

Mesafeli Satış Sözleşmesi

Tarih: 29.08.2026 · Versiyon: 1.0.0

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

MADDE 1- TARAFLAR

SATICI:

Ticari

Ünvan

:

ALSERO TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ.

MERSİS / Vergi No:

0591401592

Adres:

Balgat 1410 Cadde No 2/1 Çankaya- Ankara

İletişim:

- www.alserotours.com / info@alserotours.com /
- [Telefon No].

ALICI :

Rezervasyon sırasında beyan edilen bilgiler esas alınır.

MADDE 2- SÖZLEŞMENİN KONUSU

2.1. İşbu Mesafeli Satış Sözleşmesi'nin ("Sözleşme") konusu; Satıcı tarafından internet sitesi aracılığıyla sunulan turizm hizmetlerinin Alıcı tarafından elektronik ortamda rezervasyonunun gerçekleştirilmesine, hizmet bedelinin ödenmesine, hizmetin sunulmasına ve tarafların bu kapsamda sahip olduğu hak ve yükümlülüklerin belirlenmesine ilişkin usul ve esasların düzenlenmesidir.

2.2. Sözleşme kapsamında sunulabilecek hizmetler; paket tur, günlük tur, konaklama, transfer, VIP transfer, havaalanı transferi, araç kiralama, tekne veya yat kiralama, rehberlik hizmetleri, etkinlik ve organizasyonlar, biletleme hizmetleri ile Satıcı tarafından internet sitesi üzerinden sunulan diğer turizm hizmetlerinden oluşmaktadır. Her rezervasyon bakımından hizmetin kapsamı; rezervasyon özeti, hizmet açıklamaları, rezervasyon onayı ve varsa hizmete özgü özel şartlar ile belirlenir.

MADDE 3- SÖZLEŞMENİN KURULMASI VE REZERVASYON SÜRECİ

3.1. Rezervasyon sürecinde Alıcı tarafından beyan edilen ad, soyad, iletişim bilgileri, kimlik veya pasaport bilgileri ile rezervasyonun gerçekleştirilmesi için gerekli diğer bilgilerin doğru, eksiksiz ve güncel olması esastır. Bu bilgilerin yanlış, eksik veya güncel olmamasından kaynaklanan sonuçlardan Alıcı sorumludur.

3.2. Alıcı, rezervasyon işlemini tamamlamadan önce işbu Sözleşme'yi, Ön Bilgilendirme Formu'nu ve rezervasyona konu hizmete ilişkin özel şartları elektronik ortamda inceleme imkânına sahip olduğunu; bu belgeleri okuyup anladığını ve elektronik ortamda onaylamak suretiyle sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıkladığını kabul eder.

3.3. Satıcı; teknik hata, kontenjan yetersizliği, hizmet sağlayıcısının rezervasyonu onaylamaması, ödeme işleminin doğrulanamaması, güvenlik gerekçeleri, mevzuata aykırılık veya dürüstlük kuralına aykırı kullanım şüphesinin bulunması gibi objektif nedenlerle rezervasyon talebini reddedebilir veya ek doğrulama talep edebilir. Bu durumda Alıcı, mümkün olan en kısa sürede uygun iletişim kanalı üzerinden bilgilendirilir.

3.4. Rezervasyonun kesinleşmesinin ardından Satıcı tarafından rezervasyon numarası ve rezervasyona ilişkin bilgiler elektronik posta, kısa mesaj (SMS veya diğer uygun elektronik iletişim yöntemlerinden biri ile Alıcıya iletilir. Alıcı, rezervasyon bilgilerinin doğruluğunu makul süre içinde kontrol etmek ve herhangi bir hata veya eksikliği gecikmeksizin Satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Değişiklik taleplerinin kabul edilmesi hâlinde doğabilecek ilave ücretler veya maliyetler, işlem gerçekleştirilmeden önce Alıcıya bildirilir.

MADDE 4 - HİZMETİN KAPSAMI

4.1. Hizmete dahil olan ve hizmet bedeline dahil olmayan unsurlar, rezervasyon sürecinde Alıcıya açık ve anlaşılır şekilde bildirilir. Aksi açıkça belirtilmedikçe; kişisel harcamalar, isteğe bağlı (opsiyonel) turlar, minibar, oda servisi, ilave yiyecek ve içecekler, kişisel sigortalar, vize ücretleri, yurt dışı çıkış harcı, müze veya ören yeri giriş ücretleri ile benzeri ek hizmetler hizmet bedeline dahil değildir. (bu noktada uzman bilgisine ihtiyaç duyulmaktadır.)

