

# **“5571 Sayılı Kanunla Değişik 1618 Sayılı Kanun Hükümleri Uyarınca Geziye Katılanlarca İmzalanmak Zorundadır.”**

## **FEST TURİZM VE TİCARET A.Ş. HİZMET SATIŞ SÖZLEŞMESİ**

### **TARAFLAR VE KONUSU**

Bir tarafta Kültür ve Turizm Bakanlığı A 1410 İşletme Belgeli FEST SEYAHAT ACENTASI sahibi FEST TURİZM VE TİCARET A.Ş. (işbu “**Satış Sözleşmesi**”nde “**FEST**” olarak anılacaktır) ile

diğer tarafta aşağıda adı ve adresi belirtilen katılımcı gezgin arasında (bu sözleşmede “**Müşteri**” olarak anılacaktır) işburada belirtilen hizmetin verilmesine dair aşağıda belirtilen tarihte işburadaki koşulları içeren bir hizmet satış sözleşmesi imzalanmıştır. Bu sözleşme satışın başlaması ile taraflarca okunmuş ve kabul edilmiş olur.

### **1. HİZMETİN ÖZELLİKLERİ VE İFA YERİ**

FEST ile Müşteri arasında yapılan işbu sözleşme uyarınca, FEST Ek.2’de “Ayrıntılı Gezi Programı”nda belirtilen turistik gezi ile ilgili olarak Ek.2’de yer alan hizmetleri sağlamayı, Müşteri ise işbu sözleşmede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmeyi kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Müşteri, Ek.2’de yer alan ve özel fiyat koşulları, özel şartlar ve taahhütleri de içeren “Ayrıntılı Gezi Programı”nın ve Ek.1’de yer alan “Tura Katılım Formu”nun işbu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olduğunu ve işbu Sözleşme’de FEST tarafından sağlanan hizmetlere yapılacak tüm atıfların Ek.2’de ayrıntıları belirtilen tur hizmetlerine yapılmış olacağını kabul ve beyan eder. Müşteri, işbu Satış Sözleşmesi’ni onaylarken Ek.2’de yer alan “Ayrıntılı Gezi Programı”nın ve Ek.1’de yer alan “Tura Katılım Formu”nun içeriğini de kabul etmiş olur.

FEST tarafından verilecek hizmetin temel özellikleri, turun hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil turun süresi ile tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve tura dahil diğer hizmetlere ilişkin diğer bilgiler, işbu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olan Ek.2’de yer alan “Ayrıntılı Gezi Programı”nda verilmektedir.

Müşteri, işbu Sözleşme’nin ilgili mevzuat uyarınca bir Paket Tur Sözleşmesi olmadığını kabul ve beyan etmektedir.

### **2. GENEL KOŞULLAR**

**2.1.** Bir rezervasyon ve satış, ön ödemenin yapılması ile kesinlik kazanır. Ön ödeme ile birlikte işbu Satış Sözleşmesi’nin Müşteri tarafından okunmuş ve onaylanmış olması ilgili rezervasyonun kesinleşmesi için önkoşul olup, işbu Satış Sözleşmesi’nin koşullarının kabulü Müşteri tarafından yazılı veya elektronik ortamda teyit edilmeden, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

**2.2.** Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri, Ek.2’de yer alan “Ayrıntılı Gezi Programı”nı ve işbu sözleşme koşullarını aynı grup içerisindeki diğer kişilere ayrıntılı bir biçimde bildirmekle ve her bir katılımcının işbu Sözleşme koşullarını kabul etmesi veya onaylamasıyla sorumludur. Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran

katılımcılardan her birinin işbu Satış Sözleşmesi'ni okuması ve onaylanması Müşteri dahil grupta tüm katılımcıların rezervasyonun kesinleşmesi için önkoşul olup, grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri dahil gruptaki tüm katılımcıların yazılı veya elektronik ortamda teyidi olmaksızın, tur rezervasyonu kesinlik kazanmayacaktır.

**2.3.** Birden çok kişi ya da bir grup adına rezervasyon yaptıran Müşteri olması durumunda bile gruba mensup tüm katılımcılardan her biri Ek.2'de yer alan "Ayrıntılı Gezi Programı"nda yer alan koşulları yerine getirmekle ve FEST tarafından sözlü veya yazılı bildirilen tüm belgeleri eksiksiz ve zamanında FEST'e ibraz etmekle yükümlüdür.

