

Paket Tur Sözleşmesi

Tarih: 18.08.2026 · Versiyon: 1.0.0

ALSERO TOURS

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Paket Tur Düzenleyicisi: Alsero Turizm Ticaret Ltd. Şti. – ALSERO TOURS TÜRŞAB Belge No: 3142

Turun Adı: Tur Kodu: Tur Tarihi: Sözleşme No: Sözleşme Tarihi:

MADDE 1 - TARAFLAR

1.1. Paket Tur Düzenleyicisi

Alsero Turizm Ticaret Ltd. Şti. Marka: ALSERO TOURS TÜRŞAB Belge No: 3142 Adres: Balgat 1410 Cadde No 2/1 Çankaya- Ankara Telefon: E-posta: info@alserotours.com KEP: MERSİS/Vergi No:0591401592

Bundan sonra “**Düzenleyici**” olarak anılacaktır.

1.2. Katılımcı

Ad Soyad: T.C. Kimlik No / Pasaport No: Adres: Telefon: E-posta:

Bundan sonra “**Katılımcı**” veya “**Tüketici**” olarak anılacaktır.

1.3.

Birden fazla kişi adına rezervasyon yapan Katılımcı, diğer katılımcılara ilişkin gerekli bilgileri sağlamak ve sözleşme ile sözleşme öncesi bilgilendirmelerin diğer katılımcılara ulaştırılmasını sağlamakla yükümlüdür. Diğer katılımcıların mevzuattan doğan bireysel hakları saklıdır.

MADDE 2 - SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

2.1. İşbu Sözleşmenin konusu, Katılımcının satın aldığı veya satın almayı taahhüt ettiği paket turun kapsamının, bedelinin, ödeme koşullarının, ifa şartlarının ve tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

2.2. Paket tur; ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şey dâhil bir fiyatla satıldığı veya satın alınmasının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği seyahat hizmetidir.

MADDE 3 - PAKET TURUN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Paket tura ilişkin temel bilgiler aşağıdaki gibidir:

Turun Adı:

Tur Kodu:

Destinasyon / Destinasyonlar:

Başlangıç Yeri:

Bitiş Yeri:

Başlangıç Tarihi:

Bitiş Tarihi:

Toplam Süre: gün / gece

Ulaşım Türü: [Uçak / Otobüs / Tren / Feribot / Gemi / Diğer]

Konaklama Tesis/Tesisleri:

Konaklama Kategorisi:

Yemek Planı:

Rehberlik Hizmeti:

Rehberlik Dili:

Asgari Katılımcı Sayısı:

Asgari Katılımcı Sayısına Ulaşılamaması Hâlinde İptal Bildirim Son Tarihi:

Özel Talepler:

MADDE 4 - PAKET TUR BEDELİ VE ÖDEME

4.1. Paket turun vergiler dâhil toplam bedeli **TL / EUR / USD**'dir.

4.2. Katılımcının ödeyeceği toplam bedel, paket turun satış sırasında kendisine bildirilen ve Ön Bilgilendirme Formu ile Tur Bilgi ve Fiyat Formunda gösterilen toplam bedeldir.

4.3. Ödeme planı aşağıdaki gibidir:

Rezervasyon / Ön Ödeme:

Kalan Bakiye:

Son Ödeme Tarihi:

Ödeme Yöntemi: [Kredi Kartı / Havale / EFT / Diğer]

4.4. Yurt dışı paket turlarda bedelin döviz cinsinden belirlenmesi hâlinde, ödemenin Türk Lirası olarak yapılması durumunda uygulanacak kur kaynağı ve tarih rezervasyon sırasında Katılımcıya bildirilir.

4.5. Paket tur bedeline dâhil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlölükler ile Katılımcının ayrıca karşılaması gereken giderler sözleşme öncesinde açıkça belirtilir.

MADDE 5 - PAKET TUR BEDELİNE DÂHİL VE HÂRİÇ HİZMETLER

5.1. Paket tur bedeline dâhil olan hizmetler Ek-3'te ayrıntılı olarak gösterilir.

5.2. Paket tur bedeline dâhil olmayan hizmetler Ek-3'te ayrıca gösterilir.

5.3. Aksi açıkça belirtilmedikçe pasaport, vize, yurt dışı çıkış harcı, kişisel harcamalar, minibar, oda servisi, fazla bagaj, bahşış, kişisel seyahat sigortaları ve programda dâhil olduğu belirtilmeyen hizmetler paket tur bedeline dâhil değildir.

