

HİZMET SÖZLEŞMESİ

Genel Kurallar

Wedding And Holiday San Tic. Ltd. Şti 'nin (Bundan böyle ""Hizmet Veren "" olarak anılacaktır.) web sitesi veya çağrı merkezi üzerinden Konaklama ve ek hizmet satın alanlar (Bundan böyle "MÜŞTERİ" olarak anılacaktır.) aşağıda yer alan kurallara uymayı kabul etmektedir.

1- Müşteri'nin satın aldığı hizmet ve hizmetin kapsamı kendisine teslim edilen voucherda broşüründe belirtilir.

2- Müşteri, satın aldığı hizmetin niteliklerini içeren voucher, broşürde yer alan Hizmet Paketinin içeriği ile ilgili bilgileri okuyup, bilgi sahibi olduğunu kabul etmektedir.

3- Müşteri, kendisi ile beraber katılacak olan diğer kişiler adına da iş bu Paket satış kurallarını kabul ettiğini ve bu anılan kişilerin ad-soyad, kimlik-Pasaport no gibi katılmasını sağlayacak olan bilgilerini doğru vermekle yükümlü olduğunu, kendisine yapılan ön bilgilendirme ve hizmet kapsamı hakkında diğer katılımcılara da bilgi vermekle yükümlü ve sorumlu olduğunu, kendisine verilen voucherın katılımcılara da verilmiş sayıldığını kabul etmektedir. Müşteri'nin satın almış olduğu hizmete dair her türlü bilgilendirme satın alma anında paylaştığı iletişim bilgileri üzerinden sağlanacağından bu iletişim bilgilerinin Müşteri' tarafından hatalı/eksik verilmesi ya da hiç verilmemesi hallerinde Otel 'in' bir sorumluluğu olmadığı Müşteri' tarafından kabul edilmektedir.

4- Organizasyon sırasında Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluğun kendisine ait olduğunu; müşteri yanında bulunan eşyaları takip ve kontrol etmekle yükümlü olduğunu, kaybolan, hırsızlık konusu olan, zayi olan eşyalardan hizmet veren 'in veya çalışanlarının hukuki ve/veya cezai hiçbir sorumluluğunun bulunmadığını, belirtilen nedenlerle Hizmet veren e / veya Otel çalışanlarına, Organizasyon çalışanlarına karşı talepte bulunmayacağını kabul eder.

5- Müşteri konaklayacağı tesisin ve seyahat edeceği aracın tabi olduğu yasa ve teamüllere uymakla yükümlü olduğunu; tesis, acente ve ulaşım aracı yetkililerince satın alınan hizmetle ilgili olarak bildirilen kurallara uyacağını, üçüncü kişilerin can ve mal güvenliğini/bütünlüğünü tehlikeye atmayacağını ve üçüncü kişilerin can ve mal güvenliğini/bütünlüğünü tehlikeye atması halinde doğabilecek maddi/manevi tüm zararlardan şahsen ve birinci derecede sorumlu olacağını, aksi halde hizmet veren in ' söz konusu hizmeti ifa etmeyeceğini ve bu nedenle Müşteri'nin iade hakkının bulunmadığını kabul etmektedir.

6- Müşteri, satın aldığı Paket hizmetinin kapsamı dışında alacağı ekstra yiyecek-içecek, kişisel harcamalar ve tanımlı hizmet dışı tüm mal ve hizmetlerin bedelinin kendisi tarafından ödeneceğini kabul etmektedir.

7- İfa edilen hizmetin ayıplı olduğundan bahisle hizmeti kullanmayı sonlandırması halinde işbirliği yapma ve özenli davranma borcu gereği Hizmet yetkilisine ve konakladığı otele sona erme sebeplerini yazılı olarak bildireceğini, aksi halde hizmeti alıp kullanmış addolunacağını kabul eder.

8- Müşteri'nin kusuru, üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışı, mücbir sebep (olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, sis, savaş ihtimali, öngörülemez teknik hususlar, darbe, pandemi vb.), bağımsız hizmet sağlayıcısının gereken tüm özeni gösterdiği halde öngörülemeyen ve engellenemeyen bir olayın meydana gelmesi hallerinde Müşteri'nin tazminat hakkını doğmayacaktır.

