

OTEL KONAKLAMA SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

İşbu Otel Konaklama Sözleşmesi (“**Sözleşme**”) bir tarafta Von Otelcilik Turizm ve Ticaret Anonim Şirketi (işbu Sözleşme’de “**Qlusive Hotel**” olarak anılacaktır), diğer tarafta aşağıda bilgileri yer alan gerçek kişi/ler arasında (işbu Sözleşme’de “**Müşteri**” olarak anılacaktır) konaklama hizmeti sunulmasına ilişkin aşağıdaki koşullarda akdedilmiştir.

İşbu Sözleşme’de Qlusive Hotel ve Müşteri’den her biri ayrı ayrı “**Taraf**” ve birlikte “**Taraflar**” olarak anılacaktır.

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

- 2.1. İşbu Sözleşme’nin konusu, Qlusive Hotel’in Müşteri’ye satışını yaptığı, aşağıda koşulları belirtilen konaklama hizmeti (“**Hizmet**”) ile ilgili olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri gereğince Taraflar’ın hak ve yükümlülüklerini kapsamaktadır.
- 2.2. İşbu Sözleşme Müşteri’nin Qlusive Hotel vasıtası ile aşağıda açıklanan koşullar çerçevesinde hizmet alımı çerçevesindeki rezervasyonunu içermekte olup Taraflar’ın karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesinden ibarettir.
- 2.3. Müşteri, Qlusive Hotel tarafından belirlenen konaklama kuralları, rezervasyon kuralları ve tarifeleri hakkında bilgilendirildiğini ve bunlara riayet edeceğini kabul ve beyan eder.
- 2.4. İşbu Sözleşme hizmetin satın alındığı tarihte yürürlüğe girecek olup, Sözleşme’nin uygulaması hizmet süresinin bitimiyle ve Taraflar’ın birbirlerine karşı borç ve alacakları kalmadığında herhangi bir bildirimle lüzum olmaksızın kendiliğinden sona erecektir. İhtilaf olması hâlinde, ihtilafın kesin çözümüne kadar işbu Sözleşme geçerli olacaktır.

3. KONAKLAMA BEDELİ VE ÖDEME ŞEKLİ

- 3.1. Hizmet rezervasyonu, “<https://www.qlusive.com.tr/tr>” internet sayfasındaki online rezervasyon yoluyla veya Müşteri’nin 0256 611 15 55 numaralı telefonu arayarak talebini bildirmesiyle gerçekleştirilebilir.
- 3.2. Konaklama bedeli, Euro (EUR) para birimi cinsinden belirlenmiş olup, Konaklama bedeline %2 konaklama vergisi dâhildir.
- 3.3. Konaklama bedeli; otele giriş (*check-in*) esnasında nakden veya Qlusive Hotel tarafından kabul edilen kredi kartları ile peşin olarak tahsil edilir.
- 3.4. Sözleşme bedeline, rezervasyonda belirtilen hizmetler dâhildir. Konaklama süresince doğacak ekstra harcama, iptal bedeli, konaklamaya gelinmemesi (*no-show*), konaklama uzatımı, zarar/hasar bedeli ve benzeri ilave alacaklar en geç otelden çıkış anında tahsil edilir.
- 3.5. Müşteri tarafından bu ödemelerin otelden çıkış (*check-out*) sırasında yapılmadığı veya ödeme aracının reddi/iptali hâlinde, Qlusive Hotel’in yazılı veya elektronik bildirimini izleyen 7 (yedi) gün içinde ödeme yapılır. İlgili süre içerisinde ödenmeyen tutarlara 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun hükümleri uyarınca temerrüt faizi uygulanır. Qlusive Hotel, gecikmeden doğan tüm zarar ve tahsil masraflarını talep etme hakkını saklı tutar.

