

## OTELCİ VE ACENTANIN KARŞILIKLI YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Hizmette Eşitlik:

**Madde 19-** Otelcinin bir seyahat acentesinin müşterisi olarak seyahat eden kişilere (ister bireysel ister grup halinde olsunlar) otel sözleşmesi uyarınca vereceği hizmetler, aynı koşullar altında kendi müşterilerine sağladığı hizmetlerle aynı kalitede olacaktır.

**Madde 20-** Otelci ayrıtılan yerleri, geliş günü saat 14,00'den ayrılış günü saat 12,00' ye kadar müşterinin kullanımına açık tutacaktır.

Otelcinin Genel Yükümlülüğü:

**Madde 21-** Usulüne uygun olarak yapılmış ve teyit edilmiş **bir** rezervasyonla ilgili olarak otelci sözleşme ile yükümlendiği hususları yerine getirmek zorundadır. Bunları yerine getirmeyen otelci acentenin bu nedenle uğradığı gerçek zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

Ancak otelci rezervasyon kabulü sırasında bilinmeyen bir durumun ortaya

ıkması ve en az  hafta önceden acenteye bildirilmesi koşuluyla müşterileri yakın çevredeki eşit veya daha iyi nitelikli başka bir otele yerleştirebilir. Bu durumda fiyat farkları otel tarafından ödenir.

Otelci hiçbir şekilde acente müşterisini kendi müşterisi haline getirecek yöntemlere başvurmaz.

Mücbir Sebepler:

**Madde 22-** Taraflardan birinin öngörüleşi ve engellenmesi irade dışında olan zorlayıcı sebeplerle otel sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmesi imkansız hale gelirse bundan dolayı herhangi bir tazminat ödemez.

Bilgi Verme:

**Madde 23-** Otelci acenteye otelin yen, sınıfı, servislerinin niteliği konusunda doğrudan ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır. Acente otelcinin verdiği bilgileri doğru ve eksiksiz olarak müşterilerine yansıtır.

Karşılıklı Yükümlülük:

**Madde 24-** Otel ve acente müşterileri nezdinde birbirlerinin ticari itibarını zedeleyecek ve servislerin niteliği hakkında şüphe uyandıracak herhangi bir ifadeden kaçınmak zorundadırlar. Acente ve otel arasında herhangi bir otel anlaşması mevcut değilken taraflardan biri böyle bir anlaşma varmışçasına ilan ve reklam yapamaz, duyuruda bulunamaz. Gerek seyahat acentesi gerekse otelci sözleşmede belirtilen fiyatı müşterilere ve 3. Kişilere bildiremez.

## İPTALLER

İptalin Şekli:

**Madde 25-** Otel sözleşmesinin tümüyle veya kısmen iptali yazılı olarak yapılmalı ve tarih konmalıdır.

Acente tarafından veya telefonla yapılan tüm iptaller yazılı olarak teyit edilmelidir.

İptalde Tazminat:

**Madde 26-** Sözleşmelerin kısmen veya tamamen iptallerinin şekil, süre ve

şartları ile sonuçları ve ödenmesi gerekecek tazminat hakkında aksine anlaşma olmayan haller için Yönetmeliğin Üçüncü bölümü hükümleri uygulanır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### OTEL SÖZLEŞMELERİ İLE İLGİLİ ÖZEL KURALLAR

#### BİRİNCİ KISIM

#### MÜNFERİT MÜŞTERİLER İLE İLGİLİ SÖZLEŞMELER

Tanım:

Madde 27- Münferit (bireysel) müşteri sözleşmeleri, aynı otel hizmetlerinden yararlanan 1 ile 10 yolcu için yapılan sözleşmelerdir. Esas alınacak müşteri sayısı rezervasyon fişinde yazılan rakamdır.

İptal Süreleri:

**Madde 28-** Taraflar arasında aksine bir anlaşma yoksa rezervasyonlar aşağıda belirtilen süreler içinde iptal edilebilir.

a. Konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az

olmamak koşuluyla otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptal süresi içinde

b. Tatil otellerinde yüksek sezonda girişten 30 gün öncesine kadar sezon dışında girişten 14 gün öncesine kadar.

Yukarıda belirtilen sürelerde yapılan iptallerde otelin tazminat talep hakkı doğar.

Tazminat Miktarı:

**Madde 29-** Rezervasyonun 28. maddede belirlenen sürelerle aykırı olarak iptali halinde veya iptal bildirilmeden müşterinin otele gelmemesi halinde her müşteri için istenecek tazminat genelde en az bir gecelik kalış için istenen hizmetlerin (oda-yemekler) yüksek sezonda ise 3 gecelik kalış için istenen hizmetlerin parasal karşılığıdır.

