**VİZE HİZMET SÖZLEŞMESİ**

I - SÖZLEŞMENİN TARAFLARI

1 – Anı Turizm Yatırım TİC. ve SAN . A.Ş. Kadıköy / İstanbul ile sözleşmeye ek olarak verilen tur kayıt formunda adı, soyadı, telefonu ve adresi belirtilen tüketici(ler) arasında akit olunmuştur.

II-KONU

İşbu sözleşmenin konusu anı tur ile yurtdışı turuna katılacak olan müşterinin yurtdışına çıkış için gerekli vize takip işlemlerini Anı Tur’un talep etmesi nedeniyle , Anı Tur’un çalıştığı acenta tarafından müşteriye verilecek vize hizmetine ilişkin usul ve esasların düzenlenmesidir.

III – VİZE EVRAKLARININ TESLİMİ :

Vize başvurusu için gerekli olan evraklar ve vize masrafları ile vize hizmet bedeli , ilgili konsolosluğun bildirdiği şekilde eksiksiz olarak tur hareket tarihinden en geç 30 gün önce müşteri tarafından Anı Tur veya Anı Tur talebi doğrultusundan acenteye teslim edilmelidir.Teslim edilen pasaportun talep tarihinde en az 6 ay geçerlilik süresinin bulunması ve tura başlama tarihini de kapsaması zorunludur.

IV – VİZE İŞLEMLERİNİN TAKİBİNDE TARAFLARIN SORUMLULUKLARI:

1 – Müşterinin Anı Tur veya acenteye ,vizesi olmayan pasaport teslim etmesi ve bu nedenle vizenin çıkarılmaması,müşterinin konsolosluklar tarafından belirlenen evrakları eksik teslim etmesi veya konsolosluğun evrakların tam olarak teslim edilmiş olmasına rağmen ek evrak istemesi ve müşterinin bu evrakları süresinde tamamlamaması veya konsolosluğun müşteri ile şahsen görüşme istemesine rağmen müşterinin gitmemesi nedeniyle vize alımının gerçekleştirilememesi durumunda ,acenta veya Anı Tur’un sorumluluğu olmayıp , vize başvurusu işlemleri için yapılan harcamaların da iadesi talep edilemez. Ancak acenta başvuruyu eksik evrak nedeniyle yapmamışsa veya henüz harçlarını yatırmamışsa %20’lik hizmet bedeli kesilmek suretiyle bakiye kısmı müşteriye iade edilir.

2 – Müşteri , tüm evraklarını zamanında teslim etmiş ve acenta da zamanında başvuru yapmış olmasına rağmen konsolosluk tarafından başvuru reddedilirse veya taraflardan kaynaklanmayan nedenlerle ilgili konsolosluk tarafından turun başlangıç gününe kadar pasaportlar teslim edilemezse Anı Tur veya acentanın sorumluluğu doğmayacaktır.

3 – Vize başvurusunun reddi , turun başlangıç tarihinden 15 gün önce gerçekleşirse , Anı tur bedelini talep etmeyecek , ancak yatırmış olduğu vize harçlarını ve hizmet bedelini de iade etmeyecektir.

4 – Vize başvurusunun reddi , turun başlangıç tarihinden 08 -15 gün önce gerçekleşirse Anı tur bedelinin %35’ini almak hakkına sahip olup peşin ödeme yapılmışsa bakiyesi müşteriye iade edilecek , ancak yatırmış olduğu vize harçlarını ve hizmet bedelini iade etmeyecektir.

5 – Vize başvurusunun reddi , turun başlangıç tarihinden 7 günden az zaman kala gerçekleşirse ,Anı tur bedelinin ve vize hizmet bedelinin tamamını alma hakkına sahip olacaktır. Ancak iade edilecek harç olması durumunda müşteriye iade edilecektir.

6 – Konsoloslukların belirlediği vize ücretleri değiştiği takdirde tur hareket tarihine kadar vize ücretlerinde değişiklikler ücrete yansıtılacak ve doğacak farklar müşteriden talep ve tahsil edilecektir.