5.4. Paket tur kapsamında sunulmayan ve Katılımcının ayrıca satın almak istediği opsiyonel hizmetler, ana paket tur bedelinden ayrı olarak ücretlendirilir.

5.5. Yat Kiralama Hizmetlerinde APA (Advance Provisioning Allowance)

Yat kiralama hizmetinin paket tur kapsamında sunulması hâlinde, paket tur bedeline ilave olarak **Advance Provisioning Allowance ("APA")** adı verilen ön harcama avansı uygulanabilir.

APA; yatın seyri ve paket tur hizmetinin sunulması sırasında ortaya çıkabilecek **yakıt giderleri, liman ve marina ücretleri, gümrük ve transit log işlemleri, kumanya, yiyecek ve içecek temini, mürettebatın seyahat sırasında gerçekleştirdiği operasyonel harcamalar** ile paket tur programında veya yat kiralama/charter sözleşmesinde belirtilen diğer giderlerin karşılanması amacıyla tahsil edilen avanstır.

APA'nın uygulanması hâlinde, **APA tutarı veya hesaplama yöntemi, ödeme zamanı, APA kapsamında karşılanacak giderlerin kapsamı ve kullanılmayan bakiyenin iade veya mahsup yöntemi**, paket tur sözleşmesinde, yat kiralama/charter sözleşmesinde veya paket tura ilişkin özel şartlarda açıkça belirtilir.

APA, niteliği gereği **paket tur bedelinden ayrı bir ön ödeme/avans** olup, APA kapsamında gerçekleştirilen fiili harcamalar üzerinden mahsuplaşılır. Kullanılmayan APA bakiyesinin bulunması hâlinde, ilgili sözleşmede aksi kararlaştırılmamışsa bakiye tutar Katılımcıya iade edilir.

APA'nın uygulanması hâlinde **APA tutarı veya hesaplama yöntemi, paket turun toplam bedelinden ayrı olarak, rezervasyon ve sözleşme kurulmadan önce Katılımcıya açık ve anlaşılır şekilde bildirilir.**

MADDE 6 - TUR PROGRAMI VE HİZMETLERİN İFASI

6.1. Paket turun ayrıntılı programı **Ayrıntılı Tur Programı**'nda gösterilir.

6.2. Programda yer alan ulaşım, konaklama, rehberlik, ziyaret, yemek ve diğer hizmetler, sözleşmede belirtilen kapsam ve niteliklere uygun olarak sunulur.

6.3. Müze, ören yeri, ibadethane, tarihi alan, restoran, otel, liman, havaalanı veya diğer tesislerin çalışma saatlerinde meydana gelen değişiklikler, güvenlik tedbirleri, resmi kararlar, hava ve yol şartları veya operasyonel zorunluluklar nedeniyle ziyaret sırası veya programın uygulanış şekli değiştirilebilir.

6.4. Programın esaslı unsurlarının korunması kaydıyla, ziyaretlerin sırası veya gün içindeki saatleri operasyonel nedenlerle değiştirilebilir.

6.5. Programda yer alan bir hizmetin zorunlu nedenlerle sunulamaması hâlinde, mümkün olması durumunda eşdeğer nitelikte alternatif bir hizmet sunulur.

MADDE 7 - ULAŞIM VE TAŞIMA HİZMETLERİ

7.1. Paket tur kapsamında kullanılan hava yolu, kara yolu, deniz yolu veya demir yolu taşıma hizmetleri ilgili taşıyıcının güvenlik, bagaj, check-in ve taşıma kurallarına tabidir.

7.2. Uçuş veya taşıma saatleri, güzergâhlar, araçlar, seferler ve diğer ulaşım unsurları taşıyıcı işletmeler tarafından operasyonel nedenlerle değiştirilebilir.

7.3. Taşıyıcı tarafından gerçekleştirilen değişikliklerin paket turun esaslı unsurlarını etkilemesi hâlinde Katılımcıya yürürlükteki mevzuat kapsamında gerekli bildirim yapılır.

7.4. Bagaj kaybı, hasarı veya gecikmesi hâlinde Katılımcının öncelikle ilgili taşıyıcıya gerekli bildirim yapması ve tutanak düzenlenmesini sağlaması gerekir.

