

# SEYAHAT ACENTACILIĞI VE TUR OPERATÖRLÜĞÜ

## BÖLÜM I

### Seyahatin ve Seyahat Acentalarının Tarihçesi

#### 1- Seyahat Kavramı

- Seyahat ve Zevk birbirine yakın kavramlar olarak kullanılmaya başlanılmıştır. Önceleri seyahat zorluk ve sıkıntı anlamına gelmekteydi.
- Travel: Travail, sıkıntı ve zorluk çekmek.
- Romalılar kara yolu ile ilk defa geniş boyutlu seyahat yapan ulustur. İÖ 312 yılında başlanıp, İS 200 kadar devam eden ve tüm Roma imparatorluğunu kapsayan ‘ Via Appia’ yoludur.
- Olimpiyat oyunlarına katılmak için yapılan seyahatlar zevk amaçlı idi.
- Kaplıca ve sıcak su kaynaklarına yapılan seyahatlar ilk alternatif turizm gezilerini oluşturur.
- En uzun mesafeli seyahat Marco Polo tarafından 1275 yılında yapılmıştır. Bu yolculuk tam 20 yıl sürmüştür. 13.yy’a kadar ticaret seyahat için önemli bir neden oluşturmuştur.
- Pusulanın icadı uzun ve zorlu deniz yolculuklarını olanaklı kılmıştır. 14 v3 15.yy’larda kıtaların haritalarının çıkarılması ve iki üç direkli gemilerin yapılması birçok yeni bölgenin de keşfedilmesine sebep olmuştur.
- 14.yy’da başlayan Rönesans ile birlikte seyahat aristokratlar, diplomatlar ve soylular arasında oldukça popüler olmuştur.
- Turizm: Latince ‘ Tournare’ sözcüğünden gelmiştir. Çevirme yuvarlama yönünü değiştirme anlamlarına gelmektedir.

## 2- İnsanları Seyahate Yönelten Nedenler

- Turizm hareketleri Thomas Cook tarafından düzenlenmiştir. Yeni ve süratli ulaşım araçları ile uzaklıklar kısalmış, özellikle 1811 yılında lokomotifin keşfedilmesi ve buharlı gemilerin taşımacılığa girmesi en büyük etkenlerden birisidir.
- 20.yy içinde başlayan Turizm Hareketlerini;
  - Nüfus artışı
  - Refah düzeyinin yükselmesi
  - Ulaştırmadaki yeni buluşlar
  - Reklâm
  - Geleneksel konaklama yerleri dışında ucuz kamping, pansiyon ve tatil köylerinin artması.
  - Doğaya yöneliş
  - Tekniğin ve uygarlığın yarattığı stresten kurtulma
  - Seyahat acenta ve bürolarının örgütlü çalışmaları
  - Deniz ve güneşin bir talep unsuru haline gelmesi
  - Kredili ve taksitli seyahat imkânları

Cazip hale getirmiştir.

- İnsanları seyahate nedenler (Başlıca)
  - 1- Diğer ülke kültürlerini tanımak
  - 2- Bazı faaliyetlere katılmak
  - 3- Yaşamın monotonluğundan kaçınmak
  - 4- Hava Koşulları
  - 5- Öğrenme isteği
  - 6- Spor
  - 7- Macera
  - 8- İş
  - 9- Alışveriş
  - 10- Kumar

## 11- Sağlık

- Sağlık faktörü seyahat için önemli bir neden oluşturmuştur. Ancak günümüzde insanları bundan daha çok seyahate iten faktörler; Güneş, doğa, tarih ve diğer turistik çekiciliklerdir. Turizmciler bu motivasyonu ‘ Güneş İsteği (Sunlust) ‘ olarak adlandırmaktadır.
- Yüksek öğrenim için seyahat etme son zamanlarda oldukça yaygınlaşmıştır.
- Meslek örgütlerinin toplantıları, kursları ve seminerler.
- Sportif karşılaşmalar- Olimpiyatlar
- Bazı bölgelerdeki cazip ürün fiyatları (Hong-Kong)
- Seyahat amaçları ‘Egolarını Güçlendirmek’ olan kimseler üstünlük ve önem duygusu kazanacaklarına inanırlar.

### **Maslow’un ihtiyaçlar sıralaması ve turizm açısından değerlendirilmesi**

İhtiyaç Türü	Motivasyon	Turizmle İlgisi
Fizyolojik	Rahatlama	Gevşeme, Stresten uzaklaşma, sunlust
Güvenlik	Güvence	Sağlıklı olma, sağlığını yenileme
Ait olma	Sevgi	Aile ile birlikte olma, topluluklarla dost olma
Prestij ve itibar	Statü ve saygı	Değerini ispatlama kendi kendine
Başarı	Başarıyı Kanıtlama	Seyahat süresince güçlükleri yenebilme
Bilme ve öğrenme	Merak	Yeni yerleri görme ve tanıma. (Wandelust)seyahat tutkusu

- Dinsel amaçlı seyahatlerin en yaygın olanı ‘ Hac ‘ ziyaretidir.
- Tarihsel nedenlerin dışında son zamanlarda gelişen resort oteller, Disneyland ve alternatif turizm aktiviteleri v.b.

