

## **TURİZM İŞLETMELERİNİN BAKANLIKLA BİRBİRLERİYLE VE MÜŞTERİLERİYLE İLİŞKİLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK**

**Dayandığı Kanun Numarası ve Tarihi: 2634 - 12.3.1982**

**Resmi Gazete ile Neşir ve İlânı: 23 Mart 1983 - Sayı: 17996**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **BAŞLANGIÇ HÜKÜMLERİ**

##### **AMAÇ**

Madde 1 - Bu Yönetmeliğin amacı, Turizm işletmesi belgesi sahiplerinin birbirleriyle, müşterileriyle ve Bakanlıkla karşılıklı ilişkileri ile hak ve yükümlülüklerini uluslararası kurallar doğrultusunda düzenleyerek, bu ilişkilerden doğacak anlaşmazlıkları asgariye indirmektir.

##### **KAPSAM**

Madde 2 - Bu Yönetmelik otel işletmeleri ile Seyahat Acentalarının ilişkilerine, aralarında düzenleyecekleri sözleşmelerin usul, şekil ve kapsamına, anlaşmalarda sarahat bulunmayan hallerde uygulanacak kurallara karşılıklı hak ve sorumluluklarına, turizm işletmelerinin müşterileri, birbirleri ve Kültür ve Turizm Bakanlığı ile ilişkilerine ait hükümleri kapsar.

##### **YASAL DAYANAK**

Madde 3 - Bu yönetmelik, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37 nci maddesinin c) fıkrasının (1) no'lu bendi uyarınca düzenlenmiştir.

##### **TANIMLAR**

Madde 4 - Bu yönetmelikte yer alan:

- "Bakanlık" Kültür ve Turizm Bakanlığını,
- "Turizm işletmeleri" Türk veya yabancı uyruklu gerçek veya tüzel kişilerce birlikte veya ayrı ayrı gerçekleştirilen ve turizm sektöründe faaliyet gösteren ticari işletmeleri,
- "Otel işletmeleri" Bakanlıkça belgelendirilmiş asli ve yardımcı konaklama tesislerini,
- "Otelci" asli ve yardımcı konaklama tesisi işletmelerini,
- "Seyahat Acentası" turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları,
- "Rezervasyon" Turizm İşletmelerinde isim belirterek yer ayırma ve kayıt işlemini,
- "Grup" aynı rezervasyondan yararlanan acenta ve otel işletmeleri tarafından bir bütün olarak kabul edilen, en az 11 kişiden oluşan müşteri topluluğunu, ifade eder.

### **İKİNCİ BÖLÜM**

#### **SEYAHAT ACENTALARI İLE OTEL İŞLETMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

##### **BİRİNCİ KISIM**

##### **SÖZLEŞMELER**

##### **OTEL SÖZLEŞMELERİ**

Madde 5 - Acenta ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır. Böyle bir özel sözleşme olmaması halinde veya özel sözleşmede yer verilmeyen tüm konularda bu yönetmelik hükümleri uygulanır.

##### **OTEL SÖZLEŞMESİ TÜRLERİ**

Madde 6 - Acenta ile otel işletmeleri arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilir.

- Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri,

##### **İKİNCİ KISIM**

##### **OTEL SÖZLEŞMELERİ İLE İLGİLİ**

## ORTAK KURALLAR

### OTEL SÖZLEŞMESİNİN MEYDANA GELMESİ

Madde 7 - Bir otel sözleşmesinin oluşması, acentadan otelciye yapılacak rezervasyon talebi ile başlar.

Rezervasyon talebinin yazılı olması gerekir. Sözlü talepler, en geç bir hafta içinde otelciye ulaşacak şekilde yazılı olarak (mektup, telgraf, telex vb.) teyid edilir.

### OTEL SÖZLEŞMELERİNİN KAPSAMI

Madde 8 - Otel sözleşmelerinde aşağıdaki hususlar belirtilebilir.

