

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR TÜZÜĞÜ

(31.10.2012 - R.G. 184 - EK III - A.E. 587 Sayılı Tüzük)

TÜKETİCİLERİ KORUMA YASASI

(40/2003 ve 55/2010 Sayılı Yasalar)

Madde 16 A Altında Yapılan Tüzük

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Tüketicileri Koruma Yasası'nın 16 A maddesinin kendisine verdiği yetkiye dayanarak Bakanlıkça hazırlanan aşağıdaki Tüzüğü yapar.

Kısa İsim 1. Bu Tüzük, "Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Usul ve Esaslar Tüzüğü" olarak isimlendirilir.

BİRİNCİ KISIM Genel Kurallar

Tefsir 2. Bu Tüzük'te metin başka türlü gerektirmedikçe;
"Organizatör", Arada sırada olmamak kaydıyla, düzenli olarak paketler organize eden ve satan veya doğrudan doğruya veya dolaylı olarak satışa sunan kişiyi, aynı zamanda Turizm ve Seyahat Acenteleri Yasasında tefsir edilen Acenteyi anlatır.

"Paket", "Paket Tur" veya "Paket Tatil" veya "Paket Seyahat", Ulaştırma, konaklama ve ulaştırma ve konaklamaya yardımcı sayılmayan ve paketin önemli bir bölümünü teşkil eden diğer turizm hizmetlerinden en az ikisinin, her şeyin dahil olduğu fiyattan satılan veya satışa sunulan ve hizmetin yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği, önceden düzenlenmiş bir kombinasyonunu anlatır;

Aynı paketin çeşitli bileşenlerinin ayrı ayrı fatura edilmesi, organizatörü veya perakendeciyi bu Tüzük kapsamındaki yükümlülüklerinden ibra etmez.

25/1978 "Perakendeci", Organizatör tarafından bir araya getirilen paketi satan veya
14/1979 satışa sunan kişiyi, aynı zamanda Turizm ve Seyahat Acenteleri Yasasında
49/1989 tefsir edilen Acenteyi anlatır.

40/1997 "Sözleşme", Yasada verilen tanıma uygun olarak tüketiciyi, organizatörü ve/veya perakendeciyi bağlayan paket tur sözleşmesini anlatır.

"Tüketici", Kendi işi nedeniyle olsun veya olmasın paket tur, paket seyahat veya paket tatil satın alan gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

40/2003 "Yasa", Tüketicileri Koruma Yasası'nı anlatır.

55/2010 Bu Tüzük'te kullanılan ve Yasa'da tanımlanan diğer herhangi bir sözcük, tanım veya deyim, metin başka türlü gerektirmedikçe Yasa'da ona verilen anlamı taşır.

Amaç 3. Bu Tüzüğün amacı, Paket tur sözleşmelerinin uygulama usul ve esaslarını belirlemek ve bu şekilde seyahat edenlerin haklarının korunmasını sağlamaktır.

Kapsam 4. Bu Tüzük, paket tur, paket tatil veya paket seyahat gibi isimler altında yapılan organizasyonları ve bu alanda faaliyet gösteren perakendeci veya organizatörleri ve bu hizmetleri alan tüketicileri ilgilendiren paket turlara ilişkin esaslarla ilgili kuralları kapsar.

İKİNCİ KISIM Paket Turlara İlişkin Esaslar

Reklam 5. Bir paketle ilgili olan ve organizatör veya perakendeci tarafından tüketiciye sağlanan herhangi bir tanıtıcı malzeme, paketin fiyatı ve sözleşmeye uygulanan herhangi bir diğer şart hakkında yanıltıcı bilgiler içeremez ve bu konuda Yasanın 23'üncü maddesi kuralları gözönünde bulundurulur.

Broşür 6. (1) Bir broşür tüketiciye sunulduğunda, gerek fiyat ve gerekse aşağıdaki konularla ilgili yeterli bilgileri, kolayca okunabilir, anlaşılır ve kesin bir biçimde içermelidir:

- (A) Varış yeri ve kullanılan ulaşım araçları, özellikleri ve kategorileri;
- (B) Konaklama türü, yeri, kategorisi veya konfor derecesi ve ana özellikleri, ilgili ev sahibi ülkenin kurallarına göre onaylanma ve turist sınıflandırması;
- (C) Yemek planı;
- (Ç) Gezi planı;
- (D) Seyahat edilecek ülkeye seyahat için aranacak pasaport ve vize koşulları hakkında genel bilgiler, yolculuk ve konaklama için gerekli sağlık formaliteleri;
- (E) Fiyatın peşin ödenecek parasal tutarı veya yüzdesi ve bakiye ile ilgili ödeme planı;
- (F) Paketin gerçekleşmesi için asgari sayıda kişinin katılmasının gerekip gerekmediği, gerekiyorsa, iptal durumlarında tüketiciye en geç ne zaman haber verileceği.

(2) Broşürdeki bilgiler bu bilgilerin, sözleşme akdedilmeden önce değiştirileceğine ilişkin ifadenin broşürde yer almaması halinde herhangi bir değişiklik mutabakatla yapılmadıkça, organizatör ve perakendeci için bağlayıcı olur.

Sözleşme Akdedilmeden Önce Verilmesi Zorunlu Bilgiler 7. (1) Organizatör ve/veya perakendeci, seyahat edecek vatandaşlara uygulanan pasaport ve vize koşulları ve özellikle de bunları elde etme koşulları hakkındaki genel bilgilerle birlikte, yolculuk ve konaklama için gerekli sağlık formaliteleri hakkındaki bilgileri tüketiciye, yazılı olarak veya herhangi uygun bir biçimde, sözleşme akdedilmeden önce vermelidir.

(2) Organizatör ve/veya perakendeci, tüketiciye, yazılı olarak veya herhangi uygun bir biçimde, aşağıdaki bilgileri yolculuk başlamadan yeterince önce vermelidir.

- (A) Ara durakların zamanı ve yeri ve ulaştırma bağlantıları ile birlikte yolcu tarafından işgal edilecek yerin ayrıntıları, örneğin gemideki kamara veya kuşet, trende yataklı vagon kompartımanı;
- (B) Organizatör ve/veya perakendecinin yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası, veya bunun bulunmaması durumunda zor durumdaki tüketicinin yardım için başvurabileceği yerel acentelerin adı, adresi ve telefon numarası;
- (C) Temsilci veya acentelerin bulunmaması durumunda, tüketicinin, organizatör ve/veya perakendeci ile temasa geçebilmesini sağlayacak olan herhangi bir iletişim bilgisi her halükârda bir acil telefon numarası veya;
- (Ç) Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları durumunda, çocukla veya çocuğun kaldığı yerdeki sorumlu kişiyle doğrudan teması sağlayacak bilgiler;
- (D) Tüketici tarafından iptal masraflarını veya kaza veya hastalık hâlinde, ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, tercihe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler;

Sözleşmede
Yer Alması
Gereken
Asgari
Unsurlar ve
Sözleşmenin
Bir Nüshasının
Tüketicilere
Verilmesi

8. (1) Pakete bağlı olarak, bu Tüzüğe ekli Cetvel'deki listede sayılan unsurların sözleşmede yer alması zorunludur.
- (2) Sözleşmenin bütün şartları yazılı olarak veya tüketici tarafından anlaşılır ve erişilebilir bir biçimde belirtilir ve tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce iletir. Tüketicilere sözleşmenin bir nüshasının iletmesi zorunludur.
- Ancak bu fıkra kapsamındaki kurallar, son dakika rezervasyonlarının ve sözleşmelerinin gecikmeli olarak akdedilmesine engel teşkil etmez.

Fiyat
Değişiklikleri

9. (1) Sözleşmeye konulan fiyatlar, sözleşmede yukarı ve aşağı hadleri belirtilmek suretiyle değişiklik yapma olasılığı ve değiştirilen fiyatın nasıl hesaplandığı kesin olarak belirtilmedikçe değişikliğe tabi tutulamaz.
- Ancak aşağıdaki hususlardaki değişiklikler dikkate alınır.
- (A) Yakıt giderleri de dahil olmak üzere, ulaştırma masrafları,
 - (B) Bazı hizmetler üzerinden tahakkuk ettirilen, liman ve havaalanlarına iniş vergileri ve ayakbasta paraları gibi harçlar, vergiler ve ücretler,
 - (C) Belli bir pakete uygulanan döviz kurları.
- (2) Öngörülen hareket tarihinden önceki yirmi gün içinde, sözleşmede belirtilen fiyat arttırılamaz.

Sözleşmenin
İptali veya
Sona Ermesi

- (3) Organizatör veya perakendeci öngörülen hareket tarihinden önce, fiyat gibi esas şartlardan herhangi birini önemli ölçüde değiştirmek zorunda olduğunu farkederse, aşağıda belirtilen kararları almasını sağlamak için mümkün olan en kısa zamanda tüketiciyi haberdar eder. Tüketici de, organizatör veya perakendeciye en kısa zamanda kararını bildirir.
- (A) Cezasız olarak sözleşmeden vazgeçmek veya
- (B) Sözleşmede yapılan değişiklikleri ve bunların fiyat üzerindeki etkisini belirten bir ek madde ilave edilmesini kabul etmek;
10. (1) Tüketici, bu Tüzüğün 9'uncu maddesinin (3)'üncü fıkrası uyarınca sözleşmeden vazgeçerse, veya organizatör veya perakendeci tüketicinin kusuru dışında herhangi bir nedenle, öngörülen hareket tarihinden önce paketi iptal ederse tüketici aşağıdaki haklardan birine sahip olur:
- (A) Organizatör ve/veya perakendecinin kendisine ikame bir paket sunabildiği durumlarda eşdeğerde veya daha yüksek kalitede bir ikame paket almak.
- Ancak ikame paketin daha düşük kalitede olması durumunda, organizatör veya perakendeci aradaki fiyat farkını tüketiciye geri öder;
- (B) Sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tutarları, mümkün olan en kısa zamanda geri almak.
- (2) Tüketici, yukarıdaki (1)'inci fıkraya göre, aşağıda sayılan durumlar dışında, uygun olduğu taktirde, organizatör veya perakendeci tarafından tazmin edilme hakkına sahip olur:
- (A) İptalin, paketin talepte bulunan kişilerin sayısının gerekli asgari sayıdan daha az olması gerekçesiyle yapılması ve tüketicinin iptalden yazılı olarak ve paketin tanımında belirtilen süre içinde haberdar edilmesi durumunda; veya
- (B) İptalin, yetersiz rezervasyon dışında, mücbir sebep yüzünden, yani ileri süren tarafın kontrolü altında olmayan olağanüstü ve önceden tahmin edilemeyen, gereken bütün özen gösterilmiş olsa bile sonuçları önlenemeyecek olan olaylar nedeniyle gerçekleşmesi durumunda.
- (3) Hareketten sonra, akdedilen hizmetlerin önemli bir kısmının yerine getirilmediği, veya organizatör veya perakendecinin, sağlanacak hizmetlerin önemli bir kısmını yerine getiremeyeceğini anladığı durumlarda, organizatör veya perakendeci, paketin devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen uygun alternatif düzenlemeler yapar ve uygun durumda, tüketiciye teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Yukarıda sözü edilen alternatif düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, veya bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmezse, organizatör veya perakendeci uygun durumda, ilave maliyet yüklemeksizin, tüketiciye hareket yerine veya tüketicinin kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlar ve uygun durumda, tüketiciyi tazmin eder.

Sözleşmenin
Devri

11. Tüketici, pakete devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareket tarihinden makul bir süre önce organizatör veya perakendeciye niyetini bildirerek rezervasyonunu, paket açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir kişiye devredebilir. Paketi devreden ve devralan, müşterek ve müteselsil olarak, sözleşmeye taraf organizatör veya perakendeciye karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden sorumlu olur.

Satıcının
Yükümlülükleri
ve
Sorumlulukları

12. (1) Sözleşmeye taraf organizatör ve/veya perakendeci, sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin doğru şekilde ifasından dolayı, söz konusu yükümlülüklerin organizatör ve /veya perakendeci veya diğer hizmet sağlayıcıları tarafından ifa edilip edilmeyeceğine bakılmaksızın ve organizatör ve/veya perakendecinin söz konusu diğer hizmet sağlayıcılarına karşı takipte bulunma hakkı saklı kalmak üzere tüketiciye karşı sorumludurlar.
- (2) Organizatör ve/veya perakendeci Sözleşmenin ifa edilmemesi veya gerektiği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı zarardan, söz konusu ifa etmeme veya gerektiği gibi ifa etmeme ne kendi kusurlarına ne de herhangi başka bir hizmet sağlayıcının kusuruna bağlanamadıkça, sorumludurlar.
Ancak bu sorumluluk aşağıdaki hallerde yoktur:
- (A) Sözleşmede meydana gelen ifa edilememe durumu tüketiciye bağlanabiliyorsa, veya
- (B) Söz konusu ifa edilememe durumu, akdedilen hizmetlerin sağlanmasıyla ilişkili olmayan bir üçüncü kişiye bağlanabiliyor. ve önceden tahmin edilemiyor ve kaçınılmıyorsa, veya
- (C) Söz konusu ifa edilememe durumu, bu Tüzüğün 10'uncu maddesinin (2)'nci fıkrasının (B) bendinde tanımlanan bir mücbir sebebe, veya organizatör ve/veya perakendecinin veya hizmet sunucusunun, gereken tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, önceden tahmin edilemeyen veya engellenemeyen bir olaya bağlıysa.
- (3) Yukarıdaki (2)'nci fıkranın (B) ve (C) bentlerinde sözü edilen durumlarda, sözleşmeye taraf organizatör ve/veya perakendeci zor durumdaki tüketiciye acil yardımda bulunur.
- (4) Pakete dahil hizmetlerin ifa edilmemesinden veya gerektiği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlar konusunda, söz konusu hizmetleri düzenleyen uluslararası antlaşmalar varsa bunlar uygulanır.

Ancak bedeni zararlar dışında, pakete dahil hizmetlerin ifa edilmemesinden veya gerektiği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlar konusunda, tazminat sözleşme kapsamında sınırlandırılabilir. Söz konusu sınırlandırma makul olur.

- (5) Bedeni zararlarla ilgili kurallar saklı kalmak üzere, yukarıdaki (1)'inci ve (2)'nci fıkra kurallarından bir sözleşme kuralı vasıtasıyla hariç tutulma söz konusu olamaz.
- (6) Tüketici sözleşmenin ifa edilmeme durumunu anında ilgili hizmet sağlayıcısına ve organizatör ve/veya perakendeciye, yazılı olarak veya herhangi başka bir biçimde, mümkün olan ilk fırsatta bildirmek zorundadır. Bu zorunluluk sözleşmede açık ve net bir biçimde belirtilir.

Şikayet	13.Tüketicinin bir şikayeti durumunda, organizatör ve/veya perakendeci veya varsa, yerel temsilcisi soruna uygun çözüm bulma konusunda acil çaba göstermek zorundadır.
Teminat	14.Sözleşmeye taraf olan organizatör ve/veya perakendeci, ödenmiş olan paranın geri ödeneceğine dair ve borcunu ödemeyecek durumda olduğu takdirde tüketicinin ülkesine geri dönmesi için Turizm ve Seyahat Acenteleri Yasası'nın 15'nci,16'nci,17'nci ve 18'inci maddelerine göre yeterli bir teminat gösterir.
25/1978	
14/1979	
49/1989	
40/1997	

ÜÇÜNCÜ KISIM Son Kurallar

Suç ve Cezalar	15. Bu Tüzük kurallarına aykırı hareket edenler hakkında, Yasa'nın 30'uncu ve 31'inci maddesindeki kurallar uygulanır.
Yürütme Yetkisi	16. Bu Tüzük ticaret işleriyle görevli Bakanlık tarafından yürütülür.
Yürürlüğe Giriş	17. Bu Tüzük, Resmi Gazete'de yayımlandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer.

CETVEL
(Madde 8)

SÖZLEŞMEDE YER ALMASI GEREKEN ASGARİ UNSURLAR

Belirli bir paketle ilgili olduğu takdirde sözleşmeye dahil edilecek unsurlar:

- (a) Seyahatin varış noktası veya noktaları ve belirli bir süre konaklama olması durumunda, tarihleriyle birlikte ilgili konaklama süreleri;
- (b) Kullanılacak ulaşım araçları, özellikleri ve kategorileri, hareket ve dönüş tarihleri, zamanları ve noktaları;
- (c) Paketin konaklamayı içerdiği durumlarda, yeri, turist kategorisi veya konfor derecesi ve ana özellikleri, ilgili ev sahibi Ülkenin kurallarına uyumu ve yemek planı;
- (d) Paketin gerçekleşmesi için asgari sayıda kişinin katılmasının gerekip gerekmediği ve gerekiyorsa, iptal durumlarında tüketiciye en geç ne zaman haber verileceği;
- (e) Gezi planı;
- (f) Paket için üzerinde anlaşılın toplam fiyata dahil olan ziyaretler, gezintiler ve diğer hizmetler;
- (g) Organizatör, perakendeci ve varsa sigortacının adı ve adresi;
- (h) Paketin fiyatı, bu Tüzüğün 9'uncu maddesinin (1)'inci fıkrası kapsamında fiyatın değişikliğe tabi tutulma olasılığını belirtilmesi ve pakete ilave edilmediği durumlarda, bazı hizmetler üzerinden tahakkuk ettirilen harçlar, vergiler ve ücretlerin belirtilmesi (liman ve havaalanlarına iniş vergileri ve ayakbastı paraları, turist vergileri);
- (i) Ödeme planı ve ödeme yöntemi;
- (j) Tüketicinin organizatöre veya perakendeciye, rezervasyonu yaparken bildirdiği ve her ikisinin de kabul ettiği, özel talepler;
- (k) Sözleşmenin ifa edilmemesi veya gerektiği şekilde ifa edilmemesi durumunda, tüketicinin şikayette bulunması gereken süre.