7.5. Katılımcının pasaport, para, ilaç, elektronik cihaz ve diğer değerli eşyalarının muhafazasına ilişkin yükümlülüğü kendisine aittir.

MADDE 8 - KONAKLAMA

8.1. Paket tur kapsamında kullanılacak konaklama tesisleri, sınıfı ve konaklama tarihleri Ek-1 ve Ek-2'de belirtilir.

8.2. Konaklama tesislerinin sınıflandırılması ülkeden ülkeye değişiklik gösterebilir. Yurt dışındaki sınıflandırmaların Türkiye'deki yıldız sistemiyle birebir aynı olmayabileceği Katılımcının bilgisine sunulur.

8.3. Zorunlu hâllerde, aynı bölgede bulunan eşdeğer veya mümkün olduğu ölçüde aynı ya da daha üst kategoride bir konaklama tesisi kullanılabilir. Böyle bir değişikliğin Katılımcının haklarını etkilemesi hâlinde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

8.4. Erken giriş, geç çıkış, bağlantılı oda, belirli manzara, yatak tipi veya benzeri özel talepler ancak ilgili tesis tarafından yazılı olarak teyit edilmişse garanti edilmiş sayılır.

MADDE 9 - REHBERLİK VE GEZİ PROGRAMI

9.1. Tur rehberliği hizmetinin kapsamı ve rehberlik dili Ek-1 ve Ek-2'de belirtilir.

9.2. İlgili mevzuatın gerektirdiği hâllerde profesyonel turist rehberlerinden yararlanılır.

9.3. Müze, ören yeri, tarihi alan veya diğer ziyaret noktalarının çalışma saatleri, güvenlik uygulamaları, restorasyon, resmi kararlar veya diğer zorunlu nedenlerle değişebilir.

9.4. Programın genel kapsamı korunmak kaydıyla ziyaretlerin sırası operasyonel nedenlerle değiştirilebilir.

MADDE 10 - PASAPORT, VİZE VE ÜLKEYE GİRİŞ ŞARTLARI

10.1. Yurt dışı paket turlarda Katılımcı; geçerli pasaport, vize, transit vize, oturma veya giriş izni, sağlık belgesi, aşı belgesi, seyahat sigortası ve ilgili ülke makamlarının talep ettiği diğer belgeleri zamanında temin etmek ve seyahat süresince geçerli tutmakla yükümlüdür.

10.2. Pasaport süresi, vize şartları, ülkeye giriş koşulları ve benzeri resmi şartlar ilgili ülke makamlarının güncel düzenlemelerine tabidir.

10.3. Düzenleyici tarafından sunulan vize danışmanlığı veya belge hazırlama desteği, ilgili konsolosluk veya resmi makamların kararını garanti etmez.

10.4. Vize başvurusunun reddedilmesi, geç sonuçlanması, gerekli belgelerin süresinde temin edilememesi veya Katılımcının ülkeye girişinin ilgili makamlarca engellenmesi hâlinde, Düzenleyicinin kusurundan kaynaklanmayan durumlarda tarafların hak ve yükümlülükleri yürürlükteki mevzuat ve işbu Sözleşmenin fesih ve iptal hükümleri kapsamında değerlendirilir.

MADDE 11 - SEYAHAT ÖNCESİ BİLGİLENDİRME

11.1. Katılımcıya, paket turun niteliğine göre yolculuğun başlangıç ve bitiş bilgileri, ara konaklamalar, aktarmalar, yerel temsilci veya irtibat noktası bilgileri ve diğer gerekli operasyonel bilgiler mevzuatta öngörülen süre ve usuller kapsamında iletilir.

11.2. Yurt içi turlarda, turun başlamasından en az yirmi dört saat önce; yurt dışı turlarda ise en az kırk sekiz saat önce gerekli operasyonel bilgilendirmeler yapılır.

11.3. Söz konusu bilgilerin sözleşme veya ön bilgilendirme belgelerinde zaten yer alması ve değişmemiş olması hâlinde ayrıca tekrar bildirim yapılması gereken durumlar ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilir.

11.4. Bildirimler elektronik posta, SMS, müşteri paneli veya diğer kalıcı veri saklayıcısı niteliğindeki iletişim araçları üzerinden yapılabilir.