- Taraflar
- Rezervasyon süresi (başlama, sona erme kesintiler)
- Rezervasyonların süre içindeki dağılımı (odalara ilişkin ayrıntılar)
- Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı, ölü) sezon fiyatları
- Özel durumlar (indirimli fiyat, ücretsiz hizmetler)
- Mali koşulları, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verilebilecek güvence türü,
- Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçları ve mali sorumlulukları,
- Sözleşmenin uygulama aşamalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar
- Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih,
- Kesin rezervasyonların dağılımı,
- Yerleşme listelerini göndermek için son tarih,
- Ayrılan yerlerin tutulmaması halinde seyahat acentasına ödenecek tazminat,
- Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat,
- Ödeme yöntemleri,
- Konukları eşdeğerdeki bir otele aktarma olasılığı,
- Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,
- Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar.

### OTELCİNİN KABULÜ

Madde 9 - Otel sözleşmesi otelcinin kabulü ile tamamlanır.

Kabul, otelci tarafından 3 gün içinde yazılı olarak (mektup, telgraf veya telex) belirtilmelidir.

Kabulde acentanın talep ettiği hizmetlerin bedeli da yazılır.

Otelcinin isteyeceği ön ödemenin miktarı ismarlanan hizmetlerin (oda, kahvaltı, yemekler vs.) sezonda üç gecelik, sezon dışında bir gecelik fiyatı tutarına eşittir.

Otelci, rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme talebinde bulunabilir.

### ÖN ÖDEME

Madde 10 - Otelcinin rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme (Teminat akçesi, kapora veya teminat mektubu) talep etmesi halinde, otel sözleşmesi ancak bu ödemenin yapılmasıyla veya bu ödemeyi kanıtlayan belgenin ibrazından sonra yürürlüğe girer. Otelci ön ödeme olarak gönderilen parayı aldığı en geç 24 saat içinde bildirir.

### OTELCIYE YAPILACAK ÖDEME

Madde 11 - Sözleşmede belirtilen hizmetler için otelci tarafından seyahat acentasına bildirilen fiyatlar hiç bir şekilde otele doğrudan başvuran müşteriler için tarifede belirtilen fiyatlardan daha yüksek olamaz. Faturanın Seyahat Acentasınca ya da doğrudan doğruya yolcu tarafından ödenmesi bu kuralı değiştiremez.

### FİYAT DEĞİŞİKLİKLERİ

Madde 12 - Otelcinin otel sözleşmesi ile mutabık kalınmış fiyatlara uyması gereklidir.

Fiyatların değişmesi halinde yeni fiyatların uygulanmaya konulması için 30 günlük bir

uyarlama süresi bırakılacaktır. Ancak, bu fiyat değişiklikleri, teyid edilmiş rezervasyonlar için uygulanmaz.

Acentaların, otel işletmeleriyle yapacakları otel sözleşmelerinde döviz cinsinden fiyat belirlenebilir. Anlaşma süresi içinde bu fiyatın Türk Lirası karşılığı tasdikli tarifeyi aşması, tarife üstü fiyat uygulaması kabul edilmez.

#### ACENTANIN YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Madde 13 - Seyahat Acentası yalnız, otele gönderdiği rezervasyon belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini ödemekle yükümlüdür.

#### FATURANIN ÖDENMESİ

Madde 14 - Ödemenin bizzat müşteri tarafından yapılacağı konusunda anlaşmaya varılan durumlar dışında, fatura, otel sözleşmesini yapan acenta tarafından ödenir.

Faturalar sözleşme ile belirlenen zaman sınırları içinde, ya da böyle bir hüküm yoksa, Faturanın alınmasından itibaren 30 gün içinde ödenir. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık % 10 faiz ve ana borcun % 5'i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

Uzun süreli konaklamalarda otelci, acentadan sürenin sonunu beklemeden, verilmiş olan hizmetlerin tutarını kısım kısım talep edebilir.

Acentanın rezervasyon yaptığı, fakat ödemenin doğrudan müşteri tarafından yapıldığı durumlarda, otelci, kredi kartı kabul edip etmemekte serbesttir.

#### SEYAHAT ACENTASINA KOMİSYON ÖDENMESİ

Madde 15 - Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan sözleşmeler dışında, diğer otel sözleşmeleri ile ilgili olarak otelci, acentaya verdiği hizmetler (oda-yemek) bedellerinin belli bir oranında komisyon öder.