7 – Müşteri grup olarak tura katılacak olmasına rağmen grup içindeki bir veya birden fazla kişiye vize verilmemesi nedenleriyle veya müşterinin eksik bilgi vermesi nedeniyle beraberinde götüreceği çocukları için vize çıkmaması nedeniyle , kendisi için vize alınmış olması halinde turdan vazgeçemeyecektir. Vazgeçmek isterse tur bedeli iade edilmeyecektir.Ancak müşterinin beraberinde götüreceği çocukları , acenta görevlisinin kusuru nedeniyle başvuru formunda gösterilmemişse ,müşteri bedelini almak koşuluyla iptal talebi kabul edilecektir.

8 – Konsolosluk tarafından istenen ek belgele müşteriye faks veya mail yoluyla bildirilecek olup , bu bildirime rağmen eksiklik müşteri tarafından tamamlanmazsa ve vize bu nedenle alınmazsa Anı Tur veya acenta sorumluluk kabul etmeyecek ve tur ücretinin tamamı Anı Tur tarafından tahsil edilecektir.

9 – Müşterinin hüsnüniyet kurallarına aykırı hareketleri neticesinde vizenin alınamaması durumunda Anı Tur veya acentanın sorumluluğu olmayacaktır.

10 – Tüm vize işlemleri geçerli olarak yapılmış olmasına rağmen , gidilen ülkede herhangi bir nedenle içeri sokulmayan veya vizeleri tamam olmasına rağmen Türkiye’den çıkmasına izin verilmeyen müşterilere herhangi bir ödeme yapılmayacak ve durumdan doğacak zararlardan Anı Tur veya acenta sorumlu olmayacaktır.

11 – Katılacakları tura ait ülkelere vizesi olduğunu beyan eden veya vize işlemlerini bizzat takip edeceğini beyan eden müşteri,vize işlemlerinin gerçekleşmemesini ileri sürerek sözleşmeyi fes edemez sorumluluk müşteriye aittir.

12 – Herhangi bir nedenle tur iptal edilirse , vize harç , masraf ve hizmet giderleri dışında kalan bakiye müşteriye iade edilecektir.

13 – Anı Tur veya acentenin hiçbir şekilde konsolosluk üzerinde yaptırım gücü veya edimlerini taahhüt edebilme yetkisi yoktur .Konsolosluklardaki gecikmelerden ve değişik aksamalardan Anı Tur veya acenta sorumlu değildir .Konsolosluk tarafından iade edilen belgeler Anı Tur veya yetkili acenta tarafından müşteriye teslim edilir.

Bu sözleşme sadece işlem yapma yetkisi amacıyla tanzim edilmiş olup , hiçbir taahhüt öngörmediğini taraflar bilmektedir.

**YURT DIŞI GEZİ SÖZLEŞMESİ GENEL KOŞULLARI**

**I – ÖDEMELER**

**1)**ANI TUR’ un yurtdışı gezilerine kayıt yapılırken toplam ücretin tamamı alınır,.

**II – İPTAL – VAZGEÇME – DEĞİŞİKLİKLER**

**1)**ANI TUR, tura katılan kişilerin yeterli sayıya ulaşamamalarına bağlı olarak ve gerekli gördüğü durumlarda ilan ettiği veya kayıt aldığı turları gezi başlangıcından 7 gün öncesine kadar kısmen veya tamamen iptal edebilir. Tüketici ücretin tamamını iade alma hakkına sahiptir.Bu durumda tüketicinin tazminat hakkı doğmaz.

**2**)

A- Tüketici, hizmetin başlamasına 15 gün kalaya kadar iptal talep ettiğinde, ödediği bedelin tamamı kendisine iade edilir. (indirimli, özel ürünler ve Erken Rezervasyon döneminde yapılan rezervasyonlar hariç)  
  
B- Tüketici, hizmetin başlamasından 15-7 gün evvel sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %35'ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını acenteye ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Tüketici tarafından yapılan tarih değişiklikleri iptal hükmündedir.  
  
C- İndirimli hizmetin iptal/devri halinde tüketici, hizmet başlangıcından tam 7 gün öncesine kadar hizmet bedelinin %35'ini, 7 günden sonra ise hizmet bedelinin tamamını ANI TUR’ a ödemeyi kabul ve taahhüt eder.   
  