## **2. MÜCBİR SEBEPLER VE DİĞER DEĞİŞİKLİKLER**

**2.1.** Doğal afetler (deprem, sel, yangın, heyelan...), olağanüstü haller (sıkıyönetim, sokağa çıkma yasağı ilanları, terör, otel, havaalanı baskınları, uçak ele geçirmeler, savaş, kargaşa...), halk hareketleri (grev, miting, yürüyüş, yol kapanması...), devletlerarası gerginlik, diplomatik kısıtlamalar, sağlık sorunları (salgın hastalık, karantina...), hava muhalefeti (kar yağışı, tipi, sis, fırtına, yıldırım düşmesi...), gümrük rejimi değişiklikleri veya ulaşım sektöründeki genel kısıtlamalar ile havayolu, tren, deniz veya karayolu ulaşım firmalarından herhangi birinin iflası veya tasfiyesi gibi özel kısıtlamalar, ve bunlar dahil ama bunlarla sınırlı olmamak üzere herhangi diğer bir sebepten, doğrudan veya dolaylı olarak, FEST'in kusuru bulunmayan veya öngörülemeyecek her türlü olumsuzluğun yaratacağı sonuçlardan doğan hiçbir zarar veya ziyandan FEST sorumlu olmayacağı gibi, FEST bu sebeplerden ötürü yükümlülüklerini ifa edememesinden veya yükümlülüklerinin ifasındaki aksaklıklardan sorumlu tutulamaz ve FEST'e maddi ve manevi sorumluluk yüklenemez.

**2.2.** FEST işbu madde tahtında mücbir sebeplerden dolayı herhangi bir geziyi iptal edebilir.

**2.3.** FEST ile ulaşım araçları (otobüs, midibüs, minibüs, 4x4'ler, rent-a-car vasıtaları, tren, vapur, gemi, uçak, helikopter, balon...) arasında yapılan anlaşmaların aksine bu araçların gecikmelerinden, arızalanmalarından, kaza yapmalarından, sürücülerin şahsi kusurlarından oluşabilecek her türlü olumsuzluğun sonuçlarından FEST sorumlu tutulamaz ve FEST'e maddi ve manevi sorumluluk yüklenemez. Uçak saatlerinde meydana gelebilecek herhangi bir değişiklikten, uçuş seferinin iptalinden, teknik aksaklıklardan dolayı meydana gelebilecek rötar ve gecikmelerden, havayolu şirketlerinin yapacağı değişikliklerden kesinlikle FEST sorumlu olmayıp, muhatap, ilgili ulaşım araçları sahipleridir. Müşteri, 28.09.1995 tarihinde yeniden düzenlenen 12.10.1923 tarihli Varşova Konvansiyonu hükümleri çerçevesinde uluslararası havacılık kuralları dâhilinde havayolu şirketleri tarafından uçuşlarda her türlü değişiklik ve düzenleme yapılabileceğini kabul ve ikrar eder.

**2.4.** FEST doğal, sosyal, kültürel, yol ve hava koşullarından dolayı gezi güzergâhını değiştirebilir, turda değişiklik yapabilir.

**2.5.** FEST buraya ilave edilmemiş ve sair mevzuat uyarınca kendisine tanınan diğer "mücbir sebepler" haklarını saklı tutar.

**2.6.** FEST'in önceden haber verme zorunluluğu bulunmaksızın belirtilen havayolunu, aktarma noktalarını, konaklama tesislerini veya hareket saatlerini değiştirme hakkı olup, bu gibi durumlarda Müşteri'nin iptal veya iade isteme hakkı bulunmamaktadır.

### **3. ÖDEMELER VE REZARVASYON KOŞULLARI**

**3.1.** Müşteri tarafından FEST'e rezervasyon ile ilgili başvurular ayrıntılı gezi programı satışa çıkmadan önce ya da çıktıktan sonra sözlü (telefon, büro ziyareti) veya yazılı olarak (mektup, faks, e-posta) yapılabilir. FEST tarafından başvurulara göre öncelik sıralaması yapıp müşteriye gezi teyit edilir ya da "yedek liste"ye alındığı bildirilir.