- 3.6.** Qlusive Hotel, rezervasyonun garanti altına alınması amacıyla Müşteri'nin kredi kartından ön provizyon almaya veya belirli bir tutarı bloke etmeye yetkilidir. Bu tutar, konaklama bedeline mahsup edilir veya iade edilir.
- 3.7.** Müşteri, rezervasyonun iptali, geç iptal edilmesi veya *no-show* durumlarında Qlusive Hotel'in kredi kartından konaklama bedelinin tamamını veya bir kısmını teminat olarak tahsil edebileceğini; ayrıca konaklama süresince doğacak ekstra harcama, zarar veya hasar bedellerinin *check-out* sırasında ödenmemesi hâlinde, rezervasyon sırasında sağlanan veya *check-in*'de ibraz edilen karttan/provizyondan tahsil edilmesine önceden ve geri alınamaz şekilde yetki verdiğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, bu çerçevede kredi kartı bilgilerinin sadece rezervasyonu garanti altına almak ve yukarıda belirtilen hâllerde tahsilat yapmak amacıyla kullanılmasına açık rıza gösterdiğini ve bu yetkilendirmenin geri alınamaz nitelikte olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.8.** Müşteri, internet sitesi üzerinden kredi kartı ile ödeme yaparken verdiği kart bilgilerinin doğru olduğunu, kartın kendisine ait olduğunu ve işlemin gerçekleştirilmesi için gerekli yetkilendirmeyi sağladığını beyan eder. Qlusive Hotel, şüpheli işlem tespit etmesi hâlinde ilave doğrulama talep edebilir veya işlemi reddedebilir.
- 3.9.** Müşteri tarafından yapılan ödemelere ilişkin faturalar, ödemenin yapıldığı tarihte Euro için geçerli olan Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirası (TL) cinsinden düzenlenir. Müşteri, kur farkından doğabilecek farklılıkları kabul eder ve bu kapsamda herhangi bir itirazda bulunmayacağını taahhüt eder.
- 3.10.** Qlusive Hotel, söz konusu kur bilgisini fatura üzerinde açıkça belirtir ve talep edilmesi hâlinde ödeme anındaki TCMB döviz satış kuru bilgisini Müşteri ile paylaşır.
- 3.11.** Müşteri tarafından rezervasyon işlemi sırasında paylaşılan kredi kartı bilgileri, yalnızca ilgili ödemenin gerçekleştirilmesi amacıyla, uluslararası güvenlik standartlarına uygun güvenli ödeme altyapıları aracılığıyla işlenmekte olup; Qlusive Hotel tarafından hiçbir şekilde erişilmemekte ve saklanmamaktadır. Kredi kartı bilgileri, ödeme sürecinin güvenliği ve bütünlüğünün sağlanması amacıyla, yalnızca yetkili ve lisanslı ödeme kuruluşları tarafından işlenmektedir. Qlusive Hotel, kredi kartı bilgilerinin korunması ve yetkisiz erişimlerin önlenmesi hususunda azami özeni göstermekte olup, bu bilgilerle ilgili her türlü hukuki sorumluluk ilgili ödeme kuruluşlarına aittir.
- 3.12.** Kredi kartı ile yapılan ödemelere ilişkin itirazlarda, Müşteri, Qlusive Hotel'in talep etmesi hâlinde gerekli bilgi ve belgeleri sağlamayı kabul eder. Qlusive Hotel, dolandırıcılık, sahtecilik veya kötü niyet şüphesi durumunda tüm yasal haklarını saklı tutar.
- 3.13.** Müşteri'nin rezervasyon tarihine rağmen otele gelmemesi hâlinde, Qlusive Hotel konaklama bedelinin tamamını tahsil etme hakkına sahiptir.
- 3.14.** Qlusive Hotel, ödemeyi TL olarak kabul ettiği hâllerde, tahsilatı ödeme tarihindeki TCMB döviz satış kuru üzerinden gerçekleştirir. Kur farkından doğabilecek değişiklikler Müşteri'ye aittir.
- 3.15.** Qlusive Hotel tarafından düzenlenen fatura veya e-arşiv faturalar, Müşteri'nin rezervasyon sırasında bildirdiği e-posta adresine elektronik ortamda iletilir.