Otelci komisyonu yalnız sözleşmeye taraf olan seyahat acentasına öder.

#### KOMİSYONUN ORANI

Madde 16 - Seyahat Acentasına ödenecek komisyonun oranı iki tarafın kabulü ile belirlenir. Aksine anlaşma olmayan durumlarda, komisyon, vergi ve servis ücreti hariç faturanın % 10 dur.

#### SÜRE UZATIMI

Madde 17 - Müşterinin, otelcinin muvafakatiyle otelde kalış süresinin uzatılması veya otelde kaldığı sırada ilerki bir tarih için yeni bir rezervasyon yaptırmaması hallerinde de otelcinin acentaya komisyon ödemesi esastır.

Müşterinin aynı seyahat sırasında, otel içinde yer değiştirmesi veya aradaki süre 30 günden az olmak koşuluyla otelde aralıklı olarak kalması durumları süre uzatılması kabul edilecektir.

Müşterinin, uzatmaları dahil, 60 günden fazla otelde kalması halinde, 60 günü aşan süre için acentaya komisyon ödenmez.

#### FATURANIN MÜŞTERİ TARAFINDAN ÖDENMESİ

Madde 18 - Faturanın doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumunda, otelci, fatura toplamı üzerinden seyahat acentasının komisyonunu belirler ve müşterinin ayrılışından itibaren 30 gün içinde acentaya öder. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık % 10 faiz ve ana borcun % 5'i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

#### ÜÇÜNCÜ KISIM

#### OTELCİ VE ACENTANIN

#### KARŞILIKLI YÜKÜMLÜLÜKLERİ

#### HİZMETTE EŞİTLİK

Madde 19 - Otelcinin, bir seyahat acentasını müşterisi olarak seyahat eden kişilere (ister bireysel ister grup halinde olsunlar) otel sözleşmesi uyarınca vereceği hizmetler, aynı koşullar altında kendi müşterilerine sağladığı hizmetlerle aynı kalitede olacaktır.

Madde 20 - Otelci, ayrıtılan yerleri, geliş günü saat 14.00'den ayrılış günü saat 12.00'ye kadar müşterinin kullanımına açık tutacaktır.

#### OTELCİNİN GENEL YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Madde 21 - Usulüne uygun olarak yapılmış ve teyit edilmiş bir rezervasyonla ilgili olarak, otelci sözleşme ile yükümlendiği hususları yerine getirmek zorundadır. Bunları yerine getirmeyen otelci, acentanın bu nedenle uğradığı gerçek zararı tazmin etmekle yükümlüdür. Ancak otelci rezervasyon kabulü sırasında bilinmeyen bir durumun ortaya çıkması ve en az üç hafta önceden acentaya bildirilmesi koşuluyla müşterileri yakın çevredeki eşit ya da daha iyi nitelikli başka bir otele yerleştirebilir. Bu durumda fiyat farkları otel tarafından ödenir. Otelci hiçbir şekilde, acenta müşterisini doğrudan kendi müşterisi haline getirecek yöntemlere başvuramaz.

#### MÜCBİR SEBEPLER

Madde 22 - Taraflardan birinin, öngörülmesi ve engellenmesi irade dışında olan zorlayıcı sebeplerle otel sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmesi imkansız hale gelirse bundan dolayı herhangi bir tazminat ödenmez.

#### BİLGİ VERME

Madde 23 - Otelci, acentaya otelin yeri, sınıfı, servislerinin niteliği konusunda doğrudan ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır.

Acenta, otelcinin verdiği bilgileri doğru ve eksiksiz olarak müşterilerine yansıtır.

#### KARŞILIKLI YÜKÜMLÜLÜK

Madde 24 - Otel ve acenta, müşterileri nezdinde birbirlerinin ticari itibarını zedeleyecek ve servislerin niteliği hakkında şüphe uyandıracak herhangi bir ifadeden kaçınmak zorundadırlar.