MADDE 12 - FİYAT DEĞİŞİKLİĞİ

12.1. Paket tur bedelinde değişiklik yapılabilmesi için fiyat değişikliği yapılabileceğinin işbu Sözleşmede açıkça öngörülmüş olması gerekir.

12.2. Paket tur fiyatı ancak;

a) Yurt dışı paket turlarda döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişiklikler,

b) Yakıt giderlerinde meydana gelen olağandışı değişiklikler,

c) Liman, havaalanı veya benzeri yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişiklikler

nedeniyle değiştirilebilir.

12.3. Fiyat değişikliği, hiçbir durumda sözleşme bedelinin yüzde beşini aşamaz.

12.4. Fiyat değişikliğinin gerekçesi ve nasıl hesaplandığı, paket turun başlangıç tarihinden en az yirmi gün önce Katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirilir.

12.5. Bu maddede belirtilen şartlar dışında yapılan fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği niteliğinde değerlendirilir.

MADDE 13 - PAKET TURUN ESASLI UNSURLARINDA DEĞİŞİKLİK

13.1. Paket turun başlamasından önce Katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik yapılması hâlinde, değişiklik ve bunun fiyat üzerindeki etkisi Katılımcıya gecikmeksizin bildirilir.

13.2. Katılımcı değişikliği kabul edebilir veya mevzuatta kendisine tanınan seçimlik haklardan yararlanabilir.

13.3. Katılımcı değişikliği kabul etmezse;

a) eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bedel ödemeksizin katılabilir,

b) daha düşük değerde bir paket turu tercih ederek aradaki fiyat farkının kendisine iade edilmesini isteyebilir veya

c) herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönebilir.

13.4. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde, mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde Katılımcının ödemiş olduğu bedeller kendisine iade edilir.

MADDE 14 - PAKET TURUN DÜZENLEYİCİ TARAFINDAN İPTALİ

14.1. Düzenleyici, Katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle paket turu tur başlamadan önce iptal edebilir.

14.2. Asgari katılımcı sayısına ulaşamaması nedeniyle yapılacak iptal, sözleşmede belirtilen son bildirim tarihine kadar ve mevzuatta öngörülen süre içerisinde Katılımcıya bildirilir.

14.3. Düzenleyici tarafından yapılan iptal hâlinde Katılımcının mevzuatta tanınan seçimlik hakları saklıdır.

14.4. Katılımcıya eşdeğer veya daha yüksek değerinde alternatif paket tur sunulması hâlinde, Katılımcının kabulü aranır.

14.5. Katılımcının alternatif turu kabul etmemesi ve sözleşmeden dönmesi hâlinde, mevzuatta öngörülen iade ve diğer yasal hakları uygulanır.

MADDE 15 - KATILIMCI TARAFINDAN SÖZLEŞMENİN FESHİ

15.1. Katılımcı, paket tur başlamadan önce fesih talebini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla Düzenleyiciye bildirmek suretiyle sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.

15.2. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere Katılımcının ödediği bedelden herhangi bir kesinti yapılmaz.

15.3. Paket turun başlamasına otuz günden daha az süre kala yapılan fesihlerde, işbu Sözleşmede ve/veya rezervasyona ilişkin özel koşullarda açıkça belirtilmiş olması kaydıyla belirli tutar veya oranda kesinti uygulanabilir.

15.4. Uygulanacak kesinti, somut turun özellikleri, üçüncü kişi hizmet sağlayıcılarının iptal koşulları ve fiilen doğmuş maliyetler dikkate alınarak belirlenir.

15.5. Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden az süre kala fesih yapılması hâlinde, zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ile üçüncü kişilere ödenmiş ve belgelendirilebilen, iadesi mümkün olmayan bedeller dışında kesinti yapılmaksızın iade gerçekleştirilir.

15.6. Bu madde kapsamında yapılması gereken bedel iadeleri, yürürlükteki mevzuatta öngörülen süre içerisinde gerçekleştirilir.

MADDE 16 - PAKET TURUN DEVRİ

16.1. Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması hâlinde, paket turun başlamasından en az yedi gün önce Düzenleyiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

16.2. Devralan kişinin pasaport, vize, yaş, sağlık, sigorta ve diğer katılım şartlarını taşıması gerekir.

16.3. Devir nedeniyle ortaya çıkan ek masraflar makul olmak ve Düzenleyicinin katlandığı gerçek maliyeti aşmamak kaydıyla Katılımcıya bildirilebilir.