D- Özel ürünlerde (resmi tatil dönemlerindeki turlar, sezon turları, erken rezervasyonlu turları, promosyon turlar), hizmetin başlamasına 60 gün kalana kadar yapılan iptallerde, tüketiciye o ana kadar ödediği ücretinin tamamı iade edilir. Tüketici, gezinin başlamasından 59-31 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %25'ini, 30-15 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %50'sini, 14-07 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %75'ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını ANI TUR’ a ödemeyi kabul ve taahhüt eder.  
  
E- Tüketicinin, kendisi veya birinci derece akrabalarının 10 günlük mutat iştigaline engel olan rahatsızlıkları veya ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi kurul raporu ile hizmetin başlamasından önce yazılı ibrazı, iptal/devir maddelerinin istisnasıdır.

**3)**Charter uçuşlarda 15 gün veya sonraki iptallerde, mazeret geçerli olmayıp, uçak ücretli iadesi yapılmaz.

**4)**Her ne sebeple olursa olsun, gezi ücretinin tamamını saptanmış süreler içerisinde yatırmamış olan kişiler, rezervasyonlarını iptal ettikleri takdirde dahi; yukarıda belirtilen limitlere bağlı olarak aynı oranda ücretin kendilerinden tahsil edileceğini şimdiden kabul etmiş sayılırlar.

**5)**Charter uçuşlarda 7 gün öncesine kadar isim değişikliği yapılabilmektedir.Ancak tarifeli uçuşlarda

İsim değişikliği kesinlikle yapılmamaktadır. Yolcunun biletini kaybetmesi durumunda ilgili havayolunun uyguladığı cezayı ödemekle yükümlüdür.

**6)**Tüketicinin başlangıcını kaçırdığı geziye iştirak edeceğini yazılı olarak bildirmemesi durumunda tüketici adına yapılmış tüm rezervasyonları, gezinin başlangıcından 24 saat sonra iptal etme hakkına sahiptir. Bu gibi iptallerde tüketiciye herhangi bir ödeme yapılmaz.

**7)**Mücbir Sebepler: Olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, savaş, savaş ihtimali, öngörülmez teknik hususlar gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil ediyorsa, taraflarca mücbir sebep olarak kabul edilir.

**8)**Mücbir Sebepler: Olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, savaş, savaş ihtimali, öngörülmez teknik hususlar gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil ediyorsa, taraflarca mücbir sebep olarak kabul edilir.

**III – GENEL HÜKÜMLER**

**1)**ANI TUR, gezi kapsamındaki otel isimlerini, ulaşım araçlarını, hareket saatlerini ve bunların hareket yerlerini programda belirtilen standartlara bağlı kalmak koşuluyla, tüketiciye bildirim yapılması suretiyle değiştirme veya yolcusunu başka acentaya devretme hakkına sahiptir. Kayıt esnasında verilen tur programları örnek programlarıdır. Tur programlarında belirtilen Ekstra turların organize edileceği tarihler rehberlerin insiyatifi ile değiştirilebilinir. Müşteri toplam gezi süresindeki gecelemenin kısaltılmaması ve kalınacak tesislerin sınıf ve kategorilerinde değişiklik yapılmaması halinde gezi şartlarının yerine getirilmiş olduğunu kabul eder.

**2)**Charter uçuşları ile ilgili tüm düzenlemeler uluslar arası havacılık kurallarına tabii olduğundan Varşova Konvansiyonu havayolları ile bu uçuşlarda her türlü saat değişikliği yapılabilinir. Hareket saati garanti edilemez. Taşıyıcı, biletlerde gösterilen duraklama yerlerini değiştirebilir veya duraklama yapmayabilir.Uçuş saatleri 48 saat önce kesinleştiğinden satış sırasında belirtilen saatler muhtemel saatler olup, bu konudaki değişiklikler nedeniyle acenta sorumlu tutulamaz. Bu sebeple yapılacak iptal ve iade talepleri de kabul edilemez.

**3)**ANI TUR’ dan vize işlemlerini takip etmesi talep edildiği takdirde, yolcunun en az altı ay geçerli pasaportu olması ve ilgili Konsolosluğun belirlemiş olduğu evraklar ve süre çerçevesinde ANI TUR’ a başvurması gerekmektedir. Vize işlemlerinde ANI TUR tüketici ile konsolosluk arasında aracı konumdadır, alınamamasından sorumlu değildir. Vizenin Konsolosluk tarafından onaylanmaması durumunda uluslar arası havacılık kuralları gereği uçuş ücreti ve konaklama tesislerine ödenen ücretler geri ödenmez.

