

LIAISON TURİZM VE TİCARET A.Ş. GENEL ÇALIŞMA ŞARTNAMESİ

Aşağıdaki koşullar Liaison Turizm ve Ticaret A.Ş. Seyahat Acentesi (ŞİRKET) ile müşteri arasındaki ilişkileri düzenler. Cicerone, Liaison Turizm ve Ticaret A.Ş. Seyahat Acentesi'nin bir alt markasıdır.

Bu internet sitesi aracılığıyla veya telefonla yapılan bütün satın alımlar veya rezervasyonlar burada belirtilen koşullara tâbîdir. Rezervasyonu yapan şahıs ilgili rezervasyonda adı geçen müşteri(ler) adına bu koşulları kabul etmiş sayılır. Şirket tarafından veya şirket yetkilendirmesiyle yazılı olarak yapılmadığı sürece burada yazan kullanım koşullarında hiçbir değişiklik söz konusu olamaz.

1. ÖDEMELER

Şirket aşağıdaki ödeme yöntemlerini kabul eder:

Mastercard, Visa, banka havalesi, nakit.

Tüm turlar ve etkinlikler için peşinat (kaparo) gereklidir.

Kredi kartıyla yaptığınız ödemeler, Liaison Turizm ve Ticaret A.Ş. tarafından tahsil edilir.

Ödeme yapılarak rezervasyon garanti edildikten sonra, bütün müşteriler aşağıdaki koşullara %100 uymakla yükümlüdür. Rezervasyon yapılırken bu koşullarla ilgili herhangi bir kuşku veya uzlaşmazlık doğması halinde rezervasyon teyit edilmeden önce müşterilerin şirket ile temas kurması gerekir.

2. GRUP TURLARI / ÖZEL TURLAR / ETKİNLİK / TRANSFER HİZMETLERİNDE GECİKMELER

Bir hizmet için rezervasyon yapıldığında, buluşma yeri ve zamanı ile ilgili detaylar e-posta ile teyit edilir.

Müşteriler tur/etkinlik başlamadan 15 dakika önce buluşma noktasında hazır olmalıdır. Eğer geç kalırsanız veya buluşma noktasını bulmada yardıma ihtiyacınız olursa size gönderilen teyit e-postasında belirtilen acil durum numarasını arayabilirsiniz. Yardımcı olmak için her türlü çaba gösterilecektir, ama buluşma noktasına zamanında ulaşmak müşterilerin sorumluluğundadır. Şirket bu konuda sorumlu tutulamaz. "İptal Prosedürü" maddesinde yer alan buluşma noktasına gelmeme veya geç kalma maddesini lütfen okuyunuz.

3. İPTALLER VE PARA İADESİ

Tur veya etkinlik iptallerinin yazılı olarak yapılması gerekir. Para iadesinin yapılıp yapılmayacağı veya ne kadar iade yapılacağı, ilgili iptal yazısının alındığı tarihten itibaren hesaplanır. Müşterilere sunulamayan hizmetlerin bütün ödemeleri burada belirtilen koşullara ve "İptal Prosedürü"ne uygun olarak iade edilir.

Bir rezervasyonun iptali veya değişikliği, ancak şirket tarafından e-posta yoluyla teyit edilmesiyle kesinleşir, ancak bu durumda iptal/değişiklik bedelleri uygulanır.

4. GEÇERLİ KİMLİK

Tur veya etkinlik günü bütün grup üyelerinin geçerli bir kimlik bulundurmalarını sağlayınız. Bu durum özellikle yaş veya öğrenci statüsüne bağlı olarak indirim hak kazanan müşteriler açısından çok önemlidir. Öğrenciler her tur veya etkinliğe katılırken geçerli bir fotoğraflı kimlik taşımalıdır. Müşteriler kimlik taşımama nedeniyle oluşacak ilave giderlerden sorumludur.

5. KULLANILMAYAN HİZMETLER İÇİN PARA İADESİ

Şirket tarafından satılan bütün tur veya etkinlikler, komple paket halindedir. Bu nedenle bir hizmetin söz konusu müşteri tarafından kullanılmayan bölümleri için (kısmî) geri ödeme yapılamaz. Bir konuğun ziyaret

edilecek yerlerle ilgili önceden satın almış olduğu biletleri olması, şirkete bu tür bedelleri geri ödeme yükümlülüğü getirmez.

6. SEYAHAT SİGORTASI

Şirket, 24 saati geçen konaklamalı etkinlik veya turlarda Türk müşterilerin seyahat sigortalarını yaptırmaktadır. Bazı etkinliklerde 24 saati geçmese de yaptırabilmektedir. Seyahat sigortası, (uygunsuz hava koşulları, grevler, kalkışma, doğal âfet veya sismik faaliyetler gibi) öngörülemez veya kontrol edilemez koşullar nedeniyle iptaller veya gecikmeler ile müşterilerin sağlık giderleri, bagaj ve şahsi eşya kaybı veya diğer seyahat talihsizliklerini kısmen kapsayacak şekilde yapılmaktadır.