4. İPTAL VE DEĞİŞİKLİK

- 4.1.** Müşteri, konaklama tarihinden her hâlükârda en az 2 (iki) hafta olmak üzere rezervasyon sırasında Qlusive Hotel tarafından sözlü veya yazılı olarak bildirilen süre kadar önce yazılı bildirimde bulunarak rezervasyonunu ücretsiz iptal edebilir.
- 4.2.** Müşteri, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 15/1-g uyarınca, belirli bir tarihte veya dönemde yapılması öngörülen konaklama hizmetine ilişkin olarak cayma hakkına sahip olmadığını açıkça kabul eder.
- 4.3.** Belirtilen süreden sonra yapılan iptallerde, Qlusive Hotel konaklama bedelini tahsil etme hakkına sahiptir.
- 4.4.** Müşteri'nin konaklama süresi içinde erken ayrılması durumunda, kalan süreye ilişkin ücret iade edilmez.
- 4.5.** Müşteri rezervasyon talebinde herhangi bir değişiklik yapmak istediği durumda 0256 611 15 55 numarasını arayabilir veya "*reservation@qlusive.com.tr*" adresine e-posta göndererek değişiklik yapmak istediği hususları belirterek talepte bulunabilir.
- 4.6.** Müşteri, rezervasyonundaki tarih haricindeki değişiklik talepleri (oda tipi, kişi sayısı veya paket içeriği vs.) alınan hizmetin başlangıç tarihinden en geç 7 (yedi) gün öncesine kadar Qlusive Hotel'e bildirmek kaydı ile değerlendirmeye alınır. Qlusive Hotel, bu değişiklik talebini imkanlar ölçüsünde ele alır; gerçekleştirilemeyen değişiklik taleplerinden dolayı Qlusive Hotel'e herhangi bir itirazda bulunulamaz veya Qlusive Hotel sorumlu tutulamaz.
- 4.7.** Müşteri, talebi doğrultusunda gerçekleştirilen değişikliklerden kaynaklanan fiyat farklarını eksiksiz ödemeyi peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder. Değişiklik işlemi gerçekleştirildikten sonra fiyat farkı tutarı 24 (yirmi dört) saat içerisinde ödenmediği takdirde fiyat farkını oluşturan değişiklik talebi geçersiz sayılacaktır.
- 4.8.** Müşteri, indirimli satış döneminde satın almış olduğu erken rezervasyon ürünü kapsamında, herhangi bir sebeple rezervasyon tarihini veya oda tipini değiştirmek isterse; değişiklik talebinde bulunduğu tarihte geçerli olan güncel liste fiyatları esas alınır. Bu durumda, tarih veya oda tipi değişikliği nedeniyle oluşabilecek fiyat farkı Müşteri'ye yansıtılır ve Müşteri bu farkı ödemeyi kabul eder.
- 4.9.** Qlusive Hotel, ifanın objektif olarak imkânsızlaştığı hâller ve mücbir sebep hâlleriyle sınırlı olmak üzere, Müşteri'ye makul süre önce bildirimde bulunarak rezervasyonu kısmen veya tamamen değiştirebilir ya da iptal edebilir. Bu durumda Qlusive Hotel, Müşteri'ye (i) aynı veya daha üst kategoride alternatif konaklama, ya da (ii) ifa edilmeyen kısma isabet eden bedelin tamamının iadesi seçeneklerinden birini sunar. Müşteri alternatif konaklamayı kabul etmezse ifa edilmeyen kısmın bedeli iade edilir; bu hâllerde Qlusive Hotel'in ayrıca tazminat yükümlülüğü yoktur.

5. ÖDEMENİN İADE ŞEKLİ

- 5.1.** Yapılan ödemelerde ortaya çıkabilecek iadeler rezervasyon sırasında kullanılan kredi kartına veya banka hesabına yapılır.
- 5.2.** İade süreci, ilgili banka/ödeme kuruluşunun işlem sürelerine tabi olup, Qlusive Hotel bu süreler üzerinde tasarruf sahibi değildir; iade talimatı verildikten sonra tutarın karta/hesaba yansımaya süresi ilgili kuruluşların süreçlerine göre değişebilir.

