

ADESE GAYRİMENKUL YATIRIM A.Ş.
"Oumu Beach House"
İPTAL İADE KOŞULLARI

1. TARAFLAR VE TANIMLAR

İşbu sözleşme, Marmaris adresinde mukim ADESE GAYRİMENKUL YATIRIM A.Ş. "Oumu Beach House" Otel İşletmesi (Aşağıda kısaca "İşletme" veya "Otel" olarak anılacaktır) ile <https://oumubeachhouse.com/> internet sitesi üzerinden rezervasyon yaptıran kullanıcı (Aşağıda "Müşteri" veya "Tüketici" olarak anılacaktır) arasında, Müşteri'nin elektronik ortamda onay kutucuğunu işaretlemesiyle akdedilmiştir.

2. REZERVASYON VE KONAKLAMA ESASLARI

- 2.1.** Müşteri, internet sitesi üzerinden seçtiği tarihler arasında, onay (rezervasyon-konaklama) e-postasında belirtilen oda tipinde konaklama yapacaktır. Konaklama süresinin uzatılması talepleri, Otel'in müsaitlik durumuna ve o tarihteki güncel oda fiyatları üzerinden ek ödeme yapılmasına bağlıdır.
- 2.2.** Konaklama bedeline sadece rezervasyon aşamasında açıkça "**dahil**" olduğu belirtilen hizmetler (örneğin; oda-kahvaltı vb.) dahildir. Bunların dışındaki tüm ekstra yiyecek, içecek, aktivite ve harcamalar ayrıca ücrete tabi olup, çıkış esnasında Müşteri tarafından ödenecektir.
- 2.3.** Tesis kuralları uyarınca; kokan, akan, yanıcı, patlayıcı veya çevresine rahatsızlık verme vasfı olan eşyalar ile kesici, delici, ateşli silahların ve her türlü evcil/yabani hayvanın tesislere sokulması hayvanın tesislere sokulması yasaktır.
- 2.4.** İşletme, Müşteri'nin konaklama süresince oda demirbaşlarına veya tesis genel alanlarına verebileceği olası hasarlar ile konaklama esnasında yapacağı ekstra yiyecek, içecek, aktivite ve diğer harcamaların teminatı olarak, giriş (check-in) işlemleri esnasında Müşteri'den belirlenen tutarda nakit depozito talep etme veya kredi kartından provizyon (blokaj) alma hakkına sahiptir. Konaklama sonunda herhangi bir hasar veya ödenmemiş ekstra harcama bulunmaması durumunda, alınan nakit depozito aynen iade edilir veya kredi kartındaki provizyon banka prosedürlerine uygun olarak serbest bırakılır. Müşteri, check-in esnasında bu provizyon/depozito yükümlülüğünü yerine getirmekten imtina ederse, İşletme'nin Müşteri'yi tesise kabul etmeme ve rezervasyonu '**No-Show**' (**giriş yapmama**) kurallarına tabi tutarak cezai şart uygulama hakkı saklıdır.

3. İPTAL, İADE VE DEĞİŞİKLİK KOŞULLARI (NO-SHOW KURALLARI)

3.1.Tüketici Tarafından Yapılan İptaller : Müşteri, mücbir sebep halleri (Müşteri'nin kendisinin veya 1. derecede akrabalarının 10 günlük mutlak işgaline engel rahatsızlıklarını veya ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi bir heyet raporu ile rezervasyon başlangıcından önce belgelenmesi durumu) dışında kalan bir sebeple; **Konaklama başlangıç tarihinden en geç 7 gün öncesine** kadar iptal talebinde bulunursa, ödenen konaklama bedelinin tamamı Müşteri'ye iade edilir. Kredi kartı ile yapılan ödemelerde, iade işlemi banka prosedürlerine uygun olarak Müşteri'nin kartına kesintisiz yansıtılır.

