

GENEL SATIŞ KOŞULLARI
TURKISH AIRLINES HOLIDAYS İÇİN PERFECTSTAY.COM
23.01.2025 TARİHLİ SÜRÜM

İşbu satış koşulları, Turkish Airlines ile PERFECTSTAY.com arasındaki bir ortaklık kapsamında, telefonla ve "Turkish Airlines Holidays" internet sitesi üzerinden gerçekleştirilen Hizmetler ve seyahatlerin satışını düzenler. Siteye bu adresten erişebilirsiniz: holidays.turkishairlines.com/tr-DE

Site yalnızca PERFECTSTAY.COM tarafından yönetilmektedir ve satışlar, 489.798 € sermayeli bir Basitleştirilmiş Anonim Şirket olan PERFECTSTAY.COM adına gerçekleştirilmektedir.

Bu satış koşullarında belirtilen hizmetlerin yerine getirilmesinden Turkish Airlines sorumlu olmayıp, bu hizmetler yalnızca PERFECTSTAY.COM, onun yardımcıları ve atadığı seyahat hizmeti sağlayıcıları tarafından gerçekleştirilmektedir.

1. Önsöz

İşbu genel koşullar, PERFECTSTAY.COM adına gerçekleştirilen Hizmetlerin satışını düzenler. PERFECTSTAY.COM, 489.798 € sermayeli bir Basitleştirilmiş Anonim Şirket olup, merkezi 10 rue de Penthievre, 75008 Paris (Fransa) adresindedir ve Paris Ticaret Sicili'ne 818 188 385 numarasıyla kayıtlıdır, Atout France nezdinde IM075160071 numarasıyla tescillidir, bireysel KDV numarası FR 52 818 188 385'tir ve Hizmet kapsamında satılan tüm bölgeleri kapsayan mali teminatı GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT (8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris) tarafından sağlanmıştır. Ayrıca, konaklama, seyahat ve biletleme faaliyetleri sırasında üçüncü şahıslara verebileceği zararlar açısından HELVETIA ASSURANCES S.A. (25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre) ile sorumluluk sigortası sözleşmesi tarafıdır.

PERFECTSTAY.COM, turizm hizmetlerini kendi adına ve tedarikçileri adına sunmaktadır.

İşbu genel koşullar, her Müşterinin telefonla ve Site üzerinden verebileceği Siparişleri düzenler.

Sitenin kullanımı ve Müşterilerin kişisel verilerinin yönetimi, Müşterinin ayrı olarak okuduğunu ve kabul ettiğini beyan ettiği Gizlilik Politikası ile düzenlenir.

Her Siparişe uygulanacak koşullar; işbu genel koşullar, Turizm Kanunu'nun emredici hükümleri ile Sipariş onayından önce erişilebilen Hizmet tanımında ve Bilgilendirme ve Rezervasyon Formu'nda yer alan özel koşullardan oluşur. Söz konusu Form, uygulanabilir mevzuatın gerektirdiği bilgileri ve özellikle Hizmetlerin temel özelliklerini, müsaitlik durumlarını, seçenekleri ve geçerli fiyatları içerir. PERFECTSTAY.COM ile Müşteri arasında akdedilen sözleşme, onay e-postası ve ekleri (Satış Genel Koşulları, Ürün Bilgi Formu ve Müşteri tarafından tercih edilmişse sigorta koşulları) ile birlikte, Siparişin tam ödemesi yapıldığında Müşteriye iletilen seyahat belgeleriyle resmiyet kazanır.

PERFECTSTAY.COM, site üzerinden verilen ve 120 Euro veya üzerinde olan her Sipariş için, Müşteriye, sözleşmesine sürekli erişim garantisi sunar. Müşteri, sözleşmesine müşteri alanı üzerinden veya yazılı talepte bulunarak PERFECTSTAY.COM aracılığıyla erişebilir ve bu erişim, rezervasyon yapılan seyahat tarihinden itibaren 10 yıl süreyle geçerli olur

İşbu genel koşullar, yukarıda belirtilen tarihten itibaren rezerve edilen Hizmetlerin satışlarını düzenler. Bu tarihten önce verilen her Sipariş için, Müşteri sipariş onay e-postasında sürdürülebilir bir medya üzerinden erişebileceği satış genel koşullarını incelemelidir.

Müşteri, herhangi bir Sipariş vermeden ve Siteyi kullanmadan önce, işbu koşulları okumuş ve koşulsuz olarak kabul etmiş olmalıdır.

2. Tanımlar

“Sipariş”	Müşteri tarafından Site üzerinden veya telefonla gerçekleştirilen herhangi bir Hizmet rezervasyonunu ifade eder.
“Müşteri”:	Satışlara erişen ve/veya Sipariş veren, reşit ve fiil ehliyetine sahip herhangi bir gerçek kişi veya herhangi bir tüzel kişiyi ifade eder. Düzenli olarak ve/veya büyük miktarda Hizmet siparişi vermek isteyen tüzel kişiler bu kapsamın dışındadır ve iş seyahatleri için genel bir sözleşme yapmak amacıyla PERFECTSTAY.COM ile iletişime geçmeleri gerekmektedir.
“İletişim formu”	holidays.turkishairlines.com/tr-DE adresinde bulunan müşteri alanındaki, Müşterinin elektronik yöntemle PERFECTSTAY.COM ile iletişime geçmesini sağlayan
“Sık Sorulan Sorular ve İletişim”	sekmesinden erişilebilir formu ifade etmektedir. İletişim Formu doldurulup onaylandıktan sonra otomatik olarak PERFECTSTAY.COM ekiplerine iletilecektir. Müşteri, talebinin alındığını ve ilgili referans numarasını belirten bir e-posta alacaktır. PERFECTSTAY.COM tarafından, Müşteriye talebinin bir kopyasını (ekran görüntüsü veya yazıcı çıktısı) saklamasını tavsiye edilir. Bu e-postayı almaması durumunda, Müşteri talebinin iletilmiş olduğundan emin olmak için, PERFECTSTAY.COM ile telefon yoluyla iletişime geçmelidir.
“Hizmet”:	PERFECTSTAY.COM adına ve tedarikçileri hesabına gerçekleştirilen Satışlar kapsamında sunulan seyahat hizmetlerini ifade eder.
“Satış”:	Müşterinin belirli bir süre için erişim sağlayabileceği bir seyahat hizmeti satışını ifade eder.
“Site”:	PERFECTSTAY.COM tarafından yönetilen, Hizmetleri sunan ve işbu Genel Koşulların başında belirtilen adresten erişilebilen internet sitesini ifade eder.
“Telefon”:	(i) Ön satış bilgileri için Sitede belirtilen telefon numarasını (tarifeler Sitede belirtilmiştir), (ii) bir Siparişin gerçekleştirilmesine ilişkin bilgiler için +4971197803026 numaralı telefonu, (iii) seyahat sırasında ise +33 1 86 47 75 31 numaralı WhatsApp hattını ifade eder ve bu numaralar üzerinden PERFECTSTAY.COM ile iletişime geçilebilir.

3. Cayma Hakkının Bulunmaması

Bir paket tatil rezervasyonu yaptığınız anda aşağıdaki durumlar haricinde sözleşmeden cayma hakkına sahip değilsiniz bu rezervasyon koşulları ile uyumludur.

4. Müşterinin iletişim bilgileri

4.1. Site üzerinden satışlar için

Site üzerinde sunulan Satışlara erişmek ve bu konuda bilgilendirilmek için, gerekirse, Müşteriden bir kullanıcı hesabı oluşturması talep edilebilir. Bu hesaba erişim, bir kullanıcı adı (e-posta adresi) ve parola ile gerçekleştirilir. Müşteri, PERFECTSTAY.COM'un mevcut Siparişleriyle ilgili kendisiyle her an iletişime geçebilmesi için kimlik bilgilerini güncel tutmayı taahhüt eder.

Müşteri, kimlik bilgilerinin gizliliğini sağlamayı ve bu bilgileri hiçbir üçüncü tarafa ifşa etmemeyi veya hiçbir üçüncü tarafla paylaşmamayı taahhüt eder.