Acenta ve otel arasında herhangi bir otel anlaşması mevcut değilken taraflardan biri böyle bir anlaşmaya varmışcasına ilân ve reklam yapamaz; duyuruda bulunamaz.

Gerek seyahat acentası gerekse otelci sözleşmede belirtilen fiyatı müşterilere ve üçüncü kişilere bildiremez.

#### DÖRDÜNCÜ KISIM

##### İPTALLER

##### İPTALİN ŞEKLİ

Madde 25 - Otel sözleşmelerinin tümüyle veya kısmen iptali, yazılı olarak yapılmalı ve tarih konmalıdır.

Acenta tarafından şifahi veya telefonla yapılan tüm iptaller yazılı olarak teyid edilmelidir.

##### İPTALDE TAZMİNAT

Madde 26 - Sözleşmelerin kısmen veya tamamen iptallerinin şekil, süre ve şartları ile sonuçları ve ödenmesi gereken tazminat hakkında aksine anlaşma olmayan haller için yönetmeliğin üçüncü bölümü hükümleri uygulanır.

#### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

##### OTEL SÖZLEŞMELERİ İLE İLGİLİ ÖZEL KURALLAR

##### BİRİNCİ KISIM

##### MÜNFERİT MÜŞTERİLERLE İLGİLİ SÖZLEŞMELER

##### TANIM

Madde 27 - Münferit (Bireysel) m Ŗteri s zleŖmeleri, aynı otel hizmetlerinden yararlanan 1 ile 10 yolcu için yapılan s zleŖmelerdir. Esas alınacak m Ŗteri sayısı rezervasyon fiŖinde yazılan rakamdır.

#### **İPTAL SÜRELERİ**

Madde 28 - Taraflar arasında aksine bir anlaŖma olmadıkça, rezervasyonlar, aŖađıda belirtilen süreler içinde iptal edilebilir:

- a) Konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az olmamak koŖuluyla otelin doğrudan gelen m Ŗterilerine uyguladığı iptal süresi içinde,
- b) Tatil otellerinde, yüksek sezonda giriŖten 30 gün öncesine kadar, sezon dıŖında giriŖten 14 gün öncesine kadar.

Yukarıda belirtilen s relerden sonra yapılan iptallerde otelin tazminat talep hakkı doğar.

#### **TAZMİNAT MİKTARI**

Madde 29 - Rezervasyonun 28. maddede belirlenen s relere aykırı olarak iptali halinde veya iptal bildirilmeden m Ŗterinin otele gelmemesi hallerinde her m Ŗteri için istenecek tazminat, genelde en az bir gecelik kalıŖ için istenen hizmetlerin (oda, yemekler vb.) yüksek sezonda ise 3 gecelik kalıŖ için istenen hizmetlerin parasal karŖılıđıdır.

Geç gelme, rezervasyon süresinin bitiminden önce otelden ayrılma veya ismarlanan hizmetleri kısmen veya tamamen kullanmaması hallerinde, bu durumun otelcinin hatasından kaynaklanmaması koŖuluyla, otelcinin uğradığı gerçek zarar, seyahat acentası tarafından tazmin edilir.

Acentanın yapmıŖ olduğu  n ödemenin fatura toplamını karŖılamadıđı durumlarda otelci aradaki farkı doğrudan m Ŗteriden talep eder.

Bu hallerde otelcinin kendi m Ŗterilerine uyguladığı kurallar, Acenta m Ŗterisinde uygulanabilir.

Tazminatın geç ödenmesi halinde 18. madde hükmü uygulanır.

#### **ACENTALARIN UYGULAYABİLECEĞİ FİYAT**

Madde 30 - Acenta m Ŗterisine hiçbir Ŗekilde otelin kendisine üzerinden komisyon ödediği fiyatlardan daha yüksek bir fiyat fatura  dememez, Ancak rezervasyon masrafları m Ŗteriyeye ayrıca fatura edilebilir.

#### **İKİNCİ KISIM**

##### **GRUP M ŖTERİLERLE İLGİLİ OTEL S ZLEŖMELERİ**

##### **REZERVASYONUN BAĐLAYICILIĐI**

Madde 31 - Grup m Ŗterilerle ilgili hizmetlerin tek bir rezervasyon belgesi ile talep edilmesi ve otelci tarafından bir arada teyit edilmesi gerekir.

Grup m Ŗterilerinin sayısında daha sonra bir azalma olsa bile esas alınacak m Ŗteri sayısı rezervasyonda g sterilmiŖ olandır.

##### **YERLEŖME DÜZENİ**

Madde 32 - Acenta, grubun geliŖ tarihinden en az 14 gün önce m Ŗterilerin odalara dağılımını (yerleŖme düzenini) gösteren listeyi otele gönderir. Bu y k ml l ğu yerine getirmeyen acenta bunun doğuracağı sonuçlardan sorumludur. Ancak otelci de oda listelerinin eline geçmediği konusunda acentayı haberdar eder.

##### **ÖDEME ZAMANI**

Madde 33 - Acenta ile Otelci arasındaki s zleŖmede ödeme koŖulları hakkında bir hüküm bulunmaması halinde grupla ilgili ödemenin % 50'si grubun giriŖinden 30 gün önce, kalan ise grubun ayrılıŖından önce ödenir.

##### **ÜCRETSİZ KONAKLAMA**

Madde 34 - Seyahat Acetasının kadrosunda görevli ve en az 15 kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acenta temsilcilerine (ulak, rehber, şoför, grubun başkanı vb.) grubun kaldığı koşullarla bir kişilik ücretsiz konaklama verilebilir. Otelci ilâve her 20 kişi için bir temsilcinin daha ücretsiz hizmetlerden yararlanmasını sağlayabilir.

#### İPTALLERDE SÜRE

Madde 35 - En az ihbar süresi, iptalin grubun % 50'sini aşması halinde, giriş tarihinden 21 gün, grubun % 50'sinden az olması halinde ise 14 gün öncedir.

Bu sürelerden sonra yapılan iptallerde otelin tazminat hakkı doğar.

#### TAZMİNAT MİKTARI

Madde 36 - Rezervasyonu iptal edilen her bir müşteri ile ilgili tazminat, otel sözleşmesinde ayrı bir miktar tesbit edilmemiş ise, sözleşmede yeralan koşullar ve özel fiyat üzerinden ismarlanmış olan hizmetlerin toplamının üçte ikisidir.

#### YARARLANILMAYAN HİZMETLER

Madde 37 - Bildirimsiz geç varış, alınmayan yemekler, yararlanılmayan hizmetler değerlerinin üçte ikisi oranında bir tazminata hak kazandırır.

#### GRUBUN OTELE GELMEMESİ

Madde 38 - Rezervasyonu iptal edilmeyen müşteri grubunun otele gelmemesi durumunda münferit müşteri sözleşmeleri için bu yönetmelikte belirlenen hükümler uygulanır.

#### OTELCİNİN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜ YERİNE GETİRMEMESİ

Madde 39 - Yükümlülüklerini yerine getirmeyen ya da eşdeğerde hizmet sağlayamayan otelci, acentaya tazminat ödemek zorundadır. Tazminat miktarı acentanın gerçek zararından fazla, 36 ncı maddede belirtilen miktardan daha az olamaz.

#### TAZMİNATIN ÖDENMESİ

Madde 40 - Tazminat ödemeleri, karşı tarafın talep tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılır. Bu süreden sonra yapılacak ödemelere aylık % 10 faiz ve ana borcun % 5'i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

#### ÜÇÜNCÜ KISIM

#### BELİRLİ BİR SÜRENİN ÜZERİNDEKİ REZERVASYONLAR İÇİN

#### YAPILACAK SÖZLEŞMELER

#### TAHSİS (KONTENJAN) SÖZLEŞMESİ

Madde 41 - Kontenjan sözleşmesi, özel organizasyonlar için, bir biri ardından düzenli olarak gelecek gruplar veya münferit müşterilerle ilgili olarak ya da odaların belirli bir dönem tahsisini gerektiren hallerde düzenlenir.

#### TAHSİS ESASLARI

Madde 42 - Tahsisle ilgili rezervasyon yapılırken otel sözleşmelerine 8 inci maddede belirtilen hususların açık ve detaylı biçimde yazılması esastır.

