

## HİZMET SÖZLEŞMESİ

**Adalı Otelcilik Turizm Organizasyon Anonim Şirketi'nin** [www.asteriahotels.com](http://www.asteriahotels.com) (Bundan böyle "**Şirket**" olarak anılacaktır.) web sitesi veya çağrı merkezi üzerinden konaklama hizmeti satın alanlar ve/veya rezervasyon satın alanlar (Bundan böyle "**Müşteri**" olarak anılacaktır.) aşağıda yer alan kurallara uymayı kabul etmektedir.

1. Müşteri'nin satın aldığı hizmet ve hizmetin kapsamı işbu sitede, voucherda veya broşüründe belirtilir. Müşteri satın aldığı konaklama hizmetinin içeriği ile ilgili bilgilere sahip olduğunu kabul etmektedir. Müşteri, kendisi ile beraber seyahate katılacak olan diğer kişiler adına da iş bu konaklama satış kurallarını kabul ettiğini ve bu anılan kişilerin Ad- Soyad ve TC kimlik numarası gibi konaklama hizmetinin sunulmasını sağlayacak olan bilgilerini doğru vermekle yükümlü olduğunu, kendisine yapılan ön bilgilendirme ve konaklama hizmetinin kapsamı hakkında diğer katılımcılara da bilgi vermekle yükümlü ve sorumlu olduğunu, kendisine verilen bilgilerin ve voucherin katılımcılara da verilmiş sayıldığını kabul etmektedir.
2. Müşteri, rezervasyon aşamasında bizim ile paylaştığı iletişim bilgilerinin ( adres, telefon, e- mail vb.) satın almış olduğu hizmete dair her türlü bilgilendirme için kullanılacağını ve işbu iletişim bilgilerindeki değişikliklerini Şirkete bildirmemesinden sorumlu olduğunu kabul etmektedir.
3. Müşteri, işbu sözleşme ile bildirdiği seyahat tarihinin başlangıç gününde Seyahate iştirak etmezse Şirket'in tüm rezervasyon ve hizmetleri 24 saat sonra iptal etme hakkına sahip olduğunu kabul etmektedir. Bu gibi iptallerde Müşteri'ye herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.
4. Müşteri, satın aldığı tur hizmetinin kapsamı dışında kalan ekstra yiyecek-içecek, kişisel harcamalar ve tanımlı hizmet dışı tüm mal ve hizmetlerin bedelinin kendisi tarafından ödeneceğini kabul etmektedir.
5. Müşteri seyahat edeceği otelin tabi olduğu yasa ve teamüllere uymakla yükümlü olduğunu; tesis, acente ve ulaşım aracı yetkililerince satın alınan hizmetle ilgili olarak bildirilen kurallara uyacağını, üçüncü kişilerin can ve mal güvenliğini/bütünlüğünü tehlikeye atmayacağını ve üçüncü kişilerin can ve mal güvenliğini/bütünlüğünü tehlikeye atması halinde doğabilecek maddi/manevi tüm zararlardan şahsen ve birinci derecede sorumlu olacağını , aksi halde Şirketin söz konusu hizmeti ifa etmeyeceğini ve bu nedenle Müşteri'nin iade hakkının bulunmadığını kabul etmektedir.
6. Müşteri, bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluğun kendisine ait olduğunu; yanında bulunan eşyaları takip ve kontrol etmekle yükümlü olduğunu, kaybolan, hırsızlık konusu olan, zayı olan eşyalardan Şirket'in veya çalışanlarının hukuki ve/veya cezai hiçbir sorumluluğunun bulunmadığını, belirtilen nedenlerle Şirket'e ve/veya Şirket çalışanlarına karşı talepte bulunmayacağını kabul etmektedir.
7. Müşteri, hizmetin başlamasından 7 gün öncesine kadar yazılı ya da rezervasyon sırasında bildirdiği mail aracılığı ile/ kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bildirmek suretiyle hizmet sağlama koşullarını yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir. Devralan bakiye ve devir sebebi ile doğan tüm masraflardan devreden ile beraber sorumlu olduğunu bilmektedir.
8. Müşteri, kendi kusuru, üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışı, mücbir sebep(hava olayları, doğal afetler (deprem, sel vb.), yangın, hükümet kararları, savaş ve çatışmalar, iç huzursuzluk, boykotlar, grevler, salgın hastalıklar, karantina, terör, bombalama veya diğer ülkelerde çıkıp Türk turizmini direkt ve endirekt olarak etkileyen savaş, terör ve ekonomik yahut diplomatik kriz hallerinde yahut bir önceki yıla ait havalimanı verilerine göre, aynı tarih/dönem aralığında, seyahat yerine ulaşım imkânı sağlayan havalimanlarında iş bu sözleşmenin kapsadığı ülkelerden gelen turist sayısında %5 ve üstü oranında azalma olması ve benzeri hallerde.), Otelin/ bağımsız hizmet sağlayıcısının gereken tüm özeni gösterdiği halde öngörülemeyen ve engellenemeyen bir olayın meydana gelmesi hallerinde Şirket'in konaklama hizmetini iptal