PERFECTSTAY.COM, Müşterinin hatası veya ihmali nedeniyle kimlik bilgilerinin kötü niyetli ya da hileli kullanımından doğabilecek sonuçlardan dolayı sorumlu tutulamaz.

4.2 Telefon ile gerçekleştirilen satışlar için

Telefonla verilen her sipariş için Müşteri, PERFECTSTAY.COM'a bir e-posta adresi ve telefon numarası bildirir. Müşteri, iletişim bilgilerinde değişiklik olması durumunda PERFECTSTAY.COM ile iletişime geçmeyi ve böylece PERFECTSTAY.COM'un devam eden Siparişleriyle ilgili her an kendisine ulaşabilmesini sağlamayı taahhüt eder.

5 Sipariş koşulları

Sipariş, Müşteri tarafından, kaydettiği tüm yolcular adına ve hesabına gerçekleştirilir. Müşteri, Siparişte adı geçen tüm kişileri temsil etmeye tam yetkili olduğunu ve bu kişilerin tamamının Sipariş konusu seyahati gerçekleştirebilecek durumda olduğunu garanti eder.

Sipariş verebilmek için Müşteri, bir e-posta adresine ve Siparişin tam ödemesi yapıldıktan sonra kendisine iletilecek seyahat belgelerini yazdırabilecek bir araca sahip olmalıdır.

Müşteriden, temsil ettiği her yolcu için şu bilgileri sağlaması talep edilebilir: ad, soyadı, doğum tarihi, pasaport bilgileri (numara, düzenlenme tarihi, son geçerlilik tarihi), uyrak ve PERFECTSTAY.COM tedarikçileri tarafından talep edilen diğer ilgili bilgiler. Müşteri, sağladığı bilgilerin yolcuların kimlik belgelerinde ve seyahat için gerekli diğer belgelerde (vize, form, vb.) yer alan bilgilerle birebir aynı olduğundan emin olmalıdır. Ayrıca, Müşteri tarafından iletilen e-posta adresinin doğru ve aktif olması gerekmektedir; zira seyahatle ilgili gerekli bilgiler ve belgeler bu e-posta adresine gönderilecektir. Müşteri, yapacağı herhangi bir hatadan ve buna bağlı sonuçlardan tek başına sorumludur.

Genel olarak, PERFECTSTAY.COM, Müşteriye atfedilebilen rezervasyon hatalarından veya olağanüstü ve kaçınılmaz durumlardan kaynaklanan hatalardan dolayı sorumlu tutulamaz.

Müşteri, PERFECTSTAY.COM'a özel taleplerini bildirebilir. PERFECTSTAY.COM, bu taleplere yanıt verebilmek için elinden gelen çabayı gösterecektir, ancak bunların kabul edileceği veya yerine getirileceği konusunda hiçbir garanti veremez. Hizmetlerin müsaitlik durumu gerçek zamanlı olarak değişebilir ve Müşterinin Siparişi, ancak ödeme yapıldıktan sonra kesinleşip onaylanmış sayılacaktır.

Site üzerinden verilen bir Sipariş için, Sitede sunulan Hizmetler, çevrimiçi kaldıkları sürece ve mevcut kontenjanın tükendiğine dair açık bir bildirim olmadığı sürece geçerlidir. Sözleşmenin elektronik ortamda akdedilmesi için izlenmesi gereken farklı adımlar Sitede ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Her hâlükârda, Siparişin onaylanmasından önce, Müşteriye veri girişinde yapılan olası hataları tespit etme ve düzeltme imkânı sağlanacaktır.

Sipariş vermeden önce, karnavallar, dini bayramlar, ulusal bayramlar, resmî tatiller veya Hizmetlerin düzgün şekilde gerçekleşmesini etkileyebilecek diğer yerel etkinlikler hakkında bilgi edinmek Müşterinin sorumluluğundadır.

6 Hizmetlerin bedeli

6.1 Genel hükümler

Hizmetlerin fiyatı, her Satış sırasında KDV dahil olmak üzere Euro (€) cinsinden belirtilir. İlk olarak sunulan fiyat, oteller ve uçuş + otel paketleri için iki yetişkinin çift kişilik bir odada konaklamasına dayalı kişi başı tahmini bir fiyatı ve rezidanslar için konaklama başına bir fiyatı ifade eder.

Fiyatlar, tüm vergiler dâhil olarak Euro cinsinden sunulur ve dosya masrafları hariçtir. Dosya masraflarının tutarı, rezervasyon ödemesinden önce seyahat bilgileri dökümünde belirtilecektir.

Dosya masrafları, PERFECTSTAY.COM'un Siparişin işlenmesi için yaptığı maliyetlere karşılık olarak Müşterinin sabit tutarda bir katkısını ifade eder.

Satışlara bağlı olarak, Müşteri, temel Hizmetle seçtiği çeşitli opsiyonları ekleyebilir. Fiyat, açıklanan tüm Hizmetleri kapsar; ancak Müşterinin kişisel harcamaları dâhil değildir ve bu harcamalar Müşterinin sorumluluğundadır (yerinde yapılan ek sözleşmeler, telefon, içecekler gibi dahil olmayan hizmetler vb.).

Bir otel hizmeti için, çift kişilik oda dışında bir oda rezervasyonu, ücrete tabi bir opsiyon olarak sunulmaktadır.

Konaklama veya turizm vergileri, destinasyona göre değişiklik gösterir ve belirtilen fiyatlara dâhil değildir. Bu vergiler, konaklama sağlayıcıları tarafından yerel olarak tahsil edilir.

Müşteri ayrıca, seçilen Hizmetle ilgili olarak bazı devletler tarafından uygulanan vergi veya ek ücretlerin olabileceğini ve bu tutarların Hizmet fiyatına dâhil olmadığı hususunda bilgilendirilmiştir. Hizmetlerin açıklamalarında aksi belirtilmedikçe, aşağıdakiler Siparişin fiyatına dahil değildir:

- Sigorta
- Ücretli aktiviteler
- Tesisteki iletişim masrafları (telefon, wifi vb.)
- Hizmet dâhil olmayan ekstralar (yemek, içecek, turlar, geziler, vb.) İdari işlemler (vizeler, reşit olmayanlar için yurt dışı çıkış izni, vb.)
- Gerekli formaliteler ile ilgili eylemler (tıbbi işlemler, aşılar, vb.)
- Bahşışlar.

PERFECTSTAY.COM tarafından, Müşterinin dikkati, Hizmetin fiyatını etkileyebilecek bir hata olabileceği konusuna çekilmektedir. Geçerli mevzuata uygun olarak, PERFECTSTAY.COM, görüntüleme veya teknik bir hatanın Siparişin fiyatını bariz şekilde aşırı düşük veya mantık dışı kılması durumunda, ilgili Siparişi iptal etme hakkını saklı tutar.

Hizmet tanımında aksi belirtilmediği sürece, uçakla ulaşım içeren turistik paket fiyatı aşağıdaki unsurları kapsamaz:

- Dönüş uçuşu kaydı sırasında yerinde ödenmesi gereken ve bazen talep edilen yurt dışı çıkış vergileri
- Havaalanları arasındaki aktarmalar
- Ekstra bagaj ücretleri
- Transferler (havaalanı ve konaklama ünitesi arası)

- Müşterinin çıkış havaalanına ve varış havaalanından nihai varış noktasına ulaştırılması
- Havaalanı park ücretleri.

6.2 Seyahat veya konaklamanın başlamasından önce fiyatın yeniden gözden geçirilmesi

6.2.1 Sipariş onaylandıktan ancak seyahatten önce, Hizmetin fiyatı aşağıdakilerin artışına veya azalışına bağlı olarak değiştirilebilir:

- Yakıt maliyetleri veya diğer enerji kaynaklarının maliyetlerinden kaynaklanan yolcu taşımacılığı fiyatındaki değişiklikler. Yakıt maliyeti Amerikan doları olarak ifade edilmektedir. Değişimi, rezerve edilen seyahat fiyatının hesaplanmasında taşıma fiyatının payı oranında yansıtılır.
- Sipariş kapsamındaki seyahat hizmetleri üzerindeki vergiler veya harçların düzeyi: bu tutarlar sözleşmenin uygulanmasına doğrudan katılmayan üçüncü taraflar tarafından uygulanmakta olup, turizm vergileri, liman ve havaalanlarında iniş, binış ve inme vergileri dahil olmak üzere çeşitli vergileri içerir.
- Seyahat veya konaklama için uygulanan Dolar/Euro döviz kuru oranındaki değişiklikler. Fiyatın belirlenmesinde referans olarak kullanılan Dolar/Euro döviz kuru, Sipariş tarihinden üç ay önce geçerli olan kurdur.

