

ÖN BİLGİLENDİRME FORMU

AYDINLATMA METNİ

İşbu Ön Bilgilendirme Formu Aydınlatma Metni; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ilgili sair mevzuat kapsamında, tüketicinin rezervasyon işlemi öncesinde açık, anlaşılır ve eksiksiz şekilde bilgilendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu metin; Telpo Turizm İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti. ("Rox Resort Hotel") tarafından işletilen internet sitesi, çağrı merkezi, sosyal medya hesapları veya diğer elektronik iletişim kanalları üzerinden gerçekleştirilen konaklama hizmeti rezervasyonlarına ilişkin temel bilgilendirmeleri içermektedir.

Tüketici, rezervasyon işlemini tamamlamadan önce işbu Ön Bilgilendirme Formu'nu okuyarak hizmetin niteliği, fiyatı, ödeme şekli, iptal ve değişiklik koşulları, cayma hakkı istisnası ve kişisel verilerin işlenmesine ilişkin konularda bilgi sahibi olduğunu kabul eder.

1. Satıcı / Hizmet Sağlayıcı Bilgileri

Veri Sorumlusu Unvanı	Telpo Turizm İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti.
Tesis Adı (Marka)	Rox Resort Hotel
Adres	Yeni Mah. Şehit Polis Cemal Ilgaz Cad. No:8, 07980 Kemer, Antalya
Telefon	+90 242 814 68 00
Faks	+90 242 814 68 29
E-Posta	info@roxresorthotel.com
İnternet Adresi	https://roxresorthotel.com

2. Tüketici / Alıcı Bilgileri

Tüketicieye ait ad, soyad, telefon, e-posta, fatura bilgileri, konaklayacak kişi bilgileri ve rezervasyon sırasında beyan edilen diğer bilgiler, tüketici tarafından rezervasyon aşamasında sağlanan bilgiler esas alınarak işlenir.

Tüketici, rezervasyon sırasında ilettiği bilgilerin doğru, güncel ve eksiksiz olduğunu kabul eder. Eksik veya hatalı bilgi verilmesinden kaynaklanabilecek rezervasyon, iletişim, faturalandırma veya hizmet sunumu problemlerinden tüketici sorumludur.

3. Hizmetin Temel Nitelikleri

Ön bilgilendirmeye konu hizmet, Rox Resort Hotel tarafından sunulan konaklama hizmetidir. Hizmete ilişkin oda tipi, giriş ve çıkış tarihleri, kişi sayısı, geceleme sayısı, pansiyon tipi, dahil olan hizmetler, ücret, vergi bilgileri ve diğer detaylar rezervasyon ekranında veya rezervasyon kanalı üzerinde tüketiciye sunulmaktadır.

Konaklama hizmetinin kapsamı; tüketici tarafından seçilen oda tipine, konaklama paketine, kampanya şartlarına ve rezervasyon tarihine göre değişiklik gösterebilir.

- Oda tipi ve oda kapasitesi
- Giriş ve çıkış tarihleri
- Konaklayacak kişi sayısı
- Pansiyon tipi ve hizmet kapsamı
- Toplam hizmet bedeli
- Vergiler ve varsa ek ücretler
- İptal, değişiklik ve iade koşulları

4. Rezervasyonun Oluşturulması

Rezervasyon, tüketicinin seçmiş olduğu konaklama hizmetine ilişkin bilgileri onaylaması ve ödeme işlemini tamamlaması ile oluşturulur.

Rezervasyonun kesinleşmesi için ödeme işleminin başarılı şekilde tamamlanması ve rezervasyon onayının tüketicie iletilmesi gerekir. Rezervasyon onayı; tüketicinin bildirmiş olduğu e-posta adresine, telefon numarasına veya ilgili rezervasyon kanalı üzerinden iletilir.

Ödeme işlemi tamamlanmadan veya sistem tarafından rezervasyon onayı oluşturulmadan yapılan işlemler kesin rezervasyon niteliği taşımaz.

5. Hizmet Bedeli ve Ödeme Şekli

Rezervasyona ilişkin toplam hizmet bedeli, vergiler dahil olacak şekilde rezervasyon aşamasında tüketicie gösterilir.

Ödeme; kredi kartı, banka kartı, havale/EFT veya internet sitesinde belirtilen diğer ödeme yöntemleri aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

Banka, kart kuruluşu veya ödeme hizmet sağlayıcısından kaynaklanan işlem ücretleri, komisyonlar veya kur farkları tüketicinin sorumluluğunda olabilir.

Rox Resort Hotel; ödeme güvenliği kapsamında gerekli gördüğü durumlarda rezervasyon sahibinden ek doğrulama, kimlik teyidi veya ödeme onayı talep edebilir.

6. Faturalandırma

Fatura, tüketici tarafından rezervasyon sırasında bildirilen bilgiler doğrultusunda düzenlenir.

Tüketici, fatura bilgilerinin doğru ve eksiksiz olduğunu kabul eder. Hatalı veya eksik fatura bilgisi verilmesinden kaynaklanabilecek sorunlardan tüketici sorumludur.