Yat kiralama ve benzeri deniz turizmi hizmetlerinde, kira bedeline ilave olarak **Advance Provisioning Allowance (APA)** adı verilen ön harcama avansı uygulanabilir. APA; yakıt giderleri, liman ücretleri, marina ücretleri, gümrük ve transit log işlemleri, kumanya, yiyecek ve içecek temini, mürettebatın seyahat sırasında yaptığı operasyonel harcamalar ile kiralama sözleşmesinde belirtilen diğer masrafların karşılanması amacıyla tahsil edilir. APA kapsamında karşılanacak giderlerin kapsamı, oranı, hesaplama yöntemi, ödeme zamanı ve mahsup esasları; rezervasyona konu yat kiralama sözleşmesi, charter sözleşmesi veya rezervasyona ilişkin özel şartlarda ayrıca düzenlenebilir. İşbu Sözleşme, bu özel düzenlemelerle birlikte uygulanır.

4.2. Satıcı, rezervasyon sırasında belirtilen hizmetin esaslı unsurlarını tek taraflı olarak değiştiremez. Ancak mücbir sebep, güvenlik, kamu otoritelerinin kararları, ulaşım altyapısındaki zorunlu değişiklikler veya hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan operasyonel nedenlerle eşdeğer nitelikte değişiklik yapılmasının gerekli olduğu hâllerde, Alıcı yürürlükteki mevzuat hükümleri doğrultusunda bilgilendirilir ve gerekli işlemler gerçekleştirilir.

4.3. Hizmetten yararlanılabilmesi için gerekli olan pasaport, kimlik, vize, sağlık belgeleri veya ilgili ülke makamlarınca talep edilen diğer resmî belgelerin temin edilmesi, aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça Alıcının sorumluluğundadır. Satıcı tarafından sağlanan bilgi ve yönlendirmeler danışmanlık niteliğinde olup, ilgili kamu otoritelerinin kararlarını bağlamaz veya garanti etmez.

4.4. İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetler, rezervasyon sırasında belirtilen kişi sayısı, tarih, destinasyon ve hizmet kapsamı ile sınırlıdır. Alıcı tarafından talep edilen ilave hizmetler veya rezervasyon sonrasında yapılacak değişiklikler, Satıcının onayına ve varsa ilave ücretin ödenmesine bağlıdır.

MADDE 5 - FİYATLANDIRMA VE ÖDEME KOŞULLARI

5.1. Satıcı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin fiyatlar, rezervasyonun gerçekleştirildiği tarihte internet sitesinde veya diğer satış kanallarında ilan edilen ve rezervasyon özeti ile teyit edilen bedeller üzerinden belirlenir. Hizmet bedeline dâhil olan ve olmayan unsurlar, rezervasyon sürecinde Alıcıya açık ve anlaşılır şekilde bildirilir.

5.2. Alıcı, rezervasyon sırasında tercih ettiği ödeme yöntemi doğrultusunda hizmet bedelini eksiksiz ve süresinde ödemekle yükümlüdür.

5.3. Verilen süre içerisinde ödemenin yapılmaması durumunda Satıcı, ilgili hizmete ilişkin özel şartlar ve yürürlükteki mevzuat çerçevesinde rezervasyonu iptal etme veya askıya alma hakkına sahiptir.

5.4. Satıcı, kendi kontrolü dışında oluşan bu maliyetlerden sorumlu değildir.

MADDE 6 - HİZMETİN İFASI

6.1. Satıcı, Alıcı tarafından rezervasyonu kesinleştirilen hizmeti; rezervasyon özeti, rezervasyon onayı, voucher (hizmet belgesi), Ön Bilgilendirme Formu, işbu Sözleşme ve hizmete ilişkin özel şartlar doğrultusunda yerine getirmeyi taahhüt eder.

6.2. Hizmetin ifa tarihi, süresi, hareket noktası, konaklama bilgileri, transfer saatleri, rehberlik hizmetleri ve hizmete ilişkin diğer operasyonel bilgiler, rezervasyon sırasında veya hizmetin başlamasından önce Alıcıya elektronik ortamda bildirilebilir. Alıcı, kendisine iletilen bu bilgileri dikkatle incelemek ve gerekli hazırlıkları zamanında yapmakla yükümlüdür.