Bu değişiklikler, Hizmetin toplam fiyatındaki paylarına orantılı olarak sadece Hizmet fiyatına yansıtılacaktır.

6.2.2 Fiyat artışı %8'den düşük olduğunda, PERFECTSTAY.COM seyahatin veya konaklamanın başlamasından en geç 20 gün önce, Müşteriyi sürdürülebilir bir medya aracılığıyla bilgilendirecek ve bu artışı Sipariş fiyatına uygulayacaktır.

PERFECTSTAY.COM, ek ödemenin gerçekleştirilmesi için izlenecek adımları bildirmek amacıyla Müşteri ile iletişime geçecektir.

Fiyat artışı %8'den yüksek olduğunda, PERFECTSTAY.COM seyahatin veya konaklamanın başlamasından en geç 20 gün önce, Müşteriyi sürdürülebilir bir medya aracılığıyla bilgilendirecek ve Müşteri dilerse, aşağıda açıklanan koşullar kapsamında Siparişini iptal edebilecektir. PERFECTSTAY.COM, Siparişin durumuna bağlı olarak (özellikle çıkış tarihi ve tedarikçiler tarafından belirlenen süreler gibi), Müşteriye makul bir maksimum süre bildirecek ve Müşteri, aldığı kararı İletişim Formu aracılığıyla PERFECTSTAY.COM'a iletecektir. İptal durumunda, PERFECTSTAY.COM ödenen tüm ücretleri Müşteriye iade edecektir. Müşteri belirlenen süre içinde yanıt vermezse, Sipariş Müşteri tarafından onaylanmış kabul edilecek ve ek ücret Müşteri tarafından ödenecektir. PERFECTSTAY.COM, ek ödemenin gerçekleştirilmesi için izlenecek adımları bildirmek amacıyla Müşteri ile iletişime geçecektir.

6.2.3 Fiyat düşüşü durumunda, Müşteri, Siparişin onaylanmasından sonra ve seyahatin veya konaklamanın başlamasından önce, 6.2.1 maddesinde belirtilen maliyetlerde meydana gelen herhangi bir düşüşe karşılık gelen fiyat indirimi talep etme hakkına sahiptir. PERFECTSTAY.COM, bu iade miktarından fiili yönetim giderlerini düşebilir.

6.3 Konaklama Fiyatları - Özel Hükümler

Konaklama içeren Hizmetlerin fiyatları, tam gün değil, gece sayısı üzerinden hesaplanmaktadır. Hizmetin açıklamasında aksi belirtilmedikçe, bir gece konaklama, en geç saat 17:00'de başlayan ve ertesi gün en erken saat 10:00'da sona eren bir konaklamadır.

Otel hizmetinin fiyatı çift kişilik bir oda üzerinden sunulmaktadır. Bu, tek kişilik oda veya üçlü, dörtlü veya aile odası için ek ücretleri içermez.

Konaklama hizmetinin fiyatı, konaklama başına fiyat temelinde sunulmaktadır. Hizmetin açıklamasında aksi belirtilmedikçe, rezidans konaklaması hiçbir klasik otel hizmetlerini içermez ve sadece konaklama imkânının sağlanmasından ibarettir. 24 saat resepsiyon, oda servisi, bar, restoran, çamaşırhane vb. gibi hiçbir hizmet dahil değildir.

Sitede belirtilen fiyatlar, Avrupa Birliği'nde ikamet eden müşterilere uygulanmaktadır. Avrupa Birliği dışındaki bazı ülkelerde, oteller Avrupa Birliği'nde ikamet etmeyen kişiler için ek ücret uygulayabilirler. Otel, ikamet yerinizi kanıtlayan bir belge talep etme hakkını saklı tutar ve gerektiğinde size ek ücret uygulayabilir. Bu konuda PERFECTSTAY.COM'a herhangi bir geri ödeme talebi iletilemez.

7. Ödeme koşulları

7.1. Ödeme şekilleri

Siparişler, site üzerinden çevrimiçi olarak veya telefonla ödenir. PERFECTSTAY.COM tarafından kabul edilen ödeme yöntemleri, Rezervasyon Danışmanı tarafından Müşteriye bildirilir, Site'nin alt kısmında sürekli olarak yer alır ve çevrimiçi sipariş durumunda ödeme sayfasında hatırlatılır.

Müşteri, Siparişini ödemek için ödeme yöntemlerini tam olarak kullanma yetkisine sahip olduğunu ve bu ödeme yöntemlerinin, seçtiği ödeme şartlarına uygun olarak Siparişinin bedelini ödemesine olanak tanıdığını garanti eder.

Müşteri, seçtiği ödeme yöntemleri ve şartlarının kullanılabilmesi için gerekli bilgilerin iletilmesiyle yapılan ödeme konusunda verdiği onayın geri alınamaz olduğunu ve yalnızca uygulanabilir yasal düzenlemelerle (özellikle ödeme aracının kaybolması, çalınması veya kötüye kullanılması durumunda) ödemeye itiraz etmeyeceğini taahhüt eder.

7.2 Ödeme koşulları

b.1 Tutarın _____ tamamının Sipariş sırasında ödenmesi

Bu seçeneği tercih eden Müşteri, Rezervasyon anında Siparişinin tam ödeme bedelini karşılayacak fonlara sahip olduğunu taahhüt eder.

Bununla birlikte, Müşteri tarafından kullanılan ödeme aracı, PERFECTSTAY.COM'un Siparişin toplam tutarını tam olarak tahsil etmesine izin vermezse (örneğin, haftalık harcama limiti aşıldığında), Müşteri tarafından bir peşinat ödenecektir.

Sipariş kabul edilmiş sayılacak ve PERFECTSTAY.COM, tedarikçilere rezervasyonu onaylayacaktır. Müşteri, kalan bakiye ödemesini yapmak için istisnai olarak 48 saatlik bir süreye sahip olacaktır. Aksi takdirde, Sipariş, Müşterinin başvurusu ile 13.3. maddede belirtilen koşullara göre iptal edilmiş sayılacak ve iptal ücreti uygulanacaktır.

b.1 Sipariş sırasında bir peşinat tutarı ödenmesi

Mevcut olduğunda, bu seçeneği tercih eden Müşteri, Rezervasyon anında peşinatın tam ödeme tutarını karşılayacak tüm fonlara sahip olmayı taahhüt eder.

PERFECTSTAY.COM, rezervasyon ödemesinden önce "Ödeme Bilgileri" bölümünde belirtilen tarihte Siparişin kalan tutarını tahsil edecektir.

Müşterinin seyahatin başlangıcından önce Siparişin kalan tutarını ödememesi veya seyahat başlamadan önce Siparişi iptal etmesi durumunda, aşağıdaki 13.3. Maddede belirtilen hükümler uygulanacak ve tarife ve teklife bağlı olarak iptal ücreti alınacaktır.

b.2 Banka kartı ile 4 taksitte ödeme

PERFECTSTAY.COM, bazı durumlarda, bir ortak tarafından sunulan ve Sipariş tutarını kredi kartıyla 10 taksitte ödeme imkânı veren bir finansman çözümü seçeneği sunabilir.

Ancak, bu ödeme yöntemi yalnızca Site üzerinden verilen bazı Siparişler için geçerlidir ve tüm kredi kartlarına uygulanmaz. Bu ödeme şekli, Site üzerinde detaylı olarak belirtilen ortak koşullara tabidir.

b.1 Doğrulama prosedürü

PERFECTSTAY.COM, yetkisiz kredi kartı ödemelerinde sahtekarlığa karşı 3DSecure teknolojisini kullanarak mücadele etmektedir. Ayrıca, PERFECTSTAY.COM, ödemenin uygunluğunu doğrulamak için Müşteriden bazı belgeler isteyebilir.

