

EFT TURİZM — UMRE TURU HİZMET VE KATILIM SÖZLEŞMESİ

EFT Turizm Otomotiv İnşaat San. ve Tic. Ltd. Şti. · TÜRSAB A grubu seyahat acentası, belge no 18874 ·
www.efttur.com

Sözleşme bilgileri

Sözleşme tarihi / / 20..... Sözleşme no

Katılımcı ve tur bilgileri

Umreci bilgisi	Detay	Tur bilgisi	Detay
Adı soyadı		Tur programı	
T.C. kimlik no		Mekke oteli	
Pasaport no		Medine oteli	
Gidiş tarihi	 / / 20.....	Oda tipi	
Ara geçiş (Mekke– Medine)	 / / 20.....	Tur bedeli (kişi başı)	 USD
Dönüş tarihi	 / / 20.....	Ödeme planı	
GSM		Özel talepler	
E-posta / adres		Kalkış havalimanı	

Madde 1 – Taraflar

İşbu sözleşme; bir tarafta **EFT Turizm Otomotiv İnşaat Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.** (TÜRSAB A grubu seyahat acentası, belge no **18874**, sicil unvanı İstanbul Nükte Turizm Seyahat Acentası; adres: Aziz Mahmut Hüdayi Mah., Hakimiyeti Milliye Cd. Kuyumcular Çarşısı No:30 İç Kapı No:87, 34672 Üsküdar / İstanbul; telefon 0540 584 40 40; e-posta info@efttur.com) — bundan böyle **“EFT TURİZM”** veya **“ACENTE”** — ile diğer tarafta yukarıda bilgileri bulunan katılımcı — bundan böyle **“UMRECI / YOLCU”** — arasında, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur

Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde karşılıklı olarak düzenlenmiştir.

Madde 2 – Sözleşmenin konusu

İşbu sözleşmenin konusu; EFT Turizm tarafından düzenlenen umre programı kapsamında yolcuya sunulacak ulaşım, konaklama, transfer, vize işlemleri, rehberlik ve program kapsamında belirtilen diğer hizmetlerin şartları ile tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

Yolcu, sözleşmeyi imzalamakla programın kapsamını, konaklama şartlarını, seyahat tarihlerini ve ücretlendirme koşullarını okuyup kabul ettiğini beyan eder. Sözleşme öncesinde yolcuya program broşürü ve ön bilgilendirme formu sunulmuştur.

Madde 3 – Rezervasyon ve ödeme şartları

Rezervasyonun kesinleşebilmesi için sözleşmenin imzalanması ve belirlenen kapora / ön ödemenin EFT Turizm'e ulaştırılması gerekmektedir.

Tur bedelinin kalan kısmı, acente tarafından bildirilen son ödeme tarihine kadar tamamen ödenmelidir. Ödemenin zamanında yapılmaması durumunda EFT Turizm rezervasyonu iptal etme veya hizmetleri askıya alma hakkını saklı tutar.

Tur bedeli Amerikan Doları (USD) cinsinden belirlenmiştir. Türk Lirası ile yapılan ödemelerde, ödeme günündeki T.C. Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır; vergiler dahil toplam bedelin Türk Lirası karşılığı ödeme sırasında yolcuya bildirilir.

Ödemeler yalnızca EFT Turizm tarafından yazılı olarak bildirilen şirket banka hesaplarına veya yetkilendirilmiş ödeme kanallarına yapılmalıdır. Şirket hesabı dışında üçüncü şahıslara yapılan ödemelerden EFT Turizm sorumlu tutulamaz.

Fiyat değişikliği: Sözleşme bedeli; döviz kurunda, yakıt giderlerinde ya da havalimanı vergi, resim ve harçlarında meydana gelen olağandışı değişiklikler nedeniyle, gerekçesi ve hesaplama yöntemi hareket tarihinden en az yirmi gün önce yolcuya yazılı olarak bildirilmek şartıyla, sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde değiştirilebilir. Bunun dışındaki fiyat değişiklikleri Madde 8 kapsamında esaslı değişiklik sayılır.

Madde 4 – Tur programı ve konaklama

Sözleşmede belirtilen oteller, seyahat tarihleri, konaklama süreleri ve oda tipi esas alınır.

