



## NEPTUN HOTELS

### REZERVASYON / KONAKLAMA MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

#### MADDE 1 / TARAFLAR:

1.1. İşbu sözleşme bir tarafta Sığacık Mah. Akkum Cad. No 175 Seferihisar İzmir adresinde yerleşik, 0232 745 74 55 telefon numarası ve O631000776700018 numarasına sahip Neptün Turizm Ticaret AŞ ile diğer bir tarafta sistemi kullanarak rezervasyon yapan, tüm kişisel bilgilerini girmek ve onaylamak suretiyle aşağıdaki şartları peşinen kabul eden, ismi ve bilgisayar IP no.su rezervasyon formunda TC numarası bulunan müşteri / kullanıcı ile (bundan böyle müşteri olarak anılacaktır) arasında vuku bulmuştur.

#### MADDE 2 / KONU:

2.1. İşbu sözleşme Müşterinin otel vasıtası ile aşağıda voucherda açıklanan koşullar çerçevesinde ürün / hizmet alımı çerçevesindeki rezervasyonunu içerir.

Sözleşme bedelinde fiyat artışı olması halinde, ilave olarak aradaki fark tüketiciden talep edilmeyeceği gibi, tesis tarafından aksiyon olarak adlandırılan indirimlerin de tüketicieye iadesi söz konusu değildir.

#### MADDE 3 / SÖZLEŞME BEDELİ VE ÖDEME:

3.1. Sözleşme bedeline KDV dahildir.

3.2. Sistemde otel geceleme fiyatları ve diğer ekstralara TL olup vergiler dahildir.

3.3. Sözleşme bedeline, rezervasyonda belirtilen tüm hizmetler dahildir. Belirtilmemiş hizmetler ve otelde alınacak ekstra ürün ve hizmetler ayrı ücrete tabidir. Bu ekstralara otel çıkışında ödenir.

3.4. İndirimli Ürün / Özel Ürün veya Kampanyalı Ürün satın alan müşteri, rezervasyon işlemini gerçekleştirdiği sırada hizmet bedelinin tamamını ödemekle yükümlüdür. Ödemenin tamamı yapılmadan rezervasyon kesinleşmez.

3.5 Yurt dışından çağrı merkezi veya inter aracılığı ile rezervasyon yapan müşteriler rezervasyonlarını döviz bazında öderler. Faturaları, konaklama gerçekleştikten sonra çıkış günü TCM bankası döviz satış kurundan TL karşılığı döviz olarak tanzim olur.

Konaklama tarihleri yılbaşı, sömestre, bayram dönemi gibi özel dönemler ve kampanyalar dahilinde oluşturulmuş bir dönem dahilinde ise; sözleşmenin 5.2 maddeleri geçerli değildir. Bu durumda müşterinin iptal, iade hakkı bulunmamaktadır.



## NEPTUN HOTELS

3.6. İnternette veya çağrı merkezinden yapılan rezervasyonlarda onay-fatura teslimatı Neptün Club Hotel tarafından aşağıdaki şekilde yapılmaktadır:

3.7. Anında Rezervasyon Teyidi ve Ödeme Makbuzu:

Rezervasyon onayı ve ödeme makbuzu sistemin son aşamasında bilgisayardan yazdırmak suretiyle müşteri tarafından alınabilecek ve aynı zamanda müşteri tarafından verilen e-mail adresine gönderilecektir. Fatura müşteri talep ettiği takdirde konaklama gerçekleştiğinden ve tesisten çıkış yapıldıktan sonra E fatura veya E arşiv olarak yollanabilecektir

3.8. Yapılması gereken iadelerde, rezervasyon için kullanılan kredi kartına veya müşteri banka hesabına 30 gün içerisinde ödeme yapılır.

### **MADDE 4 / UYGULAMA:**

4.1. Otel yöneticisinden yazılı izin alınmadıkça kokan, akan, yanıcı, veya patlayıcı vasıfları olan veya çevresine rahatsızlık veren eşyalar ile kesici, delici ve ateşli silahların tesislere sokulması yasaktır.

4.2. Otele giriş saati tüm müşteriler için 14h00 dır. Saat 14h00 den önce giriş yapıldığı takdirde müşteri resepsiyonda odasının hazırlanmasını bekleyebilir fakat her şey dahil hizmetlerinden yararlanamaz. Şayet müşteri genel alanları ve servisleri kullanmak isterse yetişkin başı 80 TL, çocuk başı 40 TL ödemeyi ; odasını da 14h00 den önce almak isterse yetişkin başı 100 TL, çocuk başı 50 TL ödemeyi kabul eder.

Otelden çıkış saati en geç 12h00 dir. Müşteri odayı veya oteli saat 12h00 den önce terk etmez ise yetişkin başına 100 TL çocuk başına 50 TL ödemeyi kabul eder.

4 3. Müşteri konaklama sırasında otelde bulunan demirbaşlara veya ortak alanlardaki demirbaşlara verdiği zararlardan ve dolayısıyla zararların gideriminden sorumlu olduğu peşinen kabul etmiştir.