- Konaklama başlangıç tarihine **7 gün (dahil) ile 48 saat arasında** kalan süre içinde yapılan **iptal** veya **değişiklik** taleplerinde ya da **Müşteri'nin otele giriş yapmaması** (No-Show) durumunda, herhangi bir ek operasyonel zarar hesabı yapılmaksızın toplam konaklama bedelinin **%50'si** oranında cezai şart (kesinti) uygulanır ve irat kaydedilir; kalan tutar (varsa) Müşteri'ye iade edilir.
- Konaklama tarihine **48 saatten az süre kalmışsa**, rezervasyonun iptal, değişiklik talepleri kabul edilmez; konaklama bedelinin / ücretinin tamamı İşletme tarafından irat kaydedilir ve hiçbir nam altında iade yapılmaz.

3.2. İşletme Tarafından Yapılan İptaller : İşletme, gerekli gördüğü durumlarda (tesis arızası, operasyonel engeller vb.) Müşteri'ye rezervasyon başlangıç tarihinden en geç 7 gün öncesine kadar bildirmek kaydıyla rezervasyonu kısmen veya tamamen değiştirebilir ya da iptal edebilir. Müşteri bu değişiklikleri kabul etmezse rezervasyonu iptal edip ödediği ücretin tamamını iade alma hakkına sahiptir.

3.3. Şikayet ve Erken Ayrılma : Müşteri, konaklama esnasında tesiste sunulan hizmetlerin ifasına ilişkin ayıplı veya eksik olduğunu iddia ederek konaklamayı erken sonlandırmak isterse; söz konusu iddia ve şikayetlerini **ayrılma anından önce derhal Otel İşletmesi / Resepsiyon yönetimine yazılı ve imzalı bir tutanakla bildirmekle yükümlüdür.** İşletme'ye iddia edilen aksaklığı gidermesi için makul bir süre (**en az 6 saat**) tanınması zorunludur. Bu süre zarfında veya arızanın giderilemediği hallerde, İşletme tarafından Müşteri'ye eşdeğer (muadil) veya daha üst segmentte başka bir oda teklif edilmesi (ikame oda) halinde Müşteri, bu odayı haklı ve somut bir gerekçe olmaksızın reddederek tesisi terk edemez. İşletme'ye tanınan yasal çözüm süresi beklenmeden, ikame oda teklifi haklı bir sebep olmaksızın reddedilerek tesisin terk edilmesi veya yazılı tutanak tutulmaksızın erken ayrılması halinde Müşteri hizmeti eksiksiz ve kusursuz olarak kabul etmiş sayılır; bu durumda kalan günlerin bedel iadesini veya tazminat talep edemez. Müşteri **hizmetin ifasına yönelik** şikayetini yazılı olarak bildirmiş olsa dahi tesiste kalmaya ve hizmeti almaya devam ederse, iyi niyet kuralları ve sözleşmenin kısmi ifası uyarınca herhangi bir tazminat veya bedel iadesi hakkı doğmaz.

3.4. Bedel İadelerinde Faiz İşletilemeyeceği : Müşteriye yapılacak her türlü bedel iadelerinde herhangi bir faiz işletilmez.

4. SORUMLULUK SINIRLANDIRILMASI VE MÜCBİR SEBEPLER

4.1. Müşteri'nin tesislerdeki konaklaması esnasında, kendi kusuru, ihmali veya şahsi (zati) eşyalarını koruma yükümlülüğüne (**örneğin kıymetli evrak, para ve takılar için oda içi şifreli kasayı kullanma, oda ve balkon kapılarını kilitleme gibi**) aykırı davranması neticesinde meydana gelebilecek hırsızlık, kayıp ve hasarlardan İşletme hukuken sorumlu tutulamaz.

4.2. Rezervasyon tarihleri arasında otelin bulunduğu bölgede meydana gelebilecek deprem, sel, yangın gibi doğal afetler, savaş, sıkıyönetim, grev, protesto, salgın hastalık veya uluslararası ilişkilerden doğan hükümet kısıtlamaları gibi mücbir sebep (force majeure) hallerinde sözleşmenin ifa edilememesinden

dolayı İşletme sorumlu tutulamaz. Mücbir sebep nedeniyle otelin hizmet verememesi durumunda Müşteri'nin ödediği bedel kesintisiz iade edilir, ancak faiz ve ek bir tazminat hakkı doğmaz.

4.3. **Tesisin sahil, iskele, şamandıra ve deniz alanlarının kullanımı** tamamen Müşteri'nin kendi sorumluluğundadır. Alkol kullanımı sonrasında, hava muhalefetine veya cankurtaran / tesis uyarı levhalarına aykırı şekilde denize girilmesi, iskeleden atlanması neticesinde oluşabilecek bedeni zararlardan işletme sorumlu değildir. Müşteri, iskeleye veya şamandıraya bağladığı şahsi/kiralık deniz araçlarının her türlü güvenliğinden, fırtına/hava muhalefeti **gibi** durumlarda alınacak tedbirlerden bizzat sorumludur. Söz konusu araçların sigorta güvencesi altında olması zorunlu olup, marinacılık/bağlama hizmeti kapsamında otelin kusursuz veya akdi sorumluluğu bulunmamaktadır. Bu alanlarda üçüncü kişi ya da müşteri teknelerinin uğrayabileceği her türlü maddi/manevi hasardan ötürü İşletme'ye husumet yöneltilemez.

4.4. Tesise genel kural olarak evcil hayvan kabul edilmemektedir. Ancak yasal düzenlemeler uyarınca, engelli misafirlere eşlik eden ve **geçerli resmi belgeleri ya da sağlık karneleri** ibraz edilen **sertifikalı "Rehber Köpekler"** bu yasağın kapsamı dışındadır. **Bu durumda rehber köpeğin çevreye verebileceği her türlü zarar ve rahatsızlıktan doğrudan Müşteri sorumludur.**

4.5. Tesis bünyesinde yer alan spor alanlarının (fitness alanı, tenis ve padel kortları vb.) ve spor ekipmanlarının kullanımı tamamen Müşteri'nin kendi sorumluluğundadır. Müşteri, kendi fiziksel kondisyon ve sağlık durumunun bu aktiviteler için uygun olduğunu peşinen kabul eder. Müşteri'nin kendi kusuru, ihmali, fiziksel kondisyon yetersizliği, ekipmanları usulüne veya güvenlik kurallarına aykırı

kullanması neticesinde bu alanlarda meydana gelebilecek her türlü sakatlanma, yaralanma, sağlık problemi veya bedeni zararlardan ötürü İşletme'nin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluğu bulunmamaktadır.

5. ELEKTRONİK ONAY VE DELİL SÖZLEŞMESİ

5.1. Müşteri, web sitesi üzerinden rezervasyon adımlarını tamamlayıp "Okudum, Anladım ve Onaylıyorum" kutucuğunu işaretleyerek işbu sözleşme şartlarını peşinen kabul, beyan ve taahhüt etmiş sayılır. Mesafeli bir sözleşme olması sebebiyle ıslak imza aranmaz; elektronik ortamda verilen bu onay, taraflar arasında fiziki olarak imzalanmış bir sözleşmenin tüm hukuki sonuçlarını doğurur.

5.2. Taraflar arasında gerçekleşen her türlü e-posta, SMS ve sistem log kayıtları HMK 193. maddesi uyarınca kesin delil niteliğindedir.

6. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ VE YETKİ

İşbu sözleşmeden doğacak uyuşmazlıklarda, Ticaret Bakanlığı tarafından her yıl ilan edilen parasal sınırlar dahilinde Müşteri'nin yerleşim yerindeki veya İşletme'nin bulunduğu yerdeki (Marmaris) Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri yetkilidir. Tüketici sıfatını haiz olmayan ticari rezervasyonlarda ise Marmaris Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.