Otel veya hizmet sağlayıcılardan kaynaklanan zorunlu durumlarda EFT Turizm, aynı veya benzer standartlarda alternatif otel veya hizmet sunabilir.

Mekke ve Medine'deki otellerin standart giriş ve çıkış saatleri esas alınır. Genel uygulama olarak otel giriş ve çıkış saatlerinin 14.00 civarında olabileceği yolcu tarafından bilinmektedir. Gece yarısından sonra gerçekleşen girişlerde, otel uygulamaları gereği ilgili gece konaklama süresine dahil edilebilir.

Madde 5 – Oda ve konaklama şartları

Yolcu, rezervasyon sırasında belirtilen oda tipine uygun konaklama yapacağını kabul eder.

Paylaşımlı oda tercih edilmiş olması hâlinde yolcu, EFT Turizm tarafından aynı oda tipine uygun şekilde yerleştirilecek diğer yolcularla aynı odada konaklamayı kabul etmiş sayılır.

Yolcunun sonradan tek kişilik oda talep etmesi hâlinde, otel müsaitliği doğrultusunda oluşabilecek tek kişilik oda farkı yolcu tarafından karşılanır.

Madde 6 – Pasaport, vize ve evrak sorumluluğu

Yolcu; pasaport, fotoğraf, gerekli sağlık belgeleri ve vize işlemleri için talep edilen diğer belgeleri EFT Turizm tarafından bildirilen tarihler içerisinde eksiksiz olarak teslim etmekle yükümlüdür.

Eksik, hatalı veya geç teslim edilen evraklar nedeniyle meydana gelebilecek vize gecikmesi, ret, uçuşa katılamama veya benzeri durumlardan, yolcunun kendi kusuru oranında EFT Turizm sorumlu tutulamaz.

Yolcu, pasaportunun seyahat için gerekli geçerlilik süresine (dönüş tarihinden itibaren en az altı ay) sahip olduğunu kontrol etmekle yükümlüdür.

Madde 7 – Uçuşlar ve havayolu değişiklikleri

Uçuş saatleri havayolu şirketleri tarafından belirlenmektedir.

Havayolu şirketinin yapabileceği saat, uçuş numarası, havalimanı, rota veya operasyon değişikliklerinde EFT Turizm gerekli bilgilendirmeyi yapar; ancak doğrudan havayolu şirketinden kaynaklanan değişikliklerden sorumlu tutulamaz.

Uçuş iptali veya değişikliği hâlinde uygulanacak işlemler, ilgili havayolu şirketinin kuralları ve yürürlükteki mevzuat çerçevesinde yürütülür.

Madde 8 – Sözleşmede esaslı değişiklik ve turun acente tarafından iptali

Tur başlamadan önce, yolcudan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler (tarih, otel sınıfı, program süresi gibi) ile Madde 3'te sayılan sebepler dışındaki fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliğidir. EFT Turizm bu değişiklikleri ve fiyata etkilerini yolcuya derhal bildirir.

Yolcu değişikliği kabul edebileceği gibi, kabul etmediğini yazılı olarak bildirmek koşuluyla aşağıdaki seçimlik haklardan birini kullanabilir: (a) EFT Turizm tarafından sunulan eşit veya daha yüksek değerde başka bir tura ek bedel ödemeksizin katılma, (b) fiyat farkının iadesi şartıyla daha düşük değerde bir tura katılma, (c) herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.

Turun yolcudan kaynaklanmayan bir sebeple EFT Turizm tarafından iptal edilmesi hâlinde de yolcu yukarıdaki hakları kullanabilir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde yolcunun ödediği tüm bedel, bildirimin

acenteye ulaşmasından itibaren en geç on dört gün içinde kesintisiz iade edilir.

Asgari katılımcı sayısının sağlanamaması nedeniyle iptal, tur başlangıcından en az yirmi gün önce yazılı olarak bildirilir.

Madde 9 – Yolcunun sözleşmeyi feshi (iptal), cayma ve devir hakkı

Yolcu, fesih talebini EFT Turizm'e yazılı olarak veya e-posta / WhatsApp gibi kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Bildirimin acenteye ulaştığı tarih esas alınır.

