

# Tur ve Hizmet Sözleşmesi

## GEZGİN ALPAKA TRAVEL TUR VE HİZMET SÖZLEŞMESİ

1 - Bu sözleşmede yer alan tarafların tanımı;

Alpaka: ALPAKA TRAVEL TURİZM LİMİTED ŞİRKETİ-Gezgin Alpaka Travel

Katılımcı: Bu şirket tarafından organize edilen turlara ve aktivitelere katılan kişi ve gruplar ile şirketimizden hizmet alan kişi ve gruplar.

### 2 - GENEL HÜKÜMLER

2.1. Alpaka Travel Turizm Ltd. Şti. gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen turun başlamasına veya devamına engel teşkil eden; kesin kayıtların gerekli yolcu sayısına ulaşmaması ve/veya olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, sis, savaş ihtimali, öngörülemez teknik hususlar ile bu ve benzeri tüm mücbir sebeplerden dolayı turu iptal edebilir veya erteleyebilir. Bundan dolayı acentenin bir sorumluluğu ve tazminat ödeme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Bu gibi durumlarda Alpaka Travel misafirlerine 2 gün öncesinden haber vermekle yükümlüdür. Bu durumda tüketicinin herhangi bir tazminat hakkı yoktur.

2.2. Misafirlerimiz bir önceki maddede belirtilen durumlarda belirlediği farklı bir tarihe seçim yapabilir, farklı bir tur rezervasyonuna bakiyesini aktarabilir. Bu süreçte WhatsApp iletişim hattımızdan misafir danışmanımızla iletişime geçebilir.

2.3. Hizmetin başlamasına 60 gün kalaya kadar yapılan iptallerde, tüketiciye o ana kadar ödediği ücretinin tamamı iade edilir. Tüketici, turun başlamasından 59-31 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde tur bedelinin %25'ini, 30-15 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde tur bedelinin %50'sini, 14-7 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde tur bedelinin %75'ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını Alpaka Travel'a ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Tüketicinin iptal taleplerinde geri ödemeler on dört (14) iş günü içinde yapılır. Bu gibi durumda beklenen süre konusunda tüketicinin tazminat hakkı yoktur.

2.4. Promosyonlu/İndirimli paket tur hizmetlerinde tüketici satın almış olduğu hizmete ait iptal-değişiklik hakkına sahip değildir.

2.5. Kredi kartı, banka kartı veya havale/eft yolu ile yapılan ödemelerde iptal/iade tamamlanınca e-posta adresinize veya telefonunuza bilgilendirme mesajı gönderilir. Bu mesajı aldıysanız bankanıza ücret iadesi yapılmış demektir ancak iade edilen tutarın kartınıza yansıma süresi bankanıza bağlıdır. Kredi kartlarında 2-3 gün, hesap kartlarında 6-7 günü bulmaktadır.

Kredi kartı ile taksitli yapılan alışverişlerde ücret bankaya tek seferde ödenir. Ancak bankanız bu tutarı kredi kartınıza taksitli şekilde iade eder.

2.6. Tüketici, kendisinin veya birinci derecede akrabalarının tur dönemine denk gelen 10 günlük mutlak işgaline engel rahatsızlıklarını, tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi raporla veya ölüm halinde bunun belgelenmesi koşuluyla, hizmet için ödediği tutar

kendisine iade edilir. Bu halde rapor ve belgelerin hizmetin başlangıcından önce acentaya ibraz edilmesi gerekir.

2.7. Tüketicinin başlangıcını kaçırdığı hizmete iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda acente, Tüketici adına yapılmış tüm rezervasyon ve hizmetleri, hizmetin başlangıç tarihinden itibaren 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde Tüketiciciye herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.

2.8. Tüketici daha öncesinde rezervasyon yaptığı herhangi bir geziden kaydını mazeret gösterip farklı bir gezi tarihine kaydırmak isteyebilir. Alpaka Travel müsaitlik durumunu gözeterek tüketiciye yardımcı olmaya çalışır. Bu durumda oluşan ve/veya oluşacak farklar tüketici tarafından ödenmek durumundadır.