16.4. Devreden ve devralan kişi, bakiye tutar ile devirden doğan ve mevzuata uygun şekilde belirlenen ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur.

MADDE 17 - PAKET TURUN EKSİK VEYA AYIPLI İFASI

17.1. Katılımcı, paket turun ifası sırasında ortaya çıkan eksiklikleri gecikmeksizin rehber, yerel temsilciye, bağımsız hizmet sağlayıcısına veya Düzenleyiciye bildirmekle yükümlüdür.

17.2. Eksikliğin mümkün olan en kısa sürede giderilmesi için Düzenleyici gerekli makul tedbirleri alır.

17.3. Paket turun önemli bir unsurunun hiç veya gereği gibi yerine getirilememesi hâlinde, Katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğer nitelikte alternatif hizmet sunulur.

17.4. Sunulan alternatif ile sözleşmede kararlaştırılan hizmet arasında değer farkı bulunması hâlinde, ilgili mevzuat çerçevesinde Katılımcının fark bedeline ilişkin hakları saklıdır.

17.5. Katılımcının sunulan alternatif düzenlemeyi haklı nedenle kabul etmemesi hâlinde, yürürlükteki mevzuat kapsamında sözleşmeden dönme, bedel iadesi, ücretsiz dönüş ve gerekli hâllerde konaklama giderlerinin karşılanmasına ilişkin hakları saklıdır.

MADDE 18 - DÜZENLEYİCİNİN SORUMLULUĞU

18.1. Düzenleyici, paket turun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan, yürürlükteki mevzuatın öngördüğü ölçüde sorumludur.

18.2. Paket tur kapsamındaki konaklama, ulaşım, rehberlik, transfer ve diğer hizmetlerin bağımsız hizmet sağlayıcıları tarafından sunulması, Düzenleyicinin paket tur mevzuatından kaynaklanan sorumluluklarını ortadan kaldırmaz.

18.3. Uluslararası taşıma hizmetleri bakımından uygulanması gereken uluslararası sözleşmelerdeki sorumluluk ve tazminat sınırlamaları ile emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

18.4. Katılımcının paket turun ifasına ilişkin kişisel kusuru nedeniyle meydana gelen zararlar bakımından ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

MADDE 19 - MÜCBİR SEBEP VE ÖNGÖRÜLEMİYEN OLAYLAR

19.1. Tarafların makul kontrolü dışında meydana gelen, sözleşmenin kurulması sırasında öngörülemeyen, önlenemeyen ve sonuçları kaçınılamayan olaylar mücbir sebep olarak değerlendirilir.

19.2. Deprem, sel, yangın, fırtına, salgın hastalık, savaş, savaş tehdidi, terör, sabotaj, isyan, grev, ulaşım sistemlerinin kapanması, havaalanı veya limanların kapatılması, sınırların kapanması, resmi seyahat yasakları, kamu makamlarının kararları ve benzeri olağanüstü olaylar somut olayın koşullarına göre mücbir sebep kapsamında değerlendirilebilir.

19.3. Mücbir sebep nedeniyle paket turun ifasının etkilenmesi hâlinde tarafların hak ve yükümlülükleri yürürlükteki mevzuat çerçevesinde belirlenir.

19.4. Mücbir sebep veya gerekli tüm özen gösterilmesine rağmen öngörülemeyen ve engellenemeyen olaylar nedeniyle Düzenleyici, mevzuatın öngördüğü sorumluluktan kurtulma şartlarının oluşması hâlinde ilgili zararlardan sorumlu tutulamaz.

19.5. Ancak bu durum, Katılımcının emredici mevzuattan doğan fesih, iade, yardım ve diğer haklarını ortadan kaldırmaz.

19.6. Katılımcının zor durumda kalması hâlinde Düzenleyici ve varsa yerel temsilcileri, yürürlükteki mevzuat kapsamında hızlı ve makul yardımda bulunur.

