

## **Kullanım Şartları**

### **Web Sitesi Kullanım Şartları**

Web Sitesi kullanım şartları, "Web Sitesi / Site" kullanırken uyulması gereken kuralları ve şartları açıklamaktadır. Kullanım Şartları dikkatli bir şekilde okunmalıdır. Eğer burada belirtilen **Kullanım Şartları'nı kabul etmiyorsanız**, Web Sitesi'ni ve hizmetlerini kullanmayınız.

Web Sitesi'ni kullanarak, işbu Kullanım Şartları'nın içeriğini peşinen kabul ettiğinizi ve Kullanım Şartları'na bağlı kalacağınızı kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

Akdeniz Pe-Tur Turizm A.Ş. ("**BiletBank.com**"), işbu Site ve Site uzantısında mevcut her tür hizmet, ürün, siteyi kullanma koşulları ile sitede sunulan bilgileri önceden bir ihtarla gerek olmaksızın değiştirme, Siteyi yeniden organize etme, yayını durdurma hakkını saklı tutar. Değişiklikler, Sitede yayım anında yürürlüğe girer.

Kullanıcı' nın Site'yi kullanımı ya da Site'ye girişi ile bu değişiklikler de kabul edilmiş sayılır. Bu koşullar link verilen diğer web sayfaları için de geçerlidir. Site'ye üye olan tüm üye ve kullanıcıları, yasal olarak bu kurallar ve şartlar bağladığından, Kullanım Şartları'nı gözden geçirmek amacıyla bu sayfayı belirli aralıklarla ziyaret etmek ile yükümlüdür.

Site, turizm hizmetlerine ilişkin otel, uçak rezervasyonları, tarifeli ve charter uçak bileti ve otel satışlarının gerçekleştirilmesi, araba kiralama, transfer ve tatil paketlerine bu alanda çeşitli promosyonları ve benzeri hizmetlerin Kullanıcılara ulaştırılmasında Şirket tarafından aracılık etmek üzere işletilmektedir.

### **Tanımlar**

- Şirket** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM SEYAHAT ACENTASI VE TİC. A.Ş'yi ifade eder.
- Web Sitesi /Site** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş'ye ait Web Sitesi olan [www.biletbank.com](http://www.biletbank.com) ' u ifade eder.
- Üye** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş' ye ait Web Sitesi olan [www.biletbank.com](http://www.biletbank.com)'un aracılık ettiği hizmetleri kullanmak üzere, AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş ile Elektronik Acente Sözleşmesi vasıtasıyla, [www.biletbank.com](http://www.biletbank.com) ' a üye olan, Türsab' a kayıtlı Turizm Seyahat Acentelerini ve diğer Kurum ve Kuruluşları ifade eder.
- Kullanıcı** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş ile Elektronik Acente Sözleşmesi yaparak [www.biletbank.com](http://www.biletbank.com) ' a üye olan, Türsab' a kayıtlı Turizm Seyahat Acentesi ve diğer Kurum / Kuruluşlardaki ait üye kullanıcılarını ifade eder.
- Müşteri** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş' nin Web Sitesi ve Çağrı Merkezi üzerinden aracılık yaparak sunduğu hizmetlerinin, üye kullanıcıları tarafından, satışını ve/veya rezervasyonunu yaptığı, hizmeti satın alan ve/veya hizmeti kullanan kişi ve kurumları ifade eder.

**Çağrı Merkezi** : AKDENİZ PE-TUR TURİZM A.Ş' nin Üye Kullanıcı' larına Web Sitesi üzerinden aracılık ettiği hizmetlerine, hizmetin ilgili hizmet sağlayıcılarından alınmasını müteakip 7/24 destek hizmeti veren birimini ifade eder.

## 1. KAYIT VE ŞİFRE

**Kayıt esnasında Üyenin bilgileri** (*Kullanıcı adı, Soyadı, e-posta adresi, telefon numarası v.b*) doğru olarak vermesi zorunlu olup, aksi durumda doğabilecek tüm zararlardan Şirket sorumlu olmayacaktır.

**Üye ve Kullanıcı şifrelerinin güvenliğini** sağlamakla yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder. Şirket, Üye ve Kullanıcı şifrelerinin, üyelik hesaplarının, kullanıcı adlarının üçüncü şahıslar tarafından ele geçirilmesinden sorumlu tutulamaz.

**Üye ve Kullanıcı, şifrelerinin güvenlik açısından riskli durumlar arz etmesi halinde** (*Kullanıcının işten ayrılması, şube ve/veya üye merkezinin yer değiştirmesi, vb. durumlar da* ) şifresini değiştireceğini, herhangi bir yetkisiz kullanım hakkında bilgi sahibi olur ise Şirket'e derhal haber vermeyi ve oluşan ya da oluşabilecek tüm zararlardan Şirket'i sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**Üye ve Kullanıcı, iletişim bilgilerinin (GSM numarası, e-posta adresi vs.)** Şirket tarafından, Şirket'in sağlayacağı diğer ürünler, iştiğal konusuyla ilgili bilgilendirme e-postası veya sunulan hizmetler hakkında bilgilendirilmek ya da Web Sitesi'ndeki güncellemelerin bildirilmesi amacıyla kullanılabilceğini kabul beyan ve taahhüt eder.

**Üye istediği zaman üyeliğini yazılı olarak bildirmek kaydı ile iptal edebilir.** Ancak üyelik iptalinden önce sunulan hizmetlerden dolayı Şirket nezdinde doğan haklar saklıdır.

**Üye, Kullanıcı'larının Site üzerinde gerçekleştirdiği tüm işlemlerinden sorumlu olduğunu** kabul beyan ve taahhüt eder.

**Üye, Site'yi üye oldukları andan itibaren, kullanıcıları ile birlikte, Kullanım Kuralları ve Şartları ve BiletBank E-Acente sözleşme hükümlerinin de geçerli olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.**

## 2. ÜYELİKTEN ÇIKARMA

**Şirket işbu Site Kullanım Şartları'nın ve BiletBank E-Acente Sözleşmesinin ihlalinin tespiti** halinde yahut bu ihlaller ile ilgili bir şikayet alınması veya bu hususta bir şüphenin olması halinde herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Üye ve Kullanıcı'nın, Web Sitesi'ni herhangi bir biçimde kullanımını engelleyebilir yahut üyelikten çıkarabilir.

**Üye ve Kullanıcı, üyeliğinin tüm Kullanım Şartlarını yerine getirdiği takdirde** devam edeceğini kabul beyan ve taahhüt etmektedir. Bu halde doğabilecek tüm sorumluluk ile, 3. kişiler ve/veya yetkili merciler tarafından Şirket'e ve Site'ye karşı öne sürülebilecek tüm iddia, talep ve/veya ödemeler için Şirket'in, Üye ve Kullanıcı' lara ferileri ile birlikte rücu hakkı saklıdır.

**Şirket, Site ve diğer mecralarında, kendisi tarafından sonlandırılan Üye ve Kullanıcı hesabına** ait her türlü bilgiyi silip silmeme konusunda serbesttir. Üye ve Kullanıcı silinen ya da muhafaza edilen kayıtlar ile ilgili herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz.

**Üye ve Kullanıcı, sona ermeye ilişkin olarak** herhangi bir zarar – ziyan ve/veya hangi nam altında olursa olsun herhangi bir tazmin talebinde bulunmayacağını bu haklarından peşinen feragat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

### **3. İÇERİK KULLANIMI**

**Web Sitesi'nde sunulan içerik ticari kullanım içindir.** Site'nin içeriğinde yer alan, Biletbank Logosunun, bütün yazıların, grafiklerin ve resimlerin her hakkı saklıdır. Ticari veya sair amaçlarla izinsiz kullanılamaz. Şirket'in yazılı onayı olmaksızın Site'ye link vermek, Site'de yayınlanan herhangi bir öğeyi başka bir mecra ya da internet sitesinde yayınlamak kesinlikle yasaktır.

**Ayrıca Şirket'in haberi ve yazılı onayı olmaksızın** başka bir internet sitesinde Site'ye link vermek kesinlikle yasaktır.

**Şirket' in, aracılık ederek sunduğu hizmetlerin, Site üzerinde meydana gelebilecek** her türlü bağlantı kopukluğu yahut iletişim aksaklıkları nedeni ile doğmuş ve/veya doğacak zararlardan sorumlu tutulamayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul, beyan ve taahhüt eder.