**3-ALPAKA TRAVEL TARAFINDAN DÜZENLENEN TURLARLA İLGİLİ YÜKÜMLÜKLÜLERİ**  
Alpaka Travel, internet sitesinde ve basılı ilanlarda yer alan program ve açıklamalarda vaat ettiği hizmetlerin tümünü programlarında belirtildiği şekilde eksiksiz olarak sağlamakla yükümlüdür

Alpaka travel, katılımcılarına yolculuk süreleri ile ilgili net bilgiler vermekle ve kendi kontrolünde olan bu tür servisleri zamanında sağlamakla yükümlüdür.

Turlarımızın zorluk dereceleri ve kimlerin katılabileceği konusunda katılımcıları bilgilendirmek, gereği halinde hazırlık programları sağlamak, her aşamada turları hakkında danışmanlık hizmeti sunmak Alpaka Travel' in görevidir. Sağlanan hazırlık programları gidilecek ülke ve tur hakkında bilgilendirme yapmak, vize işlemleri hakkında bilgi vermek Alpaka Travel'in görevidir. Macera ve doğa gezileri, diğer birçok durumda da olduğu gibi tüm risklerin sıfıra indirildiği organizasyonlar değildir. Hatta bu tür aktivitelerde bazı durumlarda risk oranı oldukça yüksek olabilir. Alpaka Travel'in görevi, bu riskleri kabul edilebilir düzeylere çekmeye çalışmak ve katılımcılarının güvenliğini sağlamak için olanaklar dâhilinde mümkün olan önlemleri almaktır.

**4-KATILIMCILARIN TURLARIMIZLA İLGİLİ YÜKÜMLÜKLÜLERİ**

Alpaka Travel dünyanın ve ülkemizin birçok farklı bölgesinde birbirinden farklı konaklama koşulları sunan bir şirkettir. Bu nedenle katılımcıların programları iyi incelemeleri ve sunulan koşulların kendilerine uygun olup olmadığını araştırmaları, önerilen ya da gereksinim duyulacak önlemleri almak kendi sorumluluklarındadır.

Kayıt yaptırılan gezi ile ilgili tüm detay bilgileri (buluşma yeri ve saati, havayolu hareket saati vs.) kayıt anında genel hatlarıyla öğrenmek ve kaydetmek katılımcının sorumluluğundadır. Buluşma yerini bulamama ve/veya ulaşım aracını kaçırmaya halinden ve doğabilecek zarardan katılımcı sorumludur.

Tur süresince geçerlilik süresi gidilen ülkenin taleplerini karşılayabilecek kadar yeterli ve gerekli vizeleri içeren bir pasaportun yanı sıra, aşı kağıdı ve bunlar gibi gidilen ülke tarafından istenilen özel belgeleri her an yanında ve hazır bulundurmaya katılımcıların sorumluluğundadır.

Hukuki sorumluluklardan, vergi borçlarından veya benzeri bir sebepten dolayı yurt dışına çıkamama, ulaşım araçlarında yer bulamama veya hangi nedenlerden olursa olsun konaklama ya da buluşma yerine geç varma, ulaşamama ya da girememe gibi durumlar katılımcının sorumluluğundadır. Bu nedenlerle Alpaka Travel' den bedel iadesi veya tenzili dahil hiçbir hak talebinde bulunulamaz.

Katılımcılar, kayıt yaptıracakları turun sağlık ve kondisyon durumlarına uygunluğunu değerlendirmekten kendileri sorumludur. Bu amaçla Alpaka Travel' den her türlü yazılı ve sözlü bilgilendirmeyi talep edebilir ve web sitemizdeki bilgilerden yararlanabilirler. Herhangi bir sağlık problemi olan katılımcılarımız, tura kayıt yaptırmadan önce doktorlarına danışarak onay almakla ve bu durumu Alpaka Travel' a kayıt öncesi bildirmekle yükümlüdürler. Rahatsızlığın türüne göre katılımcıyı tura kabul edip etmemek hakkımız saklıdır.

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

Organizasyonlarımız sırasında meydana gelebilecek olumsuz durumlarda insani değerler, tur programından ve kişisel isteklerden önde tutulacaktır. Bir katılımcılarımızın herhangi bir nedenle zor durumda kalması durumunda önceliğin bu kişi ya da kişilerin sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalarda olacağını bütün katılımcılar tura katılmayı kabul ettikleri andan itibaren peşinen kabul etmiş sayılırlar.