MADDE 20 - PAKET TUR SİGORTASI

20.1. Düzenleyici, mevzuat uyarınca düzenlenmesi zorunlu olan sigorta yükümlülüklerini yerine getirir.

20.2. Zorunlu paket tur sigortasına ilişkin belge Katılımcıya mevzuatta öngörülen şekilde teslim edilir.

20.3. Zorunlu sigorta kapsamının kişisel sağlık, kaza, bagaj, seyahat iptali veya ülkeye geri dönüş gibi tüm riskleri kapsamayabileceği Katılımcının bilgisine sunulur.

MADDE 21 - KATILIMCININ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Katılımcı;

a) Seyahat belgelerini geçerli ve kullanılabilir durumda bulundurmayı,

b) Vize ve ülkeye giriş şartlarını yerine getirmeyi,

c) Buluşma ve hareket saatlerine uymayı,

ç) Rehber, taşıyıcı, konaklama tesisi ve yetkili personelin güvenlik ve organizasyona ilişkin makul talimatlarına uymayı,

d) Sağlık durumu, hareket kısıtlılığı, alerji, özel beslenme ihtiyacı veya hizmetin güvenli şekilde sunulmasını etkileyebilecek diğer özel durumlarını, gerekli olduğu ölçüde ve mümkün olan en erken aşamada bildirmeyi,

e) Konaklama tesisleri, taşıma araçları ve ziyaret alanlarının kurallarına uymayı,

f) Diğer katılımcıların huzurunu veya güvenliğini ciddi şekilde tehlikeye atabilecek davranışlardan kaçınmayı,

g) Hizmette meydana gelen eksiklikleri çözüm sağlanabilmesi için mümkün olan en kısa sürede ilgili görevliye veya Düzenleyiciye bildirmeyi

kabul ve taahhüt eder.

MADDE 22 - ÖZEL TALEPLER VE ERİŞİLEBİLİRLİK

22.1. Katılımcının rezervasyon öncesinde bildirdiği ve Düzenleyici tarafından yazılı olarak kabul edilen özel talepler, sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır.

22.2. Tekerlekli sandalye kullanımı, hareket kısıtlılığı, özel beslenme, alerji, erişilebilir oda, bağlantılı oda, çocuk hizmetleri ve benzeri özel talepler ancak ilgili hizmet sağlayıcıları tarafından teyit edilmişse

garanti edilir.

22.3. Katılımcının sağlık veya hareket kabiliyeti bakımından özel ihtiyaçlarının bulunması hâlinde, hizmetin güvenli ve uygun şekilde sunulabilmesi amacıyla gerekli bilgiler rezervasyon öncesinde Düzenleyiciye bildirilmelidir.

22.4. Düzenleyici tıbbi teşhis veya sağlık uygunluğu değerlendirmesi yapmaz.

MADDE 23 - ŞİKÂyet, BİLDİRİM VE YARDIM

23.1. Katılımcı, paket turun ifası sırasında ortaya çıkan herhangi bir eksiklik veya aykırılığı mümkün olan en kısa sürede rehber, yerel temsilciye veya Düzenleyiciye bildirir.

23.2. Katılımcının eksikliği zamanında bildirmemesi, eksikliğin giderilmesi için makul imkânın ortadan kalkmasına neden olmuşsa, durum somut olayın koşullarına göre değerlendirilir.

23.3. Acil durumlar için iletişim bilgileri:

Acil İrtibat Telefonu:

E-posta:

Yerel Temsilci:

23.4. Katılımcının Tüketici Hakem Heyetlerine, Tüketici Mahkemelerine ve diğer yetkili mercilere başvurma hakkı saklıdır.

MADDE 24 - ELEKTRONİK İLETİŞİM VE KALICI VERİ SAKLAYICISI

24.1. İşbu Sözleşme ve ekleri elektronik ortamda kurulabilir ve Katılımcıya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla iletilebilir.

24.2. E-posta, SMS, müşteri paneli, PDF ve mevzuat kapsamında kalıcı veri saklayıcısı niteliğini taşıyan diğer araçlar üzerinden yapılan bildirimler, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde geçerlidir.

24.3. Katılımcının elektronik ortamda verdiği onaylar, rezervasyon kayıtları ve işlem kayıtları ilgili mevzuat kapsamında delil olarak kullanılabilir.

24.4. Bu madde, Katılımcının kanundan doğan ispat ve delil sunma haklarını ortadan kaldıracak şekilde yorumlanamaz.

MADDE 25 - KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

25.1. 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.