### **MADDE 5 / SÜRE VE FESİH:**

5.1. Müşteri rezervasyon yaptığı tarihler arasında konaklama yapacaktır. Müşteri konaklama süresini uzatmak isterse, çıkış tarihinden en geç 1 gün evvel talebini otele yapar. Otelin uygun odası mevcut ise, müşteri güncel fiyatlardan ödemesini yaptıktan sonra konaklama süresi uzatılır. Aksi takdirde müşteri, oteli rezervasyon yaptığı tarihin sonunda, saat 12:00 de terk etmek durumundadır.

5.2. Yazılı ve sözlü olarak yapılan rezervasyonlar müşteri tarafından Neptün Club Hotel sistemi kullanılarak veya müşteri tarafından telefon yolu ile iptal edilebilir. İptal işleminde aşağıda belirtilmiş olan periyot, miktar ve kurallarda kesinti yapılacaktır. Bu iptal ceza bedeli, rezervasyon bedelinin %100' üne



## NEPTUN HOTELS

kadar çıkabilmektedir. İptal işlemi sadece müşteriye sistem tarafından daha önce rezervasyon aşamasında verilen özel bir rezervasyon / voucher numarası ve şahsi bilgilerin doğru girilmesi ile gerçekleştirilebilir. Bu numara müşteriye ona özel olarak tayin edilmektedir ve müşteri güvenliği açısından sadece müşteri bilgisi için verilmektedir. Bu numara ile rezervasyon iptali sisteme girilerek yapılabileceğinden bu numaranın gizliliği ve saklanması müşterinin sorumluluğundadır.

İptal Periyotları ve Kesinti Miktarları (Tesis tarafından aksi belirtilmedikçe):

- Otele giriş tarihine 29-15 gün kala yapılan iptal durumunda %10
- Otele giriş tarihine 14-7 gün kala yapılan iptal durumunda %25
- Otele giriş tarihine 6-1 gün kala yapılan iptal durumunda %50
- Otele giriş tarihinde yapılan iptal durumunda %100

Müşteri tarafından otele girişten 30 iş günü öncesine kadar yapılan iptallerde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere konaklama için ödediği bedel müşteriye 30 gün içinde iade edilir.

Konaklama tarihinde ise müşteri; Neptün Club Hotel 'den herhangi bir iade talebinde bulunamayacağını kabul ve taahhüt eder.

5.3. Otel gerekli gördüğü durumlarda tüketiciye de bildirmek kaydıyla ilan ettiği veya kayıt aldığı otel rezervasyonunu başlangıç tarihinden 7 gün öncesine kadar kısmen veya tamamen değiştirebilir veya iptal edebilir. Müşteri bu değişiklik ve iptali kabul etmediği takdirde rezervasyonunun iptal edilip ödediği ücretin tamamını iade alma hakkına sahiptir. Bu durumda müşterinin tazminat hakkı doğmaz

5.4. Müşteri, rezervasyonunu kendisinin veya 1.derecede akrabalarının 10 günlük mutad iştigaline engel rahatsızlıklarını ve ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi bir rapor ile belgelemeleri halleri dışında kalan bir sebep ile iptal talep etmesi halinde yukarıda belirtilmiş olan kesintileri kabul eder.

5.5. Müşteri, rezervasyonunu kendisinin veya 1.derecede akrabalarının 10 günlük mutad iştigaline engel rahatsızlıklarını ve ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi bir rapor ile belgelemeleri halleri dışında kalan bir sebep ile rezervasyon tarihinin başlamasından 15 gün öncesine kadar DEĞİŞİKLİK talep etmesi halinde 100 TL işlem ücretini ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu hususta TURSAB mevzuatı ve Uluslararası NO-SHOW kurallarını taraflar kabul eder.

5.6. Müşteri, yaptırdığı otel rezervasyonunu, konaklama tarihinin başlamasından 15 gün öncesine kadar istediği kişiye devredebilir. Devir alan müşteri bakiyeden ve devir sebebiyle doğan masraflardan devreden ile müteselsilden sorumludur.



## NEPTUN HOTELS

### **MADDE 6 / MÜCBİR SEBEPLER:**

6.1. İşbu sözleşmede belirtilen Otel rezervasyonu tarihleri arasında, başlangıcında veya öncesinde meydana gelebilecek doğa afetler, toplumsal olaylar, uluslararası ilişkiler, teknik arızalar, grev ve protesto gibi sebeplerle otelin hizmetinin eksik olması veya hizmet verememesi durumlarından tesis sorumlu tutulamaz.

### **MADDE / 7 DİĞER HÜKÜMLER:**

7.1 İşbu sözleşme, münhasıran otel rezervasyonuna ilişkin olup tesis müşterinin kesin rezervasyon talebini alarak bu sözleşmeyi imzasını müteakip, bünyesi nezdinde müşterinin kesin rezervasyonunu gerçekleştirerek rezervasyon teyidini vermekle, sözleşme mükellefiyetini yerine getirmiş olur. Tesis ile ilgili herhangi bir problemin mevcudiyetinde, müşteri, konaklamada doğacak evsaf değişiklikleri veya eksiklikleri hususunda, yalnızca konaklama tesisi işletmecisine müracaat edeceğini, kabul ve taahhüt eder.

