



ENJOY STONE HOUSE

İPTAL VE İADE POLİTİKASI

Bilgi	Detay
Tesis Adı	Enjoy Stone House
Adres	Avcılar Mahallesi, Gaferli, İsali, Kağrı Yolu Sk. No:15, 50180 Merkez / Nevşehir – Türkiye
Telefon	+90 384 271 26 27
WhatsApp	+90 534 529 50 50
Web	www.enjoystonehouse.com
Yürürlük Tarihi	01 / 01 / 2024

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu politika, Enjoy Stone House ("Tesis", "Otel", "biz") nezdinde oluşturulan konaklama rezervasyonlarının iptali, tarih/oda değişikliği, gelmeme (no-show), erken çıkış ve ücret iadesi süreçlerini düzenler.

Politika; resmî web sitemiz (www.enjoystonehouse.com) üzerinden yapılan online rezervasyonlar, telefon, WhatsApp ve e-posta yoluyla yapılan doğrudan rezervasyonlar ile tesis resepsiyonunda oluşturulan rezervasyonları kapsar.

Rezervasyon oluşturan misafir, rezervasyon işlemini tamamlamakla bu politikayı okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan etmiş sayılır. Politika, rezervasyon onay belgesinin (voucher) ayrılmaz bir parçasıdır.

2. TANIMLAR

Terim	Anlamı
Rezervasyon	Belirli tarih aralığı, oda tipi ve kişi sayısı için tesis tarafından yazılı olarak onaylanmış konaklama talebi.
Giriş (Check-in) Tarihi	Rezervasyonun ilk konaklama gününün, saat 14:00 itibarıyla başlayan zamanı.
Çıkış (Check-out) Tarihi	Rezervasyonun son gününde, saat 12:00'a kadar odanın boşaltılması gereken zaman.
Penaltı Süresi (Ceza Dönemi)	Giriş tarihinden geriye doğru 3 gün (72 saat) olarak hesaplanan dönem. Bu dönem içinde yapılan iptal, değişiklik ve gelmeme işlemleri ücrete tabidir.
Ücretsiz İptal Dönemi	Penaltı süresinin başlangıcından önceki tüm zaman dilimi.



Terim	Anlamı
No-Show (Gelmeme)	Rezervasyonun iptal edilmeden, misafirin giriş tarihinde tesise gelmemesi hâli.
Erken Çıkış	Misafirin, rezervasyonda belirtilen çıkış tarihinden önce tesisten ayrılması.
Esnek Tarife	İptal edilebilir, penaltı kuralına tabi standart tarife.
Peşin Ödemeli / İade Edilmeyen Tarife	Ön ödeme karşılığında indirimli sunulan, iade edilmeyen tarife.
Özel Dönem	Yoğunluğu ve talebi nedeniyle farklı iptal kurallarının uygulandığı takvim dönemleri (bkz. Madde 8).

3. İŞLETME TARAFINDAN YAPILMIŞ OLAN REZERVASYON İPTAL SÜRECİ

Penaltı süresi, **giriş tarihinin saat 14:00'ı esas alınarak geriye doğru 72 saat** şeklinde hesaplanır ve **Türkiye saati (GMT+3)** üzerinden değerlendirilir.

Örnek:

Giriş tarihi 15 Mayıs, saat 14:00 olan bir rezervasyonda

(REZERVASYONUN OTEL TARAFINDAN YAPILMASI GEREKİR):

- 12 Mayıs saat 14:00'a kadar yapılan iptaller → ücretsizdir.
- 12 Mayıs saat 14:01'den itibaren yapılan iptaller → penaltı süresi içindedir, ücrete tabidir.

Bildirimin tesise ulaştığı an esas alınır; misafirin bildirimi gönderdiği an değil. Bu nedenle iptal taleplerinin yazılı olarak iletilmesi önemlidir.

4. İPTAL KOŞULLARI

- REZERVASYONUN OTEL TARAFINDAN YAPILMASI GEREKİR -

İptal Zamanı	Uygulama	İade
Giriş tarihinden 72 saatten daha önce	Ücretsiz iptal	Alınan tüm tutarın %100'ü iade edilir
Giriş tarihine son 72 saat içinde	Penaltı uygulanır	Tüm tutar tahsil edilir.
No-Show (gelmemesi)	Penaltı uygulanır	Tüm tutar tahsil edilir.

Not: Tek gecelik rezervasyonlarda "ilk gece bedeli", rezervasyonun tamamına karşılık gelir; bu durumda son 72 saat içindeki iptalde iade yapılmaz.

Yoğun sezonlarda da aynı şekilde konaklama süreci için penaltı uygulanır ve ücret iadesi yapılmaz.



5. TARİFE TÜRLERİNE GÖRE ÖZEL KOŞULLAR

5.1. Peşin Ödemeli / İade Edilmeyen Tarife

İndirimli fiyat karşılığında sunulan bu tarifiede rezervasyon bedeli, rezervasyon anında tam olarak tahsil edilir.