edebileceğini kabul etmektedir. Bu sayılan durumlarda Müşteri'nin tazminat hakkı doğmayacağı mevzuat gereğidir.

9. Müşteri'nin konaklama hizmeti ile alakalı olarak şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak ve/veya rezervasyon sırasında bildirdiği mail adresi aracılığıyla Şirket'e bildirmesi iyi niyetli tüketicinin özen borcudur. Müşteri'nin şikayetçi olduğu halde hizmeti sonuna kadar kullanması şikayetçi olduğu hususlar ile ilgili ikame hizmet ve bedel iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırır.
10. Müşteri'nin satın aldığı seyahat hizmetini kullanmaktan vazgeçtiğini hizmetin başlamasından 14 gün öncesine kadar yazılı ya da rezervasyon sırasında bildirdiği mail aracılığı ile bildirmesi halinde, ödenmesi zorunlu olan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere ödediği bedelin tamamı kendisine iade edilir.
11. Müşteri'nin kendisi veya birinci derece akrabalarının rezervasyon anında var olmayan 10 günlük mutad iştigaline engel olan rahatsızlıkları/ ölümlerini gösterir raporun yazılı bir şekilde ibrazı, 10. maddenin istisnası olup, böyle bir durumda, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenen belgelenebilir ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere ödemiş olduğu bedel, kesinti yapılmaksızın Müşteri'ye 14 gün içerisinde iade edilecektir.
12. Şirket gerekli gördüğü durumlarda Müşteri'ye bildirmek kaydıyla ilan ettiği veya kayıt altına aldığı konaklamaları, hizmetin başlamasından evvel kısmen veya tamamen iptal edebilir. Bu durumda Müşteri'nin o güne kadar yaptığı ödemeleri en kısa süre içerisinde Müşteri'ye iade eder.
13. Müşteri bu sözleşme ile bahsi geçen hizmetin nitelikleri, satış fiyatı ve ödeme şekli, fiyatların geçerlilik tarihi ile ifaya ilişkin tüm ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğunu ve elektronik ortamda gerekli teyidi verdiğini beyan eder. İş bu sözleşme Müşterinin onaylaması ile yürürlüğe girecek olup taraflarca yürürlük tarihinin onaylama tarihi olacağı kabul edilmektedir. Müşteri bu sözleşmeyi okumadan ve onaylamadan web sistemi içerisinde kademe atlayamayacak olup bu sözleşmeyi okumak mecburiyetindedir. Bu sözleşme hizmetin Müşteri tarafından alınması ve tüketilmesi ya da herhangi bir şekilde iptale konu olması halinde son bulur.
14. Şirket ve Müşteri, karşılıklı ve yazılı olarak anlaşarak, farklı şartlarda bir sözleşme yapabilir. Yapılan bu sözleşmede belirtilen koşullar için yeni sözleşme geçerli olur. Ek sözleşmede belirtilmeyen maddeler için bu sözleşme (Hizmet Sözleşmesi) geçerli olur.

UYARI: Vergi Usul Kanunu ilgili maddeleri gereğince; hizmet alımı karşılığında düzenlenecek faturanızın, hizmetin sona ermesini takip eden 7. günden itibaren Şirket'den teslim alabilirsiniz. Rezervasyonunuza ait fatura 1.kişiye düzenlenecektir. Değişiklik talepleriniz için rezervasyon tarihinizden itibaren 24 saat içinde Şirket'e başvurmanız gerekmektedir.