### **Seyahat motivasyonları ve tüketici grupları içinde potansiyel ziyaretçi tipleri:**

- 1- Fiyat ve istek Grubu
- 2- Güneş Grubu
- 3- Kalite Grubu

### **Değişen tatil beklentileri ve eğilimleri;**

- 1- Büyük beklentiler sendromu: Titiz ve seçici
- 2- Alternatif maliyet sendromu: Seyahat yerine başka bir mal satın alma
- 3- Aceleci turistler: Son anda karar veren uzun bir tatil yerine kısa kısa bir kaç tatil
- 4- Stratejik Turistler: Bilgiye dönük, kaliteli hizmet.

### **Yaygın turizm şekilleri**

- 1- Doğaya Dönük turizm
- 2- Kültürel turizm
- 3- Sosyal turizm
- 4- Aktif turizm
- 5- Rekrasyon amaçlı turizm
- 6- Spor turizmi
- 7- Özel İlgi turizmi
- 8- Dini turizm
- 9- Etnik turizm

### **4- Seyahat Acenatalarının Tarihçesi**

- Çağdaş anlamda ilk organize tur Thomas Cook tarafından başlatılmıştır.1845 yılında mesleği olan marangozluktan ayrılarak seyahat sektörüne geçti. Voucher, otel belgeleri, verilmeye başlandı. Bu turlarda rehber yoktu. Getirdiği yenilikler şunlardır:

- 1- Yol, otel ve tüm masrafları kapsayan geziler

- 2- Taksit olanağı
- 3- Gençler için öğretici geziler
- 4- İşçiler için geziler
- 5- Denizaşırı ilk düzenli turlar
- 6- Döviz ve kombiyo işlemleri

- Başlatılan bu çalışmalar I.Dünya savaşı ile sekteye uğradı. 1919 yılında uçakların sivil havacılık alanında kullanılmaya başlamasıyla ilk kez Londra-Paris arasında tarifeli seferler başlamıştır.
- Seyahat acentaları tarihinde The American Express Company'nin özel bir yeri bulunmaktadır. Seyahat çeki satışından 75 milyon dolar kazanmıştır.
- II. Dünya savaşı'na kadar olan dönemde seyahat acentaları ile yapılan turlar özellikle demiryolu ve denizyolları aracılığıyla oldukça gelişmiştir. Bu turların çoğu İsviçre ve Güney Fransa'ya yöneliktir.
- II. Dünya Savaşı sonrası ilk defa 'Charter' uçuşlar gerçekleştirilmiştir. Bu sayede tur operatörleri de gelişmeye başlamıştır. 1955 yılında İsviçre ve İspanya'ua charter seferleri ile kapsamlı turlar düzenlenmiştir.
- Bu tarihten sonra seyahat acentaları yanında tur paketi hazırlayan, taşıma araçlarını toptan kiralayan tur operatörleri ortaya çıkmıştır.
- 1946–1964 yılları arasında; SA'leri komisyon karşılığında tren, uçak, gemi ve otobüs biletleri satmaya başlamışlardır. Bunun yanında temel hizmet faaliyetleri olan Otel rezervasyonları, turistik geziler ve enformatik çalışmalarda bulunmuşlardır.
- 1964–1972 rasında; SA'larının faaliyet ve hizmet alanları artış göstermiştir. Havayollarındaki gelişim ve tatile daha çok insan çıkmasıyla otelcilik sektörü gelişmiştir. Yeni seyahat türleri ortaya çıkmıştır.
- 1972 ve sonrası SA'ları tur operatörlerinin ürünlerini satmaya ve pazarlamaya başlamışlardır. Bu dönemde bankalar da dağıtım görevini üstlenmeye başlamışlardır.

##### **5- Seyahat Acentalarının Gelişmesini Etkileyen Faktörler**

- Ulaştırma Olanakları
  - 1- Denizyolu: 19.yy'da Atlantik Okyanusunda'ki taşımacılık büyük önem kazanmaya başlamıştır. Temel neden Avrupa'dan Amerika'ya olan yoğun göç dalgasıdır.
  - 2- Demiryolu: İlk Lokomotif 1804 yılında kullanılmaya başlanmıştır.
  - 3- Karayolu
  - 4- Havayolu
- Teknoloji
- Boş Zaman ve harcanabilir gelir artışı
- Hizmetler Sektörünün gelişmesi