- Bu tarifiede iptal ve iade yapılmaz.
- Son 72 saat içinde yapılan iptal veya değişiklik taleplerinde iade veya erteleme hakkı doğmaz.

5.2. Kampanya, Erken Rezervasyon ve Paket Tarifeler

Kampanya sayfamızda yayımlanan özel tarifelerin iptal koşulları, kampanya duyurusunda ayrıca belirtilir ve bu politikanın önüne geçer. Aksi belirtilmedikçe kampanya tarifeleri iade edilmez.

5.3. Grup Rezervasyonları (5 oda ve üzeri)

Grup rezervasyonlarında farklı ve daha uzun iptal süreleri uygulanır:

İptal Zamanı	Uygulama
Girişe 30 günden fazla kala	Ücretsiz iptal, tam iade
Girişe 30–15 gün kala	Toplam bedelin %50'si ceza olarak tahsil edilir
Girişe 14–4 gün kala	Toplam bedelin %75'i ceza olarak tahsil edilir
Girişe son 3 gün (72 saat) içinde veya no-show	İade yapılmaz

Grup rezervasyonlarında oda sayısının azaltılması, azaltılan odalar bakımından kısmi iptal sayılır ve yukarıdaki tabloya tabidir.

6. GELMEME (NO-SHOW) DURUMU

Rezervasyonunu iptal etmeksizin giriş tarihinde tesise gelmeyen misafirler için:

- Tüm konaklama bedeli ceza olarak tahsil edilir. Burada alınan karar odanın tekrardan satışa sunulsa bile satılabilecek kadar süre kalmamış olma riskini barındırır. Bu sebeple tam tutar misafirden talep edilir.
- Giriş tarihini takip eden gün saat 12:00'a kadar tesisle iletişime geçilmemesi hâlinde, rezervasyonun kalan geceleri otomatik olarak iptal edilir ve odalar satışa açılır.
- Kalan geceler için, tarife türünün izin verdiği ölçüde iade yapılır (peşin ödemeli tarifelerde iade yapılmaz).
- Geç varış planı olan misafirlerin, gecikmelerini giriş günü saat 20:00'a kadar telefon veya WhatsApp yoluyla bildirmeleri hâlinde odaları tutulur ve no-show işlemi uygulanmaz.

7. ERKEN ÇIKIŞ

Misafirin rezervasyonda belirtilen tarihten önce tesisten ayrılması hâlinde:

- Erken çıkış niyeti, ayrılıştan en az 24 saat önce resepsiyona bildirilmelidir.
- İndirimli tutar üstünden yapılan konaklamalarda iade yapılamaz.



- Bildirim yapılmaması hâlinde, konaklanmayan gecelerin bedeli iade edilmez.
- Peşin ödemeli ve kampanyalı tarifelerde erken çıkış hâlinde iade yapılmaz.
- Misafirin tesis kurallarına aykırı davranışı nedeniyle konaklamasının sonlandırılması hâlinde iade yapılmaz.

8. İPTAL VE DEĞİŞİKLİK TALEBİNİN YAPILMA ŞEKLİ

İptal ve değişiklik talepleri **yalnızca yazılı olarak** kabul edilir. Sözlü olarak iletilen, yazılı teyidi alınmayan talepler geçerli sayılmaz.

Başvuru kanalları:

- E-posta: info@enjoystonehouse.com
- WhatsApp: +90 534 529 50 50
- Web sitesi: www.enjoystonehouse.com

Talepte bulunması gereken bilgiler:

1. Rezervasyon numarası
2. Rezervasyonu yaptıran kişinin adı ve soyadı
3. Giriş ve çıkış tarihleri
4. Talebin niteliği (iptal / tarih değişikliği / oda değişikliği / kişi sayısı değişikliği)
5. İade talebi varsa, ödemenin yapıldığı yöntem

Talebiniz tarafımıza ulaştığında, en geç 24 saat içinde yazılı bir teyit mesajı gönderilir. Teyit almadıysanız lütfen telefonla bizi arayınız — **teyit alınmayan talepler işleme alınmamış sayılır.**

9. İADE SÜREÇLERİ VE SÜRELERİ

İadeler, **ödemenin yapıldığı yöntem ve hesaba** yapılır. Farklı bir hesaba veya nakit olarak iade yapılmaz.

Ödeme Yöntemi	İade Yöntemi	Tesis İşlem Süresi	Hesaba Yansıma
Kredi / banka kartı (online)	Aynı karta iade	3 iş günü içinde iade talimatı	Bankaya bağlı olarak 7–20 iş günü
Havale / EFT	Ödemenin geldiği hesaba	5 iş günü içinde	1–3 iş günü
Tesiste nakit ödeme	Havale veya nakit	5 iş günü içinde	1–3 iş günü

Önemli notlar:

- İade talimatı verildikten sonra tutarın hesaba yansıma süresi, bankaların ve kart kuruluşlarının işleyişine bağlıdır ve tesisimizin kontrolü dışındadır.
- Taksitli ödemelerde iade, bankanın uygulaması gereği taksitler hâlinde yansıyabilir.
- Döviz cinsinden yapılan ödemelerde iade, ödeme günündeki değil, iade günündeki kur üzerinden ilgili bankanın uygulamasına göre gerçekleşir; kur farkından doğan tutar farklarından tesisimiz sorumlu değildir.
- Banka ve sanal POS komisyonları, iade edilen tutardan düşülebilir.