6. KONAKLAMA ŞEKLİ

- 6.1.** Otele giriş sırasında Müşteri'nin kimliği kontrol edilecektir. Müşteri'nin yanlış ve eksik bilgi vermesi durumunda fiyat farkı güncel fiyat listesi üzerinden Müşteri'den tahsil edilecektir.
- 6.2.** Müşteri, giriş günü en erken saat 14:00'te odaya yerleşeceğini ve konakladığı odadan çıkış günü en geç saat 12:00'de çıkış yapacağını kabul eder. Erken giriş veya geç çıkış Qlusive Hotel'in uygunluk durumuna bağlıdır ve Qlusive Hotel tarafından belirlenen ve güncel fiyat tarifesine göre ayrıca ücretlendirilir. Belirlenen sürenin aşılması hâlinde, her ek saat için günlük oda ücretinin oranlanmış tutarı tahsil edilir.
- 6.3.** Otele giriş esnasında rezervasyon ücretinin tamamı alınacaktır.
- 6.4.** Evcil hayvanlar Qlusive Hotel tarafından kabul edilmeyecektir.
- 6.5.** Qlusive Hotel'de 12 (on iki) yaşından küçük çocukların konaklamasına izin verilmemektedir.
- 6.6.** Müşteri, otelin güvenlik, hijyen, gürültü ve düzen kurallarına uymayı kabul eder. Aykırı davranış, diğer misafirleri rahatsız etme, yasa dışı kullanım veya otel personeline karşı saldırgan tutum hâlinde Qlusive Hotel, konaklamayı derhâl sonlandırma ve Müşteri'yi tesisten çıkarma hakkını saklı tutar. Bu durumda kalan süreye ilişkin bedeller iade edilmez; oluşan zararlar derhâl tazmin edilir.
- 6.7.** Müşteri, otel malına veya üçüncü kişilere verdiği her türlü zarardan sorumludur. Qlusive Hotel, zararın tazminini derhâl talep edebilir.
- 6.8.** Qlusive Hotel, yalnızca resepsiyon kasasına teslim edilip teslim makbuzu düzenlenen kıymetli eşyalardan sorumludur. Kasa dışındaki diğer şahsi eşyalardan doğan kayıp veya zararlarda, Qlusive Hotel sorumlu tutulamaz.
- 6.9.** Kapalı alanlarda ve sigara içilmesi yasaklanmış alanlarda sigara/tütün ürünleri ve elektronik sigara kullanımı yasaktır. Aykırı kullanımın tespiti hâlinde, oda ve/veya ortak alanların temizliği/ozonlama maliyetini karşılamak üzere Qlusive Hotel tarafından belirlenen güncel temizlik bedeli Müşteri'den tahsil edilir; doğacak diğer zararlar ayrıca tazmin edilir.
- 6.10.** Koku verici, akan, yanıcı veya patlayıcı vasıfta; çevreyi rahatsız edici; kesici/delici aletler ve ateşli silahların otele sokulması yasaktır. Bu tür eşyanın tespiti hâlinde Qlusive Hotel konaklamayı derhâl sonlandırma ve Müşteri'yi tesisten çıkarma hakkına sahiptir.
- 6.11.** Temizlik, bakım ve güvenlik gerekçeleriyle makul saatlerde odalara personel erişimi sağlanabilir. Acil durumlarda önceden bildirim aranmaksızın erişim mümkündür.
- 6.12.** Unutulan eşyalara ilişkin Qlusive Hotel'in herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Unutulan eşyalar, Müşteri talep ederse anlaşmalı kargo ile gönderilir. Kargo bedeli ve taşıma riskleri Müşteri'ye aittir.

7. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE GİZLİLİK

- 7.1.** Qlusive Hotel, Müşteri bilgilerini gizli tutmakla ve bilgi güvenliğini sağlamak adına gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

- 7.2.** Müşteri, Qlusive Hotel tarafından işlenen kişisel verilerine dair 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve bu kanuna bağlı ikincil düzenlemelere uygun olarak rezervasyon esnasında aydınlatılmakta ve açık rıza gerektiren kişisel veri işleme faaliyetlerine ilişkin onayı talep edilmektedir.
- 7.3.** Kimlik Bildirme Kanunu uyarınca kimlik bilgileri kolluk birimlerine bildirilebilir. Ödeme ve hukuki süreçlerin yürütülmesi amacıyla, aktarıma dayanak hukuki sebeplerle sınırlı olmak üzere yetkili ödeme kuruluşları, bankalar, avukatlar, icra müdürlükleri ve mahkemeler ile paylaşım yapılabilir.