**4)**Sözleşmede imzası bulunmayan ancak sözleşmeye konu geziye katılan tüketici(ler), kendi adlarına kayıt yaptırmakla görevlendirdikleri tüketici(ler)nin bu sözleşmeyi imzalaması ile, sözleşme hükümlerini kabul ve taahhüt etmiş sayılırlar. Bu geziye katılan tüketiciler, imzalanmış olmasalar dahi, taraflar arasında geçerli olacak bu sözleşme şartlarını Anı tur Broşürü, Anı tur internet sitesi ve ilanlar nedeni ile öğrenmiş, geziye bu sözleşme şartlarında katılmayı kabul etmişlerdir. Bu nedenden dolayı tüketicinin turu iptal etme hakkı yoktur.

**5)**Seyahat sigortası hizmeti satın alan veya seyahat sigortası paketinin içinde bulunan tüketicilerin eksik veya ayıplı ifa, hasar, zarar ve kayıpları ile ilgili teminatın kapsamı bu hizmeti sunan sigorta firmasının poliçesiyle belirlenmiştir. Acenta bu teminatların içeriği, kapsamları ve uygulama şekilleri ile ilgili herhangi bir sorumluluk taşımamaktadır.

**6)**Tüketicinin başladığı turu, hizmetin kusurlu olduğundan bahisle terk etmesi halinde, turu terk ettiğini acenta yetkilisine ve konakladığı otele sebepleri ile birlikte yazılı olarak bildirmek zorundadır. Aksi halde tüketici turu terk etmiş sayılır ve hizmeti alıp kullanmış addolunur.

**7)**Tüketicinin şikayetçi olduğu hususları hizmetin ifası sırasında yazılı olarak yetkiliye bildirmesi iyi niyet tüketicinin özen borcudur. Tüketicinin şikayetçi olduğu halde hizmeti sonuna kadar kullanması şikayetçi olduğu hususlar ile ilgili ikame hizmet ve bedel iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırır.

**8)**Tur bedeli ücreti ( Paket programda rehberlik dahil edilmiş ise ) rehberlik ücretini de kapsar.

**9)**ANI TUR, geziye katılan tüketicilerle, oteli taşıyıcı firmalar ve gezi ile ilgili diğer hizmetleri sunan her tür üçüncü şahıs ve tüzel kişilikler nezdinde aracı konumda olup meydana gelecek değişiklikleri 24 saat içerisinde bildirmekle yükümlüdür. Bu nedenle kendisine müraacat ile geziye kayıt olan tüketicilerin, seyahat acentası ile taşımayı üstlenen müesseseler arasında yapılmış anlaşmalar hilafına, araçların programlarında gösterilen saatlerde hareket yerinde bulunmamasından, kara, hava ve deniz araçlarının her türlü gecikmelerinden, arızalanmalarından, sis,fırtına, tipi ve her türlü hava koşullarından, yol engeli gibi sebeplerden, yol güzergah ve rotalarını değiştirmelerinden, grev, terör,savaş,savaş ihtimali veya bunlara benzer mücbir sebeplerden, ulaşım aracını kullananın kendi hatasından veya üçüncü kişilerin şahsi kusurlarından veya öngörülmez teknik hususlardan kaynaklanan her türlü aksaklıkların, maddi manevi hasarlı kazalardan, konaklama tesislerinin eksik veya hatalı hizmetlerinden, Seyahat Acentası’nın işleten sıfatı olmaması nedeni ile mevcut sorumluluğu bulunmadığını, asli fail gibi doğrudan doğruya sorumlu olmayacak mütesaviyyen borçlu olacaktır. Tüketici bu gibi aksaklık veya kaza durumlarında öncelikle maddi ve manevi taleplerini asli faillerinden talep ve tahsil cihetine gidecek, alacağını asli failden alamadığı durumlarda kusursuz sorumluluk ilkesi nedeni ile Seyahat Acentasına müracaat edebilecektir. Seyahat Acentası asli faillerden tahsil edilmeyen miktar kadar müşterisine karşı sorumlu olacaktır.