10. ÜÇÜNCÜ TARAF PLATFORMLAR ÜZERİNDEN YAPILAN REZERVASYONLAR

Booking.com, Airbnb, Expedia, Hotels.com, Trivago, Etstur, Tatilsepeti, seyahat acenteleri ve benzeri aracı platformlar üzerinden yapılan rezervasyonlarda:

- İlgili platformun kendi iptal ve iade koşulları geçerlidir.
- İptal ve iade işlemleri, rezervasyonun yapıldığı platform üzerinden yürütülmelidir.
- Ödeme aracı platform tarafından tahsil edilmişse, iade de o platform tarafından yapılır.
- Tesisimiz, aracı platformların iade sürelerinden ve uygulamalarından sorumlu tutulamaz.
- En avantajlı ve esnek iptal koşulları, resmî web sitemiz üzerinden yapılan doğrudan rezervasyonlarda sunulmaktadır.

11. TESİSTEN KAYNAKLANAN İPTALLER

Beklenmedik teknik arıza, tadilat zorunluluğu, aşırı rezervasyon (overbooking) veya benzeri nedenlerle tesisimizin rezervasyonu karşılayamaması hâlinde:

1. Misafir, durumdan derhâl bilgilendirilir.
2. Misafire, aynı veya daha üst standartta eşdeğer bir tesiste, aradaki fark tesisimiz tarafından karşılanmak üzere konaklama önerilir.
3. Alternatif tesise transfer ücretsiz olarak sağlanır.
4. Misafirin alternatifi kabul etmemesi hâlinde, ödenen tüm tutar 3 iş günü içinde eksiksiz iade edilir.
5. Oda tipi değişikliği gerektiren hâllerde, daha düşük kategoride bir odaya geçilmesi durumunda fark iade edilir.

12. YASAL ÇERÇEVE VE TÜKETİCİ HAKLARI

Bu politika, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik hükümleri çerçevesinde hazırlanmıştır.

Cayma hakkına ilişkin bilgilendirme:

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin cayma hakkının istisnalarını düzenleyen hükümleri uyarınca, **belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken konaklama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence-dinlenme hizmetlerine ilişkin sözleşmelerde 14 günlük cayma hakkı uygulanmaz.** Bu nedenle konaklama rezervasyonlarınızda, bu politikada belirtilen iptal koşulları geçerlidir.

Bu düzenleme, tüketicinin diğer yasal haklarını ortadan kaldırmaz. Hizmetin ayıplı ifası hâlinde tüketicinin kanundan doğan seçimlik hakları saklıdır.

Uyuşmazlık çözümü:

Bu politikanın uygulanmasından doğabilecek uyuşmazlıklarda, öncelikle tarafların iyi niyetle anlaşması esastır. Çözüm sağlanamaması hâlinde misafirler, parasal sınırlara göre İl/ilçe Tüketici Hakem Heyetlerine veya Tüketici Mahkemelerine başvurabilir. Tüketici sıfatını haiz olmayan taraflarla doğacak uyuşmazlıklarda Nevşehir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.



13. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

İptal ve iade süreçlerinde paylaşılan kişisel veriler (ad-soyad, iletişim bilgileri, ödeme bilgileri, sunulan belgeler), 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında, yalnızca ilgili talebin sonuçlandırılması ve yasal saklama yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amacıyla işlenir. Ayrıntılı bilgi için web sitemizdeki KVKK Aydınlatma Metnimize ve Gizlilik Politikamıza başvurabilirsiniz.

14. POLİTİKANIN YÜRÜRLÜĞÜ VE DEĞİŞİKLİKLER

- Bu politika, yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.
- Tesisimiz, bu politikada değişiklik yapma hakkını saklı tutar.
- Yapılan değişiklikler, değişiklik tarihinden önce oluşturulmuş ve onaylanmış rezervasyonlar için geçerli değildir. Her rezervasyona, oluşturulduğu tarihte yürürlükte olan politika uygulanır.
- Politikanın güncel hâli her zaman www.enjoystonehouse.com adresinde yayımlanır.
- Politikanın farklı dillerdeki çevirileri arasında çelişki bulunması hâlinde, Türkçe metin esas alınır.

15. İLETİŞİM

Rezervasyonunuzla ilgili her türlü soru, iptal, değişiklik ve iade talebiniz için bize ulaşabilirsiniz:

Enjoy Stone House

Avcılar Mahallesi, Gaferli, İsali, Kağrı Yolu Sk. No:15

50180 Merkez / Nevşehir – Türkiye

Telefon: +90 384 271 26 27

WhatsApp: +90 534 529 50 50

Web: www.enjoystonehouse.com

Resepsiyon: 24 saat hizmetinizdedir.

Kapadokya'nın büyüğü atmosferinde sizi ağırlamaktan mutluluk duyarız.