**3.2.** Ek.2'de belirtilen turun vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli ile toplam satış fiyatı Ek.2'de bildirildiği şekildedir.

**3.3.** Sözlü ya da yazılı yapıp, teyidi alınan bir başvuru, Ayrıntılı Gezi Programı'nda belirtilen ön ödemenin zamanında Ek.2'de belirtilen bankaya Ek.2'de bildirildiği şekilde ya da FEST'e yapılması ile ve işbu sözleşmenin Müşteri tarafından yazılı olarak veya elektronik ortamda onaylanması ve/veya kabulü ile kesinlik kazanır. Ön ödeme ile birlikte bu Satış Sözleşmesi ile eklerinin onaylandığı kabul edilir.

**3.4.** FEST, ön ödemenin Ek.2'de bildirildiği şekilde ve tarihte yapılmaması durumunda başvuruyu koşulsuz olarak ve neden gösterme zorunluluğu olmadan tek taraflı olarak iptal etme hakkını haizdir. Bu durumda yazılı ya da sözlü geri bildirim ön koşulu yoktur.

**3.5.** FEST'ten teyit alınmadan bir gezi için bankaya para yatırılmaz. Böylesi yanlış bir havalenin iade masrafları Müşteriye aittir.

**3.6.** Yapılacak ön ödeme, son ödeme ya da ara ödeme, varsa taksitli ya da kredi kartlı ödeme koşulları, ödeme tarihleri ve varsa özel cezalar her gezi satış programında ayrı ayrı belirtilir. Ara ödeme veya son ödemelerin yapılmasında Müşteri'nin temerrüde düşmesi veya gecikmesi durumunda, işbu Sözleşme'de veya Ek.2'de belirtilen yaptırımların yanı sıra, yıllık % 9 gecikme faizi uygulanır.

### **4. SEYAHAT SİGORTASI**

**4.1.** FEST, 5571 sayılı kanun gereği Müşterilerine "zorunlu sigorta" sağlamak zorundadır. FEST bu sigortayı TÜRSAB'dan ya da onun önerdiği şirketlerden elde edebilir.

**4.2.** Satışın kesinlik kazanması yani ön ödemenin yapılması ve Satış Sözleşmesinin onaylanmasından sonra FEST Müşteriye seyahat sigortası yaptırır. Sigortalanma zamanı gezinin başlamasından 30 gün öncesinden daha erken olamaz. FEST Müşteri'ye Seyahat Sigortası Poliçesi koşullarını gezi öncesinde bildirir.

**4.3.** FEST'in sağladığı Seyahat Sigortası koşullarını kabul etmemesi halinde, Müşteri başka bir sigorta poliçesi yaptırma hakkını haizdir. Ancak bu durumda Müşteri, FEST'in sağladığı Seyahat Sigortası bedelinin iadesini isteyemez.

**4.4.** Her türlü sigorta işleminde ilgili sigorta şirketinin kuralları geçerlidir.

### **5. FİYATA İLİŞKİN KONULAR**

**5.1.** FEST konaklamalı hafta sonu, yurtiçi ve yurtdışı geziler için ayrıntılı programlarıyla satışa çıkardığı geziler için sunduğu fiyatlara neyin dahil olduğunu, neyin dahil olmadığını ve ödeme koşullarını açıklıkla belirtmiştir.

**5.2.** Ek.2'deki "Ayrıntılı Gezi Programı"nda ulaşım, havalimanı vergileri, bilet kesim hizmet bedeli, yurtdışı çıkış harçları, vize bedelleri konuları ayrı ayrı belirtilmiştir. Ancak bu meblağlar tur gezi tarihine kadar bağlayıcı olmayıp, FEST'in, rezervasyon veya ön ödemeden sonra FEST'in kontrolü haricinde doğabilecek fiyat artışları veya zamlarla ilgili olarak veya liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerinde fiyat farklarını tur fiyatına aynen yansıtma hakkı bulunmaktadır.

**5.3.** Tur programlarında verilen fiyatlar iki kişilik odalardaki kişi başı fiyatlardır. Ek.2'deki "Ayrıntılı Gezi Programı"nda belirtilen **özel koşullar hariç**, iki kişilik odalarda kalmak isteyen de bir kişi olarak rezervasyon yaptıran Müşterinin yanına geziye 40 gün kala bir oda arkadaşını bulunamadığı takdirde tek kişi farkını ödemek ya da geziyi iptal etmek zorunda kalır.