PERFECTSTAY.COM, Müşteri ile e-posta veya telefon aracılığı ile iletişime geçer. Müşteri cevap vermezse, Siparişi dikkate alınmayabilir ve hesabı borçlandırılmayacaktır.

b.1 Banka hesap bilgilerinin saklanması

İşlem kapsamında paylaşılan banka bilgileri PERFECTSTAY.COM tarafından saklanmaz. Banka verilerinin yönetimi, PCI DSS standardına uygun olarak bir üçüncü taraf hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleştirilir.

8 Seyahat belgelerinin ve bilgilerinin teslim edilmesi

Sipariş onaylandıktan sonra, PERFECTSTAY.COM müşteriye sipariş özetini, işbu genel koşulları ve hizmet tanımı da dahil olmak üzere sözleşmeyi doğrulayan, sürdürülebilir bir medya üzerinden erişilebilecek bir e-posta gönderecek ve sipariş tutarının tamamının ödenmesinden ve seyahat başlangıcından önce uygun bir süre içinde seyahati veya konaklamayı gerçekleştirmek için gerekli belgeleri (elektronik uçak bileti, yerel sağlayıcıya ibraz edilecek değişim kuponu vb.) ayrı bir e-posta ile müşteriye iletecektir.

Bu e-posta, havayolu taşımacılığı içeren Siparişler için havaalanına çağrı belgesini ve diğer hizmetler (konaklama, transfer, geziler, vb.) için değişim kuponlarını içerecektir. Müşterinin, bu belgeleri yazdırması ve seyahat sırasında yanında bulundurması gereklidir.

Müşterinin iletişim bilgilerinde ve özellikle belirtilen e-posta adresinde veya seyahat katılımcılarının isim ve soyadlarının yazımında bir hata olması durumunda, PERFECTSTAY.COM seyahat belgelerinin alınmamasından ve bundan doğacak sonuçlardan dolayı sorumlu tutulamaz.

Siparişin onay e-postasına ek olarak sürdürülebilir bir medya üzerinden gönderilen Hizmet Tanımında (Ürün Bilgi Formu), PERFECTSTAY.COM, yerel PERFECTSTAY.COM temsilciliğinin veya bulunmadığı durumlarda, müşterinin zor durumda kalması halinde yardım alabileceği yerel kuruluşların (örneğin büyükelçilik veya konsolosluk) ad, adres ve telefon numaralarını; bunlar da yoksa satıcıyla acil iletişim kurmayı sağlayan bir çağrı numarasını sağlayacaktır.

9 Konaklama koşulları

Hizmetin açıklamasında aksi belirtilmedikçe, bir gece konaklama, en geç saat 17:00'de başlayan ve ertesi gün en erken saat 10:00'da sona eren bir konaklamadır. Bu sınırlamalara uyulmaması durumunda, müşteriye ek ücretler yansıtılabilir.

Konaklama yerlerinin temel özellikleri, müşteri sipariş vermeden önce Site üzerinden veya telefonla sunulmakta ve onay e-postasında hatırlatılmaktadır. Her bir konaklama yerine verilen sınıflandırma, bulunduğu ülkenin yerel standartlarına dayanmaktadır ve Fransız veya Avrupa standartlarına göre farklılık gösterebilir.

Genel olarak ve Hizmet Tanımında aksi belirtilmedikçe, oda kategorileri aşağıdaki kriterlere uygun olarak düzenlenmiştir:

- Tek kişilik oda: Tek kişi için düzenlenmiştir (tek kişilik bir yatak) ve genellikle diğer odalardan daha az konforludur ve manzarası özel değildir.
- Çift kişilik oda: Bu odalar bir çift kişilik yatak veya iki tek kişilik yatak ile donatılmıştır.
- Üç kişilik oda: Çift kişilik odalara bir ilave tek kişilik yatak eklenmiş odalardır. Eklenen yatağın boyutları standart yatak boyutundan daha küçük olabilir.
- Dört kişilik oda: Çift kişilik odalara iki ilave tek kişilik yatak eklenmiş odalardır. Eklenen yatakların boyutları standart yatak boyutundan daha küçük olabilir.
- Aile odası: Üç veya dört standart boy yatak alabilecek çift kişilik odalardır.

10. Uçuşa ilişkin koşullar

10.1. Hizmetlerin incelenmesi ve seçilmesi sırasında, müşteri sunulan çeşitli uçuşları inceleyebilecektir. Hava taşıyıcısının kimliği, Sipariş sırasında müşteri tarafından daima bilinir ve daha sonradan değiştirilemez.

- 10.2** Havalimanlarındaki güvenlik talimatları, yolcuların gerekli işlemleri tamamlamak için yeterince erken gelmelerini zorunlu kılmaktadır. PERFECTSTAY.COM, yolculara uluslararası uçuşlar için uçuş saatinden en az üç saat, yurt içi uçuşlar için ise en az iki saat önce check-in işlemleri için hazır bulunmalarını tavsiye etmektedir.

Müşteri, belirli özel koşullarda seyahat eden yolcular (standart dışı bagajlar, hareket kısıtlılığı olan yolcular vb.) için check-in ve biniş koşullarını tam olarak öğrenmek üzere havayolu şirketiyle iletişime geçmelidir.

10.3. Eğer müşteri ve/veya Siparişe dahil edilen bir yolcu gidiş uçuşuna biniş yapmazsa, havayolu şirketi dönüş uçuşunu otomatik olarak iptal eder ve geri ödeme yapılmaz. Ancak, yolcu Siparişine dahil edilen diğer Hizmetlerden faydalanmaya devam edebilir ve binişi gerçekleşen yolcular için geçerli olan, bilet fiyatında ayrı ayrı gösterilmiş ve bireyselleştirilmiş vergiler ve harçlar (genellikle QW ve QX olarak belirtilir) için geri ödeme talep edebilir.

10.4 Müşteri ve adına Sipariş verdiği kişi/kişiler, dönüş uçuşundan en az 72 saat önce, havayolu şirketine ya da onay e-postasında belirtilen yerel muhabata uçuşunu teyit etmelidirler. Bu vesileyle, kalkış saatleri teyit edilecektir. Aksi takdirde, havayolu şirketi koltuğu başka bir yolcuya tahsis edebilir. Müşteri, bu zorunlu prosedüre dikkat etmelidir.

10.5 Müşteri, yolcu güvenliğini sağlama amacıyla (hava sahası yoğunluğu, bakım çalışmaları, vb.) havayolu şirketlerinin uçuşun başlangıçtaki koşullarını (saatler, havalimanı, aktarmalar vb.) değiştirebileceği konusunda bilgilendirilmiştir.

Aynı şehre hizmet verilmesine rağmen, kalkış ve varış havaalanları farklı olabilir. Yolculara, hareketten önceki gün ve varıştan sonraki gün için esnek bir program yapmaları şiddetle tavsiye edilir.

Direkt” uçuşlar, tek bir uçuş numarasına sahip olan ancak aktarmalar içerebilen uçuşlardır. Ayrıca, bağlantılı uçuşlar yolculuk sırasında uçak değişikliği gerektirir.

10.6 Her havayolu şirketinin bagajla ilgili kendi politikası vardır. Müşterinin Siparişine ilişkin detaylar uçuş açıklamasında belirtilmiştir. Genel olarak, düzenli uçuşlarda en fazla 20 kilogram, düşük maliyetli ve charter uçuşlarda ise en fazla 15 kilogram ağırlığında, bir adet bagaja izin verilmektedir. Her yolcu ayrıca, havayolu şirketi tarafından belirlenen ve uçuş açıklamasında detaylandırılan sınırlı boyut ve ağırlıkta bir el bagajı hakkına sahiptir.

Bagaj aşımı bazen havayolu şirketine doğrudan ek ücret ödenerek mümkün olabilmektedir ve genellikle önceden rezerve edilirse ödenecek tutar daha düşük olur.