- **Tur başlangıcına 30 gün ve daha fazla süre varken:** ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç, ödenen bedel kesintisiz iade edilir.
- **Tur başlangıcına 30 günden az, 15 gün ve daha fazla süre varken:** ödenen bedelin %50'si iade edilir.
- **Tur başlangıcına 15 günden az süre varken:** iade yapılmaz.
- **Vize sürecine girildikten sonra** yapılan iptallerde, yukarıdaki oranlara ek olarak vize ve belge işlemleri için ödenmiş 500 USD kesinti uygulanır.
- **Tur başladıktan sonra** herhangi bir nedenle erken dönüş yapılması hâlinde ücret iadesi yapılmaz.

Yolcunun gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum (belgelendirilmiş ağır hastalık, birinci derece yakının vefatı gibi) veya mücbir sebep nedeniyle tur başlangıcına otuz günden az süre kala fesih bildiriminde bulunması hâlinde; yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan uçak bileti, vize, otel ve benzeri bedeller hariç olmak üzere ödenen bedel iade edilir.

Bu madde kapsamındaki iadeler, fesih bildiriminin acenteye ulaşmasından itibaren on dört gün içinde yolcuya yapılır. Havayolu, otel veya diğer hizmet sağlayıcılar tarafından uygulanan iptal ve değişiklik cezaları hakkında yolcu, iade işlemi öncesinde belgeleriyle bilgilendirilir.

Devir hakkı: Yolcu, tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, tur başlangıcından en az yedi gün önce yazılı bildirimde bulunarak sözleşmeyi, tur için geçerli tüm koşulları (pasaport, vize, sağlık) yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir. Devreden ve devralan, bakiye tutarın ve devirden doğan ek masrafların (bilet isim değişikliği, vize ücreti gibi) ödenmesinden müteselsilen sorumludur; bu masraflar acentenin katlandığı gerçek maliyeti aşamaz.

Madde 10 – Program düzeni ve yolcunun yükümlülükleri

Yolcu, umre organizasyonunun manevi ortamına, grup düzenine, rehber ve görevlilerin programla ilgili talimatlarına uygun hareket etmekle yükümlüdür.

Diğer yolcuların ibadetlerini, huzurunu veya seyahat güvenliğini bozacak davranışlardan kaçınılması esastır.

Grup düzenini ciddi şekilde bozan, diğer yolculara veya şirkete zarar veren kişilerin doğabilecek maddi ve hukuki sorumlulukları kendilerine aittir.

Madde 11 – Yasaklı maddeler ve yasal sorumluluk

Yolcu, Türkiye Cumhuriyeti ve Suudi Arabistan mevzuatına aykırı herhangi bir ürün, madde veya malzemeyi yanında bulundurmayaacağını kabul eder.

Uyuşturucu ve yasaklı maddeler, silah, kesici / delici yasaklı materyaller veya ilgili ülke mevzuatına aykırı ürünlerin bulundurulmasından tamamen yolcu sorumludur. Bu nedenle oluşabilecek adli ve idari yaptırımlardan EFT Turizm sorumlu değildir.

Madde 12 – Mücbir sebepler

Savaş, iç karışıklık, salgın hastalık, doğal afet, grev, hava sahasının kapanması, resmî makam kararları, sınırların kapatılması, uçuş yasakları, Suudi Arabistan makamlarının aldığı kararlar ve tarafların kontrolü dışında meydana gelen benzeri durumlar mücbir sebep olarak değerlendirilir.

Bu nedenlerle programın değiştirilmesi, ertelenmesi veya iptal edilmesi hâlinde uygulanacak işlemler; ilgili hizmet sağlayıcıların iade koşulları, Acil Durum ve Mücbir Sebep Politikamız ve yürürlükteki mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilir. Mücbir sebep hâlinde EFT Turizm, zor durumda kalan yolcuya hızlı şekilde yardımda bulunmakla yükümlüdür.