**10)**ANI TUR konaklama tesislerinde oda seçimi konusunda, müşterinin taleplerini ilgili tesise iletir;

Ancak talebin yerine geleceği konusunda garanti veremez. Otele varış günü odalar saat 14.00’den önce müşterilere teslim edilmez. Otelden ayrılış günü müşterilerin en geç 10.00’a kadar odalarını boşaltmaları gerekir.

**11)**Satışlarımız nakit veya bankaların kredi kartları ile peşin ve/veya bankaların taksit yapan kartları ile taksitli olarak yapılmaktadır. Kredi kartı ile satışlarda ödemenin yapılmaması halinde tüketici, kredi kartı sözleşmesi imzalanan bankası ile muhatap olup, bankanın uygulayacağı faiz oranları geçerli olup, ANI TUR muhatap değildir.

**12)**Tüketicinin satın almış olduğu tur programındaki gezinin başlamasından sonra meydana gelen değişikliklerde ANI TUR sorumludur. ANI TUR, tüketici aleyhine olduğu ve zarar gördüğü aşikar değişiklikleri, gezi sırasında veya gezi sonrasında tazminatın hesaplanması TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri (TÜRSAB TURİZM TÜKETİCİLERİ TALEPLERİNİ DEĞERLENDİRME ÇİZELGESİ) uyarınca tüketiciye bedel veya hizmet iadesi şeklinde tazmin edebileceği gibi, aynı zamanda, fiyata dahil olmayan ve gezi esnasında tüketiciye verilen ek hizmetler ile de telafi yoluna gidebilir. Ek veya ikame hizmetlerin tüketici tarafından alınıp kullanılmış veya tüketilmiş olması tüketicinin bedel iadesi ve tazminat haklarını ortadan kaldırır.

**13)**Bu sözleşmede yazılı olmayan husulardan 1618SY., 4077SY., 4288SY., 2634SY., IATA, IHA, UFTAA Konvansiyon hükümleri, Sivil Havacılık Kanunu, BK., TTK., Türkiye’nin dahil olduğu Uluslar arası kabul gören Frankfurter Tabelle’nin tatbik bulan TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri tatbik olunacaktır.

**14)**Sözleşmeden doğabilecek uyuşmazlıklar halinde TÜRSAB Tahkim Kurulu yetkili olup, kurulun usulleri geçerlidir.

**15)**Tüketici sözleşmede beyan ettiği isimlerin (pasaporttaki yazılış şekli ile) doğruluğundan sorumludur. Sözleşmenin müşteride kalan kopyası ANI TUR’ da kalan kopyası arasında fark olursa, ANI TUR’ da kalan kopya ile ANI TUR’ un kayıtları esas alınır.

**16)**Taraflar arasında iki nüsha olarak tanzim edilmiş bulunan iş bu voucher ve paket tur sözleşmesi taraf yetkililerince tüm ekleri ile birlikte önlü arkalı olarak tanzim edilmiş, okunmuş, kontrol edilerek kabul edilmiştir. Taraflar karşılıklı kabul ettikleri, taahhüt ve edimlerini birlikte imza altına alarak kabul ve teyit etmişlerdir. Seyahate katılacak olan ve bu sözleşmede adları yazılı müşteriler adına iş bu voucher ve sözleşmeyi kabul eden ve taraf adına vekaleten imzalamış olduğu kişilere karşı tüm hukuki sorumluluğun kendisine ait olduğunu, ayrıca kabul ve taahhüt etmiştir. Bu sözleşme, gönderilen faksın tüketici tarafından imzalanması halinde de geçerli olacak olup, taraflar aksini iddia edemezler.

**17)**Tur kayıt formu ANI TURİZM YATIRIM TİC. Ve SAN. A.Ş’ ye ait, tur bedelinin tamamının ödendiğine dair müşteri veya yetkili satış acentasına verilen makbuz geçerlidir.

**Hizmet Alan(lar) Adına Sözleşmeyi Yapan**

Adımıza düzenlenmiş olan bu sözleşmenin önünü, arkasını ve Türsab Kütahya Çizelgesini ve Tur Broşürünü/Kataloğunu okuyup, anlayıp, kabul ederek birer nüshalarını teslim aldım.