25.2. Katılımcıya 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.

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

MADDE 26 - TİCARİ ELEKTRONİK İLETİ VE TANITIM AMAÇLI GÖRSEL KULLANIMI

26.1. Paket turun ifası için gerekli operasyonel bildirimler, rezervasyon ve hizmet yönetimi kapsamında Katılımcıya iletilebilir.

26.2. Kampanya, reklam, indirim, yeni tur veya benzeri pazarlama amaçlı ticari elektronik iletiler için gerekli izinler ilgili mevzuata uygun şekilde ayrıca alınır.

26.3. Katılımcının tanınabilir olduğu fotoğraf veya video görüntülerinin reklam, sosyal medya, internet sitesi veya diğer tanıtım faaliyetlerinde kullanılması bakımından gerekli izinler, hizmetin satın alınmasının ön şartı olmayacak şekilde ayrıca düzenlenir.

MADDE 27 - UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

27.1. İşbu Sözleşmenin uygulanmasında Türkiye Cumhuriyeti hukuku uygulanır.

27.2. Taraflar, uyuşmazlıkların öncelikle iyi niyet ve karşılıklı iletişim yoluyla çözülmesi için makul çabayı gösterir.

27.3. Katılımcının Tüketici Hakem Heyetine başvuru hakkı, uyuşmazlığın değerine ve yürürlükteki mevzuata göre saklıdır.

27.4. Tüketici Hakem Heyetinin görev alanı dışında kalan uyuşmazlıklarda görevli ve yetkili Tüketici Mahkemeleri ile diğer yetkili mercilere başvurulabilir.

27.5. Tarafların yürürlükteki mevzuat kapsamında arabuluculuk veya diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurma hakları saklıdır.

27.6. İşbu madde, Katılımcının tüketici mevzuatından doğan görevli ve yetkili mercilere başvurma hakkını sınırlandıracak şekilde yorumlanamaz.

MADDE 28 - YÜRÜRLÜK VE SON HÜKÜMLER

28.1. İşbu Sözleşme, Katılımcının elektronik veya fiziki ortamda onaylaması ve paket tur rezervasyonunun kesinleşmesiyle birlikte yürürlüğe girer.

28.2. İşbu Sözleşme ve ekleri bir bütündür.

28.3. İşbu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz olması, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.

28.4. Sözleşmenin herhangi bir hükmü ile emredici mevzuat arasında farklılık bulunması hâlinde emredici mevzuat hükmü uygulanır.

28.5. Katılımcıya sunulan broşür, Ön Bilgilendirme Formu, ayrıntılı tur programı ve diğer satış öncesi belgelerde yer alan bilgiler, mevzuat kapsamında bağlayıcı olduğu ölçüde İşbu Sözleşmenin tamamlayıcı parçasıdır.

28.6. İşbu Sözleşmede yapılacak değişiklikler, daha önce kurulmuş sözleşmeler bakımından Katılımcının aleyhine geriye etkili olacak şekilde uygulanamaz.

28.7. İşbu Sözleşme ve ekleri, Katılımcıya kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla verilir.

28.8. İşbu Sözleşme [] tarihinde [elektronik ortamda / fiziki olarak] kurulmuş olup toplam [] sayfa ve [] ekten oluşmaktadır.

SÖZLEŞMENİN EKLERİ (ÖNERİLİR)

EK-1: Tur Bilgi, Fiyat ve Ödeme Formu

EK-2: Ayrıntılı Tur Programı

EK-3: Fiyata Dâhil / Hariç Hizmetler Listesi

EK-4: Katılımcı ve Acil Durum Bilgileri Formu

EK-5: Zorunlu Paket Tur Sigorta Belgesi

EK-6: Vize, Pasaport ve Ülkeye Giriş Bilgilendirmesi – uygulanıyorsa

EK-7: Özel Talepler ve Hizmet Koşulları – uygulanıyorsa

TARAFLARIN ONAYI

PAKET TUR DÜZENLEYİCİSİ

Alsero Turizm Ticaret Ltd. Şti. ALSERO TOURS TÜRİSAB Belge No: 3142

Yetkili Ad Soyad:

Tarih:

Kaşe / İmza:

KATILIMCI / TÜKETİCİ

- Ad Soyad:
- T.C. Kimlik No / Pasaport No:

- Tarih: İmza:
- Sözleşme No: Tur Kodu:

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