6.3. Satıcı, hizmetin niteliğine göre ifayı kendi organizasyonu ile gerçekleştirebileceği gibi; oteller, hava yolu işletmeleri, kara veya deniz yolu taşımacılığı işletmeleri, transfer firmaları, araç kiralama şirketleri,

tekne veya yat işletmeleri, rehberler, lokal acenteler ve diğer hizmet sağlayıcıları aracılığıyla da yerine getirebilir.

6.4. Alıcı, hizmetten yararlanabilmek için rezervasyon sırasında belirtilen tarih, saat ve buluşma noktasında hazır bulunmakla yükümlüdür.

6.5. Alıcı, hizmetin sunumu sırasında Satıcı personelinin, rehberlerin ve hizmet sağlayıcılarının güvenlik, organizasyon ve hizmetin sağlıklı şekilde yürütülmesine ilişkin makul talimatlarına uymayı kabul eder. Alıcının bu talimatlara aykırı davranışları nedeniyle hizmetin gereği gibi sunulamaması veya diğer katılımcıların güvenliğinin tehlikeye düşmesi hâlinde, Satıcı yürürlükteki mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri alma hakkını saklı tutar.

6.6. Alıcıdan kaynaklanan nedenlerle hizmetin ifasının mümkün olmaması veya hizmetten yararlanılamaması hâlinde alıcı sorumludur.

MADDE 7 - SEYAHAT BELGELERİ VE VİZE İŞLEMLERİ

7.1. Alıcı; rezervasyona konu hizmetten yararlanabilmek için gerekli olan pasaport, kimlik, vize, transit vize, oturma veya giriş izni, sağlık belgeleri, aşı sertifikaları, seyahat sigortası ve ilgili ülke makamlarınca talep edilebilecek diğer resmî belgelerin temin edilmesi, geçerliliğinin korunması ve seyahat süresince yanında bulundurulmasından sorumludur.

7.2. Satıcı tarafından aksi yazılı olarak taahhüt edilmedikçe, vize başvurularının hazırlanması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ilgili ülkenin yetkili konsoloslukları veya resmî makamlarının takdirindedir. Satıcı, vize verilmesini, giriş izni sağlanmasını veya ilgili ülkeye kabul edilmeyi garanti etmez.

7.3. Alıcının eksik veya hatalı belge ibraz etmesi ya da ilgili ülkenin giriş koşullarının yerine getirilmemesi nedeniyle hizmetten yararlanılamamasından, kusuru tespit edilmedikçe Satıcı sorumlu değildir.

7.4. Yetkili merciler tarafından Alıcının ülkeye girişine, seyahatine veya taşınmasına izin verilmemesi hâlinde; bu kararlar münhasıran ilgili makamların yetkisinde olup, Satıcı bu kararlardan sorumlu değildir.

MADDE 8 - FİYAT DEĞİŞİKLİKLERİ

8.1. Fiyat değişikliği yalnızca yürürlükteki mevzuatın izin verdiği hâllerde uygulanabilir. Fiyat değişikliği yapılmasını gerektiren nedenler aşağıdakilerle sınırlıdır:

a) Akaryakıt veya diğer enerji maliyetlerinde meydana gelen değişiklikler,

b) Tur kapsamında sunulan ulaştırma hizmetlerine ilişkin vergi, resim, harç ve benzeri zorunlu mali yükümlülüklerde meydana gelen değişiklikler,

c) Paket turun fiyatının hesaplanmasında esas alınan döviz kurlarında meydana gelen değişiklikler.

8.2. Bankalar, kredi kartı kuruluşları, ödeme hizmeti sağlayıcıları veya döviz kuru dönüşüm sistemlerinden kaynaklanan komisyonlar, kur farkları, işlem ücretleri ve benzeri maliyetler, ilgili kuruluşların uygulamalarına tabi olup Satıcının kontrolü dışında gerçekleşen bu işlemlerden Satıcı sorumlu değildir.

MADDE 9 - İPTAL VE DEĞİŞİKLİK

9.1. Alıcı, rezervasyonunun iptali, değiştirilmesi veya rezervasyon kapsamındaki hak ve yükümlülüklerin başka bir kişiye devredilmesine ilişkin taleplerini, mümkün olan en kısa sürede Satıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla iletmekle yükümlüdür.

A. Rezervasyonun İptali

9.2. Alıcının rezervasyonu iptal etme talebi; rezervasyonun niteliği, hizmetin türü, hizmet sağlayıcılarının iptal koşulları, rezervasyona ilişkin özel şartlar, **İptal ve İade Politikası, Paket Tur Koşulları** ve yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilir.