**5.4.** İki kişilik odalarda kalmak üzere geziye katılan ve önödeme yapan bir müşteri, geziyi herhangi bir süre içerisinde iptal ettiğinde (iptal süresi önemli değildir); Müşteri'nin iade hakkı olduğu durumlarda odada kalacak ikinci kişi tek oda ("single") farkını kabul etmez ise, tek oda farkı iade miktarından düşülecektir.

## **6. FESİH KOŞULLARI**

**6.1.** FEST gerekli gördüğü durumlarda; Müşteri'den onay almaksızın, ancak Müşteri'ye bildirmek koşuluyla gezi başlangıç tarihine; haftasonu konaklamalı gezilerde 15 gün, yurtiçi gezilerde 21 gün, yurtdışı gezilerde 30 gün kala ya da daha öncesinde herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu gibi iptallerde Müşteriye, ödemiş olduğu tüm tutar iade edilecektir. Ancak bu iptalden dolayı Müşteri'nin tazminat hakkı doğmaz. Ödeme kredi kartı ile yapıldı ise, kredi kartı komisyonu iadede geri ödenir. Müşterinin kendi isteğiyle uçaklarda "upgrade" yaptırmasından ya da "mil" kullanmasından doğacak zararlardan FEST sorumlu değildir.

**6.2.** Müşteri, Ek.2'deki "Ayrıntılı Tur Programı"nda belirtilen **özel koşullar hariç**, konaklamalı haftasonu ve yurtiçi gezilerinde gezi tarihinden 30 gün öncesine, yurtdışı gezilerde gezi tarihinden 60 gün öncesine kadar herhangi bir geziyi iptal edebilir. Bu durumda ödemiş olduğu miktar Ek.2'deki "Ayrıntılı Gezi Programı"nda "**ÖNEMLİ NOT**" başlığı altında belirtilmiş özel kesintiler dışında aynen kendisine iade edilir. Banka aracılığıyla yapılacak iadelerde, banka havale masrafı Müşteri'ye ait olacaktır.

**6.3.** FEST, Ek.2'deki "Ayrıntılı Gezi Programı"nda belirtilen **özel koşullar hariç**, konaklamalı haftasonu ve yurtiçi gezilerinde gezi tarihinden 21 gün öncesine, yurtdışı gezilerinde ise gezi tarihinden 45 gün öncesine kadar Müşterinin yaptığı iptallerde gezi ücretinin % 50'sini iade eder. Banka aracılığıyla yapılacak iadelerde, banka havale masrafı Müşteri'ye ait olacaktır. Belirtilen tarihlerden sonra Müşteri tarafından yapılan iptallerde nedeni ne olursa olsun iade yapılmaz ve Müşteri'nin bundan dolayı herhangi bir tazminat hakkı doğmaz.

**6.4.** Müşteri, iptal durumunda tur bedelini yukarıdaki koşullarla FEST'e ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

**6.5.** Müşteri ayrıntılı gezi programlarında belirtilen **özel koşullar hariç**, satın aldığı turu seyahatin başlamasından 7 (yedi) gün öncesine kadar istediği kişiye devredebilir. Devir alan bakıyeden ve devir sebebiyle doğan masraflardan devir eden ile müteselsilen sorumludur. Satış Sözleşmesinde imzası olmasa bile devir alan işbu Satış Sözleşmesi hükümleri ile bağlıdır.

**6.6.** FEST, Müşteri'nin başlangıcını kaçırdığı geziye sonradan iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda, Müşteri adına yapılmış tüm rezervasyonları gezinin başlangıcından 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde Müşteri'ye herhangi bir ödeme yapılmaz.

**6.7.** Müşteri veya FEST , geziyi iptal koşulları süresine uygun olarak iptal ettiğinde; geri iade edilecek tutar FEST'e ödenen para birimi cinsinden olacaktır. Zaman içinde dövizde oluşabilecek kur farklarından FEST sorumlu tutulamaz. Kredi Kartı ile yapılan ödemelerde, iade Müşteri'nin aynı kredi kartına yapılacaktır. Oluşabilecek zararlardan FEST sorumlu tutulamaz.