### **4. FİKRİ HAKLAR**

**Üye ve Kullanıcı, Site'nin tüm içeriğinin** (*metin, veri, grafik, görüntü, logolar, düğme simgeleri, veritabanı, tasarım, yazılım ve sair diğer Web Site içeriğine ilişkin unsurlar*) Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince mali ve manevi tüm haklarının ve kaynak kodlarının münhasıran Akdeniz Pe-Tur Turizm ve Seyahat A.Ş.'ye ait olduğunu, bu yazılımları her ne nam altında olursa olsun hiçbir şekilde çoğaltmayacağını, yaymayacağını, işlemeyeceğini, umuma arz etmeyeceğini, dijital iletim de dahil olmak üzere işaret ses ve/veya görüntü nakline yarayan araçlarla umuma iletmeyeceğini ve Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu hükümlerine aykırı bir şekilde kullanamayacağını ve/veya 3. kişilere ve çalışanlarına kullandırmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

Web Sitesi'nde yer alan bütün yazıların, grafiklerin, görsellerin ve tüm resimlerin her hakkı saklıdır.

**Web Sitesi içeriğine, tasarımına ve yazılımına ilişkin** tüm mali hakların izinsiz kullanımı (*işleme, çoğaltma, yayma, temsil ve umuma arz*), bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü izinsiz ifşa ve kullanım, fikri ve sınai mülkiyet hakkının ihlali anlamına gelecektir.

**Kullanıcı, Site'yi kullanırken** Türk Ceza Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Marka ve Patent Haklarının Korunması ile ilgili kanun hükmünde kararnameler ve yasal düzenlemeler, hali hazırda yürürlükte olan ilgili her türlü mevzuat hükümleri ile ileride yürürlüğe girecek olan mevzuata ve Şirket'in Site'ye ilişkin olarak yayımlayacağı bildirimlere uymayı kabul eder.

**Bildirimlere ve yasalara aykırı kullanım sebebiyle doğabilecek hukuki, cezai ve mali her türlü sorumluluk Üye ve Kullanıcı' ya aittir.** Şirket'in bu sorumluluk nedeni ile uğrayacağı her türlü zararı Üye' ye ve Kullanıcı'ya fer'ileri ile birlikte rücu hakkı

saklıdır.

## 5. SİTE'NİN İŞLEYİŞİ VE HİZMETLERİN SUNULMASINA İLİŞKİN ŞARTLAR

### Genel Kurallar

**5.1-** Şirket'in, kullanıcı tarafından Site'ye girilen yolcu bilgilerinin içeriğinden ve doğruluğundan sorumlu tutulamayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.2-** Şirket'in, Site'si üzerinden aracılık ederek sunduğu hizmetlerinde, Hizmet Sağlayıcı firmalar ve Müşteri arasında doğabilecek uyuşmazlıklardan, zararlardan ve/veya taleplerden Şirket'in sorumlu tutulamayacağını, tek muhatabın ilgili hizmetin asıl sağlayıcısı olduğunu Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.3-** Şirket, Site'si üzerinde, tedarikçi ve/veya aracı kurumlardan aldığı ve yayımladığı içeriğin doğruluğu, güvenilirliği, eksiksizliği veya kesintisizliği hakkında hiçbir taahhütte bulunmayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.4-** Web Sitesi'nde sunulan tüm hizmetlerin içerikleri Site üzerinde mevcuttur. Sunulan tüm bu hizmetler için Kullanıcı, müşterisine kendi iradesi ile rezervasyon ve/veya satış yapar. Şirket, işbirliği yapılan tedarikçi ve/veya aracı kurumlardan alınarak Web Sitesi üzerinde ilan edilen bilgilerin doğruluğu konusunda azami özen gösterir ancak alınan veya talep edilen hizmetin belirtilen nitelik ve yer müsaitliğini göstermemesinden dolayı Şirketin sorumlu tutulamayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.5-** Web Sitesi'nin bir kısmı işbirliği yapılan tedarikçi ve/veya aracı kurumlar tarafından ve o kurumların sorumluluğunda düzenlenmekte olup, ilgili sayfaların kullanımı Şirket' den bağımsız şekilde ilgili kuruluşun koşul ve şartlarında gerçekleşir. Şirketin, Site üzerinde aracılık ettiği hizmetler ve bağlantılı hizmetlerin kullanımı konusunda bir sorumluluk olmadığını ve herhangi bir tavsiyede veya yönlendirmede bulunmadığını Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.6-** Şirket, Site üzerinde sunduğu hizmetlerde Üye, Kullanıcı ve Müşteri arasında aracı konumdadır. Şirket'in, Site üzerinde aracılık ettiği hizmetlerde oluşabilecek aksaklıklardan dolayı sorumlu tutulamayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.7-** Kullanıcı tarafından Müşteri'ye, Site veya Çağrı Merkezi vasıtası ile Şirketin aracılık ettiği her türlü hizmet işlemlerinde tedarikçi ve/veya aracı kurumların rezervasyon kurallarının geçerli olduğunu, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.8-** Şirket, Site ve Çağrı Merkezi üzerinden aracılık ederek verdiği hizmetlerde siyasi olay, grev, asgari yolcu sayısı, devletlerarası ilişkilerde değişiklik, halk hareketleri, hava şartları, doğal afet ve teknik sorunlar gibi iradesi dışındaki nedenlerden dolayı oluşabilecek aksaklıklardan sorumlu tutulmayacağını, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder..

**5.9-** Kullanıcı, Web Sitesi aracılığı ile bir ürün ya da hizmetin satış işlemi gerçekleştirdiğinde Müşteri adını, e-posta adresini, kredi ya da banka kartı numarasını, kartın son kullanma tarihini ve telefon numarasını, TC. Vatandaşları için T.C Kimlik Numarası, Yabancı Ülke Vatandaşları için Pasaport numarasını belirtmelidir. Bu bilgilerin verilmemesi, eksik ya da yanlış verilmesi nedeniyle Şirket'in herhangi bir sorumluluğunun olmadığını Üye ve Kullanıcı kabul, beyan ve taahhüt eder. Şirket, Kullanıcı'nın Müşteri'ye ait siparişini işlemek

ve siparişin durumu hakkında bilgi vermek amacıyla, Müşteri'nin irtibat bilgilerini, cep telefon numarasını kendi mesajlaşma hizmetine dahil etme hakkına sahiptir.

**5.10-** Kullanıcı tarafından Web Sitesi aracılığı ile Müşteri'nin bir ürün ve hizmete ait kullanılan kredi kartı güvenliğinden, Üye ve Kullanıcı bizzat sorumlu olduğunu, yasal zorunluluklar ve/veya kart sahibinin harcama itirazı nedeni ile gerekmesi halinde kredi kartına ait belgeleri ibraz etmesi gerektiğini kabul beyan ve taahhüt eder. Bu belgeleri en az altı (6 ) ay süreyle saklamaktan Üye ve Kullanıcı yükümlüdür.

**5.11-** Kullanıcının Web Sitesi üzerinden yapacağı tüm işlemlerin, doğru, eksiksiz ve tam olarak yapılması şarttır. İşlemin Kullanıcı tarafından yanlış veya hatalı yapılması nedeniyle rezervasyon, rezervasyon değişikliği, iptal, iade ve on-line bilet satın alma işlemlerinde çıkabilecek, Üye, Müşteri ve Tedarikçileri arasında yaşanacak aksaklıklardan Şirket'in sorumlu olmadığını, tüm sorumluluğun Üye ve Kullanıcıya ait olduğunu, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.12-** Yapılan bir rezervasyon bir başkasına devredilemez, isim değişikliği yapılamaz.

**5.13-** Şirket tarafından tahsil edilen hizmet bedelinin iadesi yapılamaz.

**5.14-** Ücret iadesi, Tedarikçinin koşul ve şartlarına uygun olarak hesaplanarak, yalnız ödemenin gerçekleştiği kredi kartı, banka kartı veya banka hesap numarasına yapılır.

**5.15-** Web Sitesi kullanılarak satın alınan hizmetlerde taşıyıcıların ve/veya üçüncü kişilerin ihmal veya kastı sonucunda ortaya çıkabilecek bagaj zedelenmelerinden Şirket sorumlu tutulamaz.

**5.16-** Web Sitesi kullanılarak satın alınan yurt dışı seyahat ve konaklamalarında yolcuların pasaportlarını ve nüfus cüzdanlarını, Kıbrıs seyahatlerinde ise nüfus cüzdanlarını yanlarında bulundurmaları, reşit olmayan çocukların ebeveynlerinden biri ile seyahat yapması durumunda ise diğer ebeveynin noterden düzenlenmiş muvafakatnameyi vermiş olması gerekmektedir. Pasaport ile ilgili herhangi bir muamele eksikliğinden, seyahat edilecek ülkeye ait vize işlemlerinin tamamlanmamasından, bu işlemlerden hatırlatılmasından veya yolcunun kendinden kaynaklanan kişisel nedenlerle (vergi borcu, transit vize eksikliği vs.) çıkışın engellenmesi durumunda Şirketin herhangi bir sorumluluğunun olmadığı, bu nedenle olabilecek iptal ve gecikmenin sorumluluğunun Müşteri'ye ait olduğunu, Müşteri, Üye ve Kullanıcı kabul beyan ve taahhüt eder.