8. DİĞER HÜKÜMLER

- 8.1.** Müşteri, Qlusive Hotel tarafından belirlenen rezervasyon ve konaklama kuralları hakkında bilgilendirildiğini ve bu kurallara riayet edeceğini kabul ve beyan eder.
- 8.2.** Sözleşmede imzası bulunmayan ancak sözleşmeye konu hizmete katılan müşteriler, kendi adına kayıt yaptırmakla görevlendirdikleri kişilerin bu sözleşmeyi okuyup imzalaması ile sözleşme hükümlerini kabul ve taahhüt etmiş sayılırlar.
- 8.3.** Müşteri, şikâyetçi olduğu hususları konaklama sırasında ve makul süre içinde yazılı olarak yetkiliye bildirmesi iyi niyetli Müşteri'nin özen borcudur. Müşteri'nin, şikâyetçi olduğu hâlde hizmeti, Qlusive Hotel yetkililerine bildirmeden sonuna kadar kullanması, şikâyet konuları ile ilgili ikame hizmet ve bedel iadesi gibi tazminat haklarını ortadan kaldırır.
- 8.4.** Olumsuz hava koşulları, yol engeli, terör, grev-lokavt, savaş, sel, yangın, öngörülemez teknik hususlar vb. hâller mücbir sebep sayılır. Bu gibi nedenler ile konaklamanın başlamaması veya devamına engel teşkil eden hâllerden dolayı, Qlusive Hotel konaklamayı iptal edebilir veya erteleyebilir. Bu gibi durumlarda Müşteri'nin tazminat hakkı yoktur. Mücbir sebep nedeniyle hizmetin ifası imkânsız hâle geldiğinde, Taraflar'dan hiçbiri sorumlu tutulmaz. Mücbir sebep nedeniyle konaklama mümkün değilse, Müşteri'nin yaptığı ödeme, hizmetin ifa edilmemiş kısmı oranında iade edilir. Mücbir sebep hâlleri sona erdiğinde, Taraflar mümkünse yeni konaklama tarihi belirleyebilir.
- 8.5.** Müşteri, konaklama süresini uzatmak isterse, Sözleşme'nin bitiş tarihinden en az 1 gün önce otele bildirecek, hizmetin verilebilmesinin mümkün olması hâlinde güncel fiyat üzerinden ödeme yapmayı peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder. Ödemesini gerçekleştirdikten sonra tarihi uzatabilir.
- 8.6.** Taraflar, Qlusive Hotel'in elektronik sistem kayıtlarının, e-posta yazışmalarının ve log kayıtlarının kesin delil teşkil edeceğini kabul ve beyan eder.
- 8.7.** Taraflar, işbu Sözleşme kapsamındaki bildirimlerin e-posta veya kalıcı veri saklayıcısı üzerinden yapılabileceğini; Müşteri'nin rezervasyon sırasında bildirdiği e-posta adresine yapılan bildirimlerin geçerli tebligat hükmünde olduğunu kabul eder. Müşteri, iletişim bilgilerindeki değişiklikleri yazılı olarak bildirmediği sürece mevcut bilgilere yapılan bildirimlerden Qlusive Hotel sorumlu değildir.
- 8.8.** Müşteri, işbu Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini Qlusive Hotel'in yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devredemez.

- 8.9.** Sözleşme hükümlerinden herhangi birinin geçersiz sayılması, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.
- 8.10.** Müşteri, işbu Sözleşme konusu hizmetin nitelikleri, satış fiyatı, ödeme şekli, ifaya ilişkin bilgiler ile ön bilgilendirmede, internet sitesindeki tanıtım sayfasında ve kayıt (rezervasyon) belgesinde yazılı olan tüm hususlarda bilgilerin bir nüshasını elektronik ortamda aldığını, okuyup bilgi sahibi olduğunu ve elektronik ortamda gerekli teyidi verdiğini kabul ve beyan eder.
- 8.11.** Müşteri, rezervasyonu onayladığı takdirde sözleşme bedelini ödemek zorunda kalacağını bu hususta Qlusive Hotel tarafından açıkça bilgilendirildiğini kabul ve beyan eder.

9. YETKİLİ MAHKEME

- 9.1.** İşbu Sözleşme, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına tabi olarak akdedilmiş olup; bu kanunlara göre uygulanacaktır.
- 9.2.** İşbu Sözleşme'nin uygulanmasından doğan ihtilafların çözümünde; öncelikle işbu sözleşme hükümleri ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili Yönetmelik hükümleri uygulanır. Taraflar, yasal sınırlar içinde Tüketici Mahkemelerine ve/veya Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurabilirler. Uyuşmazlıkların çözümünde yetkili mahkeme; Aydın Söke Mahkeme ve İcra Daireleridir.
- 9.3.** Müşteri, işbu Sözleşme'de ve ayrılmaz parçasını oluşturan ön bilgilendirme ve kayıt-rezervasyon belgesinden yazılı tüm koşulları ve açıklamaları okuduğunu, satış koşullarının ve sair tüm ön bilgileri aldığını, incelediğini ve tamamını kabul ettiğini beyan, kabul ve taahhüt eder. Müşteri, sözleşme konusu hizmetin nitelikleri, satış fiyatı, ödeme şekli, ifaya ilişkin bilgiler ön bilgilendirme ve kayıt rezervasyon belgesinde yazılı olan tüm hususlarda ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğunu beyan eder.

İşbu Otel Konaklama Sözleşmesi 9 (dokuz) maddeden ve işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz bir parçası olan ön bilgilendirme ve kayıt-rezervasyon belgesinden oluşmakta olup, Taraflarca iki nüsha olarak hazırlanmış, okunmuş, kontrol edilmiş ve bir nüshası elektronik ortamda Müşteri'ye verilmek suretiyle Müşteri'ye verildiği tarihte akdedilerek kabul edilmiş ve yürürlüğe girmiştir.

**VON OTELCİLİK TURİZM VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ**

MÜŞTERİ