## **7. FEST'İN HATALARINDAN DOĞABİLECEK SORUNLAR**

**7.1.** FEST, FEST'ten kaynaklanan sebeplerle sözleşmeye tamamen uymaması halinde ödenmiş olan paranın tümünü iade etmeyi taahhüt eder.

## **8. MÜŞTERİ'NİN HATALARINDAN YA DA MAZERETLERİNDEN DOĞABİLECEK SORUNLAR**

**8.1.** Zamanında yapılmayan ödemelerden, FEST'e zamanında ulaştırılmayan ya da eksik ulaştırılan belgelerden doğabilecek sonuçlardan FEST sorumlu tutulamaz. Böylesi durumlarda FEST'in Müşteri'nin gezisini iptal etme hakkı vardır. Müşteri'nin ödemelerde temerrüdü veya FEST'in talep ettiği belgeleri ibraz etmede temerrüdü nedeniyle Müşteri'nin rezervasyonun iptali hallerinde, söz konusu iptallerdeki para iadeleri için yukarıdaki Madde 6.3 hükümleri uygulanır. Madde 6.3'te belirtilen tarihlerden sonraki zorunlu iptallerde nedeni ne olursa olsun iade yapılmaz ve Müşteri'nin bundan dolayı herhangi bir tazminat hakkı doğmaz.

**8.2.** Müşteri'nin nüfus cüzdanı, pasaport, gümrük belgeleri, bilet, aşı v.b. eksikliği, ebeveynden gelen geçersiz pasaporta sahip olması, çocukları için yurtdışı çıkış "muvaffakatname"si olmaması, uçaklarda "seyahat edemez" raporuna sahip bulunması, pasaportunda yeterli boş sayfa ya da yeterli süre olmaması gibi nedenlerle geziye çıkamaması ya da adli merciler veya kolluk kuvvetleri tarafından yurtdışına çıkışının yasaklanması veya engellenmesi, bir havalimanında tutulması, gezi sırasında tutuklanması veya göz altına alınması durumunda Müşteri FEST'ten herhangi bir geri ödeme ya da tazminat talebinde bulunamaz.

**8.3.** Müşteri bu Sözleşmede beyan ettiği isim ya da isimlerin (pasaportta yazılış biçimiyle), bilgilerin doğruluğundan sorumludur. FEST pasaport, vize, gümrük işlemleri veya bilet işlemlerinde Müşteri tarafından kendisine sağlanan bilgilere dayanacak olup, FEST'in bu bilgilere dair ayrı veya bağımsız bir inceleme veya soruşturma zorunluluğu kesinlikle yoktur. Müşteri tarafından FEST'e sağlanan bilgilerden kaynaklanan sorunlardan ve sonuçlardan FEST sorumlu tutulamaz, Müşteri'nin bu durumda herhangi bir tazminat talebi veya hakkı bulunmaz.

**8.4.** Müşteri gezinin başlangıç noktasına gelişlerindeki ulaşım araçlarından (uçak, tren, gemi, otobüs veya özel araç) doğabilecek gecikme veya benzeri bir nedenden (ulaşım araçlarında yer bulamama veya trafik sıkışıklığı gibi) konaklama ya da buluşma yerine geç kalma, turu kaçırma durumlarında kendi sorumluluğunda olan bu konulardan FEST'i sorumlu tutamaz, herhangi bir hak iddiasında veya tazminat talebinde bulunamaz. Müşteri'nin, FEST tarafından bildirilen saatte ilgili hareket noktasında (havaalanı, gar, liman, otopark veya buluşma noktası) hazır bulunmaması durumunda oluşabilecek gecikme veya yetişememe durumlarında bilet açığa alınmaz ve gezi ücreti hiçbir şekilde iade edilmez.

**8.5.** Ücretini ödediği halde yerine getirilmeyen bir hizmeti belgelemek dışında, Müşteri'nin herhangi bir sebeple tahsis edilen otelde kalmak istememesi veya kişisel sorunları ya da mazeretlerinden dolayı geziden, otelden ayrılmak istemesi durumunda para iadesi söz konusu olamaz.