Güvenlik nedenleriyle, bazı eşyaların hem bagaj bölümünde hem de kabinde taşınması yasaktır. Bu eşyaların listesi, uçuş açıklamasında ve onay e-postasında belirtilen havayolu şirketinin koşullarında yer almaktadır.

10.7 Bagaj kaybı veya hasarıyla ilgili bir itiraz durumunda, müşterinin öncelikle havalimanındaki havayolu şirketine başvurup sorunu tespit ettirmesi şiddetle tavsiye edilir. Havayolu şirketi, yalnızca uluslararası sözleşmelerde öngörülen tazminat tutarları ölçüsünde sorumludur.

10.8 Uçuş günü henüz iki yaşını doldurmamış çocuklar, bir koltuk tahsis edilmeden, refakatçilerinin kucağında seyahat ederler. Refakatçisi olmayan 15 yaşından küçük çocukların uçağa binmesine izin verilmemektedir.

10.9 Havayolu şirketleri, hamile kadınların taşınmasıyla ilgili kurallarını kendileri belirlemektedir. Bazı havayolu şirketleri, hamile yolcunun uçakla seyahat edebileceğini kanıtlayan bir sağlık raporu sunmasını şart koşabilir. Hamile olan yolcu, Sipariş vermeden önce doktoruna danışmalı ve PERFECTSTAY.COM’u bilgilendirmelidir.

10.10 Özel bir yardım gerektiren (hareket kısıtlılığı veya destek) herhangi bir yolcunun taşınacağı, ilgili uçuş tarihinden en az 48 saat önce havayolu şirketine bildirilmelidir.

11. Diğer hizmetlere ilişkin koşullar

11.1. Yemek

Yemeklerle ilgili hizmetler, Hizmetler Tanımında ayrıntılı olarak açıklanmış olup, onay e-postasında da belirtilmiştir. Bu açıklamada verilen liste sınırlayıcıdır ve dışında kalan tüm unsurlar Müşterinin sorumluluğunda olan ek tüketim olarak kabul edilir.

Hizmet Tanımında aksi belirtilmedikçe:

- Yarım pansiyon, kahvaltı ve günde bir öğün yemek (akşam yemeği veya öğle yemeği) içerir, ancak içecekler dahil değildir. Paket, ilk gecedan sonraki kahvaltıyla başlar ve son gecedan sonraki kahvaltıyla sona erer.
- Tam pansiyon, kahvaltılar, öğle yemeklerini ve akşam yemeklerini içerir, ancak içecekler dahil değildir. Paket, ilk gece akşam yemeği ile başlar ve son gecedan sonraki kahvaltıyla sona erer.
- “Her şey dahil” veya “all inclusive” paketi, kahvaltılar, öğle yemekleri, akşam yemekleri ve yerel içecekleri içerir. Tüketim için saat aralıkları belirlenebilir.

Bazı ülkelerde yerel olarak bulunan su içme suyu değildir ve müşteri, mineral su şişelerini satın alım masraflarını bizzat karşılamalıdır.

11.2. Eğlence ve dinlenme faaliyetleri

Bazı konaklama yerleri, müşterinin ve Siparişe dahil olan diğer yolcuların konaklama yerinde yararlanabilecekleri aktiviteler veya eğlenceler sunar. Müşteri ve beraberindeki yolcular, bu aktiviteler veya eğlenceler sırasında dikkatli bir davranış sergilemeli ve özellikle çocukların gözetimi konusunda özel bir özen göstermelidir.

Satın alınan Hizmetlere dahil olmayan ve müşteri tarafından doğrudan yerinde ödenen aktiviteler Siparişe dahil değildir ve PERFECTSTAY.COM bu konuda herhangi bir sorumluluk kabul etmez.

PERFECTSTAY.COM veya diğer seyahat sağlayıcıları tarafından sunulan turlar, geziler ve etkinlikler yabancı bir dilde düzenlenebilir. Hizmetlerin sunulduğu dil ile ilgili bilgiler, Sipariş onaylanmadan önce Site üzerinden incelenebilir.

11.3. Spor aktiviteleri ve bakım hizmetleri

Spor aktiviteleri veya kür ve bakım hizmetlerini (spa, talasoterapi, balneoterapi vb.) içeren herhangi bir Hizmeti satın alırken, müşterinin sipariş vermeden önce her bir yolcunun fiziksel açıdan uygunluğunu doğrulaması gerekmektedir. Bu amaçla, her kişiden söz konusu faaliyetlerle uyumlu olduklarını belirten bir sağlık raporu talep edilebilir.

PERFECTSTAY.COM, hizmet sağlayıcının, yolcunun sağlık durumu nedeniyle spor aktivitelerine veya bakım hizmetlerine erişimi reddetme kararından dolayı sorumlu tutulamaz.

12. İdari işlemler ve sağlıkla ilgili formaliteler

12.1. Uygulama alanı

İşbu 12. madde, Fransız vatandaşlarının yerine getirmesi gereken genel prosedürleri özetlemekte olup, Hizmet Tanımında veya Yönetimsel ve Sağlık İşlemleri sayfasında aksi belirtilmedikçe geçerlidir. Müşteriye, aşağıdaki bağlantıları internet tarayıcısına kopyalayarak resmi sitelerdeki önerileri.

Bu siteler Siparişten önce incelenmelidir, ancak meydana gelebilecek değişiklikler nedeniyle kalkış tarihine kadar müşteri tarafından düzenli olarak kontrol edilmeleri tavsiye edilir. Müşteri ayrıca vize işlemlerine ilişkin prosedürleri özetleyen çeşitli siteleri de inceleyebilir. Vize alma süresi, destinasyona göre değişiklik gösterir.

Vize gerektiren destinasyonlar için işlem ve vize alma süreleri yaklaşık 72 saat ile 1 ay arasında değişmektedir.

Bazı destinasyonlar için işlem ve vize alma süreleri yaklaşık 3 aya kadar uzayabilir (özellikle Çin, Japonya, Güney Afrika, Brezilya, Meksika, Rusya, Moğolistan, Tayland); diğer bazı destinasyonlarda ise vize başvurusunun seyahat tarihinden 4 ay öncesine kadar yapılması gerekebilir.

Bu, tüm vizelere uygulanmayan genel ve yaklaşık bir bilgidir.

Müşteriye, idari formalitelerle ve sağlıkla ilgili işlemlerle bağlantılı tüm adımları kendisinin tamamlaması gerektiği ve bu işlemlere ilişkin olası masrafların Hizmet bedeline ek olarak kendisi tarafından karşılanacağı hatırlatılır.

İdari işlemler ve sağlıkla ilgili formaliteler, yolcuların vatandaşlığına ve/veya ikamet ettikleri ülkeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

Müşteri veya yolculardan biri Fransız değilse, Sipariş verilmeden önce PERFECTSTAY.COM ile Telefon veya İletişim Formu (madde 2’de belirtilen detaylarla) üzerinden iletişime geçilerek, PERFECTSTAY.COM’dan ilgili vatandaşlığa veya ikamet edilen ülkeye uygun ön sözleşme bilgileri alınmalıdır.

12.2. İdari formaliteler

Seyahat edebilmek için yalnızca geçerli bir kimlik belgesi (ulusal kimlik kartı veya pasaport) kullanılabilir. Avrupa Birliği dışına yapılan seyahatler için pasaport zorunludur. Bazı ülkeler, pasaportun dönüş tarihinden itibaren altı ay boyunca geçerli olması, yolcunun gidiş-dönüş bileti olması, yeterli maddi kaynaklara sahip olduğunu kanıtlaması veya özel asistanlık hizmeti/repatriasyon sigortası yaptırmış olması gibi ek prosedürler talep etmektedir.

Bazı ülkeler için vize alınması zorunludur. Yerine getirilmesi gereken prosedürlere dair ayrıntılı bilgi, Hizmet Tanımında ve gidilecek ülkeye göre yukarıdaki 12.1. maddesinde adresi belirtilen Dışişleri Bakanlığı’nın internet sitesinde bulunabilir.

PERFECTSTAY.COM, düzenlemelerin Sipariş tarihi ile kalkış tarihi arasında değişebilmesinden dolayı, müşterinin bu bilgileri düzenli olarak kontrol etmesini tavsiye etmektedir.