7. Giriş ve Çıkış Koşulları

Otele giriş ve otelden çıkış saatleri, rezervasyon sırasında veya otel tarafından belirlenen kurallar kapsamında tüketicie bildirilir.

Erken giriş veya geç çıkış talepleri, otelin müsaitlik durumuna bağlı olup ek ücrete tabi olabilir.

Otel; güvenlik ve mevzuat gereklilikleri kapsamında konaklama sırasında kimlik ibrazı talep edebilir.

8. Rezervasyon İptal ve Değişiklik Koşulları

Rezervasyon iptal ve değişiklik koşulları, tüketici tarafından seçilen fiyat tipine, kampanya şartlarına, rezervasyon tarihine ve konaklama dönemine göre değişiklik gösterebilir.

- İadesiz rezervasyonlarda ücret iadesi yapılmayabilir
- No-Show durumunda rezervasyon kullanılmamış sayılabilir
- Tarih değişiklikleri otel müsaitliğine bağlıdır
- Kampanyalı rezervasyonlarda özel iptal koşulları uygulanabilir
- Mücbir sebep hâlleri ayrıca değerlendirilebilir

9. No-Show Durumu

Tüketicinin rezervasyon tarihinde otele giriş yapmaması ve otel ile iletişime geçmemesi hâlinde rezervasyon No-Show olarak değerlendirilebilir.

No-Show durumunda, seçilen rezervasyon tipine bağlı olarak rezervasyon bedelinin tamamı veya belirli bir kısmı tahsil edilebilir ve ücret iadesi yapılmayabilir.

10. Cayma Hakkı

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesi uyarınca, belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken konaklama, taşıma, araç kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence/dinlenme amacıyla yapılan boş zaman değerlendirme hizmetlerine ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı uygulanmamaktadır.

Bu nedenle, tüketici tarafından belirli tarih aralığı için yapılan konaklama rezervasyonları cayma hakkı kapsamında değildir.

Ancak iptal ve değişiklik talepleri, rezervasyon sırasında tüketiciye bildirilen iptal koşulları çerçevesinde değerlendirilir.

11. Mücbir Sebep Hâlleri

Tarafların kontrolü dışında gelişen ve hizmetin sunulmasını veya alınmasını imkânsız hâle getiren deprem, yangın, sel, salgın hastalık, savaş, resmi makam kararları, ulaşım engelleri ve benzeri durumlar mücbir sebep olarak değerlendirilebilir.

Mücbir sebep hâllerinde tarafların yükümlülükleri olayın niteliğine göre askıya alınabilir, değiştirilebilir veya mevzuata uygun şekilde sonlandırılabilir.

12. Kişisel Verilerin Korunması

Rezervasyon kapsamında paylaşılan kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında işlenmektedir.

Bu kapsamda kimlik bilgileri, iletişim bilgileri, rezervasyon bilgileri, ödeme bilgileri, fatura bilgileri, işlem güvenliği bilgileri ve konaklama sürecine ilişkin bilgiler işlenebilir.

Kişisel veriler; rezervasyon süreçlerinin yürütülmesi, konaklama hizmetinin sunulması, ödeme ve fatura işlemlerinin gerçekleştirilmesi, müşteri ilişkilerinin yönetilmesi, hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve güvenliğin sağlanması amaçlarıyla işlenmektedir.

Kişisel verilere ilişkin detaylı bilgilendirme, internet sitesinde yer alan Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni, Çerez Aydınlatma Metni ve ilgili diğer metinler kapsamında sunulmaktadır.

13. Şikâyet ve Başvuru Yolları

Tüketici, rezervasyon ve konaklama hizmetine ilişkin talep, öneri ve şikâyetlerini Rox Resort Hotel'e ait iletişim kanalları üzerinden iletebilir:

- Telefon: +90 242 814 68 00
- E-Posta: info@roxresorthotel.com
- Adres: Yeni Mah. Şehit Polis Cemal Ilgaz Cad. No:8, 07980 Kemer, Antalya

14. Uyuşmazlıkların Çözümü

Uyuşmazlık durumunda, Ticaret Bakanlığı tarafından her yıl ilan edilen parasal sınırlar dahilinde tüketicinin yerleşim yerindeki veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

Taraflar, uyuşmazlıkların öncelikle iyi niyet çerçevesinde çözülmesi için iletişim kurulmasını kabul eder.

15. Onay

Tüketici, rezervasyon işlemini tamamlamadan önce işbu Ön Bilgilendirme Formu Aydınlatma Metni'ni okuyup bilgi sahibi olduğunu, hizmetin temel nitelikleri, toplam fiyatı, ödeme koşulları, iptal ve değişiklik şartları, cayma hakkı istisnası ve diğer tüm hususlar hakkında bilgilendirildiğini kabul eder.

Tüketici, rezervasyon işlemini tamamlaması hâlinde işbu Ön Bilgilendirme Formu'nda yer alan şartları kabul etmiş sayılır.