## **6-Türkiye'de Turizmin ve Seyahat Acentalarının Tarihi**

- İlk faaliyetler 1923 yılında İstanbul'da kurulan Türk Seyyahin Cemiyeti adlı kuruluştur. Bu kuruluş onursal (fahri) rehberlik ve tercümanlık yapmışlardır. Sonradan Türkiye Turing ve Otomobilecilik Kurumu adını alarak turizm alanında önemli hizmetlerde bulunmuştur.
- İlk resmi ilgi 1934 yılında İktisat Bakanlığı Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında 2450 sayılı kanunla, kamu hizmetleri arasında Turizme de yer verilmiştir. Bu hizmet 1937 yılına kadar Dış Ticaret Dairesi Türk Ofis'e verilmiştir. 1939 yılında Ticaret bakanlığının kuruluşu sırasında 'Turizm Müdürlüğü' olarak bu bakanlığa bağlanmıştır. 1940 yılında Başbakanlığa bağlanan Matbaat Umum Müdürlüğü görevleri arasında sayılmıştır.
- 1943 yılında yürürlüğe giren Basın ve yayın Umum Müdürlüğü kanununda Turizm Dairesi'nin genel nitelikleri belirtilmiştir.
- 1957 seçimlerinden sonra kurulan kabineye ilk kez ' Basın Yayın ve Turizm Bakanlığı' katılmıştır. Teşkilat kanunu ise ancak 1960 'tan sonra tamamlanabilmiştir. 2 Temmuz 1963'de kanunlaşmıştır. 1980 lerde bakanlıktan alınarak başbakanlığa bağlandı. 1996 yılından bu yana adı Turizm Bakanlığı olarak geçmektedir.

- Türkiye’de ilk seyahat işletmeleri Orient Express ve buharlı gemilerin yolcu seferlerinin başlamasıyla bilet satışı acentaları olarak yerleşik yabancılar (Levantenler) tarafından kurulmuştur. 1845 yılında Thomas Cook ile başlayan seyahat acentacılığı faaliyetleri daha sonra *Wagon-Lits/Cook olarak bütün dünyaya yayılmıştır. Bu acenta Türkiye’ye seyahat acentacılığını ilk kez getiren firma olarak kabul edilir.*
- Sırasıyla 1955 yılında TÛSTAC (Türkiye Seyahat Acentaları Cemiyeti), ESAD (Ege Seyahat Acentaları Derneği) ve 1972 yılında TÛRSAB( Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) kurulmuştur.

## BÖLÜM II

### Turizmde Dağıtım Sistemi ve Dağıtım Sisteminde Seyahat Acentalarının Yeri ve Önemi

#### 1- Turizmde Dağıtım Sistemi

- Pazarlama biliminde dağıtım, bir mal ya da hizmetin üretildiği yerden tüketildiği yere götürülmesi için gerekli tüm çabalar olarak kabul edilir. Dağıtım kanalı ise, bir mal ya da hizmetin üreticiden tüketiciye doğru izlediği yoldur. Turizm sektöründe ise dağıtım; mal ve hizmetlerin tüketiciye doğru hareket ettirmek yerine, tüketiciyi (turisti) mal ve hizmetlerin üretildiği yere doğru hareket ettirmek şeklinde gerçekleşen faaliyettir.
- Burada en önemli koşul tüketicilerin üretim yerine gelebilmeleri için onların bilgi edinmelerini ve ürünü görmeden almalarıdır.





- b- Ölçülebilir ve Rekabete dayanan hedefler
- c- Bu konu ile ilgili bir uzmanın bulunması
- d- Kotalar
- e- Kısa ödül dönemleri
- f- Teşvik Planının tanıtımı
- g- Seyahatin uygun ve doğru zamanda yapılması
- h- Bölge Seçimi

- 7- Havayolu Firmaları
- 8- Bilgisayarlı Rezervasyon Hizmetleri
- 9- Toplantı Büroları ve Organizatörleri
- 10- Oto Kiralama Firmaları
- 11- Otomobilcilik Kuruluşları
- 12- Firma Seyahat Yöneticileri

### **3- Seyahat Hizmetleri Dağıtım Sistemleri**

- Tek Aşamalı Sistem: Seyahat ve turizm ile ilgili hizmetlerden turistlerin ya da müşterilerin doğrudan kendilerinin yararlanması şeklinde ortaya çıkar. Bazı avantajları şunlardır:
  - a- Basitlik
  - b- Ek satış fırsatları
  - c- Esneklik
  - d- Karlılık
  - e- Maliyetlerin bireysel olarak kontrolü
  - f- Satış departmanlarının artan maliyetleri
  - g- Seyahat aracılarının profesyonelleşmesi
  - h- Yer bulabilme sorunu
- İki aşamalı sistem: Turistik ürün üreticileri ile müşteriler arasında seyahat acentası gibi bir aracının bulunduğu sistemdir.
  - a- Profesyonellik

- b- Ürün çeşitliliği
- c- Ücretsiz yardım
- d- Kümülatif Grup Gücü
- e- Ödemeler
- f- Fiyat ve Hizmet Avantajı
- g- Bölge dışı katkı
- h- Satış Gücü
- i- Ödemelerde kolaylık
- j- Sezon dışı tanıtım

- Üç Aşamalı sistem: Bir seyahat acentası ve bir de tur operatörü gibi iki aracının yer aldığı sistemdir. Avantajı ürünleri üreticilerden daha ucuz fiyatlardan ve miktarlardan alabilmeleridir.
- Dört Aşamalı Sistem: Devreye fazladan bir aracının girmesiyle farklılık gösterir. Sistem olarak üç aşamalı sisteme benzemektedir. Devreye giren üçüncü aracı genellikle tur operatörleri ile bağlantıyı sağlayan bir uzman ya da tur düzenleyicisidir.

#### **4- Dağıtım Kanallarındaki Aracılar ve Fonksiyonları**

- Aracılar edinmiş oldukları geniş ticari bilgi ve deneyimleri sayesinde üretimi yönlendirme, özel bir duruma getirme, tüketici ihtiyaç ve isteklerine uygun olarak hazırlama bakımından üretici ve tüketiciye yardımcı olurlar Bu aracılar:
  - 1- Pazarın içinde buldukları için turizm talebini yakından tanır, üreticinin Pazar araştırması yapmasına gerek kalmaz.
  - 2- Pazarlar arasındaki farklılıkları satıcının bilgisine sunabilirler.
  - 3- Sürekli araştırma içinde oldukları için potansiyel piyasanın talep yapısının üretime uygun olup olmadığını bilirler.
  - 4- Kendi imajlarını geliştirmek için çaba gösterirler. Bu üreticiye de avantaj sağlar.

- Turistik işletmeler ulaştırma işletmeleri ve diğer araçların hizmetlerini birleştirerek tek bir ürün hale getirirler. Çünkü işletmelerin parakende satış noktaları oluşturmaları çok zor ya da olanaksızdır.
- Turistik ürün üreticilerin, ulaştırma işletmelerinin ve diğer araçların dağıtım ağını yaygınlaştırır. Bu da söz konusu işletmelerin ürünlerinin ve hizmetlerinin rezervasyon ve kullanım kapasitesini artırır.
- Seyahat edenlere gidecekleri bölgedeki, fiyatlar, olanaklar, tarifeler ve hizmetler konusunda ayrıntılı bilgiler verir ve tavsiyelerde bulunur.
- Firmaların seyahat düzenlemelerini koordine ederek, bu firmaların seyahat harcamalarının etkinliğini maksimize ederler.
- Sektördeki taşıyıcıların ve üreticilerin hizmetlerini ile bölgedeki turistik faaliyetlerin tek fiyatla bir araya getirilmesini sağlayarak Paket Tur veya Tatil Paketi hazırlarlar.
- Firmalar için uygun teşvik (incentive) seyahatleri düzenlerler.
- Firmalar, örgütler ve birlikler için konferansların, toplantıların ve kongrelerin organizasyonu ve koordinasyonunu üstlenirler.
- Grup turların operasyonu ve rehberlik hizmetlerini verirler.

##### **5- Dağıtım Kanallarından Beklentiler**

- Turizm dağıtım sistemi içinde 4 temel unsur ve birim yer alır;
  - 1- **Üreticiler:** Hedef bölgedeki konaklama, ulaştırma ve diğer işletmelerdir. Bunlar araçlara önemli ölçüde bağlıdırlar. Sistemden beklentileri
    - a- Yüksek satış hacmi
    - b- İş sürekliliği
    - c- Karlılık
    - d- Müşteri tatmini
    - e- Daha fazla sayıda dağıtım kanalının ürüne yönelmesi ve ilgi duyması
  - **Tur Operatörleri:** Turizm sektöründe en önemli güce sahip işletmelerdir. Beklentileri:
    - a- Yüksek satış hacmi

- b- Yüksek kar
- c- Üreticinin güvenilir olması
- d- Düşük Risk
- e- Parakendeciyi uyaran ürünler
- **Seyahat Acentaları** (parakendeciler):
  - a-Yüksek satış hacmi
  - b-Yüksek kar
  - c-Üreticinin güvenilir olması
  - d-Düşük Risk
  - e- İyi bir imaj
  - f- Güvenilirlik
  - g- Ürün farklılığı
- **Tüketici** (turist)
  - a- Üründen tatmin olma
  - b- Ürün hakkında bilgi
  - c- Yeni ürünler
  - d- Çeşit ve alternatif ürünler
  - e- En az zaman kaybı
  - f- Düşük maliyet
  - g- Kaliteli hizmet
  - h- Bireysel olarak tanınma ve kabul görme
  - i- Daha az formalite

## **BÖLÜM III**

### **Seyahat Acentalarının Organizasyonu ve Seyahat Acentaları ile İlgili Mevzuat**

#### **1- Seyahat Acentalarının Tanımı**

- Seyahat acentaları turizm endüstrisi içinde turistik talep ile arzın birbiri ile temasını kolaylaştırıcı bir fonksiyonu yerine getiren ve tamamen hizmet üreten işletmelerdir.
- Tüketicie, ülke turizmine ve ekonomisine uygun, tüketicinin maddi olanaklarına, gücüne elverişli koşullar içinde programlamak, onlara sunmak ve satmakla yükümlü kuruluşlardır.
- Tanımı: Seyahat ve tatil üreten ulaştırma, konaklama, ağırlama, eğlence ve diğer turizm işletmelerinin ürünlerini olduğu gibi, ya da bu ürünleri hizmetleri birleştirerek, düzenlenmiş olarak tüketicie özel tekniklerle pazarlayan, geliştirilmiş satış yöntemleri ile sunan, satan ticari kuruluşlardır.
- Seyahat Acentaları genel kapsamıyla:
  - 1- Turistlere kar amacı ile hizmet verirler
  - 2- Kara, deniz ve hava ulaşım araçları ile turistlere ulaşım imkânları sağlarlar
  - 3- Turistlere gereken ve ihtiyaç duydukları bilgileri verirler.
  - 4- Turizm ekonomisine ve ödemeler dengesine katkıda bulunurlar
  - 5- Seyahat acentaları ticari kuruluşlardır.

#### **2- Seyahat Acentalarının Hizmetleri**

- Tur Düzenlemek
- Transfer
- Rezervasyon
- Enformasyon
- Kongre ve Konferans Organizasyonları

- Araç Kiralama
- Bilet satış
- Seyahat Acentası Ürünü satmak

### **Turistlerin Davranış Biçimlerine Göre Tur Tiplerinin Oluşması**

Turun satın alımı sırasındaki farklı davranış biçimleri, oluşan grupların da birbirinden, en azından oluşumları açısından farklılıklar göstermesi sonucunu doğurmaktadır. Oluşumları ve ortak noktaları belli olan gruplar ise, rehberin davranışlarını ve dolayısıyla tur yönetim ilkelerini oluşturması açısından büyük kolaylıklar sağlayacaktır. Müşterilerin ihtiyaçları ve turlardan beklentileri birbirlerinden farklılıklar göstermektedir. Bu nedenle tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin müşteri ihtiyaçlarını dikkate alarak, tur tiplerini çeşitlendirme yoluna gitmeleri gerekmektedir. Müşterilerin, seyahatlerinden en üst düzeyde tatmin sağlamaları, onların ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanmasına bağlıdır. Turistlerin seyahatleri süresince katıldıkları turlardan memnun kalması, onların beklentilerinin karşılanması amacıyla tur operatörleri ve seyahat acentelerinin düzenledikleri tur çeşitleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir:

#### **Konaklama sekline göre turlar - Sejur Turlar**

- Itinerant Turlar

#### **Ekonomik açıdan turlar - Lüks Turlar**

- Birinci Sınıf Turlar

- Ekonomik Turlar

#### **Niteliğine göre turlar - Bağımsız (Independent) Turlar**

- Gözetimli (Hosted) Turlar

- Eslikli (Escorted) Turlar

- Rehberli (Guided) Turlar

- Özel Turlar

#### **Uzakhğa göre turlar - Yakın Turlar (Ulusal)**

- Uzak Turlar (Uluslararası)

#### **Gidilen yöreye göre turlar - Tek Ülkeye Yönelik Turlar**

- Birden Fazla Bölgeye Yönelik Turlar

- Tek Şehre Yönelik Turlar

### **Amacına göre turlar - Dinlenme Turları**

- Gezi Turları
- Öğrenme / Kültür Turları
- Dini ve Etnik Turlar
- Macera Turları
- Ekolojik Turlar
- Spor ve Rekreasyon Turları
- İsteğe Bağlı Turlar
- Özel Gereksinim Turları

### **Konaklama Sekline Göre Turlar;**

*Sejur Turlar;* uzun gece konaklamayı içerir.

*Itinerant Turlar;* bir yerde sadece birkaç gün kalınarak bir çok bölgenin gezilmesiyle gerçekleşen turlardır.171

### **Ekonomik Açıdan Turlar**

*Lüks Turlar;* ister yurt içinde olsun ister yurtdışı turlarda olsun daima en iyi konaklama ve ulaşım araçlarının kullanıldığı turlardır. Bu turlara katılanların sayısı genel olarak tur grupları açısından 25-30 kişiyi geçmez. Müşteriler en iyi restoranlarda yemek yerler. Gezi programlarında çok sayıda ziyaret edilecek yer bulunur. Bu turlar için uzman tur yöneticileri vardır. Genellikle kurvaziyer gemilerle uzun süreli turlara çıkan zengin Amerikalı ve Avrupalı turistler bu turların en önemli müşterileridir.

*Birinci Sınıf Turlar;* lüks turlara göre biraz daha düşük fiyatlıdır ve hizmet ünitelerinin standartları lüks sınıfın altındadır. Genellikle hitap edilen kesim orta gelir düzeyinin üstünde olan kişilerdir. bu turlarda genellikle birinci sınıf konaklama tesisleri ve restoranlar kullanılır.

*Ekonomik Turlar;* tur çeşitleri içerisinde fiyat açısından en düşük düzeyde olan turlardır. Genellikle orta gelir düzeyine ve gençlik kesimine hitap ettiği için turlarda kullanılan konaklama ve restoran işletmeleri oldukça vasat niteliktedir. Bu çeşit turlar oldukça hareketlidir ve az resmiyet taşır.

### **Niteliğine göre Turlar;**

*Bağımsız (Independent) Turlar;* kişilerin kendi baslarına aileleriyle veya arkadaşlarıyla küçük bir grup halinde yaptıkları; uçuş planı, otel konaklamaları, belirli güzergahları bilinen ancak, günlük gezi programlarında kişilerin kendilerine, kendi programlarını ve zaman kullanımlarını düzenleme olanağı veren turlardır. Yabancı Bağımsız Turlar (Foreign Independent Tour - FIT) ve Dahili Bağımsız Turlar (DIT) olarak ikiye ayrılabilirler. Seyahat acentesi ya da tur danışmanı bu turlar için sadece planlama aşamasında hangi mahalden hangisine giderken nerelerin görüleceği ya da hangi merkezde ne kadar süre kalınması gerektiğinin planlanması ve otel rezervasyonlarının yapılmasına yardımcı olur. Uçuşun planlanması ve biletlerin sağlanması da yine seyahat acentesinin görevleri arasındadır. En belirgin özellikleri turu yöneten ve uygulama sırasında yönlendiren birisinin olmamasıdır.

*Gözetimli (Hosted) Turlar;* kültürel etkinliklerden ziyade dinlenceyi tercih eden turistlere yönelik olarak hazırlanan turlardır.<sup>174</sup> Genellikle konukların kaldıkları konaklama işletmelerinde görev yapan ve otel rehberi olarak adlandırılan görevlilerin, konuklara danışma ve bilgilendirme hizmeti vermesiyle gerçekleşir. Hostlar gruba gezi sırasında eşlik etmez ve her konaklama işletmesi için bir host görevlendirilir.

*Eslikli (Escorted) Turlar;* Daha çok outgoing turlarda görülmektedir. Turun, turist gönderen başlangıç noktasından itibaren seyahat acentesinin ya da tur operatörünün bir görevlisi, tercihen gidilecek ülkenin dilini iyi bilen bir kişi, turun sonuna kadar grupla birlikte bir grup üyesi gibi yolculuk yapar. Bu tip organizasyonlardaki en büyük avantaj tura katılan kişilerin kendi ülkelerinden bir kişinin yönetimi altında geziyor olmaktan dolayı herhangi bir aksama anında acente

görevlisinin kendi haklarını en iyi şekilde savunacağına peşinen inanmış olmalarıdır.<sup>176</sup>

*Rehberli (Guided) Turlar;* grupla birlikte tüm gezi boyunca bir ya da birden fazla rehberin görev yaptığı turlardır.<sup>177</sup> Grubun çekim ülkesine ayak basısından itibaren bu ülkeyi terk edinceye kadar geçecek süre içerisinde turist alan ülkenin yurttaşı olan bir rehber turistlere gerek yol gösterme, gerek bilgi aktarımı ve gerekse tanıtma yönünden yardımcı olacaktır. Rehberli turları eslikli turlardan ayıran en büyük fark, turist veren ülkedeki outgoing acenteyi temsil eden bir kişinin bu turlarda bulunmayışıdır.

*Özel Turlar;* genel katılıma açık olmayan, genellikle birbirleriyle mesleki ya da çalışma arkadaşlığı gibi yakınlığı olan bireylerin katıldıkları turlardır. Örneğin incentive, belirli bir firma çalışanlarına yönelik olarak düzenlenebilir. Kongre, fuar, seminer, sempozyum, konferans amacıyla bir araya gelecek katılımcılar için düzenlenebilir. Sendikalar, öğretim kurumu



temsilcileri, belirli bir mesleğe mensup kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları gruplar için düzenlenen paket turlar da bu gruba dahil edilebilir.

### **Uzaklığa Göre Turlar**

*Yakın Turlar (Ulusal);* havayolu ulaşımı olarak ITC (Inclusive Charter Tour -Charter ile yapılan turlar) kullanılır ve genellikle iki hafta sürelidirler. Sadece tek bir ülke ya da merkeze yöneliktir. Yoğun dönemleri yaz sezonudur. Bununla birlikte kıs turizmine dönük paket turlar da vardır.

*Uzak Turlar (Uluslararası);* havayolu ulaşımı olarak ITX (Inclusive Tour Excursion - Tarifeli uçak ile yapılan turlar) seferleri kullanılır. Süresi diğer turlara göre daha uzundur. Birden fazla ülkeye ya da merkeze yöneliktir. Yoğun olduğu belirli bir dönem yoktur.

### **Gidilen Yöreye Göre Turlar**

*Tek Ülkeye Yönelik Turlar;* sadece tek ülkeyi kapsamakta ve o ülkenin belirli bölgesine yönelik olarak düzenlenebilmektedir. Örneğin, Karadeniz, Ege, Doğu Anadolu Turu bu tür turlara örnektir.

*Birden Fazla Bölgeye Yönelik Turlar;* birden fazla kenti görebilmenin mümkün olduğu turlardır. Venedik, Roma, Floransa Turu örnektir.

*Tek Şehre Yönelik Turlar;* içeriğinde sadece bir kent bulunmaktadır. Genellikle üç gün veya haftalık sürelerle uygulanırlar. Paris, Barselona Turu örnektir.

### **Amacına Göre Turlar;**

*Dinlenme Turları;* yaz aylarında tatil köylerine veya deniz, kum, güneşten yararlanmak için gelenlere yöneliktir. Çevre gezileri sınırlıdır. Hemen tüm aktiviteler konaklama işletmesinde yaşanmaktadır.

*Gezi Turları;* genellikle rehberli ve durağan olmayan turlardır ve ulaştırma aracı olarak tren, gemi ya da otobüs olabilir. Özellikle tarihi ve doğal güzelliği olan yerlere düzenlenir ve turun önemli bir bölümü ulaştırma araçlarında geçer.

*Öğrenme / Kültür Turları;* kültür, tarih, bilim amacıyla tura çıkacak olan tüketicilere yönelik turlardır. Bir sanat olayına katılma, bir arkeolojik kazının yapıldığı yöreyi gezme, bir bölgenin

florasını görme amacıyla düzenlenen turlar bu gruba örnektir. Eğitim amacıyla seyahat eden öğrencilerin oluşturduğu gruplarla yapılan turlar da bu gruba girmektedir.

*Dini ve Etnik Turlar;* hac ziyareti amacıyla düzenlenen turlardır.

*Macera Turları;* seyahatleri sırasında serüven yasama amacıyla tura katılan bireyler için düzenlenen turlardır. Dağcılık, rafting, binicilik, safari, avcılık amacıyla düzenlenen turlar bu gruba girmektedir.

*Ekolojik Turlar;* doğal ortamda ve kır hayatını tanıma amaçlı düzenlenen tur çeşididir. Doğa ya da eko-turizm adı da verilmektedir.

*Spor ve Rekreasyon Turları;* genellikle bisiklet, tenis, kayak, golf, vb. sporları yapmak isteyen kişiler için düzenlenen ve belirli bir parkı ya da kumar, eğlence merkezi vb. yerlere düzenlenen turlardır.

*İsteğe Bağlı Turlar;* bireyin kişisel ilgilerine göre düzenlenen turlardır. Özel ilgi turları da denilmektedir. Tarım, arkeoloji, sanat, mimarlık, kus gözlemciliği, kaleler ve saraylar, festivaller, avcılık, balıkçılık, golf, müzik, tarih, edebiyat, doğa, opera, fotoğrafçılık, safari, kayak, dalış, tiyatro, şarap bu grubun ilgi alanlarından sayılabilir.

*Özel Gereksinim Turları;* bazı engelli bireylerin katılabildiği, özel donanımlı araç ve gereç ve konaklama işletmelerine yönelik olarak düzenlenen turlardır. Yapılan tur sınıflandırmaları, müşterilerin ihtiyaçları ve turlardan beklentileri dikkate alınarak tur operatörleri ve seyahat acentelerinin düzenledikleri tur çeşitlerinden oluşmaktadır. Turist kendisine uygun olan tur tipini seçerek turdan en üst düzeyde tatmin sağlayabilmektedir.

#### **2.4 Turistlerin Seyahat Acenteleri ile Tura Çıkma Nedenleri**

Acenteler tarafından organize edilen grup gezileri turistlerin ayrıntılarla ilgilenmelerine gerek bırakılmadan, toptan fiyatına yapılan bir gezi türü olarak açıklanabilir. Makul ücretli olmalarından ve rahatlığından başka, seyahat acentelerinin organize ettiği bir grupla seyahat eden turistlerin, Goldsmith ve Waigand'a göre, aşağıda sıralanan diğer dört özelliği daha bulunmaktadır:

\*İster yakın arkadaş ister birbirlerine yabancı olsunlar, grupla seyahat eden insanlar diğerleriyle seyahat etmekten hoşlanmaktadırlar. Turistler gruba bu yüzden katılmaktadırlar.

\*Belirli bir yasa ve gelir seviyesine gelmiş, çocukları yetişmiş, birlikteliklerine güvenen çiftler genelde arkadaş çevrelerini genişletmek amacıyla diğer çiftlerle seyahat etmek istemektedirler. Ayrıca, sadece yetişkin bekarların katıldığı "bekar grupları" da bulunmaktadır.

\*İlgi alanları ortak olan insanlar aynı tura katılabilirler. Bu turistler örneğin, tarımdan, safariden, yatlardan, tarihten zevk alabilirler. Bu gruba aynı kültürel tabana, akademik kariyere sahip ve aynı dini gruba ait insanlar da dahil edilebilir.

\*Sadece resim çekmekten hoşlanmayan, yeni şeyler öğrenmekten hoşlanan insanlar da birlikte seyahat etmek isteyebilirler. Bu gruba giren insanların sayısı günden güne artmaktadır. Bu yüzden özel ilgi, öğrenim amaçlı ve insanları arkeolojik kazılara götürmek gibi bilgilerini artıran turların sayıları gün geçtikçe artmaktadır. Bugünün seyahat endüstrisi artık, konusu olan, belirli bir konuda uzmanlaşmış bir rehberle yapılan turlara yönelmiştir. Şans eseri bir araya gelmiş insanlardan oluşan bir turist grubunun tur süresince bilgi öğrenme isteği, ilgi alanları benzer olan veya daha evvelden birbirlerini tanıyan insanlardan meydana gelen bir gruptan daha fazla olmaktadır. İnsanlar, her zaman içinde bulduktan yaşam tarzlarından uzaklaşarak grup seyahatlerinden psikolojik fayda ve rahatlama beklerlerken, diğer yandan da, başarabilme güdülerini tatmin edebilme, bilgi kazanma ve araştırma yapma amacını taşımaktadırlar. Touche Ross, turistlerin paket tur satın almalarındaki en büyük nedenlerin tur maliyetinin uygun olması ve konforlu olması olduğunu belirtmektedir. Turistler, paket turları konfor, manzara ve deneyimli bir turist rehberi ile bütünleşmiş, mümkün olan herzeyi görebilme şansını veren bir metot olarak görmektedirler. Enoch ise paket turun, aynı yöreye olan bireysel seyahatlerden daha ucuz olmasının yanında; belirli zamanda daha çok sayıda yer gezme, farklı kültüre sahip uzak ülkeleri daha güvenli ziyaret etme, güvenilirlik sağlığı ve ulaşım koşullarından kaçma gibi mantıklı ve etkili bir yol olduğunu belirtmektedir. Çeşitli kaynaklara göre turistlerin acente hizmeti satın alma nedenleri şu şekilde sıralanabilir:

*Tur giderlerinin önceden bilinmesi:* Bütün paket turlarda, tur bedelleri önceden belirlenir. Bu nedenle müşteriler seyahatleri sırasında yapacakları harcamaları herhangi bir sürprizle karşılaşma olanağı olmaksızın kolayca hesaplayabilirler. Bu turlarda ekstra harcamalar tüketicinin isteğine bağlı olarak yapılır ya da yapılmaz ve bu harcamalar genellikle ekstra yemek, içki, eğlence ve hediyelik-anı eşya alımı için yapılan giderlerdir. *Daha uygun fiyatla tatil olanakları sağlama:* Paket turları cazip kılan en önemli faktörlerin başında bu turların fiyatları gelmektedir. Bunun temel nedeni, tur operatörlerinin değişik hizmet ürünlerini büyük hacimlerde satın alması ve bloke etmesi nedeni ile kendisinin de indirim elde etmesi sonucu bu indirimli fiyatları müşterilerine yansıtabilmeleridir. Bu fiyatlar herhangi bir bireysel turistin bu hizmetlere ödeyeceği bedelden her zaman daha düşüktür.

*Zaman tasarrufu sağlanması:* Bir paket turda, seyahat eden kişinin konaklama tesisi arama, transferlerle ilgili düzenlemeler ya da bir gösteriye katılmak için bilet arama gibi konular için ayıracak zamanı yoktur. Grup seyahati bu konularda tur operatörünün sağladığı olanaklar sayesinde zaman tasarrufu sağlar.

*Faaliyetlere katılma garantisi:* Çoğunlukla özel bir olaya (gösteri, kongre, festival, vb.) bir tur üyesi, bağımsız hareket eden bireylerden daha kolay girebilir. