

LIONEL

HOTEL İSTANBUL

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

1 Taraflar ve Tanımlar

İşbu mesafeli satış ve konaklama hizmet sözleşmesi, bir tarafta Lionel Hotel İstanbul markası altında faaliyet gösteren hizmet sağlayıcı ile diğer tarafta otelin resmi internet sitesi, mobil uygulaması, çağrı merkezi, e-posta, sosyal medya yönlendirmesi, online seyahat acenteleri veya sair elektronik satış kanalları üzerinden rezervasyon oluşturan tüketici/misafir arasında elektronik ortamda kurulmuştur. Misafir; rezervasyon sırasında beyan ettiği ad, soyad, iletişim bilgileri, kimlik veya pasaport bilgileri ile sözleşmenin tarafı olduğunu; rezervasyonun üçüncü kişi adına yapılması halinde dahi beyan edilen bilgilerin doğruluğundan ve yetkilendirmeden sorumlu olduğunu kabul eder.

Misafir tarafından rezervasyon ve satın alma aşamasında paylaşılan adres, telefon, e-mail gibi iletişim bilgileri bildirimler için kullanılacağından iletişim bilgilerinin doğru ve eksiksiz bildirilmesi esas olup; Misafir tarafından belirtilen şarta aykırı olarak bildirimde bulunulması halinde, Otel'in uğrayacağı zarardan dolayı tüm sorumluluk Misafir'e aittir.

Otel'e giriş esnasında Misafir'in satın almış olduğu hizmet bilgileri ile kimliği, Otel Yetkililerince kontrol edilecek olup, Misafir'in Otel Yönetimine yanlış ve/veya gerçeğe aykırı bilgi vermesinden doğacak tüm yasal ve cezai sorumluluğun Misafir'e ait olacağı hususu iş bu sözleşme ile Misafir tarafından kayıtsız şartsız kabul ve taahhüt edilmiştir. Misafir'in beyanını resmi belgelerle kontrolü, check-in sırasında otel tarafından yapılacaktır. Misafir'in beyanı ile belge arasında farklılık olduğunun Otel tarafından tespit edilmesi halinde, Otel'in rezervasyonu kabul etmeme / hizmet vermeme hakkı saklı kalmak kaydıyla, Misafir'in, doğacak tüm ücret farklarını Otel'e ödeyeceğini kayıtsız şartsız kabul ve taahhüt eder.

Misafir, kendisi ile beraber konaklama yapacak olan diğer kişiler adına da iş bu konaklama hizmeti koşullarını kabul ettiğini ve yine birlikte konaklama yapacak kişilerin kişisel verilerini Otel Yönetimi ile paylaşmaları konusunda bu kişilerden onay ve rıza aldığını, Misafir'in kendisi ile birlikte konaklama yapacak kişilerin kişisel verilerini Otel Yönetimi ile paylaşmasında tüm sorumluluğun kendisinde olduğunu, Misafirlerin ad-soyad, Vatandaşlık No gibi konaklama hizmetinde alınması zorunlu bilgilerini doğru vermekle yükümlü olduğunu, kendisine yapılan ön bilgilendirme kapsamı hakkında diğer beraber konaklayacak kişilere de bilgi vermekle yükümlü olduğunu aksi halde ilgili yasal mevzuatlar kapsamında sorumlu olacağını anladığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

2 Sözleşmenin Konusu ve Hizmetin Kapsamı

Sözleşmenin konusu, misafirin seçtiği tarih aralığında, rezervasyon teyidinde belirtilen oda tipi, kişi sayısı, pansiyon veya ek hizmet koşulları ile konaklama hizmetinin uzaktan iletişim araçları kullanılarak satılmasıdır. Hizmet kapsamı; yalnızca teyit belgesinde, voucher üzerinde, rate plan açıklamasında veya ayrı bir yazılı mutabakatta açıkça yer alan unsurlarla sınırlıdır. Oda yükseltmesi, erken giriş, geç çıkış, transfer, spa, toplantı, minibar, otopark, ekstra yatak, çocuk politikası, vergi ve şehir vergisi gibi ek unsurlar, açıkça dahil edilmediği sürece ayrı ücretlendirmeye tabi olabilir.