9- Çağrı merkezinden yapılan işlemlerde Kayıt anında yurtiçi hizmet bedelinin en az %35'i, bakiyenin ise satış tarihinden itibaren 7 iş günü içerisinde, Hizmet tarihine kalan süre 14 iş günü ve daha az ise sözleşme anında ödenmesi gerekmektedir. Anılan süreler içerisinde belirtilen ödemelerin gerçekleştirilmemesi halinde yapılan rezervasyon iptal edilerek bedelin %35'i cayma tazminatı olarak Müşteri'ye fatura edilir. Erken rezervasyon yoluyla hizmet satın alan MÜŞTERİ, hizmet bedelinin tamamını rezervasyon tarihinde ödemekle yükümlüdür. Web sitesinden yapılan işlemlerde rezervasyon bedelinin tamamını ödenmesi gerekmektedir ve Müşteriye iletilen rezervasyon bilgisi belgesinde yer alan iptal koşulları geçerlidir.

10- Çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirilen konaklama ve Ek Hizmet satışları Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi alt yapısından yararlanılarak yapılmaktadır. Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi pos sistemleri kullanılmaktadır. Söz konusu hizmetin ifasından sonra Müşteri'nin konaklama bedelini ödemek için kullandığı kredi kartının Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi nin kusurundan kaynaklanmayan bir şekilde yetkisiz kişilerce haksız ve hukuka aykırı olarak kullanılması iddiası ile ilgili banka veya finans kuruluşunun hizmet bedelini Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi ne ödememesi halinde müşteri, itiraz edilen hizmet bedelinden ve her türlü zarardan rezervasyon tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte sorumlu olacaktır.

11- Hizmet Verenin , hizmeti haksız olarak vermekten vazgeçmesi halinde, Müşteri'nin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri **14 iş günü** içerisinde Müşteri'ye iade eder.

12- Müşteri, hizmetin başlamasından **14 iş günü** öncesine kadar yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bildirmek suretiyle hizmeti koşullarını yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir. Devralan bakiye ve devir sebebi ile doğan tüm masraflardan devreden ile beraber sorumludur.

13- Müşteri'nin başlangıcını kaçırdığı hizmete iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda Hizmet veren, Müşteri adına yapılmış tüm rezervasyon ve ek hizmetleri, 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi durumlarda Müşteri'ye herhangi bir ücret iadesi yapılmaz. Müşteri, hizmet başlangıcından itibaren 24 saat içinde hizmete tekrar iştirak edeceğini bildirir ise, hizmetten yararlanabilir.

14- Müşteri' tarafından satın alma aşamasında paylaşılan adres, telefon, e-mail gibi iletişim bilgileri bildirimler için kullanılacağından iletişim bilgilerindeki değişikliklerin bildirilmemesinin sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

15- Müşteri'nin reşit olmaması halinde; yanında ebeveyni ya da yasal velayet sahibi olmaksızın hizmetten faydalanamayacağı sonucu doğabileceğinden böyle bir durum geliştiğinde iş bu belgede yazılı iptal koşulları devreye girecektir.

16- Müşteri'nin satın aldığı hizmetini kullanmaktan vazgeçtiğini hizmetin başlamasından 14 iş günü öncesine kadar yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bildirmesi halinde, ödenmesi zorunlu olan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere ödediği bedelin tamamı kendisine iade edilir. Müşteri, satın aldığı hizmetini kullanmaktan vazgeçtiğini hizmetin başlamasına 14 iş gününden az varken yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bildirmesi halinde ödediği bedelin tamamını hizmet verene ödemeyi kabul eder. Müşteri tarafından yapılan tarih değişikliği talepleri vazgeçme anlamına gelmekte olup, Müşteri tarafından yukarıda belirtilen süreler dikkate alınarak yazılı olarak bildirilecektir. Müşteri'nin kendisi veya birinci derece akrabalarının rezervasyon anında var olmayan 10 günlük mutat işgaline engel olan rahatsızlıkları/ ölümlerini gösterir rapor ve bunun gibi Müşteri'nin tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği sair hallere ilişkin belgeleri hizmetin başlamasından önce yazılı ibrazı, bu maddenin istisnası olup, böyle bir durumda ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenen belgelenebilir ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere ödemiş olduğu bedel kesinti yapılmaksızın Müşteri'ye 14 iş günü içerisinde iade edilecektir.