**8.6.** Müşteri kendi sağlık problemlerinin (tansiyon, kalp, astım, yüksek irtifa sorunları) yaratacağı sonuçlardan FEST'i sorumlu tutmayacağını kabul ve beyan eder.

**8.7.** FEST'in tur veya gezi esnasında meydana gelebilecek, FEST'e atfedilemeyecek veya FEST'in kontrolü dışında kişiye veya mala gelebilecek zarar ve ziyanda ve burkulma, kırılma gibi herhangi yaralanmalarda FEST'in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır. FEST bu gibi durumlarda elinden gelen çabayı gösterecektir ancak tüm taleplerde muhatap ilgili sigorta şirketidir.

**8.8.** Müşteri, tur programından, şikayetçi olduğu halde yararlanmayı sürdürüyorsa, şikayet konusu ile ilgili tazminat ve geri ödeme ilgili hak talep etme hakkından feragat etmiş sayılır.

## **9. DEĞİŞİK KONULAR**

**9.1.** Konaklama tesislerinde ya da hizmet sunan araç ve mekânlarda Müşteri'den dolayı oluşmuş hasar, zarar, kayıplardan Müşteri sorumludur.

**9.2.** FEST, belirlediği süre içinde vize alınmasına yardımcı olacaktır. Ancak FEST, Müşteri ile büyükelçilikler, konsolosluklar arasında aracıdır. Yetkililerin vize vermemesinden dolayı oluşacak zararlardan Müşteri sorumludur. FEST vize alınması ile ilgili hiçbir beyan veya tekeffülde bulunmamaktadır ve vize konularında hiçbir garanti vermemektedir. Vize alınması söz konusu ülkeye giriş garantisi vermediğinden Müşteri'nin tur dahilindeki ülkeye kabul edilmemesi durumunda FEST'in herhangi bir sorumluluğu yoktur ve bu sebeple herhangi bir ücret iadesi veya tazminat ödenemez. Ayrıca, Müşteri ile ilgili olarak vergi borcu vb. nedenler yurtdışına çıkma yasağı konulmuş olması gibi herhangi bir nedenle arzusu hilafına dahi olsa tura başlayamaması hallerinde oluşacak zarar ve ziyarlardan Müşteri sorumludur ve bu gibi durumlarda herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.

**9.3.** Müşteri geziye bir valiz ve bir el çantası getirebilir ancak valizi 20 kg ağırlığı (bazı uçuşlarda 15 kg, programda belirtilecektir) aşamaz. Müşteri her türlü fazla bagaj tutarından sorumludur. Müşteri'nin fazla bagaj tutarını ilgili havayolu şirketine ödememesinden kaynaklanacak tüm zarar ve ziyandan Müşteri tek başına ve tamamen sorumludur. Genelde valizler taşınmaktadır. Valiz taşıma hizmetinin fiyata dahil olmadığı durumlarda valiz taşıma sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

**9.4.** Bagajın hasara uğraması, bagaj kaybı gibi durumlarda FEST sorunun çözümü için elinden geleni yapacaktır. Ancak burada sorumlu olan FEST değil, ilgili konaklama, ulaşım ya da sigorta şirketidir ve her türlü talebin ilgili konaklama, ulaşım ya da sigorta şirketine yöneltilmesi gerekmektedir.

**9.5.** Otobüste oturmada sıra atlama koşuluna uyulur. Turlarda otobüste sigara içme yasağı vardır.

**9.6.** Müşteri konaklama tesislerinin önceden ilan ettiği otellere yerleşme ve otellerden ayrılış saatlerine uymak zorundadır. Müşteri, gezi fiyatına dahil olan hizmetler dışında alınan yemekler, içkiler, bahşişler, kuru temizleme, telefon görüşmeleri, faks alıntıları – gönderileri,

“business center” giderleri, minibar harcamaları, ücretli aktiviteler gibi ekstra ödemelerden Müşteri sorumlu olup Müşteri söz konusu ödemeleri zamanında ödemekle yükümlüdür.

**9.7.** Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk Müşteri'ye aittir. Bagajların ya da el çantalarının içinde bırakılacak fotoğraf makinesi, cep telefonu, bilgisayar, kıymetli evrak, ziynet eşyası, para kaybından FEST sorumlu tutulamaz.