9.3. İptal talebinin kabul edilmesi hâlinde uygulanacak ücret iadesi, kesintiler, hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan zorunlu maliyetler ve diğer mali sonuçlar, rezervasyona konu hizmete ilişkin özel şartlar ile İptal ve İade Politikası doğrultusunda belirlenir.

B. Rezervasyonun Değiştirilmesi

9.4. Alıcı; seyahat tarihi, katılımcı bilgileri, konaklama, ulaşım veya rezervasyona ilişkin diğer hususlarda değişiklik talebinde bulunabilir. Bu talepler; kontenjan durumu, hizmet sağlayıcılarının onayı, operasyonel imkânlar ve yürürlükteki mevzuat dikkate alınarak Satıcı tarafından değerlendirilir.

9.5. Değişiklik talebinin kabul edilmesi hâlinde ortaya çıkabilecek ilave ücretler, fiyat farkları veya üçüncü kişi hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan zorunlu maliyetler, işlem gerçekleştirilmeden önce Alıcıya bildirilir.

MADDE 10 - CAYMA HAKKI

10.1. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin cayma hakkı istisnalarını düzenleyen hükümleri uyarınca; belirli bir tarihte veya dönemde yerine getirilmesi gereken konaklama, eşya taşıma, araç kiralama, yiyecek ve içecek tedariki, boş zamanın değerlendirilmesine yönelik eğlence veya dinlenme amacıyla yapılacak hizmetler ile benzeri tarihli turizm hizmetlerine ilişkin sözleşmeler bakımından, tüketicinin cayma hakkı bulunmamaktadır.

10.2. Paket tur hizmetleri bakımından tüketicinin sözleşmeden dönme, iptal, değişiklik, devir, ücret iadesi ve diğer hakları; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, işbu Sözleşme, **Paket Tur Koşulları** ve **İptal ve İade Politikası** hükümleri çerçevesinde değerlendirilir.

10.3. Cayma hakkının istisna kapsamında bulunmadığı ve ilgili mevzuat uyarınca kullanılmasının mümkün olduğu hizmetlerde, tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu hâllerde Satıcı, ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak gerekli işlemleri yerine getirir.

MADDE 11 - MÜCBİR SEBEP

11.1. İşbu Sözleşme kapsamında mücbir sebep; tarafların makul kontrolü dışında meydana gelen, sözleşmenin kurulması sırasında öngörülemeyen, önlenemeyen ve sonuçları kaçınılmayan olayları ifade eder.

11.2. Aşağıda sayılan hâller, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla mücbir sebep olarak değerlendirilebilir:

- a) Doğal afetler,
- b) Salgın hastalıklar,
- c) Savaş, savaş tehdidi, seferberlik, terör eylemleri, benzeri olağanüstü olaylar,
- ç) Grev, lokavt, ulaşım sistemlerinde meydana gelen yaygın aksaklıklar veya altyapı arızaları,
- d) Hava yolu, deniz yolu, kara yolu veya demir yolu ulaşımının durdurulması, liman veya havaalanlarının kapatılması ya da ciddi operasyonel kısıtlamalar,
- e) Kamu kurumları, konsolosluklar, sınır güvenliği makamları veya diğer yetkili otoriteler tarafından alınan seyahat yasakları, giriş-çıkış kısıtlamaları, vize uygulamalarındaki değişiklikler veya benzeri resmî kararlar,
- f) Elektrik, internet, haberleşme altyapısı veya bilgi sistemlerinde meydana gelen ve hizmetin sunulmasını önemli ölçüde etkileyen yaygın kesintiler,
- g) Tarafların makul kontrolü dışında gerçekleşen ve sözleşmenin gereği gibi ifasını önemli ölçüde engelleyen benzeri olağanüstü olaylar.

11.3. Mücbir sebep nedeniyle hizmetin planlanan şekilde sunulmasının mümkün olmaması hâlinde Satıcı; hizmet tarihini değiştirme, eşdeğer nitelikte alternatif hizmet sunma, rezervasyonu erteleme veya yürürlükteki mevzuatın izin verdiği diğer çözümleri Alıcıya önerebilir.

11.4. Mücbir sebebin sona ermesiyle birlikte taraflar, sözleşmenin ifasına devam edilmesinin mümkün olup olmadığını karşılıklı olarak değerlendirir. Hizmetin ifasının objektif olarak mümkün hâle gelmesi durumunda taraflar, rezervasyonun devamı konusunda makul iş birliği içerisinde hareket eder.

