

ÜÇÜNCÜ KISIM

BELİRLİ BİR SÜRENİN ÜZERİNDEKİ,

REZERVASYONLAR İÇİN YAPILACAK SÖZLEŞMELER

Tahsis (Kontenjan) Sözleşmesi

Madde 41- Kontenjan sözleşmesi, özel organizasyonlar için birbiri ardından düzenli olarak gelecek gruplar veya münferit müşterilerle ilgili olarak gelecek gruplar veya münferit müşterilerle ilgili olarak ya da odaların belirli bir dönem tahsisini gerektiren hallerde düzenlenir.

Tahsis Esasları:

Madde 42- Tahsisle ilgili rezervasyon yapılırken otel sözleşmelerine 8 inci maddede belirtilen hususların açık ve detaylı biçimde yazılması esastır.

Tahsiste İptal:

Madde 43- Bu tür tahsislerin iptali durumunda haber vermek için genellikle aşağıdaki süreler tanınır.

Münferit müşteriler için 30 gün,

Gruplarda tam iptal için 60 gün,

Grubun %50'sini aşan iptallerde 45 gün,

Grubun %50'sinden 11 kişiye kadar iptal için 30 gün,

Gruptaki 10 müşteriden az iptaller için 7 gün.

DÖRDÜNCÜ KISIM

OTEL MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Rezervasyon:

Madde 44- Bir müşteri tarafından veya onun adına bildirilen bir istek üzerine otelci istenilen konaklama için gerekli rezervasyonu yapmayı kabul edince sözleşme oluşmuş sayılır.

Bu durumda otelci ve müşteri mevcut yasa, tüzük ve yönetmeliklere ve otel kurallarına uymayı taahhüt etmiş olurlar. Şu kadarki otelci, müşterinin gerekli otel kurallarını bilmesi için tedbir alır.

Kabulün Yazılı Olması:

Madde 45- Yazılı rezervasyon taleplerinde otelcinin yazılı kabulü esastır. Kabulle ilgili teyit, rezervasyon talebinin otele ulaşmasından itibaren en geç üç gün içinde ve istenilen bilgiler ve fiyatları da içerecek şekilde müşteriye bildirilir.

Güvence Parası:

Madde 46- Rezervasyon yapılırken işletmeci belirli bir güvence parası isteyebilir. Müşteri anlaşılan tarihte odaları teslim almaz veya kararından cayarsa otelci, uğranılan zararın azami miktarını aşmayacak bir tazminatı müşteriden talep edebilir.

Müşterinin Hakları:

Madde 47- Sözleşme üzerine müşteri otelde kendisine ayrılan yere yerleşme ve kabul edilen süre içinde kendisine ait bölümdeki olanakları kullanma, bunlardan tam olarak yararlanma ve ayrıca otelin diğer normal hizmetlerinden yararlanabilme hakkı kazanır.

Müşterinin Sorumlulukları:

Madde 48- Rezervasyonun yalnız bir müşteri adına yapılmış olmasına rağmen, çeşitli kişileri kapsamı durumunda ödeme rezervasyon fişinde adı belirtilen kişi tarafından yapılır.

Fiyat Uygulaması:

Madde 49- Müşterinin konaklamayı, yemekleri, otel tarafından sağlanan diğer olanak veya hizmetleri fiyatlarını sormadan kabul etmesi halinde yürürlükteki Bakanlıkça tasdikli fiyatlar uygulanır.

Müşteriye sağlanan (bilet, sekreter, mihmandar temini, araç kiralamak gibi) özem hizmetlerin ücretleri hesaba ayrıca ilave edilir.

Ek Ücret:

Madde 50- Müşterilerin odalarında yemek pişirmelerine izin verilmez.

Otel tarafından sağlanan içki ve yiyeceklerin müşteri tarafından otele

getirilerek tüketilmesine izin için otelci ek bir ücret talep edebilir. Apart oteller ve pansiyonlarda bu madde hükmü uygulanmaz.

Müşterinin Genel Sorumluluğu:

Madde 51- Müşteri kendisi beraberindekiler veya konukları ya da sorumluluğu altındaki kişiler tarafından otele verilecek hasar ve zararlardan tam sorumludur.

Müşterinin Beraberindeki Hayvanlar:

Madde 52- Otelcinin açık izni olmadıkça müşteri otele hayvan getiremez. İzin halinde, hayvanlar ortak mekanlara özellikle yemek salonlarına sokulmaz. Hayvanların yol açacağı tüm zararlardan müşteri sorumludur. Otele getirilen hayvanlar için ücret alınır.

İyi Niyet Kurallarına Aykırı Davranış

Madde 53- Otel yönetimi iyi niyet kurallarına uymayan müşteri ile yapılan sözleşmeyi derhal sona erdirebilir. Müşterinin ciddi bir suç işlemesi veya bulaşıcı bir hastalığının görülesi hallerinde otelci sözleşmeye son verir.

Otele Geliş Ve Otelden Ayrılış:

Madde 54- Otelin koşulları genellikle bir gün ya da bir gece için belirtilir. Müşteri otele geliş gününün fiyatını tam olarak öder. Ayrılış günü için ödeme yapmaz. Aksine bir şart konmamışsa, ayrılan yerler ayrılış günü saat 12,00'ye kadar müşterinin kullanımına açık tutulur.

Otelci müşterinin uyması gereken kuralları yatak odaları ve genel kullanım alanlarına asacağı duyurularla belirtir.

Otele Gelişte Özel Haller:

Madde 55- Otele geliş gününün sabahında odalar girmek isteyen müşteriler için odalar boş tutulmuşsa o gecenin ücreti de istenebilir.

Oda Ve Yemek Ücretleri (Pansiyon)

Madde 56- Tam pansiyon ücretleri oda kahvaltı ve iki yemek fiyatlarını kapsayan özel bir tarifedir. Yarım pansiyon ücretleri, oda kahvaltı ve bir yemek fiyatlarını kapsayan bir tarifedir. Müşterinin otele varıştan sonra alacağı ilk yemek pansiyon anlaşmasını başlatır.

Müşteriler tam veya yarım pansiyon ücretlerine tabi oldukları zaman otelde yenilmeyen yemekler için fiyattan indirim yapmayabilir.

Yemekler:

Madde 57- Aksi belirtilmemiş ise yemekler sözünden kahvaltı, öğle

yemeği ve akşam yemeği anlaşılır. Tüm yemekler belirtilen saatlerde ve belirtilen yerlerde yenir. Belirtilen yer ve zaman dışındaki yemek talepleri için ilave ücret istenebilir.

Müşterinin eşyasına karşı sorumluluk:

Madde 58- Otelci müşterinin eşyasının yok olmasından bozulmasından alınmasından sorumludur. şu kadarki otelci veya hizmetlilerine yüklenebilecek bir kusur ispat olunmadıkça bu sorumluluk Borçlar Kanunu hükümleri ile sınırlıdır

Değerli Eşya:

Madde 59- Otelci müşterinin değerli eşyasını saklamak üzere almış veya almaktan kaınmışsa sorumluluğu sınırsızdır.

Para, mücevher, kıymetli evrak vb. değerli şeyler saklamak üzere

otelciye bırakılmamışsa, otelci ancak kendisinin veya hizmetlilerinin kusurluluğu durumunda sorumlu olur.

Sorumluluğun Sona Ermesi:

Madde 60- Müşteri zararını öğrenir öğrenmez otelciye bildirmezse talep hakkı kaybolur.

Otelcinin sorumluluğu üzerine almadığını, sorumluluğu kabul etmeyeceğini veya 58 ve 59 uncu maddeler aksine bir koşula bağlandığını bildirmesi sorumluluğunu kaldırmaz.

Madde 61- Otelci müşterinin otelin garaj veya parkına koyduğu otomobil vb. vasıtasının hasar görmesinden kendi veya personelinin kusur veya ihmali koşulu ile sorumludur.

Hesabın Ödenmesi:

Madde 62- Faturaların müşteriye sunulması üzerine ödenmesi gerekir.

Ödeme ulusal para ya da o günkü kur üzerinden hesaplanacak dövizle yapılır. Banka çekleri ya da seyahat acentelerinden alınmış kuponlar ancak tam bir güvenceye sahip iseler kabul edilirler.

Otelin çek ya da kuponları kabul etme zorunluluğu yoktur. Otelci faturasını ödemeyen müşterinin eşyasını alıkoymak hakkına sahiptir.

Müşteri borcunu en geç 30 gün içinde tam olarak ödemediği takdirde otelci alıkoymadığı eşyayı satabilir.

Alıkoyma Hakkı (Hapis Hakkı):

Madde 63- Otelci faturasını ödemeyen müşterinin eşyasını alıkoymak hakkına sahiptir. Müşteri borcunu en geç 30 gün içinde tam olarak

ödemediği takdirde otelci alıkoyduğu eşyayı satabilir.

Otelde Bulunan Kayıp Eşya:

Madde 64- Otelde bulunan kayıp eşya otel yönetimine teslim edilmelidir.

Ölüm Durumu:

Madde 65- Müşterinin otelde ölmesi durumunda varisler veya müşteri adına hareket etmeye yetkili kılınmış kişiler müşterinin ölümü nedeniyle uğranılan zararı ve eğer gerekiyorsa odanın yeniden döşenmesi veya dezenfekte edilmesi ve yatak takımının yenilenmesi gibi giderleri karşılamak zorundadır.

KAYNAKÇA:

Prof.Dr. Faruk ANDAÇ, Turizm Hukuku, Detay Yayıncılık