#### TAHSİSTE İPTAL

Madde 43 - Bu tür tahsislerin iptali durumunda haber vermek için genellikle aşağıdaki süreler tanınır.

- Münferit müşteriler için 30 gün,
- Gruplarda tam iptal için 60 gün,
- Grubun % 50'sini aşan iptallerde 45 gün,
- Grubun % 50'sinden 11 kişiye kadar iptal için 30 gün,
- Gruptaki 10 müşteriden az iptaller için 7 gün.

#### DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

#### OTEL MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

#### REZERVASYON

Madde 44 - Bir müşteri tarafından veya onun adına bildirilen bir istek üzerine otelci istenilen konaklama için gerekli rezervasyonu yapmayı kabul edince sözleşme oluşmuş sayılır. Bu durumda otelci ve müşteri mevcut yasa, tüzük ve yönetmeliklere ve otel kurallarına uymayı taahhüt etmiş olurlar. Şu kadarki otelci, müşterinin gerekli otel kurallarını bilmesi için tedbir alır.

#### KABULÜN YAZILI OLMASI

Madde 45 - Yazılı rezervasyon taleplerinde otelcinin yazılı kabulü esastır. Kabul ile ilgili teyit, rezervasyon talebinin otele ulaşmasından itibaren en geç üç gün içinde ve istenilen bilgiler ve fiyatları da içerecek şekilde müşteriye bildirilir.

#### GÜVENCE PARASI

Madde 46 - Rezervasyon yapılırken işletmeci belli bir güvence parası isteyebilir. Müşteri anlaşılan tarihte odaları teslim almaz veya kararından cayarsa otelci, uğranılan zararın azami miktarını aşmayacak bir tazminatı müşteriden talep edebilir.

#### MÜŞTERİNİN HAKLARI

Madde 47 - Sözleşme üzerine müşteri, otelde kendisine ayrılan yere yerleşme ve kabul edilen süre içinde kendisine ait bölümdeki olanakları kullanma, bunlardan tam olarak yararlanma ve ayrıca otelin diğer normal hizmetlerinden de yararlanabilme hakkını kazanır.

#### MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

Madde 48 - Rezervasyonun yalnız bir müşteri adına yapılmış olmasına rağmen, çeşitli kişileri kapsaması durumunda ödeme rezervasyon fişinde adı belirtilen kişi tarafından yapılır.

#### FİYAT UYGULAMASI

Madde 49 - Müşterinin konaklamayı, yemekleri, otel tarafından sağlanan diğer olanak veya hizmetleri fiyatlarını sormadan kabul etmesi halinde yürürlükteki Bakanlıkça tasdikli fiyatlar uygulanır.

Müşteriye sağlanan (bilet, sekreter, mihmandar temini, araç kiralamak gibi) özel hizmetlerin ücretleri hesaba ilave edilir.

#### EK ÜCRET

Madde 50 - Müşterilerin, odalarında yemek pişirmelerine izin verilmez, Otel tarafından sağlanan içki ve yiyeceklerin müşteri tarafından otele getirilerek tüketilmesine izin için, otelci ek bir ücret talep edebilir. Apart oteller ve pansiyonlarda bu madde hükmü uygulanmaz.

#### MÜŞTERİNİN GENEL SORUMLULUĞU

Madde 51 - Müşteri, kendisi, beraberindekiler veya konukları ya da sorumluluğu altındaki kişiler tarafından otele verilecek hasar va zararlardan tam sorumludur.

#### MÜŞTERİNİN BERABERİNDEKİ HAYVANLAR

Madde 52 - Otelcinin açık izni olmadıkça müşteri otele hayvan getiremez. İzin halinde, hayvanlar ortak mekânlara özellikle yemek salonlarına sokulamaz. Hayvanların yol açacağı tüm zararlardan müşteri sorumludur. Otele getirilen hayvanlar için ücret alınır.