3 Rezervasyonun Kurulması, Fiyat ve Ödeme

Rezervasyon, misafirin satış adımlarını tamamlaması, gerekli alanları eksiksiz doldurması ve otel tarafından tahsilatın veya teminatın başarılı şekilde alınmasıyla kesinleşir. Ödeme alınmayan, teminatı başarısız olan veya güvenlik kontrolleri nedeniyle doğrulanamayan talepler, otel açısından bağlayıcı rezervasyon niteliği kazanmaz. Fiyatlar, rezervasyonun yapıldığı satış kanalına, seçilen para birimine, kampanya kurgusuna, talep yoğunluğuna, doluluğa, sözleşmeli acenta koşullarına ve yürürlükteki vergi oranlarına göre değişebilir.

Misafir'in , Online rezervasyon ve ödeme sistemi aracılığıyla ödeme yapmayı tercih etmesi halinde, ödeme esnasında kendisine ait kredi kartı bilgilerini ödeme sistemine gireceğini, başkasına ait kart bilgileri ile ödeme yapılmış olması halinde sorumluluğun bizzat Misafir'in kendisine ait olacağını ve Otel tarafından hiçbir şekilde hizmet bedelinin iadesinin yapılmayacağını kabul ve taahhüt eder.

Misafir Otel'e giriş esnasında otel elemanına Otel rezervasyon kaydı yapılırken ödeme için kullanılan kredi kartını ya da kredi kartının ön kısmının fotokopisini ibraz edecektir. Misafir, Online ödeme sistemi ile ödeme yapması esnasında Misafir'in kendisinden kaynaklanan hatasından dolayı Misafir'in bilgi ve belgelerinin üçüncü şahıslar tarafından öğrenilmesi halinde Misafir'in uğrayacağı zarardan Otel'in hiçbir şekilde sorumlu tutulmayacağı Misafir'in kabulündedir.

Misafir tarafından yapılan rezervasyon, sözleşme bedelinin tamamının ödenmesi ile kesinlik kazanacaktır. Misafir'in sözleşme bedelini rezervasyon anında ödememesi halinde Otel, rezervasyonu iptal etme hakkını saklı tutar ve bu husus Misafir'in kabulündedir.

Misafir tarafından söz konusu hizmetin ifasından sonra Misafir'in konaklama bedelini ödemek için kullandığı kredi kartının Otel'in kusurundan kaynaklanmayan bir şekilde yetkisiz kişilerce haksız ve hukuka aykırı olarak kullanılması iddiası ile ilgili bankanın hizmet bedelini Otel'e ödememesi veya iade alması halinde Misafir, itiraz edilen hizmet bedelinden ve her türlü zarardan rezervasyon tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt eder.

4 İptal, Değişiklik, Tarih Revizyonu ve Devir

İptal ve değişiklik koşulları, satın alınan rate plan türüne göre uygulanır. Esnek rezervasyonlarda ücretsiz iptal süresi rezervasyon teyidinde veya policy map'te belirtilen saate kadardır. Bu sürenin aşılması halinde en az bir gecelik oda bedeli veya ilgili rate plan için tanımlanan ceza uygulanır. İadesiz rezervasyonlarda, ödeme tamamlandıktan sonra iptal, ücretsiz değişiklik veya iade hakkı bulunmaz; tarih değişikliği ancak otelin açık onayı ve müsaitliği halinde, fiyat farkı ile birlikte ayrıca değerlendirilebilir.

5 No-show, Erken Ayrılış ve Kısmi Kullanım

Misafirin rezervasyon tarihinde otele giriş yapmaması, teyit edilen varış saatine rağmen yazılı bilgilendirme yapmaması veya ödeme/teminat yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde rezervasyon no-show olarak değerlendirilebilir. Bu durumda rate plan kuralına göre bir gecelik bedel veya tüm konaklama bedeli tahsil edilebilir ve otel odanın kalan gecelerini yeniden satışa açabilir. Misafirin konaklama başladıktan sonra erken ayrılması, kişi sayısını azaltması veya bazı geceleri kullanmaması halinde; kullanılmayan hizmetler için iade yapılıp yapılmayacağı rate plan, kampanya kurgusu ve mevzuat çerçevesinde değerlendirilir.

6 Operasyonel Değişiklik, Oda Değişimi ve Overbooking

Otel, operasyonel gereklilikler, bakım çalışması, güvenlik, sağlık, teknik arıza, kapasite optimizasyonu veya benzeri makul nedenlerle rezervasyon kapsamında oda değişikliği, eşdeğer hizmete yönlendirme veya gerekli görülmesi halinde alternatif çözüm üretme hakkına sahiptir. Overbooking durumunda otel, mümkünse aynı veya daha üst segmentte alternatif konaklama, transfer, tarih değişikliği, kredi/voucher veya ücret iadesi gibi çözümler sunabilir.

7 Mücbir Sebep ve Sorumluluk Sınırı

Doğal afet, yangın, deprem, sel, salgın hastalık, resmi makam kararı, ulaşımın durması, savaş, terör tehdidi, toplumsal olay, enerji veya iletişim altyapısındaki genel kesintiler, siber saldırı, grev, lokavt veya tarafların makul kontrolü dışında gelişen diğer olaylar mücbir sebep sayılır. Bu hallerde taraflar gecikme veya ifa imkânsızlığından dolayı birbirlerinden dolayı tazminat talep edemez; otel rezervasyonu erteleme, kredi/voucher verme, alternatif tarih önermesi veya gerekli ise iptal ve mevzuata uygun iade süreçlerini yürütme seçeneklerinden uygun olanını uygulayabilir.

8 Kişisel Veriler, KVKK, GDPR ve Ticari İleti

Misafire ait kişisel veriler; rezervasyonun kurulması, kimlik bildirim, ödeme işlemleri, müşteri ilişkileri, güvenlik, mevzuata uyum, muhasebe, yasal raporlama, operasyon planlaması ve gerektiğinde pazarlama süreçleri için işlenebilir, Otel tarafından Otel'in bağlı olduğu grup şirketleri, iş ortakları, tedarikçiler, hissedarlar, adli ve idari merciler, yetkili özel hukuk tüzel kişileri ile paylaşılacaktır. Bu husus Misafir'in peşinen kabulündedir.

Misafir, İş bu sözleşmeden ayrı olarak kişisel verilerinin işlenmesi ve paylaşılması ve aktarılmasına ilişkin Otel'in aydınlatma metnine www.lionelhotel.com.tr sitesinden ulaşabilecektir.

Türkiye'de 6698 sayılı KVKK, uluslararası misafirler bakımından uygulanabilir olduğu ölçüde GDPR ve benzeri veri koruma standartları esas alınır. Misafir, veri işleme aydınlatma metninin rezervasyon öncesi veya rezervasyon anında kendisine sunulduğunu; açık rıza gerektiren alanlarda ayrıca onay alınabileceğini kabul eder.

9 Bildirimler, Delil Sözleşmesi ve Elektronik Kayıtlar

Taraflar, rezervasyon sürecinde beyan edilen e-posta adresleri, telefon numaraları, mesajlaşma kanalları, extranet kayıtları, CRM kayıtları, PMS logları, ödeme ekranı kayıtları

ve benzeri elektronik sistem çıktılarının delil niteliği taşıdığını kabul eder. Otel tarafından gönderilen rezervasyon teyidi, iptal politikası, voucher, ön bilgilendirme formu, sözleşme bağlantısı ve benzeri iletiler kalıcı veri saklayıcısı niteliğinde kabul edilir.

10 Uyuşmazlık Çözümü ve Yürürlük

İşbu sözleşme Türkiye Cumhuriyeti hukuku çerçevesinde yorumlanır ve uyuşmazlık halinde Türk Hukuku uygulanacaktır. Misafir, elektronik ortamda 'okudum, anladım, kabul ediyorum' benzeri bir onay vermek, rezervasyonu tamamlamak veya ödeme yapmak suretiyle işbu şartların tamamını kabul etmiş sayılır.