Müşterilerin dahil olan hizmetleri kontrol etmeleri, dahilse sigortanın neleri kapsadığını öğrenmeleri, seyahat sigortasının hizmetlere dahil edilmediği durumlarda, kendi sigortalarını yaptırmaları veya sigortanın kapsamadığı hizmetleri ayrıca yaptırmaları önemle tavsiye edilmektedir.

Müşteriler, bu tür öngörülemez koşullar nedeniyle şirket ve iş ortaklarının yükümlü tutulamayacağını kabul eder ve zarar görmemelerini sağlar. Sigorta açısından her türlü geri ödeme talepleri şirket veya iş ortakları aracılığıyla değil, doğrudan sigorta şirketine yönlendirilmelidir.

7. SORUMLULUK

A grubu seyahat acentesi işletme belgesine sahip olan şirket çalışanları ve temsilcileri, ulaştırma, konaklama, alışveriş, gezi, rehberlik, refakat, eskort faaliyetleri, workshoplar, etkinlikler veya benzer diğer hizmetleri sağlayan kuruluşların temsilcisi olarak görev yapmaktadır. Bu tür hizmetler ilgili hizmet sağlayıcıların koşullarına tabidir. Şirket ve çalışanları bu tür gezi, tur, etkinlik ve ulaştırma biçimlerine yönelik hizmet sağlayan kuruluşların sahibi değildir. Sonuç olarak bu tür hizmet sağlayıcıların personel, ekipman veya operasyonları üzerinde herhangi bir denetimi yoktur ve

(1) hastalık, hava durumu, grevler, düşmanca faaliyetler, savaşlar, terör eylemleri, afetler, yerel yasalar ve benzeri diğer nedenler,

(2) tur veya etkinlikle ilgili hizmet sağlayıcı şirketler veya bu hizmetleri yerine getiren çalışanlarının veya temsilcilerinin hatalı, ihmalkâr, kastî veya yetkisiz işlemleri, kusur veya savsaklamaları,

(3) bu sağlayıcıların sahip olduğu veya işlettiği araç, ekipman veya enstrüman kusur veya arızası,

(4) şirketin doğrudan denetim, gözetim veya mülkiyeti altında olmayan tarafların hatalı, ihmalkâr veya kastî işlemleri veya savsaklamalarından kaynaklanan yaralanma, vefat, can veya mal kaybı, kaza, gecikme, rahatsızlık veya düzensizlik için şirket, herhangi bir sorumluluk üstlenmeyecek ve sorumlu tutulamayacaktır.

Hizmetler ve konaklama bunların sağlandığı ülkelerin yasa ve yönetmeliklerine tâbîdir.

Şirket, gezi veya etkinlik programında yapılan değişiklikler veya üçüncü taraf konumundaki sağlayıcıların ihmal veya kastî işlemlerinden sorumlu değildir.

Bazı turlar, mağaza ve dükkanlara ziyaretleri içerir. Söz konusu dükkân veya mağaza gezi programına dahil olsun veya olmasın şirket, gezi sırasında yapılan alışverişlerden sorumlu değildir. Üçüncü taraf konumundaki sağlayıcıların seyahat hizmetlerinden yararlanmakla müşteriler veya beraberindeki şahıslar kaza, yaralanma, can veya mal kaybı açısından bu tür sağlayıcılarla doğrudan muhatap olmayı ve şirket veya temsilcilerinin sorumlu olmayacağını kabul eder. Yaşanabilecek herhangi bir olumsuzluğun şirkete bildirilmesi halinde şirket, bu tür hizmet sağlayıcılarla ileriye dönük ilişkisini kesmeyi değerlendirecektir.

8. MÜCBİR SEBEP

Tur hizmeti veya programda yer alan bir ören yeri veya bir başka ziyaret yerinin grev veya diğer öngörülemez olaylar dahil olmak üzere mücbir sebep nedeniyle kapalı olması halinde, Şirket, müşterileri en kısa sürede bilgilendirmek için her türlü çabayı göstermenin yanı sıra şirketin tercih ve olanakları dahilinde farklı bir alternatif sunacak, başka bir hizmet programlayacak veya geri ödeme yapacaktır.

9. SAĞLIK SORUNLARI

Gezi sırasında profesyonel bakım veya özel ekipman gerektiren fiziksel, zihinsel veya duygusal sorunlarınızı rezervasyon yaptırırken yazılı olarak bildirmeniz gerekir. Aksi halde şirket geziye katılmanıza izin vermeyebilir. Böyle bir durumda ücret geri ödenmez ve şirket açısından hiçbir yükümlülük oluşmaz.

Şirket, hamile kadınlar açısından sorumluluk üstlenemez. Bazı tur, gezi ve etkinliklerin tekerlekli sandalye ile yapılması mümkün değildir. Tur ve etkinliklerde tekerlekli sandalye kullananlara herhangi bir yardım garanti edilemez. Şirket, kendi inisiyatifine bağlı olarak diğer müşterilerin sağlık, güvenlik veya rahatını etkileyebilecek durumda olan bir müşteriye reddetme hakkını saklı tutar.

Şirket gezi sırasında ihtiyaç duyabileceğiniz tıbbi bakımın kalite veya giderlerinden sorumlu değildir.

10. MÜŞTERİ DAVRANIŞLARI

Şirket kendi inisiyatifine bağlı olarak diğer müşterileri rahatsız edebilecek veya güvenliklerini tehlikeye düşürebilecek şahısların turdan ayrılmasını isteyebilir ve bunun sonucunda hiçbir yükümlülük üstlenmez.

11. UZLAŞMAZLIKLAR

Burada yazan koşullar bir sözleşme niteliğindedir ve Türk yasalarına tabidir. Dostane bir şekilde çözümlenemeyen her türlü uzlaşmazlık konusunda İstanbul mahkemeleri münhasıran yetkili olacaktır. Müşteriler bu anlaşmanın koşulları ve uygulama dahil olmak üzere taraflar arasında her türlü uzlaşmazlığın karşı tarafça tebliğ edilen yazılı talep üzerine önce arabuluculuğa ve bu şekilde çözümlenememesi halinde İstanbul mahkemelerine havale edilmesini kabul eder. Müşteriler şirketin uzlaşmazlıktan kaynaklanan her türlü dava için yetkili mahkemeyi belirleme hakkına sahip olduğunu kabul eder.

12. KISMÎ GEÇERSİZLİK

Bu anlaşmanın herhangi bir hükmünün yetkili mahkeme tarafından geçersiz, hükümsüz veya uygulanamaz sayılması halinde geri kalan hükümler geçerli ve yürürlükte kalacaktır.

13. ANLAŞMANIN BÜTÜNÜ

Burada belirtilen koşullar bağımsız bir belgedir ve taraflar arasında daha önce sözlü veya yazılı olarak yapılan her türlü mutabakatın yerini alır. İptal ve rezervasyon değişiklikleri için lütfen "İptal Prosedürü"nün ilgili maddelerine bakınız.

Acil olmayan konularda her türlü sorularınız için info@liaisontour.com veya info@cicerone.travel adresinden bize ulaşabilirsiniz. Ekibimiz sorularınızı 24 saat içinde detaylı bir şekilde yanıtlamaya çalışacaktır.

Ayrıca web sitelerimizde verilen telefon numaralarını kullanarak bizi arayabilirsiniz.

14. İPTAL PROSEDÜRÜ

Etkinlik veya tur için yeterli katılım olmadığı zamanlarda veya içerikle ilgili zorunlu sebeplerden kaynaklanan değişiklikler yüzünden, şirketin turu veya etkinliği iptal etme yetkisi vardır, bu durumlarda

tahsil edilmiş ödemeler iade edilir, Şirket sadece tahsil ettiği ödemelerden sorumludur, şirket müşterilerin yaptığı diğer harcamalardan sorumlu tutulamaz.

Kısmen veya tümünü ödeyerek kayıt yaptığınız tura veya etkinliğe en geç 15 gün kala iptal etmeniz halinde, eğer çekle veya banka havalesiyle ödeme yapılmışsa ödediğiniz bedelin tamamı iade edilir. Ancak kredi kartı ile ödeme yapılmışsa ödediğiniz bedelin %95'i iade edilir. Bu yüzde beşlik kesinti ceza amaçlı olmayıp, sadece rezervasyon maliyetimizi yansıtmaktadır.

Tur veya etkinlikten 3 ile 15 gün öncesindeki iptaller için %65 geri ödeme yapılır. Öte yandan, tur veya etkinliğin programlanan başlangıcına 72 saat veya daha az bir süre kala yapılan iptallerde geri ödeme söz konusu değildir.

Uçak bileti içeren tur iptalleri: Müşteriler, tur veya etkinlik başlangıç zamanına 15 günden daha uzun bir süre önce turu iptal etse bile, uçak bileti düzenlenmiş ise, bilet ücreti hariç olmak üzere turun geri kalan ücreti iade edilir.

Uçak bileti içeren tur iptalleri: Tur veya etkinlik başlangıç zamanından 3 ile 15 gün önceki iptaller için, uçak bileti düzenlenmiş ise, bilet ücreti turun toplam bedelinin %65'inden düşüldükten sonra geri kalan ücret iade edilir.

Uçak bileti müşteriye ait olan tur iptalleri: Uçak bileti müşteri tarafından alınacak ise, şirketten turun gerçekleşeceği konusunda teyit almadan uçak biletinizi almayınız. Bilet şirket onayı olmadan alınmış ve tur iptal edilmiş ise bilet bedeli iade edilmez.

Geç geliş ve hiç gelmeme: Tur veya etkinlik başladıktan sonra geç geliş veya hiç gelmeme nedeniyle para iadesi veya yeniden rezervasyon yapılamaz. Buluşma noktasına zamanında ulaşmak müşterilerin yükümlülüğüdür.

Rezervasyon iptallerinin büyük ölçüde zorunluluktan kaynaklandığının bilincindeyiz. Geri ödemeler yazılı iptal bildirim ve seyahat belgeleri alındıktan 10 gün sonra işleme alınır.

Liaison Turizm ve Ticaret A.Ş.
(Cicerone.Travel)

Müşteri

Kaşe/İsim/İmza

Kaşe/İsim/İmza