Geç gelme, rezervasyon süresinin bitiminden önce otelden ayrılma veya ısmarlanan hizmetleri kısmen veya tamamen kullanmaması halinde bu durumun otelcinin hatasından kaynaklanmaması koşuluyla otelcinin uğradığı gerçek zarar

seyahat acentesi tarafından tazmin edilir.

Acentenin yapmış olduğu ön ödemenin fatura toplamını karşılamadığı durumlarda otelci aradaki farkı doğrudan müşteriden talep eder.

Bu hallerde otelcinin kendi müşterilerine uyguladığı kurallar acente müşterisine de uygulanabilir.

Tazminatın geç ödenmesi halinde bu süreden sonra borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5'ı oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

Acentenin Uygulayabileceği Fiyat:

Madde 30- Acente müşterisine hiçbir şekilde otelin kendisine üzerinden komisyon ödediği fiyatlardan daha yüksek bir fiyat fatura edemez, ancak rezervasyon masrafları müşteriye ayrıca fatura edilebilir.

## İKİNCİ KISIM

### GRUP MÜŞTERİLERLE İLGİLİ OTEL SÖZLEŞMELERİ

Rezervasyonun Bağlayıcılığı

**MADDE 31:** Grup müşterilerle ilgili hizmetlerin tek bir rezervasyon belgesi ile talep edilmesi ve otelci tarafından bir arada teyit edilmesi gerekmektedir. Grup müşterilerinin sayısında daha sonra bir azalma olsa bile esas alınacak müşteri sayısı rezervasyonda gösterilmiş olmalıdır

### **Yerleşme Düzeni:**

Madde 32- Acente grubun geliş tarihinden en az 14 gün önce müşterilerin odalara dağılımını (yerleşme düzeni) gösteren listeyi otele gönderir. Bu yükümlülüğü yerine getirmeyen acente bunun doğuracağı sonuçlardan sorumludur. Ancak otele oda listelerinin eline geçmediği konusunda acenteyi haberdar eder.

### **Ödeme Zamanı:**

**Madde 33-** Acente ile otel arasındaki sözleşmede ödeme koşulları hakkında bir hüküm bulunmaması halinde grupla ilgili ödemenin % 50'si grubun girişinden 30 gün önce, kalan ise grubun ayrılışından önce ödenir.

### **Ücretsiz Konaklama:**

**Madde 34-** Seyahat acentesinin kadrosunda görevli ve en az 15 kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acente temsilcilerine (ulak, rehber, şoför, grubun başkanı vb. ) grubun kaldığı koşullarla bir kişilik ücretsiz konaklama verilebilir. Otelci ilave her 20 kişi için bir temsilcinin daha ücretsiz hizmetlerden yararlanmasını sağlayabilir.

İptallerde Süre:

**Madde 35-** En az ihbar süresi iptalin grubun % 50'sini aşması halinde, giriş tarihinden 21 gün, grubun %50'sinden az olması halinde ise 14 gün öncedir. Bu sürelerden sonra yapılan iptallerde otelin tazminat talep hakkı doğar.

Tazminat Miktarı:

**Madde 36-** Rezervasyonu iptal edilen her bir müşteri ile ilgili tazminat otel sözleşmesinde ayrı bir miktar tespit edilmemiş ise, sözleşmede yer alan koşullar ve özel fiyat üzerinden ısmarlanmış olan hizmetlerin üçte ikisidir.

Yararlanılmayan Hizmetler:

**Madde 37-** Bildirimsiz geç varış, alınmayan yemekler, yararlanılmayan hizmetler değerlerinin üçte ikisi oranında bir tazminata hak kazandırır.

**Grubun Otele Gelmemesi:**

**Madde 38-** Rezervasyonu iptal edilmeyen müşteri grubunun otele gelmemesi durumunda münferit müşteri sözleşmeleri için bu yönetmelikte belirlenen hükümler uygulanır.

**Otelcinin Yükümlülüęünü Yerine Getirmemesi:**

**Madde 39-** Yükümlülüklerini yerine getirmeyen ya da eř değerde hizmet sağlayamayan otelci acenteye tazminat ödemek zorundadır. Tazminat miktarı acentenin gerçek zararından fazla, , sözleşmede yer alan koşullar ve özel fiyat üzerinden ısmarlanmış olan hizmetlerin üçte ikisinden az olamaz.

**Tazminatın denmesi:**

**Madde 40-** Tazminat demeleri karşı tarafın talep tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılır. Bu süreden sonra yapılacak ödemelere aylık %10 faiz ve ana

borcun %5'ı oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

**KAYNAKÇA:**

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