Seyahat edebilmek için reşit olmayan çocukların kendi adlarına düzenlenmiş bir kimlik belgesine sahip olmaları gerekmektedir. PERFECTSTAY.COM, bir ebeveyn ya da yetkili bir yetişkin tarafından refakat edilmeyen, reşit olmayan kişiler için Sipariş yapılmasına izin vermez. Bir çocuğun her iki ebeveyniyle seyahat etmemesi, aynı soyadını taşıması ya da üçüncü bir kişi eşliğinde seyahat etmesi durumunda, bazı ülkeler veya havayolu şirketleri, ülke dışına çıkış izni belgesi ibraz edilmesini talep edebilmektedir. Bu nedenle, her iki ebeveyni tarafından eşlik edilmeyen bir çocukla yapılan tüm seyahatlerde ihtiyaten bu belgenin bulundurulması uygun olacaktır.

12.3 Sağlıkla ilgili formaliteler

Herhangi bir Sipariş vermeden önce, yolcuların planlanan seyahatin sağlık durumlarına uygun olduğundan emin olmak üzere doktorları ve dış hekimleriyle görüşmeleri şiddetle tavsiye edilir.

Gidilecek yere bağlı olarak, önerilen veya zorunlu sağlık işlemleri farklılık gösterebilir ve ülkeler bazındaki bilgilere yukarıdaki 12.1. maddesinde belirtilen Dışişleri Bakanlığı’nın web sitesindeki “Sağlık” sekmesinden ulaşılabilir.

Bazı destinasyonlar için Bakanlık, sağlık masraflarını ve sağlık nedenleriyle geri dönüşü kapsayan bir sigorta yaptırılmasını önermektedir.

PERFECTSTAY.COM, yolcuların aşı stoklarının tükenmemesi için aşı işlemlerini önceden planlamalarını ve aşıların seyahat tarihinden en az üç hafta önce yapılmasını tavsiye etmektedir.

Müşterinin ve temsil ettiği yolcuların, ihtiyaç duyabilecekleri tüm ilaçları yanlarına almaları kendi sorumlulukları altındadır.

13. Rezervasyonun iptali veya rezervasyonda değişiklik yapılması

13.1 PERFECTSTAY.COM tarafından iptal veya değişiklik

Yürürlükteki düzenlemelere uygun olarak, PERFECTSTAY.COM, Sipariş yapılmadan önce Müşteriye iletilen ön bilgilendirme verilerini tek taraflı olarak değiştirebilir. Bu durumda, PERFECTSTAY.COM yapılan değişiklikleri müşteriye açık, anlaşılır ve net bir şekilde bildirecektir.

PERFECTSTAY.COM, Siparişin tamamlanmasından sonra küçük değişiklikler olduğunda, sözleşme maddelerini de değiştirebilir. PERFECTSTAY.COM, müşteriye bu değişiklikler hakkında açık, anlaşılır ve sürdürülebilir bir medya üzerinden bilgilendirecektir.

PERFECTSTAY.COM, yürürlükteki mevzuatta belirtilen şartlar doğrultusunda, istisnai ve kaçınılmaz durumlar nedeniyle Siparişi yerine getiremeyecek durumda olduğunda Siparişi iptal edebilir. Bu durumda, Siparişin iptali yolculuk veya konaklama başlamadan önce müşteriye en kısa sürede bildirilecektir.

13.2 PERFECTSTAY.COM tarafından iptal veya değişiklik

Karasal hizmetler (konaklama, transfer, aktiviteler vb.):

Karasal hizmetler değiştirilemez ve iptal edilmeleri halinde, Hizmet tutarının %100'ü kadar iptal ücreti uygulanır.

Havayolu taşımacılığı hizmetleri:

Havayolu taşımacılığı hizmetlerinin iptali veya değiştirilmesi, müşterinin rezervasyon yaptığı bilet türüne bağlı olarak (örneğin, değiştirilemez, ücretli veya ücretsiz değiştirilebilir, iptal edilemez, ücretli veya ücretsiz iptal edilebilir) havayolu şirketinin koşullarına tabidir.

Her halükârda, yolcunun uçağa binışı ile talep edilebilir hale gelen ve bilet fiyatında bireyselleştirilmiş ve bu şekilde gösterilmiş vergiler ve harçlar (genellikle QW ve QX olarak belirtilir) müşteriye iade edilecektir.

13.3 İptal ve değişikliklerin idaresi

Herhangi bir iptal veya değişiklik talebi için, müşteri Bize aşağıdaki yolu izleyerek ulaşmalıdır: Müşteri Alanı > Rezervasyonlarım > Talepte Bulun > Rezervasyonumu iptal etmek/değiştirmek istiyorum.

PERFECTSTAY.COM, iptal veya değişiklik ücretlerinin miktarını açıklamak için müşteriyle iletişime geçecektir.

Her halükârda, PERFECTSTAY.COM tarafından yönetim ücretleri uygulanacak ve müşteriye iade edilen tutarlardan aşağıdaki tarife göre kesinti yapılacaktır:

- Avrupa içi destinasyonlar: Kişi başına 25 €

- Diğer destinasyonlar: Kişi başına 50 €

PERFECTSTAY.COM, talep edilmesi halinde, PERFECTSTAY.COM'a borçlu olunan tüm tutarların eksiksiz olarak ödenmiş olması kaydıyla müşteriye bir fatura gönderecektir.

Eğer müşteri isteğe bağlı bir sigorta yaptırdıysa, talebin yönetiminden yalnızca ilgili sigorta şirketi sorumlu olacak ve PERFECTSTAY.COM bu süreçte herhangi bir sorumluluk taşımayacaktır. Her halükârda, müşteri, rezervasyon iptali veya değişikliği durumunda isteğe bağlı sigorta primlerinin hiçbir şekilde iade edilmeyeceği konusunda bilgilendirilir.

14. Siparişin devri

Herhangi bir Sipariş devri için, müşteri PERFECTSTAY.COM'dan olası masraflar hakkında bilgi almalıdır. Bu işlemin, PERFECTSTAY.COM'un tedarikçilere danışabilmesi için, mümkünse hareket tarihinden 20 gün önce gerçekleştirilmesi önerilir. Müşteri, PERFECTSTAY.COM'a hareket tarihinden en geç yedi gün önce iadeli taahhütlü mektup ve e-posta ile bildirimde bulunmak ve bu devrin yol açtığı olası ek masrafları ödemek kaydıyla, Siparişini seyahate veya konaklamaya katılmak için aynı koşulları karşılayan herhangi bir üçüncü tarafa devredebilir.

Müşteri ve Siparişi devrettiği kişi, PERFECTSTAY.COM'a ve tedarikçilerine karşı, bu devir nedeniyle ortaya çıkabilecek ek masraflar, ücretler, harçlar ve diğer maliyetler ile PERFECTSTAY.COM'un 25€ tutarındaki yönetim ücretinin ödenmesinden müştereken sorumludur.

15. Sigorta

Site üzerinde belirli bir Hizmet için aksi belirtilmedikçe, sunulan Hizmetlere herhangi bir sigorta dahil değildir. Dilerse, sigorta yaptırmak müşterinin sorumluluğundadır.

PERFECTSTAY.COM, dileyen müşterilere, ortak kuruluşu "PRESENCE ASSISTANCE TOURISME" üzerinden Çoklu Risk veya Eğlence İptal sigortası satın alma imkânı sunar; sigorta genel şartlarına aşağıdaki bağlantılar ve Site üzerinden ulaşılabilir.

- Çoklu Risk Sigortası:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810748/cms/files/ox7azn9e/live/7252534bac7bc95241ece93e1dc6b067fc5c53d9.pdf>

- İptal Sigortası:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810806/cms/files/ox7azn9e/live/b290ccdeefe0959f0d3cd126ee6f0e9e44c2120e.pdf>

Bu teminatların uygulanması, müşterinin sigorta şirketine doğrudan yapacağı ve istenen tüm belgeleri içeren bir bildirim yoluyla gerçekleştirilir. Dosya, iptal veya devir yönetim ücretleri sigorta kapsamına dahil değildir.