#### İYİNİYET KURALLARINA AYKIRI DAVRANIŞ

Madde 53 - Otel yönetimi, iyiniyet kurallarına uymayan müşteri ile yapılan sözleşmeyi derhal sona erdirebilir. Müşterinin ciddi bir suç işlemesi veya bulaşıcı bir hastalığının görülmesi hallerinde otelci, sözleşmeye son verir.

#### OTELE GELİŞ, OTELDEN AYRILIŞ

Madde 54 - Otelin koşulları genellikle bir gün ya da bir gece için belirtilir. Müşteri otele geliş gününün fiyatını tam olarak öder. Ayrılış günü için ödeme yapmaz. Aksine bir şart konmamışsa, ayrılan yerler ayrılış günü saat 12.00'ye kadar müşterinin kullanımına açık tutulur.

Otelci müşterinin uyması gereken kuralları yatak odaları ve genel kullanım alanlarına asacağı duyurularla belirtir.

#### OTELE GELİŞTE ÖZEL HALLER

Madde 55 - Otele geliş gününün sabahında odalarına girmek isteyen müşteriler için, odalar boş tutulmuşsa o gecenin ücreti de istenebilir.

#### ODA VE YEMEK ÜCRETLERİ (PANSİYON)

Madde 56 - Tam pansiyon ücretleri, oda, kahvaltı ve iki yemek fiyatlarını kapsayan özel bir tarifedir. Yarım pansiyon ücretleri, oda, kahvaltı ve bir yemek fiyatlarını kapsayan bir tarifedir. Müşterinin otele varıştan sonra alacağı ilk yemek pansiyon anlaşmasını başlatır. Müşteriler tam veya yarım pansiyon ücretlerine tabi oldukları zaman, otelde yenilmeyen yemekler için fiyattan indirim yapmayabilir.

#### YEMEKLER

Madde 57 - Aksi belirtilmemiş ise "yemekler" sözünden kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği anlaşılır. Tüm yemekler belirtilen saatlerde ve belirtilen yerlerde yenir. Belirtilen yer ve zaman dışındaki yemek talepleri için ilave ücret istenebilir.

#### MÜŞTERİNİN EŞYASINA KARŞI SORUMLULUK

Madde 58 - Otelci müşterinin eşyasının yok olmasından, bozulmasından, çalınmasından sorumludur.

Şu kadarki otelci veya hizmetlilerine yüklenebilecek bir kusur ispat olunmadıkça bu sorumluluk Borçlar Kanunu hükümleri ile sınırlıdır.

#### DEĞERLİ EŞYA

Madde 59 - Otelci müşterinin değerli eşyasını saklamak üzere almış veya almaktan kaçınmışsa sorumluluğu sınırsızdır.

Para, mücevher, kıymetli evrak vb. değerli şeyler saklamak üzere otelciye bırakılmamışsa, otelci ancak kendisinin veya hizmetlilerinin kusurluluğu durumunda sorumlu olur.

#### SORUMLULUĞUN SONA ERMESİ

Madde 60 - Müşteri zararını öğrenir öğrenmez otelciye bildirmezse talep hakkı kaybolur. Otelcinin sorumluluğu üzerine almadığını, sorumluluğu kabul etmeyeceğini veya 58 ve 59 uncu maddeler aksine bir koşula bağlandığını bildirmesi sorumluluğunu kaldırmaz.

Madde 61 - Otelci, müşterinin otelin garaj veya parkına koyduğu otomobil vb. vasıtasının hasar görmesinden kendi veya personelinin kusur veya ihmali koşulu ile sorumludur.

#### HESABIN ÖDENMESİ

Madde 62 - Faturaların, müşteriye sunulması üzerine ödenmesi gerekir. Ödeme ulusal para ya da o günkü kur üzerinden hesaplanacak dövizle yapılır. Banka çekleri ya da seyahat acentalarından alınmış kuponlar ancak tam bir güvenceye sahip iseler kabul edilirler. Otelcinin çek ya da kuponları kabul etme zorunluluğu yoktur.

#### ALIKOYMA HAKKI (HAPİS HAKKI)

Madde 63 - Otelci, faturasını ödemeyen müşterinin eşyasını alıkoymak hakkına sahiptir. Müşteri borcunu en geç 30 gün içinde tam olarak ödemediği takdirde otelci alıkoyduğu eşyayı satabilir.