**9.8.** Müşteri kayıt yaptıracığı turun sağlık ve kondisyon durumlarına uygunluğunu değerlendirmekten kendisi sorumludur. Bu amaçla FEST'ten her türlü yazılı ve sözlü bilgilendirmeyi talep edebilir. Herhangi bir sağlık problemi olan Müşteri tura kayıt yaptırmadan önce doktorlarına danışarak onay almakla ve bu durumu FEST'e kayıt öncesi bildirmekle yükümlüdür. Rahatsızlığın türüne göre FEST'in Müşteriyi tura kabul edip etmeme hakkı saklıdır.

**9.9.** Grup liderleri turun akışı ile ilgili bilgileri grubuna aktarmakla yükümlüdür. Müşteri ise her aşamada tur ile ilgili tüm bilgileri eksiksiz ve doğru olarak aldığından emin olmalıdır. Genele hitaben yapılan açıklamaları duymamış olmaktan, eksik ya da dolaylı yoldan verilen bilgiyi yanlış anlamış olmaktan doğabilecek sonuçlardan FEST sorumlu değildir.

**9.10.** Grup içinde uyumsuz davranışlar göstererek huzursuzluk yaratan, kurallara ve tur liderine uymayıp bireysel davranışlar sergileyen, grupçuk oluşturarak tur programını değiştirmek isteyen her Müşteri, bu davranışlarından dolayı oluşabilecek tüm zararlardan ve zianlardan diğer Müşterilere ve FEST'e karşı sorumludur.

**9.11.** Gidilen ülkelerdeki yerel örf ve adetlere uymak, yapılan uyarıları uygulamak ve kişisel güvenlik için önerilen şekilde davranmak Müşterinin sorumluluğu altındadır. Bu konularda Müşterinin neden olduğu maddi ve manevi zararlardan kendisi sorumludur.

**9.12.** FEST'in işbu Sözleşme ve eklerinde yazılı hususlar haricinde Müşteri'ye hiçbir vaadi bulunmamaktadır ve belirtilenler dışında Müşteri'ye FEST adına vaatte bulunmaya ya da tur ücretinde indirim yapmaya hiçbir kimse veya kuruluş yetkili değildir.

**9.13.** Müşteri'nin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak FEST yetkilisine bildirmesi iyi niyetli tüketicinin özen borcudur. Müşteri'nin şikayetçi olduğu halde hizmeti sonuna kadar kullanması şikayetçi olduğu hususlar ile ilgili ikame hizmet veya ücret iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırır. Gezinin sona ermesinden sonra FEST tarafından dağıtılabilir veya sunulabilecek herhangi bir anket veya geri bildirim formunda dile getirilen şikayetler bu madde kapsamında değerlendirilmez ve Müşteri'ye herhangi bir talep hakkı vermez.

## **10. İHBARLAR**

FEST'e yapılacak ihbarlar için aşağıdaki bilgiler geçerlidir:

### **FEST TRAVEL**

Barbaros Bulvarı, Barbaros Apartmanı No:74 Daire: 20 Kat: 7 34349 Balmumcu -

İSTANBUL – Türkiye

Tel : + 90 212 216 10 36 / 216 10 37

Fax: + 90 212 216 10 30

E-Mail : fest@festtravel.com

www.festtravel.com / www.festtravel.tv

## 11. ANLAŞMAZLIK

İşbu Sözleşme hükümleri Türk hukukuna tabidir ve Türk hukuku uyarınca yorumlanacaktır.

İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda FEST'in kayıtları Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun 287. maddesi uyarınca kesin delil sayılacaktır.

İşbu Satış Sözleşmesi veya eklerinden doğabilecek tüm ihtilaflarda İstanbul (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidirler.

8 sayfa ve iki Ek'ten oluşan işbu Sözleşme \_\_\_\_\_ tarihinde İstanbul'da imzalanmıştır.

NOT: Bu Satış Sözleşmesi ve sigorta poliçeleri koşulları FEST'in [www.festtravel.com](http://www.festtravel.com) adlı web-sayfasının "FEST Koşulları" bölümünde Müşterinin incelemesine açıktır.

**FEST TRAVEL**

**Müşteri Adı – Soyadı:**

**Müşteri Adresi:**

**Katılacağı Gezi:**

**( İmza )**