7.2. Müşteri konaklama esnasında herhangi bir durumdan dolayı şikayetçi olması halinde, hizmeti kısmen veya sonuna kadar kullanması durumunda, herhangi bir tazminat veya bedel iadesi talep etmemeyi kabul eder.

7.3 Müşterinin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak yetkiliye bildirmesi iyi niyetli müşterinin özen borcudur. Müşteri şikayetçi olduğu halde hizmeti tesis yetkililerine bildirmeden sonuna kadar kullanması, şikayet konuları ile ilgili ikame hizmet ve bedel iadesi gibi haklarını ortadan kaldırır.

7.4. Müşteri otel hakkında her türlü bilgiyi internet sitesinden ( [www.neptunclubhotels.com](http://www.neptunclubhotels.com) ) ve telefonla aldıktan sonra bu sözleşmeyi okuyarak imzaladığını kabul eder. Otelde aldığı hizmet eksikliği ve ayıplı maldan dolayı doğacak şikayetlerinde kendisine sunulmuş bilgiler temel oluşturacaktır.

7.5. Müşteri bu otel rezervasyonu sözleşmesini, her hangi bir sebepten dolayı imzalamamış olsa dahi bu sözleşme şartlarını, internet sitesi, ilanlar, veya belirttiği mail adresine yollanan e-posta ile öğrenmiş olup, sözleşme hükümlerini kabul etmiş sayılır.

7.6. Sözleşmenin tüketicide kalan kopyası ile otelde kalan kopyası arasında çelişki olursa otelde kalan kopya kayıtları esas alınacaktır. Taraflar arasında her türlü e-posta, faks mesajlaşmaları kat'i delil niteliğinde sayılacak olup, şirket kayıtları esas teşkil edecektir. Taraflar bildirdikleri adreslerinin ve telefonlarının her türlü iletişim ve tebliğe yarar adresleri ve telefonları olduğunu kabul etmiş olup, bu adres ve telefonlarda herhangi bir değişikliğin diğer tarafa yazılı bildirim yapılmadığı müddetçe, bildirilen adres ve telefonlara



## NEPTUN HOTELS

yapılacak her türlü tebliğ ve bildirimlerin kendilerine yapılmış olacağını kabul beyan ederler.

7.7. Müşteri dilerse konaklama hizmeti başlamadan evvel kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masrafları ile her türlü kazadan doğan zarar ile tedavi masraflarını için sigorta yaptırabilir.

7.8. Tesise girişte kimlik ve yaş kontrolü yapılmaktadır. Yanlış veya eksik beyan halindeki bildirimlerden dolayı arada fark doğar ise otele giriş anında otel tarafından tahsil edilir.

7.9. Erken rezervasyon dönemi içerisinde Madde 5' te yazılı olan süreler geçerli olmayıp; iptal, değişiklik ve devir halleri sadece iptal sigortası olan müşterilere uygulanmaktadır.

7.10. Erken rezervasyon dönemi ve/veya tüm dönemlere ait (sistem kaynaklı yanlışlıklar haricinde) fiyat artışlarında ilave olarak aradaki fark müşteriden talep edilmediği gibi tesis tarafından aksiyon olarak adlandırılan indirimlerde de iadesi söz konusu değildir.

7.11. Otel müşterinin kendisine verdiği mail adresine, posta adresine ve cep telefonlarına kampanyaları ve bildirimleri gönderebilir. Bu sözleşmedeki imza ile otel müşteriden gönderim iznini almış olmaktadır.

7.12. Müşteri ile otel arasında doğabilecek uyuşmazlıklarda müşterinin Tüketici Mahkemesi' ne veya Tüketici Hakem Heyeti' ne başvuru yolu açıktır. Buraya başvurmadan evvel şikayetini yazılı olarak otelin müşteri hizmetlerine kayıtlı yollaması ve otele 14 iş günü cevap süresi vermesi uyuşmazlıkların giderilmesinde iyi niyet göstergesi olarak kabul edilir.

### **MADDE 8 / TAHSİLAT:**

8.1.Bu belge ile Neptün Turizm ve Ticaret A.S. Şti.' ne yukarıda numarası yazılı olan kredi kartımla rezervasyon bedelini tahsil etme yetkisi veriyorum. Borcumun kredi kartı hesabımdan tahsil edilememesi halinde kredi kartı faiz oranı üzerinden vade farkı ile ödemeyi kabul ve taahhüt eder, adımıza düzenlenmiş 6 sayfa olan toplam 8 maddelik bu sözleşmeyi okuyup, anlayıp, kabul ederek birer nüshalarını imzalayıp teslim aldım.

Lütfen bu sözleşmeyi imzaladıktan sonra [sozlesme@neptunclubhotels.com](mailto:sozlesme@neptunclubhotels.com) mailine veya 0232 745 74 39 numaralı faksa gönderiniz.