Madde 13 – Ziyaretler ve ek programlar

Umre programında belirtilen ziyaretlerin gerçekleştirilmesi; trafik, hava şartları, yerel makamların uygulamaları, güvenlik tedbirleri ve bölgesel şartlara bağlıdır. Gerekli durumlarda ziyaret programlarının sırası veya zamanı değiştirilebilir.

Madde 14 – Ravza randevuları

Ravza ziyaretleri, Suudi Arabistan makamlarının randevu sistemi (Nusuk) ve uygulamalarına bağlıdır. EFT Turizm, randevu ve organizasyon konusunda yolcuya gerekli desteği sağlar; ancak Suudi Arabistan makamlarından veya elektronik sistemlerden kaynaklanan kısıtlama, iptal ve değişikliklerden sorumlu tutulamaz.

Madde 15 – Kişisel eşyalar

Pasaport, telefon, para, ziynet eşyası, valiz ve diğer kişisel eşyaların korunması yolcunun sorumluluğundadır. Otel, araç, havalimanı veya ziyaret alanlarında unutulmuş, kaybolan veya zarar gören kişisel eşyalardan, EFT Turizm'in kusuru bulunmadıkça şirket sorumlu tutulamaz.

Madde 16 – Sigorta ve sağlık

EFT Turizm, 1618 sayılı Kanun gereği zorunlu seyahat acentası sorumluluk sigortasına sahiptir. Yolcunun iptal masraflarını, kaza veya hastalık hâlinde tedavi ve ülkesine geri gönderilme masraflarını teminat altına alan isteğe bağlı seyahat sağlık sigortası ayrıca yaptırılabilir; kapsam ve şartlar Seyahat Sigortası ve Sağlık Bilgilendirmesi sayfasında açıklanmıştır.

Yolcu, seyahate engel bir sağlık durumu bulunmadığını; sürekli kullandığı ilaçları ve bilinen rahatsızlıklarını rezervasyon sırasında acenteye bildirdiğini kabul eder.

Madde 17 – Kişisel veriler

Yolcuya ait kimlik, pasaport, iletişim ve seyahat bilgileri; rezervasyon, uçak bileti, vize, otel, transfer ve diğer seyahat işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla ilgili kurum ve hizmet sağlayıcılarla gerekli olduğu ölçüde paylaşılabılır.

Kişisel veriler 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında işlenir ve korunur; ayrıntılar Aydınlatma Metni'nde yer alır.

Madde 18 – Yolculuk öncesi bilgilendirme

EFT Turizm; yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, aktarma ve ara konaklama bilgileri, uçuş ve buluşma detayları ile Mekke ve Medine'deki rehber ve irtibat noktalarının iletişim bilgilerini, tur başlangıcından en az kırk sekiz saat önce yolcuya bildirir. Bu bilgilerin sözleşme veya programda yer alması ve değışmemiş olması hâlinde yeniden bildirim zorunlu değildir.

Madde 19 – Uyuşmazlıklar

Taraflar, öncelikle oluşabilecek sorunların karşılıklı iyi niyet çerçevesinde çözülmesini kabul eder. Tüketicinin yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Mahkemesi ve diğer yetkili mercilere başvurma hakları saklıdır.

Madde 20 – Yürürlük

İşbu sözleşme yirmi maddeden ibaret olup, taraflarca okunarak, içeriği anlaşılarak ve karşılıklı olarak kabul edilerek iki nüsha hâlinde imza altına alınmıştır; bir nüshası yolcuya verilmiştir. Bu sözleşme, sitede yayımlanan Mesafeli Satış Sözleşmesi ve Ödeme ve İptal Şartları ile birlikte uygulanır.

Yolcu beyanı: “Sözleşmenin tamamını okuduğumu; tur programı, konaklama, ödeme, iptal ve seyahat şartları hakkında bilgilendirildiğimi ve şartları kabul ettiğimi beyan ederim.”

UMRECİ / YOLCU

EFT TURİZM

Adı soyadı: Yetkili adı soyadı:

UMRECİ / YOLCU

EFT TURİZM

Tarih: / / 20.....

Kaşe / imza:

İmza:

EFT Turizm iletişim: Erkek hoca 0540 584 40 40 · Bayan hoca 0530 310 20 98 · info@efttur.com · www.efttur.com