16. Uzlaşma kanıtı

Site üzerinden verilen Siparişler için, işbu Genel Koşulların kabul edilmesi ve özellikle ödeme için gerekli olan ödeme bilgileri de dahil olmak üzere müşteri bilgilerinin girilmesi, Sipariştan ve ödemesinden yararlanma konusunda müşterinin kendi adına ve seyahate katılan tüm yararlanıcılar adına onayını ifade eden bir elektronik imza teşkil eder.

Telefonla verilen Siparişlerde, operatörden alınan Siparişin kabulü ve müşterinin ödeme için gerekli bilgileri iletilmesiyle sözleşme oluşur. Onay, müşteri tarafından kendi adına ve seyahate katılan tüm yararlanıcılar adına verilir.

PERFECTSTAY.COM'un ve/veya ortaklarının ya da tedarikçilerinin bilgi sisteminde saklanan veriler, bağlayıcı delil niteliğindedir ve PERFECTSTAY.COM tarafından Siparişlerle ve bunlardan doğan yükümlülüklerle ilgili kanıt olarak kullanılabilir.

17. PERFECTSTAY.COM tarafından Müşteriye destek hizmetinin sağlanması

17.1 Hizmetlerin hareket kısıtlılığı olan kişiler için uygun olup olmadığına dair genel bilgilere Site üzerinden veya telefonla erişilebilir. Müşterinin talebi üzerine, Hizmetlerin ihtiyaçlarına uygunluğuna dair ayrıntılı bilgiler Telefon (2. maddede belirtilen telefon numaraları) aracılığıyla sağlanabilir.

17.2 Seyahat veya konaklaması sırasında bir sorun yaşanması durumunda, müşteri PERFECTSTAY.COM'a Telefon (2. maddede belirtilen telefon numaraları) yoluyla veya İletişim Formu aracılığıyla ulaşmalıdır.

PERFECTSTAY.COM, ilgili durumun koşullarına göre müşteriye en kısa sürede uygun yardım sağlayacaktır. PERFECTSTAY.COM'un sağladığı destek, özellikle sağlık hizmetleri, yerel makamlar ve konsolosluk desteği hakkında yararlı bilgiler sunmayı; müşterinin uzun mesafe iletişim kurmasına yardımcı olmayı ve başka seyahat hizmetleri bulmasını desteklemeyi içerir.

Söz konusu zorluk yolcunun kasıtlı davranışı veya ihmali nedeniyle ortaya çıkmışsa, PERFECTSTAY.COM bu yardım için makul bir ücret talep edecektir.

17.3 İstisnai ve kaçınılmaz durumlar nedeniyle, Siparişte belirtilen şekilde yolcuların dönüşünün sağlanması mümkün olmadığında, PERFECTSTAY.COM her yolcu için mümkünse eşdeğer bir kategoride en fazla üç geceye kadar gerekli konaklama maliyetlerini karşılayacaktır. Yolcunun dönüşüyle ilgili ulaşım araçlarına ilişkin AB yolcu hakları mevzuatında daha uzun süreler öngörülüyorsa, bu süreler uygulanacaktır.

Yukarıda belirtilen masraf sınırlaması, 1107/2006 sayılı (AB) Tüzüğü'nün 2. maddesinin (a) bendinde tanımlandığı şekilde hareket kısıtlılığı olan kişiler, onlara eşlik edenler, hamile kadınlar veya özel tıbbi yardıma ihtiyaç duyan kişiler için geçerli değildir. Bu koşul, PERFECTSTAY.COM'un özel ihtiyaçlarından en az kırk sekiz saat önce haberdar edilmesi durumunda geçerlidir.

18. Sorumluluk

PERFECTSTAY.COM, Sipariş kapsamındaki hizmetlerin yerine getirilmesinden, bu hizmetler kendisi tarafından veya diğer seyahat hizmeti sağlayıcıları tarafından sağlanmış olsun, Turizm Kanunu'nun L.211-16. maddesi uyarınca tam sorumludur. Ancak, zarar müşteri, Sipariş kapsamındaki seyahat hizmetleriyle ilgisi olmayan üçüncü bir taraf veya öngörülemez ya da kaçınılmaz nitelikteki durumlar ya da istisnai ve kaçınılmaz durumlar nedeniyle meydana gelmişse bu sorumluluk sınırlanabilir.

Uyuşmazlık durumunda, müşteri ve yolcular tarafından talep edilen tazminatlar, bedensel zararlar veya kasıtlı veya ihmal sonucu meydana gelen zararlar hariç, Siparişin toplam fiyatının üç katı ile sınırlıdır. Ayrıca, uluslararası sözleşmeler, Sipariş kapsamındaki bir seyahat hizmetini sağlayan bir hizmet sağlayıcının tazminat koşullarını veya bu tazminatın kapsamını sınırlandırıyorsa, aynı sınırlamalar PERFECTSTAY.COM için de geçerlidir.

Turizm Kanunu uyarınca öngörülen tazminat veya fiyat indirimi hakları, yolcuların 261/2004/EC, 1371/2007/EC, 392/2009/EC, 1177/2010/EU ve 181/2011/EU sayılı düzenlemeler ile uluslararası sözleşmeler kapsamındaki haklarını etkilemez.

Turizm Kanunu ve ilgili düzenlemeler ile uluslararası sözleşmelere dayalı olarak sağlanan tazminatlar veya fiyat indirimleri, çifte tazminatın önlenmesi amacıyla birbirinden düşülerek uygulanır.

19. Şikâyet / Uygunsuzluk

Sipariş veya Hizmetlerle ilgili bir şikâyet veya Siparişe dahil edilen Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında herhangi bir uyumsuzluk tespit edilmesi durumunda, müşteri bunu mümkünse yazılı olarak yerel sağlayıcılara ve ilgili duruma göre en kısa sürede PERFECTSTAY.COM'a bildirmelidir.

Talepte, sipariş numarası belirtilmeli ve taranmış belge suretleri (biletler, faturalar, sağlanmayan hizmetler için onay belgeleri vb.) eklenmelidir. Bu talep, İletişim Formu ile sunulabilir.

Müşteri, havayolu taşımacılığı sırasında bagaj kaybı veya hasarıyla ilgili şikayetlerin özel durum teşkil ettiğine dikkat etmelidir. Şikâyetin işleme alınabilmesi için müşteri, öncelikle havalimanında havayolu şirketine başvurarak karşılaşılan sorunu bildirmelidir.

20. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi

Tüketicilere, anlaşmazlıklarını çözmek için Avrupa Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü (ODR) platformunu kullanma imkanları olduğu bildirilmiştir: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

21. İletişim

Müşteri, seyahatini veya konaklamasını rezerve etmek ya da rezervasyondan önce bilgi almak için PERFECTSTAY.COM'a Telefon (2. maddede belirtilen telefon numaraları) yoluyla ulaşabilir.

Mevcut bir rezervasyonla ilgili herhangi bir soru için müşteri, PERFECTSTAY.COM'a Pazartesi'den Cuma'ya 10:00-18:00 saatleri arasında Yardım ve İletişim bölümünden erişilebilen sohbet ortamından veya İletişim Formu aracılığıyla ulaşabilir.

22. İlgili yasa

Tüketicinin sürekli ikamet ettiği ülkenin daha lehte bir hükmü olmadıkça, PERFECTSTAY.COM ile müşteri arasındaki ilişkiye Fransız hukuku uygulanır.

23. Standart bilgilendirme formları

23.1 Paket seyahat sözleşmeleri için standart bilgi formu

Size sunulan seyahat hizmetleri kombinasyonu, (AB) 2015/2302 Direktifi. II maddesi anlamında bir pakettir. Dolayısıyla, paketlere uygulanan Avrupa Birliği'nin sağladığı tüm haklardan yararlanırsınız.

PERFECTSTAY.COM, paketin tümüyle doğru şekilde yerine getirilmesinden tamamen sorumlu olacaktır.

Ayrıca, yasaların gerektirdiği şekilde, PERFECTSTAY.COM'un ödeme yaptığınız tutarları iade etmek ve eğer paket kapsamında taşıma dahilse iflas durumunda geri dönüşünüzü sağlamak için bir güvence sistemi bulunmaktadır.