11.5. Mücbir sebep hâlinin varlığı ve sonuçları, her somut olayın özellikleri ile yürürlükteki mevzuat hükümleri dikkate alınarak değerlendirilir.

MADDE 12 - KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

12.1. Satıcı, işbu Sözleşme kapsamında elde ettiği Alıcıya ait kişisel verileri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK"), ilgili ikincil mevzuat ve uygulanabilir diğer veri koruma düzenlemelerine uygun olarak işler.

12.2. Alıcıya ait kişisel veriler; rezervasyonun oluşturulması, sözleşmenin kurulması ve ifası, ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi, konaklama, ulaşım, transfer, rehberlik, araç kiralama, tekne veya yat kiralama, müşteri hizmetleri süreçlerinin yürütülmesi, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve ilgili diğer amaçlarla işlenebilir.

12.3. Satıcı tarafından gerçekleştirilen kişisel veri işleme faaliyetlerine ilişkin ayrıntılı bilgiler internet sitesi üzerinden Alıcının erişimine sunulmaktadır.

MADDE 13 - ELEKTRONİK KAYITLAR VE DELİLLER

13.1. Taraflar, işbu Sözleşmenin elektronik ortamda kurulabileceğini ve elektronik ortamda verilen onayların, yürürlükteki mevzuat çerçevesinde hukuken geçerli olduğunu kabul eder.

13.2. Rezervasyon işlemleri sırasında oluşturulan elektronik kayıtlar, rezervasyon onayları, Ön Bilgilendirme Formu, elektronik posta yazışmaları, kısa mesajlar (SMS), mobil uygulama bildirimleri, çevrim içi ödeme kayıtları, sistem logları, çağrı merkezi kayıtları, elektronik işlem kayıtları ve diğer dijital veriler, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde delil niteliğinde değerlendirilebilir.

13.3. Alıcı, rezervasyon işlemleri sırasında kullandığı elektronik posta adresi, cep telefonu numarası ve diğer iletişim bilgilerinin kendisine ait olduğunu; bu iletişim kanalları üzerinden gerçekleştirilen doğrulama işlemleri, onaylar ve bildirimlerin, aksi ispat edilinceye kadar kendisi tarafından yapılmış sayılacağını kabul eder.

MADDE 14 - UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

14.1. İşbu Sözleşmenin kurulması, yorumlanması, uygulanması ve sona ermesinden doğabilecek uyuşmazlıklarda Türkiye Cumhuriyeti hukuku uygulanır.

14.2. Taraflar, uyuşmazlıkların öncelikle iyi niyet ve karşılıklı iş birliği çerçevesinde müzakere yoluyla çözümlenmesi için makul çabayı göstereceklerini kabul ederler.

14.3. Alıcı, hizmete ilişkin talep, öneri, şikâyet ve itirazlarını öncelikle Satıcının internet sitesinde belirtilen iletişim kanalları, çağrı merkezi, elektronik posta adresi veya diğer iletişim yöntemleri aracılığıyla Satıcıya iletebilir. Satıcı, başvuruları makul süre içerisinde değerlendirerek sonuçlandırmaya gayret eder.

14.4. İşbu Sözleşmeden doğabilecek uyuşmazlıklarda, uyuşmazlık tutarına göre 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca görevli ve yetkili **Tüketici Hakem Heyetleri** ile **Tüketici Mahkemeleri** yetkilidir.

MADDE 16 - YÜRÜRLÜK VE SON HÜKÜMLER

16.1. İşbu Mesafeli Satış Sözleşmesi, Alıcının elektronik ortamda sözleşmeyi onaylaması ve rezervasyon işlemini tamamlaması ile yürürlüğe girer ve taraflar bakımından bağlayıcı hâle gelir.

16.2. Alıcı, işbu Sözleşme'yi, Ön Bilgilendirme Formu'nu ve rezervasyona ilişkin diğer hukuki metinleri elektronik ortamda inceleme imkânına sahip olduğunu; sözleşmeyi okuyarak anladığını ve özgür iradesiyle kabul ettiğini beyan eder.

16.3. İşbu Sözleşme Türkçe olarak hazırlanmıştır. Sözleşmenin farklı dillerde hazırlanması veya tercüme edilmesi hâlinde, emredici mevzuatta aksi öngörülmedikçe Türkçe metin esas alınır.

16.4. Alıcı, rezervasyon işlemini tamamlamak suretiyle işbu Sözleşmenin tamamını elektronik ortamda okuduğunu, anladığını ve tüm hükümlerini kabul ettiğini beyan eder.

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