinde ören yeri giriş bedeli + %5,
- 20.4. Seyahat sırasında ulaştırma aracında taahhüt edilen servis, teknik donanım eksikliği %5,
- 20.5. Karayolu Taşıma aracı niteliğinin sözleşmeye aykırı olması halinde ulaşım bedelinin % 50' si,
- 20.6. Rehber, tur lideri, sürücü ve servis elemanlarının kötü davranışları %5,

## ULAŞIM HİZMETLERİ

21. Karayolu ile ulaşımda, Ulaşım hizmetlerinde eksiklikler için aşağıdaki iade oranları uygulanır:
- 21.1. Hareket zamanının 6 saatten fazla ve 8 saate kadar gecikmesi %5,
- 21.2. Hareket zamanının 8 saatten fazla gecikmesi paket fiyatı/gün hesabıyla 1 günlük bedel tutarı,
- 21.3. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Transfer yapılmaması halinde transfer uzaklığı için taksit ücreti.
22. Havayolu ile ulaşımda, Ulaşım hizmetlerindeki eksiklikler için aşağıdaki tazmin yöntemleri uygulanır.
- 22.1. Tarifeli uçuşlarda,
- 22.1.1. 4 saati aşan gecikmelerde alkolsüz içecek ikramı,
- 22.1.1. 6 saati aşan gecikmelerde yemek ikramı,
- 22.1.1. 8 saati aşan gecikmelerde konaklama verilir.
- Bu hizmetlerin verilmesi havayolunun sorumluluğunda olup, seyahat acentasının teminatı altındadır.
- 22.2. Charter uçuşlarda, uçuştan 24 saat öncesinde meydana gelen değişiklikler yolcuya haber verilmek zorundadır.
- Daha sonra meydana gelen gecikmeler ile değişikliklerde tarifeli seferlere ilişkin kurallar uygulanır.

Yurtdışı uçuşlarında 2 saat, yurt içi uçuşlarında 1 saat önce havalimanında olunması gerekmekte olup, tüketicinin gecikmesi nedeniyle herhangi bir iade ve tazminat talebi olamaz.