#### OTELDE BULUNAN KAYIP EŞYA

Madde 64 - Otelde bulunan kayıp eşya otel yönetimine teslim edilmelidir.

#### ÖLÜM DURUMU

Madde 65 - Müşterinin otelde ölmesi durumunda varisler veya müşteri adına hareket etmeye yetkili kılınmış kişiler müşterinin ölümü nedeniyle uğranılan zararı ve eğer gerekiyorsa, odanın yeniden döşenmesi veya dezenfekte edilmesi ve yatak takımının yenilenmesi gibi giderleri karşılamak zorundadırlar.



## BEŞİNCİ BÖLÜM

### İŞLETMELERİN BAKANLIKLA İLİŞKİLERİ

#### BAKANLIĞIN TEŞVİK VE HİMAYESİ

Madde 66 - Turizm yatırımı ve turizm işletmesi belgesi sahipleri Bakanlığın teşvik ve himayesi altındadırlar.

Bakanlık, turizm yatırımlarının süreleri içinde gerçekleştirilmesi ve işletmelerin beklenen hizmeti sağlayabilmeleri amacıyla belge sahiplerinin diğer kamu kuruluşları nezdindeki sorunlarının prensipler düzeyinde çözümü konusunda girişimlerde bulunur.

#### BAKANLIĞIN TEKNİK YARDIMI

Madde 67 - Bakanlığın merkez, yurtiçi ve yurtdışı teşkilatı, turizm yatırım ve işletmelerinin geliştirilmesi, yönlendirilmesi için ilgililere gerekli istişare, bilgi ve teknik yardım ile, dış pazarlama çalışmalarında gerekebilecek işbirliği ve koordinasyonu sağlar.

#### DIŞ PAZARLAMA ÇABALARI

Madde 68 - Bakanlık yurtiçinde ve yurtdışında uygulamak üzere hazırlayacağı turizm pazarlama programları (tanıtıcı yayınlar, film video kasetleri hazırlamak, reklam program ve stratejisinin hazırlanması, yabancı acenta, taşıyıcı ve yazar daveti, kongre, fuar ve sergilere iştirak vb.) üzerinde turizm işletmelerinin mesleki örgütleri ile istişare edebilir.

Turizm işletmeleri, Bakanlığın bahse konu pazarlama çalışmalarının verimlilik ve etkinliğinin artırılmasına yardımcı olmak amacıyla, düzenlenecek müşterek pazarlama projelerinde yer alabilirler, katkıda bulunabilirler ve Bakanlığın pazarlama amaçlı (yabancı yazar, taşımacı, acenta gibi) misafir ağırlamalarında işletmenin sağlayacağı hizmetlerin fiyatlarında indirim yapabilirler.

#### EĞİTİM ÇALIŞMALARI

Madde 69 - Bakanlık kurslar açarak, burslar sağlayarak, seminerler, konferanslar düzenleyerek, turizm işletmeleri personelinin görgü, bilgi ve mesleki yeteneklerinin geliştirilmesini sağlar.

Turizm işletmeleri Bakanlığın anılan eğitim programlarına, öğretim görevlisi sağlayarak staj için öğrenci kabul ederek, eğitim araç ve gereç temininde yardımcı olarak katkıda bulunabilirler.

#### BAKANLIĞIN HAKEMLİĞİ

Madde 70 - Bakanlık turizm işletmelerinin birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkilerinden doğacak sorun ve anlaşmazlıkların çözüm ve giderilmesinde, sektörde örf ve adetlerin belirmesini sağlayacak biçimde danışman ve hakem rolü oynar.

#### BİLGİ VERME

Madde 71 - Belgeli işletmeler, Bakanlıkça istenen her türlü bilgi ve verileri Bakanlığa bildirmekle yükümlüdürler.

## ALTINCI BÖLÜM

### SON HÜKÜMLER

#### YÜRÜRLÜK

Madde 72 - Bu yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### YÜRÜTME

Madde 73 - Bu yönetmelik hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür.