

Paket Tur Kapsamındaki Temel Tüketici Hakları

1. 📄 Sözleşme Hakkı

- Tur düzenleyicisi ile katılımcı arasında yazılı **Paket Tur Sözleşmesi** yapılmalıdır.
- Sözleşmede; konaklama, ulaşım, yeme-içme hizmetleri, güzergah, iptal koşulları, sigorta bilgileri açıkça yer almalıdır.

2. ✖ İptal ve Cayma Hakkı

- Tüketici, **tur başlangıcından 30 gün öncesine kadar** iptal etme hakkına sahiptir ve tüm ödemesi iade edilir.
- Daha kısa süreli iptallerde iade oranları, sözleşmedeki maddelere göre değişir.
- Katılımcı, mazereti varsa (ölüm, hastalık, afet vb.) belgeleri sunarak **cezасız iptal** talep edebilir.

3. 🔄 Değişiklik ve Yerine Yolcu Bildirme Hakkı

- Tüketici, belirli bir süreye kadar başka bir kişiyi yerine gönderebilir. Seyahat acentesi bunu kabul etmekle yükümlüdür.
- Tur şirketi programda değişiklik yapacaksa bunu önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Önemli bir değişiklik söz konusuysa tüketici sözleşmeyi **cezасız feshedebilir**.

4. ⚠ Hizmette Aksama Durumunda Haklar

- Tur programındaki hizmetlerden biri veya birkaçı eksik ya da ayıplı sunulursa, tüketici **fiyat indirimi, tazminat ya da telafi hizmeti** talep edebilir.
- Otobüs arızası, otel değişikliği gibi aksaklıklar olması durumunda acente durumu telafi etmelidir.

5. 📄 Bilgilendirilme Hakkı

- Tüketici; turla ilgili tüm detaylar (güzergah, konaklama, yemekler, dahil/harici hizmetler, ücret) hakkında **ön bilgilendirme formu** ile bilgilendirilmelidir.

6. 🛡 Seyahat Sigortası Kapsamı

- Tüm katılımcılar, **zorunlu seyahat sağlık sigortası** kapsamında güvence altına alınır.
- Dileyen katılımcılar, **ek seyahat sigortası (bagaj kaybı, iptal teminatlı vb.)** talep edebilir.

7. 🔍 Denetim ve Şikâyet Hakkı

- Katılımcılar, TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) veya **Tüketici Hakem Heyetlerine** başvurarak şikâyet hakkını kullanabilir.