**5.17-** Kullanıcı ve Üye, Web Sitesi ve / veya Çağrı Merkezi aracılığı ile satın aldığı hizmetlerin tamamı için, Tedarikçi/ Havayolu/ Taşıyıcı firma koşul ve şartlarına (iptal/iade ve değişiklik ) bağlı olduğunu, Tedarikçi/Havayolu/Taşıyıcı firma bu koşul ve şartlarında değişiklik yapması halinde, güncel bilgilerin geçerli olduğunu, iptal/iade ve değişiklik işlemleri için, her Tedarikçi/Havayolu/Taşıyıcı firmanın farklı uygulamaları ve ücret cezası uygulamaları olduğunu, bu koşul ve şartların Müşteri tarafında olumsuzluk yaşatması halinde Şirket' in hiçbir şekilde sorumlu olmayacağını, kabul beyan ve taahhüt eder.

## **6. UÇUŞLAR**

### **Genel Kural, Önemli Bilgi ve Hatırlatmalar**

Üye ve Kullanıcı, **Site'de yayımlanıp yayımlanmadığına bakılmaksızın**, tedarikçi havayollarının kendi iletişim kanalları yolu ile yayımlanmış olduğu güncel duyuru ve bültenlerinde belirtilen bilet kurallarına uymayı kabul, beyan ve taahhüt eder.

Üye ve Kullanıcı, **tedarikçi havayollarının uyguladığı yolcu indirimlerine ilişkin gerekli belgelerin teminini**, Şirket'e gönderilmesini ve birer suretinin muhafaza edilmesini

sağlayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Aksi takdirde Şirket, belgesi bulunmayan indirimli biletleri iptal etme hakkını saklı tutmak ile birlikte, belge olmaksızın kurallara aykırı indirimli rezervasyon ile biletleme yapılmasından dolayı, havayolu ve/veya diğer ilgili kurumlardan gelebilecek her türlü ceza, tazminat vb. yaptırım bedellerini Şirket'e ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Üye ve Kullanıcı, **GDS (CRS) tarafından kendisine tahsis edilmiş olan terminallerde** oluşturduğu rezervasyonları Site'ye ve /veya Şirket-Site Çağrı Merkezine yönlendirmek (**QUEP**) suretiyle biletlemesi sürecinde, tedarikçi havayollarının "**Married Segment**" kurallarına aykırı müdahalede bulunamaz. Oluşturulan PNR' in içerisine yer alınamaz. PNR'daki yerler silinemez ve PNR'a herhangi bir nedenle müdahale edilemez. Üye ve Kullanıcı, bu kurallara aykırı kullanım nedeniyle havayolu ve/veya ilgili diğer kurumlardan gelebilecek her türlü ceza, debit, tazminat vb. yaptırımların bedelini Şirket'e ödemeyi peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

Üye ve Kullanıcı, **Site üzerinden ya da GDS tarafından kendisine verilmiş terminallerde oluşturduğu rezervasyonların biletleme süresinin (opsiyon) takibinden** ve/veya satın alınmaması halinde iptalinden sorumlu olacaktır. Aksi takdirde Şirket'in maruz kalacağı cezalar ve uğrayacağı zararlar nedeniyle Şirket'in Üye' ye rücu hakkı saklıdır.

**Üye ve Kullanıcı, tedarikçi havayolları kuralları gereğince aynı anda bir uçuş için 9'dan fazla yolcuya rezervasyon oluşturamaz.** Bu kuralın ihlali halinde Üye ve Kullanıcı, yapmış olduğu her bir rezervasyonun bedeli kadar cezayı Şirket'e ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder

## 6.1- Tarifeli Uçuşlar

**Lütfen bilet ücretlerinin dışında bu ücrete bağlı ek şartların** olduğuna özellikle dikkat ediniz. Bazı biletler değişikliğe ve/veya iadeye uygun değildir.

Ayrıca, havayolları uçuş iptal & değişikliği yapma ve onaylanan rezervasyonları iptal etme hakkını saklı tutmaktadır..

**Havayolları, bagaj, havalimanı biniş işlemi** (check-in), tercih edilen koltuk seçimi, uçak içi eğlence & haberleşme sistemleri, tekerlekli sandalye hizmeti, yiyecek, içecek ve atıştırmalarını ayrıca ücretlendirebilir. Bu tür ek hizmetler uçak biletine dahil olmayabilir, böyle bir durumda ek ücretler havayoluna doğrudan ödenmek zorundadır. Şirketimiz doğabilecek bu tür ek maliyetlerden sorumlu değildir.

**Önerilen azami uçuş öncesi havalimanında bulunma saati;** Uluslararası uçuşlar için 120 dakika kalkış öncesi ve iç hat uçuşları için 90 dakika olarak belirlenmiştir. Bazı havayolları dönüş uçuşunu 72 saat önce teyit edilmesini isteyebilir. Havayoluna Müşteri tarafından doğrudan bildirilmeyen teyitler uçuşun iptal edilmesine neden olabilmektedir.

**Biletin üzerinde belirlenen uçuş güzergâhı** sırasıyla kullanılmalıdır. Atlanan veya gerçekleştirilmeyen uçuşlara ait devam veya dönüşler bileti tamamen geçersiz kılabilir.

**Uygun, ucuz veya özel bilet fiyatları** her zaman en kısa ve doğrudan uçuşu vermeyebilir. Bazı güzergahlar uçak değiştirmenizi gerektirebilir. Doğrudan yapılan uçuş (Non-Stop) olarak tanımlı bir uçuştur. Yolculuk sırasında uçak değiştirilmesine gerek olmayacağını belirtir. Bazı durumlarda yapılan duraklama, yakıt almak amaçlı olup, doğrudan uçuş yapacak yolcular, genel olarak indirilmez. Ancak herhangi bir nedenle yolcuların indirilmesi veya başka bir uçağa aktarılma yapılması durumunda doğabilecek gecikmelerden ve zararlardan Şirket'in sorumlu olmadığını Üye ve Kullanıcı kabul, beyan ve taahhüt eder.

**Düzenlemeler her havayoluna göre değişir**, ancak bazı havayolları gidiş ve/veya dönüş uçuşunda hamilelik süresi 28 hafta ve daha fazla olan bayan yolcuları taşımayı reddedebilir. Müşteri'nin, gerekli olduğu durumlarda bu bilgiyi teyit etmesi için Üye ve Kullanıcı ilgili Havayolu ile iletişime geçilmesini sağlamakla yükümlüdür.

**Seyahat edecek Bebek 2 yaşından gün almamış yolculardır ve ebeveyn kucağında yolculuk etmek zorundadır.**

Bazı durumlarda daha uygun, hesaplı, özel ücretlerden yararlanmak amacı ile İç Hat uçuşlarında gidiş ve dönüş uçuşları için **farklı havayollarından oluşan kombinasyonlar** oluşturmak için iki tek yön bilet düzenlenir. Bu iki ayrı rezervasyon kaydı olacağı anlamına gelir. (bir giden uçuş, diğeri dönüş uçuş için) Her iki rezervasyonun ayrı ayrı, kendi kuralları olacağı unutulmamalıdır. Bu uçuşlardan birini iptal etmek zorunda kaldığınızda, diğeri etkilenmez, kalan uçuş biletine ait ek ücret ve ceza ödemek zorunda kalınmaz. Ayrıca gidiş uçuşu kullanılmadığı takdirde, dönüş uçuşunun (veya tersi) etkilenmeyeceği anlamını taşır. Bir rezervasyona ait yapılan değişiklik veya iptal diğere uçuş rezervasyonunu etkilemez ve geçerli uçuşa ait kurallar geçerli kalır.

**Web Sitesi'nde gösterilen hareket saatleri, ilgili kuruluşların resmi saatlerine göre ayarlanmış olup, bu saat ve tarihlerde Tedarikçi tarafından değişiklik yapılabilir.** Bu durumda, Tedarikçinin Şirkete bildirim yapması halinde, Şirket, ilgili rezervasyona ait Kullanıcı ve/veya Üye tarafından rezervasyon esnasında kayıt ettiği cep telefon numarasına ve/veya e-mail adresine bu değişiklik bilgilerini iletir. Gönderilen bildirimlerin, (sms ve e-postanın) iletim tarihinde teslim edildiği ve alındığı varsayılır. Kullanıcı ve Üye, 'Site' ye ve/veya Çağrı Merkezine rezervasyon kaydında bildirilmesi zorunlu olan, e-mail adres ve cep telefon numarasının doğruluğundan sorumludur.

**Şirket, kaynağı ve nedeni ne olursa olsun, ulaşım araçları, gezi yerleri ve konaklama tesislerinde oluşabilecek arıza, kaza, kayıplardan ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkabilecek hasar, zarar, ek masraf ve yükümlülüklerden münferiden ve/veya ulaşım ve konaklama kuruluşlarıyla müştereken sorumlu tutulamaz.**

## **6.2- Düşük Maliyetli ve Servis Sunmayan Uçuşlar ( Low Cost Airlines)**

**Low Cost Havayolları uçuşlarına ait Site aracılığı ile satılan biletlerin, satın alındıktan sonra iptal & iadesi mümkün değildir.**

**Low Cost uçuşlarına ait satın alınan biletler** Düşük maliyetli havayolları şartları ve koşullarına tabi olacaktır.

**Düşük maliyetli havayollarının farklı havalimanlarından** uçuş gerçekleştirebileceklerini lütfen unutmayın.

## **6.3- CHARTER Uçuşlar**

**Charter uçuşları ile ilgili kuralları düzenleyen Varşova Konvansiyonu uyarınca charter uçuş yapan havayolları her türlü saat değişikliği yapmaya yetkilidir.**

**Hareket saati garanti edilemez.** Taşıyıcı, biletlerde gösterilen duraklama yerlerini değiştirebilir veya duraklama yapmayabilir.

**Satın alma esnasında beyan edilen Müşterinin ( seyahat edecek yolcu ) telefon numarasının doğruluğu önem arz etmektedir.** Saat değişikliği bu telefon numarasına bildirilmektedir. Bilgilerin doğruluğundan Kullanıcı ve Üye sorumludur.

**Uçuş saatleri 48 saat önce kesinleştiğinden** satış sırasında belirtilen saatler muhtemel saatler olup, bu konudaki değişiklikler nedeniyle Şirket sorumlu tutulamaz.

**İptal & iadeye müsaade etmeyen** bu uçuşlardan dolayı, yapılacak iptal ve iade talepleri de kabul edilmez.

#### **6.4- Rezervasyon ve Biletleme Genel Kuralları**

**6.4.1** Site’ de yapılacak rezervasyonlarda bir defada en fazla 4 yolcu için rezervasyon yapma imkânı bulunmaktadır.

**6.4.2** Site’de, iç hat uçuşlarında tek başına çocuk rezervasyonu yapılamamaktadır. Mutlaka 1 yetişkin ile beraber rezervasyon yapılabilir.

**6.4.3** Site’de, Havayolu ve uçuş/fiyat sınıfına bağlı olarak opsiyonlu rezervasyon yapabilir. Her Havayolu Şirketinin biletleme opsiyonu ekranda rezervasyonunuzun altında belirecektir. Bu opsiyonun takibi Üye ve Kullanıcıya aittir. Opsiyonlu rezervasyonlarınızı daha sonra satın almak için opsiyon tarih/saatinden önce sistem üzerinden veya Çağrı Merkezi’nden yardım alarak gerçekleştirebilirsiniz.

**6.4.4** Opsiyonlu rezervasyonlarımız için uygulanan opsiyon süreleri, Havayolları şirketleri tarafından değiştirilebilir. Havayolu tarafından Şirket’ e bu bilgiyi iletmesi halinde Şirket rezervasyon kaydında girilen e-posta ve/veya cep telefon numarasına bildirim yapılır. Opsiyon sürelerinin tarafımızca uzatılması ve/veya değiştirilmesi mümkün değildir. Opsiyon süresi içerisinde biletin düzenlenmemesinden şirketimizin sorumluluğu bulunmamaktadır. Bildirilen opsiyon süresi içinde biletin düzenlenmemesinden, Üye ve Kullanıcı sorumludur.

**6.4.5** Site’de, opsiyonlu rezervasyonlarınızı sadece uçuşa 48 saat kala ile 355 gün arasında, bilet satın alım işlemlerinizi de, uçuştan minimum 3 saat maksimum 355 gün öncesine kadar görüntülenebilir ve e-bilet kesilebilir.

**6.4.6** Site’de, bilet alımı yapıldıktan sonra, rezervasyon ve parkur değişikliğinin, Site üzerinden yapılması mümkün değildir. Sadece,opsiyonlu rezervasyonlarınızı sistemden iptal edebilirsiniz. Rezervasyon ve parkur değişikliği yapmak istiyorsanız, Çağrı Merkezini aramanız gerekmektedir.

**6.4.7** Bilet alımını onayladığınızda bilet tutarı (vergi ve diğer masraflar dahil) ödeme için tercih ettiğiniz uygulamalarımızdan tahsil edilir. Ödeme, kredi kartı ile gerçekleştiğinde, kredi kartı sahibi seyahat edecek yolculardan biri değil ise, kredi kartı sahibinin yazılı onayı ve/veya site üzerinden 3D Güvenlik uygulama onayı alınmasının zorunlu olduğu, Üye ve Kullanıcı tarafından kabul beyan ve taahhüt edilir. Yapılan ödemelerde kart sahibi isim ve iletişim bilgilerinin doğru yazılması gerektiğinden, eksik veya hatalı bilgi girişlerinden ise Üye ve Kullanıcı sorumludur.

**6.4.8** Ödeme yapıldıktan sonra seyahatiniz kesinleşmiş olarak kabul edilecektir. Daha sonra rezervasyon kaydınızda ve uçak biletinizde yapacağımız iptal ve değişiklikler ilgili



tedarikçinin kural ve koşulları doğrultusunda işlem görecektir. Üye ve Kullanıcı yazılı olan kurallara uymayı ve Müşteri'sine bu kuralları bildirmekle yükümlü olduğunu, aksi bir durumda oluşacak şikayet ve mağduriyetlerden sorumlu olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.

**6.4.9** İndirimli bilet ( Özürlü, Gemici, Gazi, İşçi, Refakatçi, Aile ) alımlarında kimlik ibraz edilmesi zorunlu olduğundan işlemler sadece Çağrı Merkezi ile yapılmakta olup, Site üzerinde indirimli bilet satılmamaktadır. Özürlü indirimli bilet alacak Müşteri'nin özür oranının %40 'dan fazla olması gerekmektedir. İndirim oranı havayoluna göre değişiklik göstermektedir.

## **6.5 İptal ve İade Şartları**

**6.5.1-** Web Sitemiz üzerinden yapılan iç ve dış hat uçuşlarını içeren rezervasyonlara ilişkin iptal ve iade işlemlerinin rezervasyon aşamasında veya biletlendikten sonra, Kullanıcı tarafından Site üzerinden veya Çağrı Merkezimiz vasıtasıyla yapılması gerekmektedir.

**6.5.2-** Havayolları bilet iptallerinde, uçuş sınıfı ve fiyat seviyesine bağlı olarak kurallar işletir. Satın alma esnasında rezervasyon ekranında satın alınan bilete ait iptal & iade şartları belirtilmiştir.

**6.5.3-** Site üzerinden alınmış biletler ile ilgili değişiklik işlemlerinde, bileti düzenleyen Kullanıcının Çağrı Merkezi aracılığıyla işlemini gerçekleştirmesi gerekmektedir. Söz konusu işlemlerin doğrudan bilet alınan hava yolu üzerinden yapılması durumunda, yaptırılan değişiklikler, Üyenin Şirket bünyesindeki kayıtlarında, Üye ve Kullanıcıya ait Site üzerindeki üye ekranlarından görüntülenemeyecektir. Bu durumda uçuşla ilgili tüm detayların, değişikliğin yaptırıldığı ve biletin satın alındığı firma üzerinden takip edilmesi gerekmektedir. Böyle bir durumda Şirket ve Site'nin, bilgilendirmeye ilişkin elektronik posta ve SMS'lerinin herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

**6.5.4-** İptal-iade sonrası yapılan kesinti bedellerine bağlı olarak kredi kartı sahibi tarafından banka kanalı ile harcama itirazında bulunulması ve bankanın kesinti tutarlarını Şirket hesaplarına borç yansıtması durumunda, Şirket hesaplarına borç yansıtılan ücretler, Üye ve/veya Kullanıcılarından tahsil edileceğini, Üye ve/veya Kullanıcıları kabul beyan ve taahhüt eder.

## **ÖNEMLİ UYARI;**

**Havayolları değişiklik ve iptal şartlarında farklı uygulama başlattığı takdirde güncel uygulama dikkate alınır.**

**a.** Bilet iade işlemleri Site üzerinden veya Çağrı Merkezi tarafından yapılacak olup, satın alınan biletlerde iade ve iptal ceza bedeli, iptal kuralları saatine uygun olarak yapılmaktadır.

**b.** Web Sitesi'nden yapılan ödemelerde, iadesi mümkün olan biletlerin, iade işlemleri sadece bilet satın alma işlemlerinde kullanılan kredi kartına yapılır. Ödemede kullanılan kredi kartının son kullanma tarihinin geçmiş olması ya da iptal edilmiş olması durumunda

- 1.** Eğer kart sahibi aynı bankaya ait başka bir kart kullanıyorsa kart sahibinin hesabına iade yapılır.
- 2.** Eğer kart sahibi banka ile çalışmayı bırakmış ise, bankadan almış olduğu resmi yazı ile Çağrı Merkezi'mize başvurabilir.

c. Biletleme esnasında tahsil edilen Servis Ücreti iade edilmeyecektir.

d. Web Sitesi'nden yapılan tüm rezervasyonlar Havayolları sistemleri tarafından otomatik olarak kontrol edilmektedir. Rezervasyon kuralları gereği mükerrer olduğu tespit edilen rezervasyonlardan sadece bir tanesi geçerli olacak, bunun dışındaki tüm kayıtlarınız haber verilmeksizin iptal edilecektir. Lütfen mükerrer rezervasyon yapmamaya özen gösteriniz.

## 6.6- Değişiklikler

### 6.6.1- Rezervasyon aşamasında;

Web Sitesi üzerinden yapılan her türlü rezervasyon biletlenmeden önce iptal edilebilir. Uçuş parkuru, uçuş saati veya tarihine yönelik değişiklik işlemlerinde:

- a. Rezervasyonu komple iptal edip, yeni rezervasyon alabilir,
- b. Çağrı Merkezi'nden yardım alabilirsiniz.
- c. Yapmış olduğunuz bir toplu yolcu rezervasyonundan yolcu eklemek veya çıkartmak istediğinizde;
  - yeni yolcu için yeni bir rezervasyon yapabilir,
  - yolcu çıkartmak/azaltmak için Çağrı Merkezi ile temas kurabilirsiniz.

Sadece gidiş veya sadece dönüş uçuşlarına ait değişikliklerinde Çağrı Merkezi ile temas kurabilirsiniz.

### 6.6.2- Biletlendikten sonra;

Biletleme işlemlerinde, değişiklik yapmak için lütfen Çağrı Merkezi ile temasa geçiniz. Çağrı Merkezimiz dışında direk havayolu ile temasa geçerek yapılan değişiklik işlemlerinde oluşabilecek herhangi bir olumsuzluktan Şirket' in sorumluluğu olmayacaktır.

## 6.7- Ücretler

**Web Sitesi üzerinden yapacağınız her uçuş rezervasyonu**, net uçuş tutarı, vergiler ve servis ücretinden oluşmaktadır.

**Uçuş fiyatlarındaki farklılık**, Havayolları tarafından uçak içindeki fiyat ve sınıf kategorisine tanımlanmış kontenjan miktarından oluşmaktadır. Aynı zamanda bu sınıf ve fiyatlara getirilen iptal&değişiklik veya süre kısıtlamaları belirleyicidir. Uzak tarihli uçuşlarınız için her zaman daha hesaplı ücretler bulabilirsiniz. Dikkat edilmesi gerekli husus ise; yapacağınız yolculuğa ait değişiklik ve iptal işlemlerinizin olasılığını göz önünde bulundurmalısınız. Kısıtlayıcı olabilecek hesaplı tariflere ait kurallar esnetilemez. Esnek fiyatlar olası risklerinizi korumuş olur.

**Hava yolu firmaları uygulamakta olduğu ücretleri, haber vermeden değiştirme hakkına sahiptir.** Kullanıcı, Site veya Çağrı Merkezi aracılığıyla ile Rezervasyon oluşturabilir. Bu rezervasyon opsiyon süresi içerisinde, satın alma işlemini gerçekleştirirken oluşabilecek fiyat artışları ve devletçe vergi oranlarında yapılacak yeni uygulamalar, zamlar ya da yeni kararları veya buna benzer, Şirketimizin dışındaki nedenlerle oluşabilecek fiyat farklarını, Şirketimiz karşılamakla yükümlü değildir.

**Satın alma adımına geçmeden önce Biletin İptal & İade edilir ve/veya Edilmez özelliğini kullanarak seçtiğinize dikkat etmeniz gerekmektedir.**

**Promosyon olmayan ve uçuş saatine 12 saatten daha az süre kalan uçuşlara ait iptal ve değişiklik işlemlerinde, her Havayollunun kendi bünyesinde ayrı ayrı belirlemiş olduğu ceza uygulamalarına ait ücret oranları yansıtılmaktadır.**

**Biletlere ait Vergiler** havayolları tarafından belirlenmiş ve uçuş noktası, aktarma noktası, uçuş mesafesi ile Havayollarının yakıt ücretlerine göre değişkenlik göstermektedir.

#### **6.8- Bagaj Hakları**

Web Sitesi'nden yapılan rezervasyonlarda iç veya dış hat, uzak, orta veya yakın mesafelere göre **Havayollarının belirlemiş olduğu bagaj hakları esastır.**

Site veya Çağrı Merkezimiz aracılığıyla satın alınan uçak biletleri üzerinde görüntülenecek **bagaj hakkınızı geçmeniz halinde ilgili havayolu Kg ve/veya adet başına ücret talep etmek** hakkına sahip olacaktır. Bazı Havayolları **müzik, spor, kişisel yaşam araçları vb. aletleri** yanınızda taşımak istediğinizde ayrı ücret talep edeceklerdir.

**Evcil hayvan** olarak kabul edilen kedi ve köpek, yolcu beraberinde veya bagaj bölümünde taşımayı, onay doğrultusunda kabul ederler.

**Sağlık sebebiyle Havalimanı içinde veya uçak içine kadar tekerlekli sandalye ihtiyacında, ek koltuk, bebek yatağı (Baby Basket)** veya özel yolculuk organizasyonları için ayrıca veya ek ücret talep edebilirler. Lütfen tüm bu gereksinimlerinizde Çağrı Merkezimizden yardım alınız. Bilgilendirme yapmayan yolcular, havaalanında yaşayabilecekleri sorunları kabul etmiş sayılırlar.

#### **6.9- Uçak içi kurallar**

**Uçak içi el bagajları için sıvı kısıtlaması** getirilmiştir. Lütfen bu hususta ilgili Havayolunun internet sitesinden bilgi edinin.

**“Düşük Maliyetli” Havayolları uçak içi gıda ve içecek** servisini ücretli vermektedirler. **Ayrıca bu Havayolları uçuş öncesi check-in işlemleri ücret mukabili gerçekleştirmektedir.** Çağrı Merkezimiz bu konuda size yardımcı olacaktır.

#### **6.10- CIP Hizmeti**

Anadolu Jet Havayolu firmasına ait uçuşlarda CIP hizmeti almak isteyen yolcular için; Web Sitesi üzerinde Kullanıcı tarafından bilet alımı işleminde –CIP hizmetinin seçilmesi gerekmektedir. THY (Anadolu Jet) CIP hizmet bedelini her zaman değiştirme hakkını saklı tutar. **CIP Hizmeti, hizmeti sağlayabilen Havalimanlarında geçerlidir.**

#### **6.11- Grup Rezervasyonları**

Aynı ve tarih ve parkurda ( gidiş-dönüş ) seyahat edecek en az 10 kişi için grup rezervasyonu oluşturulabilirsiniz. Grup taleplerinizi [grup@petour.com](mailto:grup@petour.com) mail adresine yazılı olarak iletmeniz gerekmektedir. [grup@petour.com](mailto:grup@petour.com) adresine ilettiğiniz talepleriniz gün içinde ilgili havayoluna tarafımızdan iletilmektedir. Havayolunun geri bildirimini aynı gün içerisinde gerçekleştirmeye bilmektedir. Havayolunun aynı gün içerisinde yanıt dönmemesinden Şirket sorumlu

tutulamaz. Havayolundan bildirim gelmesi sonrasında, tarafınıza e-mail olarak teklif bilgi ve detayları iletilecektir. Havayolu kendisine iletilen teklif bilgilerinde (tarih, parkur ve saat ) müsait olan alternatif uçuş bilgisi ile değiştirerek yanıt dönebilmektedir. Bu detayların talep ettiğiniz bilgilere uygunluğunun, (tarih, parkur ve saat ) kontrol edilmesinden Üye ve Kullanıcısı sorumlu olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

Grup rezervasyonunun birbirinden ve münferit rezervasyonlardan farklı kuralları bulunabilir. Bu kurallar grup departmanı tarafından teklif aşamasında bildirilecektir.

## **7. KONAKLAMA ( OTEL )**

### **7.1 Genel Koşullar ve Şartlar**

1. Otel konseptleri, belirtilen yıldız nitelikleri tesisten tesise ve ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir. Kullanıcı, Müşteri'ye Web Sitesi üzerinden satış işlemi yaparken bu ve benzeri durumları göz önünde bulundurmalıdır. Yıldız değerlendirmeleri, otelin kalitesinin, sunulan aktivitelerin ve servislerin yaklaşık seviyesinin genel bir görüntüsünü vermeyi amaçlar. Bununla birlikte, bu değerlendirme sistemi ülkeden ülkeye değişebilir. Örneğin, 5 \*'lı bir Bangkok oteli, 5\* 'lı bir Londra Oteli ile aynı olmayacaktır. Site, oteller tarafından sağlanmış, kategori ve \*( *yıldız* ) değerlendirilmelerinden sorumlu değildir
2. Tadilat, bakım ve yenileme çalışmaları tamamen ilgili otelin insiyatifindedir ve herhangi bir ön bilgilendirme yapılmaksızın gerçekleşebilir. Oteller, böyle bir durumda oluşabilecek her türlü rahatsızlığı asgari düzeyde tutma sorumluluğunu göstereceklerdir.
3. Seyahat eden misafirler için yapılan rezervasyondaki oda tipinin uygunluğu, tamamen rezervasyonu yapan Kullanıcı ve Üye'nin sorumluluğundadır. Eğer rezervasyon yapılmış odanın kapasitesinden daha fazla kişi aynı odada konaklamak isterse, otelin rezervasyonu kabul etmeme hakkı vardır. İptal edilmesi halinde ise belirtilmiş iptal kuralları geçerli olacaktır.
4. Site ve/veya Şirket, oda ile ilgili talepleri ( *sigara içilen/içilmeyen, yatak tipi* ) alır ve otele iletir. Ancak bu taleplerin gerçekleşeceğini garanti etmez.
5. Site ve/veya Şirket, rezervasyon esnasında seçilmiş oda tipini otele aynı şekilde iletir ve seçilen kişi sayısına uygun oda tipinin verilmesini garanti eder. Ancak rezervasyon yapılmış oda içerisindeki yatak dağılımı ve tipi, Site ve/veya Şirket, kontrolü altında değildir, giriş gününde otel tarafından belirlenip, tahsis edilir. Örneğin iki yataklı bir oda yerine, çift kişilik tek yataklı bir odanın temin edildiği ve /veya çift kişilik tek bir yatağın, iki ayrı yatağın birleştirilmesinden meydana getirilmiş olduğu durumlar olabilir.
6. Oda tiplerine dair tüm tercihler otele yönlendirilirken, oda tahsisi otel tarafından yapılır ve kayıt, işlem zamanındaki uygunluğa bağlıdır. Oda numaraları Site ve/veya Şirket tarafından belirlenemez ya da garanti edilemez.
7. Otel rezervasyonlarında belirtilen, yetişkinler ile konaklayacak çocuk sayısı ve yaşlarının doğruluğu Kullanıcı ve Üye'nin kendi sorumluluğundadır. Belirtilen yaş sınırı içerisindeki çocuklar için kimlik talep edilebilir. Site'deki resim ve açıklamalar

bilgi amaçlı olup seyahat ve otel tedarikçileri tarafından temin edilmektedir. Bu görsellerin güncelliği ve doğruluğu tamamen tedarikçinin sorumluluğundadır.

8. Oda tiplerine ait görseller, satın alınan konaklama ve yatak tipini yansıtmayabilir. Örneğin; Amerika'da bir üç (3) kişilik oda, bir iki kişilik, bir tek kişilik yataktan oluşurken, Avusturya'da iki (2) kişilik bir oda ise iki ayrı yataktan oluşabilir. Ayrıca ek yatak gibi algılanabilir ve ayrı ücretlendirilebilir. Lütfen satın alma işlemini yapmadan önce gerek olması halinde Otel Departmanı Çağrı Merkezi ile temasa geçip, oda ve yatak tiplerini teyit etmeniz gerekmektedir. Aksi bir durumda oluşabilecek sorunlardan Şirket sorumlu olmayacaktır.
9. Web Sitesi'nde yer alan konaklama tesislerine ilişkin fiyatlar her türlü vergi dahil olarak gösterilmiş fiyatlardır. Ödeme, iptal & değişiklik koşulları ise her hizmete ilişkin bölümde belirtildiği şekliyle geçerlidir ve faturalandırma Türk Lirası üzerinden yapılacaktır.
10. Pansiyon türleri oda tiplerinin yanında özellikle belirtilmektedir. Müşteriye doğru bilgiyi iletmek Kullanıcı ve Üye sorumluluğunda olup, aksi bir durumda doğacak olumsuzluklardan, Şirket' in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.
11. Site üzerinden yapılacak işlemlerde doğru e-posta adresi kayıtlarının girilmesi, e-posta adres değişikliklerinde Site ve/veya Şirket'e, bildirmesi Kullanıcı ve Üye sorumluluğu altındadır. Eğer Site ve/veya Şirket tarafından gönderilmiş bir e-posta, gereksiz (**Junk**) veya toplu (**Bulk**) posta klasörüne gelmiş ise, bu e-posta'yı açtıktan sonra "gereksiz değil" (**not spam**) veya "bu gereksiz değildir" (**this is not spam**) butonunu işaretleyerek bunun tekrar gerçekleşmesini engellemiz gerekmektedir.
12. Site ve/veya Şirket, çeşitli kısaltmalar kullanılarak yapılan rezervasyonların oteller tarafından kabul edilmemesi durumunda herhangi bir sorumluluk kabul etmez, bu şekilde yapılmış rezervasyonları iptal etme hakkını saklı tutar. Konaklama yapacak tüm misafirlerin gerçek isim ve soy isimlerinin bildirilmesi zorunlu olup, aksi bir durumda yaşanacak olumsuzluklardan Kullanıcı ve Üye sorumlu olacaktır.
13. Müşteri' ye ait kredi kartı satın alma işlemlerinde direk, Site ve/veya Çağrı Merkezi aracılığı ile Şirket' e ait poslar da kullanılması halinde, Müşteri kredi kartı ekstresinin de karttan çekilen ilgili tutar karşılığında Şirket bilgileri görünecektir. Müşteri tarafında herhangi bir yanlış anlamaya neden olmamak için bu bilginin Müşteri'ye iletilmesi Kullanıcı ve Üye sorumluluğundadır.
14. Site üzerinden satılan tüm otellerde Müşteri'nin en az 18 yaşında olma koşulu aranmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nin bazı eyaletlerinde ise daha yüksek yaş limitleri vardır. Eğer Amerika Birleşik Devletleri'nde bir otel rezervasyonu yaptıysanız ve Müşteri 25 yaşın altında ise lütfen otel ile iletişime geçip bilgi alınız.
15. Şirket, hesabınızı korumak amacıyla, rezervasyon ödemesinin yapıldığı kredi kartının sahibinden kimlik bilgisini talep etme hakkını saklı tutar. Bu önlem kart sahibini herhangi bir yanlış kredi kartı kullanımını karşısında korumak amacıyla alınmıştır.
16. Üye ve Kullanıcı, yaptığı rezervasyonda Müşteri'ye karşı kendi sorumludur. Şirket, konaklama yapan Müşteri'lerden herhangi bir rezervasyon için talep ve şikâyet kabul etmez, iletişime geçmez. Şirket sadece rezervasyonu yapan Üye ve Kullanıcının kendisi ile irtibat halinde olacağını kabul beyan ve taahhüt eder.

17. Çağrı Merkezine yapılan telefon çağrıları, hizmet kalitesini gözlemlemek ve geliştirmek için kayıt edilebilir.
18. Şirket, sel, deprem, ayaklanma, terörist eylemler, ülke içindeki devlet eylemleri veya yönetim değişikliği, kötü hava koşulları, vb. gibi kontrol dışı durumlar ile ilgili hizmetteki herhangi bir aksamadan sorumlu olmayacaktır.
19. Farklı ülkelerin iklim değişiklikleri ve enerji tasarruf kuralları, bu belirli bölge ve/veya ülke içinde yerleşik oteldeki ısıtma sistemlerini etkileyebilir. Örneğin, yasal düzenlemelerden dolayı, İtalya'da ısıtma sistemleri sadece 15 Ekim ile 15 Mart arasında çalıştırılabilir. Yüzme havuzlarının açılış ve kapanış tarihleri, iklim ve hava koşullarından etkilenebilir. Şirket, bu hususlar ile ilgili olarak otellerin uygulamalarından sorumlu değildir.
20. Sistemde arama esnasında geçen sürede satın al görünmesine karşın otel müsaitliğini yitirmiş olabilir. Bu durumdan Şirket sorumlu tutulamaz.
21. Üye ve Kullanıcı, online rezervasyonu tamamladıktan sonra, konaklama belgesi üzerindeki rezervasyon detaylarını, otel, adres, şehir ve ülke gibi tüm bilgileri kontrol etmeli ve doğru olduğundan emin olmakla sorumludur.

## 7.2 Ücret & Ödeme Koşul ve Şartlar

1. Döviz kurları genelde piyasadaki hareketlere bağlı günlük olarak değişir. Web Sitesinde gösterilen oda fiyatları her türlü piyasa hareketliliğine bağlı olarak güncelleme hakkını saklı tutar. Satın alması gerçekleşmemiş rezervasyonlarınızda döviz cinsinden ücret bilgisi sabit olmak ile birlikte, satın alımı gerçekleştiği güne ait döviz cinsine bağlı olarak Türk Lirası karşılığı kur bilgisi ile hesaplanarak ücret tahsil edilir.
2. Otel yahut tedarikçiden kaynaklanan nedenlerle birtakım hata ve değişiklikler söz konusu olabileceğinden, Şirket, Site üzerindeki fiyatları tadil etme hakkına sahiptir. Bazı oteller kendi ülkelerine farklı ücret uygulayabilmektedir. Bu durumlarda otel haber vermeden fiyat değişikliği yapma hakkını saklı tutuyor olabilir. Bu ve benzeri durumlardan Şirket sorumlu tutulamaz.
3. Şirket Site'si üzerinde aracılık ederek sunduğu otel hizmetlerinde; klima, kasa, mini buzdolabı, televizyon uzaktan kumanda kirası vb. gibi isteğe bağlı oda hizmetleri ya da valiz saklama, sauna, spa ve yüzme havuzu kullanımı, otopark gibi sair hizmetlere ilişkin otellerin uygulamaya karar verdiği hiçbir ekstra ücret üzerinde kontrole sahip değildir. Şirket'in bunlarla ilgili olarak herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Bu gibi her türlü ücret doğrudan otele ödenmelidir.
4. Bayram sezonlarında, özellikle de Noel ve Yılbaşlarında zorunlu kutlama uygulayan oteller bulunmaktadır ve konuklar kutlama yemeğine ilişkin her türlü ek ücreti ödemekle yükümlüdür. Şirketimize her zaman bu tür ek ücretler ile ilgili bilgi verilmemektedir, Şirket oteller tarafından uygulanan hiçbir kutlama ek ücretinden sorumlu tutulamaz.

5. Site üzerinde gösterilmiş tüm fiyatlar her pazar ve/veya milliyet için geçerli değildir. Farklı bir pazar ve/veya milliyet için otelin herhangi bir ön bildirim yapmaksızın fiyatı değiştirme hakkı vardır.Site üzerinde belirtilmiş tüm fiyatlar sadece gezi, eğlence ve tatil amaçlı konaklamalar için geçerlidir. Site ve Şirket, belirtilen nedenler dışında seyahat eden misafirlerin rezervasyonlarından kaynaklanabilecek sorunlardan sorumlu tutulamaz.
6. Bazı kredi kartı tedarikçileri, uluslararası işlem ücretleri talep edebilir. Site ve/veya Şirket, kontrolü dışında uygulanan hiçbir uluslararası işlem masraflarından sorumlu tutulamaz.
7. Bazı tesisler, özellikle ABD otelleri, doğrudan otele ödenmesi gereken tatil yeri ücreti tahsil edebilir. Site tatil yeri ücretlerinden sorumlu değildir ve otellerin uygulamaları üzerinde kontrolü yoktur. Sorumlu tutulamaz
8. Bazı ülkelerin şehir, turizm ya da yerel düzeyde vergilerle ilgili farklı uygulamaları vardır. Fiyatlarımız daima uygulanmakta olan her türlü otel vergilerini içermektedir. Ancak, yerel hizmetlerin kullanımını içeren turizm ve yerel vergilerin, yerel yönetimlerce tahsili doğrudan otel tarafından yapılmakta olup ödemenin tesise yapılması gerekebilir.
9. Geri ödemeler Türk Lirası olarak yapılacaktır. Döviz kurundan meydana gelen değişikliklerden dolayı Şirket sorumlu tutulamaz.

### 7.3 İptal ve Değişiklik

1. Tüm iptal ve değişiklik taleplerinin Web Sitesi ya da [otel@petour.com](mailto:otel@petour.com) üzerinden talep edilmiş veya yapılmış olması gerekmektedir. Telefon ile iptal veya değişiklik talepleri kabul edilemez.
2. Herhangi bir rezervasyon için sadece bir değişiklik yapılabilmektedir. Tüm değişiklik işlemlerinde (tarih, oda tipi, vb.) güncel indirim oranları ve fiyatlar geçerli olacaktır.
3. Şirket, doğrudan otel ile yapılmış herhangi bir değişiklik veya iptal işlemi için sorumluluk kabul etmeyecektir. Otelin değil, Şirket'in koşulları geçerlidir. Üye ve Kullanıcı bu koşulları kabul beyan ve taahhüt eder.
4. Özel günler, belirli tarihler ve erken rezervasyon süresince geçerli olacak iptal ve değişiklik kuralları, otel ve/veya tedarikçi tarafından bildirildiği anda Şirket tarafından Üye ve Kullanıcı'lar bilgilendirilecek ve güncellemesi yapılmaktadır.
5. Ücretsiz geceleme, erken rezervasyon indirimi gibi çeşitli promosyonlar içeren herhangi bir rezervasyon farklı kural ve sınırlamalara tabidir. Genel olarak bu kural ve sınırlamalar; isim ve tarih değişikliği yapılamaması ya da değişiklik halinde yeni fiyatların uygulanmasını içerir. Eğer bir ücretsiz geceleme içeren rezervasyonunuz var ise (örn; 5 kal 4 öde), bir gecenin iptal edilmesi durumunda geri iade yapılamaz, çünkü iptali talep edilen geceleme ücretsizdir.
6. Konfirme olan bir rezervasyon için istemiş olduğunuz değişikliklerde, gece sayısını azaltmış olsanız bile gecelik fiyatlarda değişiklik olabileceğini lütfen unutmayınız. Bunun sebebi rezervasyon ilk yapıldığı zaman geçerli olan promosyonlardır.

7. Tüm değişiklik işlemlerinizde ( tarih, isim, oda tipi vs.) gece sayısını azaltmış olmanız durumunda bile fiyatlarda farklılık olabileceğini lütfen unutmayınız.
8. Spor aktiviteleri, festivaller ve fuarlar gibi özel etkinliklerin olduğu dönemlerde iptal ve konaklama politikasında daha sıkı kurallar uygulanmaktadır.
9. Konaklama hizmetine ait satın alma ile ilgili toplam bedel Site üzerinde tahsil edilmektedir. Tedarikçinin imkan tanıdığı iptal & iade şartları doğrultusunda, ilgili tutar satın alma işleminde kullanılan karta iade edilecektir.

İşlemler		Hayır	Evet	Yöntem
Misafir İsminde değişiklik			✘	Otel@petour.com adresine ileterek
Oda tipinde değişiklik (Dbl/Trbl/SglTrpl)	Misafir / Oda ( + )		✘	Otel@petour.com adresine ileterek
	Misafir /Oda ( - )		✘	
Oda tipinde çıkartma	Misafir / Oda ( + )		✘	Otel@petour.com adresine ileterek
	Misafir /Oda ( - )		✘	Otel@petour.com adresine ileterek
Konaklama tipinde değişiklik	* BB/HB/FB vs.		✘	Otel@petour.com adresine ileterek
Tarih değişikliği			✘	Otel@petour.com adresine ileterek

\* İstisnalar : cezalı iade süresi, satın alma esnasında ekran üzerinde belirtilmiştir.

#### 7.4 Alternatif Bir Otelde Konaklama Durumu ( Book Out )

Eğer rezervasyon yapılmış olan otel kapalı, mevcut kapasitesinden fazla rezervasyon kabul etmiş ve/veya otelde teknik bir arızadan dolayı tamirat-inşaat mevcut ise otel, onayladığı rezervasyonu kabul etmeyebilir. Bu durumda otel ve/veya tedarikçisinin benzer bir standartta farklı bir konaklama sunma yükümlülüğü vardır.

Konaklamanın orijinal otelden başka bir otele değiştirilmesinden Şirket sorumlu tutulamaz. Şirket kendisine iletilmiş alternatif otel bilgisini rezervasyonu yapan Üye ve/veya Kullanıcı'ya aynı anda e-posta ile bildirmek ile yükümlüdür. Bu durum sonucu olarak ortaya çıkabilecek herhangi bir zarar veya masraf tamamen otel ve/veya tedarikçisinin sorumluluğundadır.

#### 7.5 Grup Rezervasyonları



6 ve daha fazla odanın talep edildiği durumlar grup rezervasyonu olarak değerlendirilir. Grup talepleri [otel@petour.com](mailto:otel@petour.com) mail adresine yazılı olarak iletilmelidir. Her grup rezervasyonunun birbirinden ve münferit rezervasyonlardan farklı kuralları bulunabilir. Bu kurallar grup departmanı tarafından teklif aşamasında bildirilecektir.

Grup talepleri [otel@petour.com](mailto:otel@petour.com) mail adresine yazılı olarak iletilmelidir. Şirket, sadece yer tutmak ya da gelecekte satışı yapılmak üzere münferit olarak yapılmış grup rezervasyonlarını ( 6 ve daha fazla oda ) iptal etme hakkını saklı tutar ve sorumluluk almaz.

Şirket otel bilgilerini mümkün olduğunca doğru sunabilmek için çalışmalar yapar, ancak misafirin konaklama süresince otelde mevcut olan/olamayan veya misafirin kişisel beğeni ve tercihlerine uymayan bilgi ve olanakların doğruluğundan sorumlu değildir. Üye ve Kullanıcı bu ve yukarıda yazan hususları kabul beyan ve taahhüt eder.

## **7.6 Harita Bilgisi**

Haritalar sadece bilgilendirmek amacı ile kullanılır. Ancak meydana gelebilecek herhangi bir yanlışlık ya da eksiklikten dolayı sorumluluk kabul edilmemektedir. Eğer konum hakkında ayrıntılı ve kesin bilgi isteniyorsa Müşteri direk otel ile temasa geçerek doğru bilgi edinebilir.

## **7.8 Şikayetler**

Konaklama esnasında Otel'de karşılaşılan sorunlar için Müşteri, Check-out yani otelden ayrılmadan, çıkış yapmadan evvel Üye ve/veya Kullanıcı'ya yaşadığı sorunu bildirmekle yükümlüdür. Aynı şekilde Üye ve/veya Kullanıcı da ilgili rezervasyonda yaşanan sorunu Şirket'e [otel@petour.com](mailto:otel@petour.com) e-posta adresine veya 0 530 605 91 21 numaralı Acil Durum Hattına sözlü veya yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür. Şikâyetle ilgili olarak görsel, yazılı belge veya tutanak gibi somut bilgilerin de sunulması gerekmektedir. Şirket Tedarikçi ve Otel ile gerekli görüşmeleri yaparak mevcut sorunun çözümü için gerekli girişimleri yapmakla yükümlüdür.

## **7.9 Vize Desteği**

Şirket, tamamı ödenmemiş ( ön rezervasyon sürecinde ) herhangi bir rezervasyon için otelden herhangi bir vize belgesi talep etmez. Ödemesi yapılmış rezervasyonlar için ise belli bir ücret karşılığında otelden ve/veya tedarikçiden vize belgesi talep edilebilmektedir.

Şirket, vize belge talebinin otel tarafından kabul edileceğinin garantisini vermez ve oteller tarafından uygulanan ilave ücret uygulamasından da sorumlu tutulamaz. Üye ve Kullanıcı ilgili hususların bilgisi çerçevesinde geliştiğini kabul beyan ve taahhüt eder.

## **8. ARAÇ**

**Site üzerinden Kullanıcı tarafından satışı yapılan hizmet ile ilgili**, aracın Müşteri'ye teslimatı esnasında, Müşteri'nin uluslararası geçerli bir ehliyet ibraz etmek zorunluluğu bulunmaktadır. Ehliyet en az 12 ay önce alınmış olmalı ve resimli ehliyetin aslı ibraz edilmelidir. Ayrıca Müşteri'den, aracın kullanımı esnasında oluşabilecek riskler ve kazaları karşılayan tutarda ve depozit ve/veya garanti olarak bir kredi kartı ve/veya nakit depozit vermesi veya ibraz etmesi istenecektir.

**Üye ve Kullanıcı, Müşteri'sini satış işlemi sonrasında ek talepler veya hizmetler için ayrıca ek ücretlerin oluşabileceği konusunda uyarmakla yükümlüdür.**

**(Örneğin; seçilebilir sigorta, ek sürücü bedelleri, km, çocuk koltuğu vb.)**

**Araç kiralama hizmetine ait satın alma toplam bedeli Site üzerinden ve/veya Çağrı Merkezi üzerinden tahsil edilmektedir. Tedarikçinin imkan tanıdığı iptal & iade şartları doğrultusunda, İptal & İade bedeli kadar tutar kart sahibine ve/veya ilgili banka hesap numarasına iade edilecektir.**

## **9. SAİR HUSUSLAR**

**Şirket tarafından iletilen e-posta ve SMS (kısa mesaj servisi) yoluyla gönderilen bildirimlerin, e-postanın iletim tarihinde teslim edildiği ve alındığı varsayılır. Hizmetlere erişebildiğiniz veya hizmetleri kullandığınız sürece, Üye ve Kullanıcı olarak sizin ve Müşteri'nin bu gibi bildirimleri almak için gerekli yazılım ve donanımınız bulunması gerekmektedir. Elektronik ortamda herhangi bir bildirim almaya onay vermiyor iseniz, hizmetlerimizi kullanmayı durdurmalısınız.**

**Şirket'in aracılık ederek, Site üzerinden sunduğu hizmetlere, Biletbank E-Acente Sözleşmesine ve işbu Kullanım Şartları'na ilişkin sorumluluğu, yasaların izin verdiği ölçüde, Üye ve Kullanıcı'nın toplam rezervasyon tutarı ile sınırlı olacaktır.**

**Ancak ne şirketimiz ne de Site'yi ve içeriğini yaratmak, desteklemek, lanse etmek veya başka bir şekilde kullanıma sunmakla iştigal eden sorumlularımız, yöneticilerimiz, çalışanlarımız, temsilcilerimizden herhangi biri, yasaların izin verdiği ölçüde; herhangi bir cezai, özel, vasıtalı veya dolaylı kayıp veya zararlar, herhangi bir üretim kaybı, kar kaybı, sözleşme kaybı, iyi niyet ve itibar kaybı veya bunlara zarar gelmesi, tazminat hakkının kaybı, Site'nin kullanımı, kullanılmaması veya gecikmesi neticesinde, bundan kaynaklanan veya bununla ilgili olarak karşılaşılan veya maruz kalınan (doğrudan, vasıtalı veya dolaylı, veya cezai) zararlar, kayıplar veya maliyetler, veya her türlü (kısmi) iptal, çifte rezervasyon gibi sair hizmet sağlayıcısının kendisine, çalışanlarına, yöneticilerine, görevlilerine, aracılarna, temsilcilerine veya iştiraki şirketlere atfedilebilecek fiiller, doğal afetler, grev, lokavt ve sair mücbir sebepler ya da ihtiyarımızda olmayan herhangi başka bir olay ve her türlü (kişisel) yaralanma, ölüm ve maddi zarardan sorumlu olmayacaktır.**

**Kullanım Şartları'nda yazılı olmayan hususlarda 1618SY., 4077SY., 4288SY., 2634SY., IATA, IHA, UFTAA Konvansiyon hükümleri, Sivil Havacılık Kanunu, BK., TTK., Türkiye'nin dahil olduğu uluslararası sözleşmeler ve bunlara bağlı olarak çıkartılmış tüzük, yönetmelik, genelge ve tebliğler ile uluslararası kabul gören Frankfurter Tabelle'nin Türkiye'deki tatbik bulan TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri tatbik olunacaktır.**

**BiletBank E- Acente Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'nın herhangi bir hükmünün geçerliliğini veya bağlayıcılığını yitirmesi, geçersiz veya uygulanamaz hale gelmesi diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemeyecektir.**

**Üye ve Kullanıcı, BiletBank E-Acente Sözleşmesini ve işbu Kullanım Şartları'nın tümünü okuduğunu, anladığını, kabul ettiğini ve kendisi ile ilgili olarak verdiği bilgilerin doğruluğunu onayladığını kabul beyan ve taahhüt eder.**

**BiletBank E-Acente Sözleşmesi ve İşbu Kullanım Koşulları'nın (varsa) farklı dillere tercümesi tamamen yardım amaçlı olup, taraflar arasında bağlayıcı olan metin her daim Türkçe metin olacaktır.**

BiletBank E-Acente Sözcüşmesi ve İşbu Kullanım Koşulları Türk hukukuna tabi olup, taraflar arasında BiletBank E-Acente Sözcüşmesi ve İşbu Kullanım Koşullarından doğacak ihtilaflarda ve **her türlü hukuki işlemde İstanbul (Çağlayan) Merkez Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.**

**Web Sitesi'ni kullanarak gösterdiğiniz ilgi ve güven için teşekkür eder, Kullanım Şartlarımızın, Üye ve Kullanıcı tarafından okunarak kabul edildiğini bilginize sunarız.**