Zor durumda olan bir grup üyesinin sorunları nedeniyle, grup liderinin ya da rehberinin vereceği kararlara diğer katılımcıların uyulmaması halinde doğacak maddi ve manevi zararlardan dolayı Alpaka Travel sorumlu tutulamaz ve bu şekilde davranan katılımcılar her türlü tazminat ve geri ödeme haklarından bu sözleşmeyi kabul ederek feragat etmiş olacaklarını beyan ederler.

Tur sırasında oluşabilecek kaza, hastalık, yaralanma, ölüm gibi durumlardan Alpaka Travel sorumlu tutulamaz, ihmali kanıtlanmadığı sürece hiç bir maddi ve manevi tazminat talep edilemez. Oluşan zararlar ancak eğer varsa tur sigortası kapsamında ödenir.

Katılımcılar rehberin belirleyeceği kurallara ve zaman zaman gruba bildireceği uygulamalara itirazsız tabi olacaklarını bu sözleşmeyi onaylayarak kabul etmiş sayılırlar.

Grup içinde uyumsuz davranışlar göstererek huzursuzluk yaratan, kurallara ve rehberine uymayıp bireysel davranışlar sergileyenler, bu davranışlardan dolayı oluşabilecek tüm zararlardan diğer katılımcılara ve Alpaka Travel' a karşı sorumludurlar.

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

## 5- FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI

Alpaka Travel markası ve logosu, alpakatravel.com internet sitesinin, mobil sitesinin tasarımı, yazılımı, alan adı ve bunlara ilişkin olarak Alpaka travel tarafından oluşturulan her türlü marka, patent, tasarım, logo, ticari takdim şekli, slogan ve diğer tüm içeriğin her türlü fikri mülkiyet hakkı ve mali haklar dahil sair bütün haklar ile her türlü tasarruf yetkisi, gerek Fikri Ve Sınai Haklar Mevzuatı, gerek Türk Ticaret Kanunu ve Türk Borçlar Kanunu hükümleri, gerek ise sair mevcut ve müstakbel ilgili mevzuat anlamında münhasıran ve müstakilen Alpaka Travel'in mülkiyetinde bulunmaktadır.

## 6- ŞİKAYETLERİN BİLDİRİLMESİ

Site üzerinden satın almış olduğu hizmetlere ilişkin Alpaka Travel' in herhangi bir yükümlülüğünün bulunmadığını kabul eden tüketici, WhatsApp iletişim numarasına mesaj gönderebilecek ve bu şekilde Site üzerinden satılan hizmetler bakımından sorumlu

olmamasına rağmen, tüketiciye durumun açıklığına kavuşabilmesi için imkanlarının el verdiği ölçüde teknik destek verebilecektir.

#### 7- UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

İşbu sözleşmeden kaynaklanabilecek ihtilaflarda, Muğla Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

#### 8- BİLDİRİMLER VE DELİL SÖZLEŞMESİ

İşbu Sözleşme kapsamında Taraflar arasında yapılacak her türlü yazışma, mevzuatta sayılan zorunlu haller dışında, WhatsApp iletişim hattı aracılığıyla yapılacaktır. Üye, işbu Sözleşme 'den doğabilecek ihtilaflarda Alpaka Travel'ın resmi defter ve ticari kayıtlarıyla, Alpaka Travel'ın veri tabanında, sunucularında tuttuğu elektronik bilgilerin ve bilgisayar kayıtlarının, bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini, bu maddenin Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi anlamında delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

#### 9- YÜRÜRLÜK

İşbu sözleşmenin onaylanması ile yukarıdaki tüm şart ve koşulları kayıtsız olarak kabul edilmiş olup, 9 (dokuz) maddeden ibaret bu Sözleşme, tüketici tarafından tamamıyla okunarak elektronik ortamda onaylanmak suretiyle akdedilmiş ve yürürlüğe girmiş sayılır ve hizmet sonlandırılana kadar geçerliliğini korur.