

İptal ve İade Politikası

Tarih: 29.08.2026 · Versiyon: 1.0.0

İPTAL VE İADE POLİTİKASI

Son Güncelleme Tarihi: 01/08/2026

1. Amaç

İşbu İptal ve İade Politikası ("Politika"), Alsero Turizm Ticaret Ltd. Şti. ("Alsero Tours" veya "Şirket") tarafından sunulan turizm hizmetlerine ilişkin iptal, değişiklik ve ücret iadesi süreçlerine dair genel esasları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu Politika; paket tur, konaklama, transfer, araç kiralama, tekne kiralama, rehberlik, günlük tur ve benzeri hizmetler bakımından uygulanacak genel ilkeleri düzenlemektedir.

Hizmetin niteliğine göre farklı iptal ve iade koşulları uygulanabilir. Rezervasyon sırasında kullanıcıya bildirilen özel şartlar önceliklidir.

2. İptal Talebi

Rezervasyon iptal talepleri, Şirket tarafından kabul edilen iletişim kanalları üzerinden iletilmelidir.

İptal talebinin değerlendirilmesinde, talebin Şirkete ulaştığı tarih ve saat esas alınır.

Şirket, gerekli gördüğü hâllerde kimlik doğrulaması veya rezervasyon bilgilerini talep edebilir.

3. Rezervasyonun Değiştirilmesi

Kullanıcı, rezervasyon tarihinin, katılımcı bilgilerinin veya hizmet kapsamının değiştirilmesini talep edebilir.

Bu talepler;

- kontenjan durumu,
- hizmet sağlayıcının onayı,
- operasyonel uygunluk,
- rezervasyonun niteliği

çerçevesinde değerlendirilir.

Değişiklik nedeniyle oluşabilecek ilave maliyetler kullanıcıya bildirildikten sonra işlem gerçekleştirilir.

4. İade Esasları

Ücret iadesi gerektiren durumlarda iade;

- rezervasyonun niteliği,
- iptal zamanı,
- ilgili hizmet sağlayıcının koşulları,
- yürürlükteki mevzuat

dikkate alınarak değerlendirilir.

İade hakkı doğması hâlinde ödeme, mümkün olduğunca rezervasyonda kullanılan ödeme yöntemine uygun şekilde gerçekleştirilir.

Bankaların veya ödeme kuruluşlarının işlem sürelerinden kaynaklanan gecikmelerden Şirket sorumlu değildir.

5. Hizmet Sağlayıcılardan Kaynaklanan Durumlar

Konaklama işletmeleri, hava yolu şirketleri, transfer firmaları, araç kiralama şirketleri, tekne işletmeleri veya diğer hizmet sağlayıcıların kendi iptal ve değişiklik kuralları bulunabilir.

Şirket, bu hizmet sağlayıcıların uyguladığı zorunlu kesintileri veya ücretlendirmeleri rezervasyon sahibine yansıtabilir. Bu uygulama, yürürlükteki emredici tüketici mevzuatı hükümleri saklı kalmak kaydıyla gerçekleştirilir.

6. Mücbir Sebep

Şirket, mücbir sebep durumlarının mümkün olması hâlinde alternatif tarih, alternatif hizmet veya diğer uygun çözümleri kullanıcıya sunmayı amaçlar.

7. Kullanıcıdan Kaynaklanan Durumlar

Aşağıdaki hâllerden kaynaklanan sonuçlardan kullanıcı sorumludur:

Yanlış veya eksik rezervasyon bilgisi verilmesi,

Pasaport, kimlik, vize veya gerekli diğer seyahat belgelerinin temin edilmemesi,

Hareket saatinin kaçıırılması,

Hizmete geğ katılım,

Sağlık durumu veya kişisel nedenlerle hizmetten yararlanılamaması (Şirketten kaynaklanmayan hâller),

İlgili ülkenin giriş kurallarına uyulmaması.

Bu gibi durumlarda uygulanacak iptal ve iade koşulları, rezervasyonun türüne ve ilgili hizmet sağlayıcının kurallarına göre değerlendirilir.

8. Cayma Hakkı Hakkında Bilgilendirme

Bazı turizm hizmetleri, niteliği gereği belirli bir tarihte veya belirli bir dönemde ifa edilmek üzere sunulmaktadır.

Bu nedenle, ilgili mevzuat kapsamında cayma hakkının uygulanmasına ilişkin istisnalar söz konusu olabilir.

Her rezervasyon bakımından uygulanacak hükümler, Mesafeli Satış Sözleşmesi, Ön Bilgilendirme Formu ve yürürlükteki tüketici mevzuatı çerçevesinde değerlendirilir.

9. Şikâyet ve Başvurular

İptal, değışiklik veya ücret iadesine ilişkin talepler, internet sitesinde belirtilen iletişim kanalları üzerinden Şirkete iletilebilir.

Başvurular, rezervasyonun niteliği, ilgili sözleşmeler ve yürürlükteki mevzuat dikkate alınarak değerlendirilir.

Bu belge elektronik ortamda oluşturulmuştur; SHA256 + HMAC + hash-zinciri ile bütünlüğü ispatlanır.