

5.Turizm İşletmelerini Bakanlıkla, Birbirleri İle Ve Müşteri

İlişkiler Hakkındaki Yönetmelik

SEYAHAT ACENTELERİ İLE OTEL İŞLETMELERİ

ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Otel Sözleşmeleri:

Madde 5- Acente ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır. Böyle bir özel sözleşme olmaması halinde veya özel sözleşmede yer verilmeyen tüm konularda bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Otel Sözleşme Türleri:

Madde 6- Acente ile otel işletmeleri arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilir.

- A. Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- B. Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- C. Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri.

Otel Sözleşmeleri İle İlgili Kurallar

Otel Sözleşmesinin Meydana Gelmesi:

Madde 7- Bir otel sözleşmesinin oluşması acenteden otelciye yapılacak rezervasyon talebi ile başlar.

Rezervasyon talebinin yazılı olması gerekir. Sözlü talepler, en geç bir hafta içinde otelciye ulaşacak şekilde yazılı olarak (mektup, telgraf, teleks v.b) teyit edilir.

Otel sözleşmelerinin kapsamı

Madde 8- Otel sözleşmelerinde aşağıdaki hususlar belirtilebilir.

-Taraflar

-Rezervasyon süresi (başlama, sona erme, kesintiler)

-Rezervasyonların süre içindeki dağılımı,(odalara ilişkin ayrıntılar)

-Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı, ölü) sezon fiyatları)

-Özel durumlar (indirimli fiyatlar, ücretsiz hizmetler)

-Mali koşullar, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verilebilecek güvence türü)

-Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçlan ve mali sorumlulukları,

-Sözleşmenin uygulama aşamalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar,

-Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih,

-Kesin rezervasyonların dağılımı,

-Yerleşme listelerini göndermek için son tarih,

-Ayrılan yerlerin tutulmaması halinde seyahat acentesine ödenecek tazminat,

-Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması halinde ödeyeceği tazminat,

-Ödeme yöntemleri,

-Konukları eşdeğerdeki bir otele aktarma olasılığı,

Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,

-Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar.

Otelcinin Kabulü:

Madde 9- Otel sözleşmesi otelcinin kabulü ile tamamlanır. Kabul, otelci tarafından 3 gün içinde yazılı olarak (mektup, telgraf veya teleks) belirtilmelidir. Kabulde acentenin talep ettiği hizmetlerin bedeli de yazılır. Otelcinin isteyeceği ön ödemenin miktarı ısmarlanan hizmetlerin (oda, kahvaltı, yemekler vb.) sezonda 3 gecelik, sezon dışında 1 gecelik fiyatına eşittir.

Ön Ödeme:

Madde 10- Otelcinin rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme (Teminat akçesi, kapora veya teminat mektubu) talep etmesi halinde, otel sözleşmesi ancak bu ödemenin yapılmasıyla veya bu ödemeyi kanıtlayan belenin ibrazından sonra yürürlüğe girer. Otelci ön ödeme olarak gönderilen parayı aldığıını en geç 24 saat içinde bildirir.

Otelciye Yapılacak Ödeme:

Madde 11- Sözleşmede belirtilen hizmetler için otelci tarafından seyahat acentesine bildirilen fiyatlar hiçbir şekilde otele doğrudan başvuran müşteriler için tarifede belirtilen fiyatlardan yüksek olamaz. Faturanın seyahat acentesince ya da doğrudan doğruya yolcu tarafından ödenmesi bu kuralı değiştiremez.

Fiyat Değişiklikleri:

Madde 12- Otelcinin otel sözleşmesi ile mutabık kılınmış fiyatlara uyması gereklidir. Fiyatların değişmesi halinde yeni fiyatların uygulamaya konması için 30 günlük bir uyarılama süresi bırakılacaktır. Ancak, bu fiyat değişiklikleri, teyit edilmiş rezervasyonlar için uygulanmaz.

Acentelerin, otel işletmeleriyle yapacakları otel sözleşmelerinde döviz cinsinden fiyat belirlenebilir. Anlaşma süresi içinde bu fiyatın Türk

Lirası karşılığı tasdikli tarifeyi aşması, tarife üstü fiyat uygulaması kabul edilmez.

Acentenin Yükümlülüđü:

Madde 13- Seyahat acentesi yalnız otele gönderdiği rezervasyon belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini ödemekle yükümlüdür.

Faturanın Ödenmesi:

Madde 14- Ödemenin bizzat müşteri tarafından yapılacağı konusunda anlaşmaya varılan durumlar dışında, fatura, otel sözleşmesini yapan acente tarafından ödenir.

Faturalar sözleşme ile belirlenen zaman sınırları içinde, ya da böyle bir hüküm yoksa faturanın alınmasından itibaren 30 gün içinde ödenir. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık % 10 faiz ve ana borcun % 5'i

oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.Uzun süreli konaklamalarda otelci acenteden sürenin sonunu beklemeden verilmiş olan hizmetlerin tutarını kısım kısım talep edebilir. Acentenin rezervasyon yaptığı, fakat ödemenin doğrudan müşteri tarafından yapıldığı durumlarda otelci kredi kartı kabul edip etmemekte serbesttir.

Acenteye Komisyon Ödenmesi:

Madde 15- Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan sözleşmeler dışında, diğer otel sözleşmeleri ile ilgili olarak otelci acenteye verdiği hizmetler (oda-yemek) bedellerinin belli bir oranında komisyon öder. Otelci komisyonu yalnız sözleşmeye taraf olan seyahat acentesine öder.

Komisyon Oranı:

Madde 16- Seyahat acentesine ödenecek komisyonun oranı ika tarafın kabulü ile belirlenir. Aksin anlaşma olmayan durumlarda, komisyon, vergi ve servis ücreti hariç faturanın %10'udur.

Süre Uzatımı:

Madde 17- Müşterinin otelcinin muvafakatiyle otelde kalış süresinin uzatılması veya otelde kaldığı sırada ileri bir tarih için yeni bir rezervasyon yaptırması hallerinde de otelcinin acenteye komisyon ödemesi esastır.

Müşterinin aynı seyahat sırasında otel içinde yer değiştirmesi veya aradaki süre 30 günden az olmak koşuluyla otelde aralıklı olarak kalması durumları süre uzatılması kabul edilecektir.

Müşterinin uzatmaları dahil 60 günden fazla otelde kalması halinde 60

günü aşan süren için acenteye komisyon ödenmez.

Faturanın Müşteri Tarafından Ödenmesi:

Madde 18- Faturanın doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumunda, otelci fatura toplamı üzerinden seyahat acentesinin komisyonunu belirler ve müşterinin ayrılışından itibaren 30 gün içinde acenteye öder. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5'ı oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

KAYNAKÇA:

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