16-A- İptal işlemleri, Müşteri hizmeti almadan yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığı 14 iş günü öncesinde hizmet veren e bildirmek durumundadır. Bildirilmeyen veya 14 iş gününden daha az süre içerisinde iptal talebinde bulunulan rezervasyonlarda Konaklamalar için en az 2 Gece Kesinti (No Show) Uygulanır. Ek hizmetler de ise %60 oranında kesinti yapılır.

16-B- Değişiklik işlemleri, Müşteri hizmeti almadan en az 14 iş günü öncesine kadar yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bildirmek durumundadır. 14 iş gününden daha az sürede bildirilen değişiklik işlemleri (Kişi ekleme çıkarma, Tarih değişikliği vs..) günün koşullarına göre ücretlendirme yapılır.

VERİ SORUMLUSU VE VERİ İŞLEYEN

Veri Sorumlusu Hizmet veren (Wedding And Holiday San Tic. Ltd. Şti) ve veri işleyen Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi 'dir.

1- Otel, elde etmiş olduğu ve Sözleşme kapsamında paylaşacağı kişisel veriler ile Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi tarafından kendisi adına elde edilecek kişisel verilerin 3. Kişilere aktarılması ve işlenmesi için gerekli izinlerin veri sahiplerinden 6698 sayılı Kanun'a uygun olarak alındığını kabul beyan ve taahhüt eder. Wedding And Holiday , Veri Sorumlusu sıfatı ile 6698 sayılı Kanun kapsamında öngörülmüş her türlü yükümlülüğü eksiksiz yerine getireceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

2-Sözleşmede yer alan hizmetlerin ifası sırasında Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi 'in "Veri İşleyen" sıfatını haiz olması koşulu ile Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi 6698 sayılı Kanun'da Veri İşleyen tanımı kapsamında yüklenen tüm sorumluluk ve yükümlülükleri yerine getirmeyi kabul etmektedir. Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi her halükarda 6698 sayılı Kanun'da yer alan ve Veri Sorumlusunun yükümlülüğü altında bulunan işlemlerden veya meydana gelen zararlardan sorumlu tutulamaz ve hiçbir surette Otel tarafından kendisine aktarılan kişisel veriler ile Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi tarafından kendisi adına elde edilecek kişisel veriler bakımından Veri Sorumlusu sıfatını taşımamaktadır.

3- Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi 6698 sayılı Kanun 'da tanımlı olduğu şekilde kendi kusuru nedeniyle kişisel verilerin amacı dışında kullanılması veya yine kusuru dahilinde 3. kişilere kanunsuz olarak ifşa edilmiş olması halleri dışında doğrudan veya dolaylı hiçbir zararın muhatabı değildir.

4- Wedding And Holiday Turizm Sanayi Ticaret Limited Şirketi, kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesini önlemek, kişisel verileri hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve güvenlik önlemini almakla yükümlüdür.

5-Taraflar, herhangi bir resmi kurumdan işbu kapsamında gelecek bildirim neticesinde tüm tazminat talebi hakları saklı kalmak kaydıyla Sözleşmeyi derhal feshetmeye yetkilidir.

KİŞİSEL VERİLERİNİZİN KULLANIM ALANLARI

Satın aldığınız hizmet kapsamında toplanan ve işlenen kişisel verileriniz, sadece işin yapılabilmesi amacıyla ve gizlilik sözleşmeleri eşliğinde gerektiğinde;

- Otel rezervasyonlarınızın yapılabilmesi,
- Varsa ulaşımınızın sağlanabilmesi,
- Otele giriş işlemlerinin hazırlanabilmesi,
- Otel hizmet standartlarının sürdürülmesi,
- Kurumsal ve idari yönetimin sağlanması,
Otel'in çözüm ortaklarına ve ifa yardımcısı konumundaki şirketlere veya diğer Otel'in iştiraklerine aktarılmaktadır.
- Ek hizmet Paketlerinin sağlayıcıları ile yönetim ve organizasyonun sağlanması,