(AB) 2015/2302 Direktifi kapsamındaki temel haklarınız hakkında daha fazla bilgi için aşağıya bakınız.

Turizm Kanunu'na aktarılan (AB) 2015/2302 Direktifi kapsamındaki temel haklar:

Yolcular, paket seyahat sözleşmesini imzalamadan önce paket hakkında tüm önemli bilgileri alacaklardır.

Organizatör ve satıcı, sözleşme kapsamındaki tüm seyahat hizmetlerinin düzgün bir şekilde yerine getirilmesinden sorumludur.

Yolcular, organizatör veya satıcıya ulaşabilmelerini sağlayan bir acil durum telefonu veya iletişim noktasının bilgilerini alırlar.

Yolcular, makul bir süre önceden bildirimde bulunarak ve gerekirse ek ücretler ödeyerek paketlerini başka bir kişiye devredebilirler.

Paketin fiyatı yalnızca belirli maliyetlerin artması durumunda (örneğin, yakıt fiyatları) ve bu olasılığın sözleşmede açıkça belirtilmiş olması halinde artırılabilir ve paketin başlamasından yirmi günden daha kısa bir süre diliminde hiçbir şekilde değiştirilemez. Fiyat artışı paket fiyatının %8'ini aşarsa, yolcu sözleşmeyi feshedebilir. Organizatör fiyatı artırma hakkını saklı tutarsa, yolcu, ilgili maliyetlerin azalması durumunda fiyat indirimi alma hakkına sahiptir.

Eğer fiyat dışında paketin temel unsurlarından biri önemli ölçüde değiştirilirse, yolcular sözleşmeyi feshedip hiçbir fesih ücreti ödemeden ve yaptıkları tüm ödemeler için tam bir geri ödeme alabilirler. Paketin başlamasından önce, paketten sorumlu profesyonel paketi iptal ederse, yolcular geri ödeme ve gerektiğinde tazminat alma hakkına sahiptir.

Yolcular, olağanüstü durumlarda, örneğin destinasyonda paketi etkileyebilecek ciddi güvenlik sorunları söz konusu olduğunda, paketin başlamasından önce sözleşmeyi feshedip fesih ücreti ödemeksizin paketi iptal edebilirler.

Ayrıca yolcular, paketin başlamasından önce herhangi bir zamanda sözleşmeyi, uygun ve gerekçeli fesih ücretlerini ödemek kaydıyla iptal edebilirler.

Paketin başlamasından sonra, temel unsurlarından bazıları öngörüldüğü şekilde sağlanamıyorsa, yolculara ilave bir ücret talep edilmeksizin uygun alternatif hizmetler sunulmalıdır. Hizmetler sözleşmeye uygun olarak yerine getirilmediğinde, bu durum paketin icrasını önemli ölçüde bozarsa ve organizatör sorunu çözmezse, yolcular iptal ücreti ödemeden sözleşmeyi feshedebilirler.

Yolcular, seyahat hizmetlerinin hiç yerine getirilmemesi veya düzgün yerine getirilmemesi durumunda fiyat indirimi ve/veya tazminat hakkına sahiptir.

Organizatör veya satıcı, yolcu zorluk yaşadığında yardım etmek zorundadır. Organizatör veya satıcı iflas ederse, ödenen tutarlar iade edilir.

Organizatör veya satıcı, paketin başlamasından sonra iflas ederse ve paket kapsamında taşıma hizmeti yer alıyorsa, yolcuların geri dönüşü garanti altındadır. PERFECTSTAY.COM, iflas durumuna karşı GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT ile bir koruma sözleşmesi tarafıdır. PERFECTSTAY.COM'un iflası nedeniyle hizmetlerden yararlanamayan yolcular, Groupama Assurance Credit'e 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris adresine yazılı olarak başvurabilir.

23.2 Seyahat hizmeti sözleşmeleri için standart bilgi formu

Paket dışı bir Hizmet (örneğin, ulaşım olmaksızın otel konaklaması) satın alırsanız, Turizm Kanunu tarafından tanınan haklardan yararlanırsınız. PERFECTSTAY.COM, seyahat hizmetinin tümüyle doğru şekilde yerine getirilmesinden tamamen sorumlu olacaktır.

Ayrıca, yasaların gerektirdiği şekilde, PERFECTSTAY.COM iflas etmesi durumunda ödemelerinizi iade etmesini sağlayacak bir koruma sistemine sahiptir.

Haklarınızla ilgili daha fazla bilgi için aşağıya bkz.

Turizm Kanunu'nda belirtilen temel haklar:

Yolcular, seyahat sözleşmesini imzalamadan önce seyahat hizmeti hakkında tüm önemli bilgileri alacaklardır.

Seyahat hizmeti sağlayıcı ve satıcı, sözleşme kapsamındaki seyahat hizmetinin düzgün bir şekilde yerine getirilmesinden sorumludur.

Yolcular, hizmet sağlayıcıya veya satıcıya ulaşabilmelerini sağlayan bir acil durum telefonu veya iletişim noktasının bilgilerini alırlar.

Yolcular, makul bir süre önceden bildirimde bulunarak ve gerekirse ek ücretler ödeyerek seyahat hizmetlerini başka bir kişiye devredebilirler.

Seyahat hizmetinin fiyatı yalnızca belirli maliyetlerin artması durumunda ve bu olasılığın sözleşmede açıkça belirtilmiş olması halinde artırılabilir ve seyahatin başlamasından yirmi günden daha kısa bir süre diliminde hiçbir şekilde değiştirilemez. Fiyat artışı seyahat hizmeti fiyatının %8'ini aşarsa, yolcu sözleşmeyi feshedebilir. Hizmet sağlayıcısı fiyatı artırma hakkını saklı tutuyorsa, maliyetlerin düşmesi durumunda yolcu fiyat indirimi alma hakkına sahiptir.

Eğer fiyat dışında sözleşmenin temel unsurlarından biri önemli ölçüde değiştirilirse, yolcular sözleşmeyi feshedip hiçbir fesih ücreti ödemeden ve yaptıkları tüm ödemeler için tam bir geri ödeme alabilirler. Hizmet başlamadan önce sorumlu profesyonel hizmeti iptal ederse, yolcular geri ödeme ve gerekirse tazminat talep edebilirler.

Yolcular, olağanüstü durumlarda, örneğin destinasyonda seyahati etkileyebilecek ciddi güvenlik sorunları söz konusu olduğunda, paketin başlamasından önce sözleşmeyi feshedip fesih ücreti ödemeksizin seyahati iptal edebilirler.

Ayrıca yolcular, seyahatin başlamasından önce herhangi bir zamanda sözleşmeyi, uygun ve gerekçeli fesih ücretlerini ödemek kaydıyla iptal edebilirler.

Seyahatin başlamasından sonra, temel unsurlarından bazıları öngörüldüğü şekilde sağlanamıyorsa, yolculara ilave bir ücret talep edilmeksizin uygun alternatif hizmetler sunulmalıdır. Hizmetler sözleşmeye uygun olarak yerine getirilmediğinde, bu durum seyahatin icrasını önemli ölçüde bozarsa ve hizmet sağlayıcı sorunu çözmezse, yolcular iptal ücreti ödemeden sözleşmeyi feshedebilirler.

Yolcular, seyahat hizmetinin hiç yerine getirilmemesi veya düzgün yerine getirilmemesi durumunda fiyat indirimi ve/veya tazminat hakkına sahiptir.

Hizmet sağlayıcı veya satıcı, yolcu zorluk yaşadığında yardım etmek zorundadır. Hizmet sağlayıcı veya satıcı iflas ederse, ödenen tutarlar iade edilir. PERFECTSTAY.COM, iflas durumuna karşı GROUPAMA ASSURANCE CREDIT ile bir koruma sözleşmesi tarafıdır.

PERFECTSTAY.COM'un iflası nedeniyle hizmetlerden yararlanamayan yolcular, Groupama Assurance Credit'e 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris (Fransa) adresine yazılı olarak başvurabilirler.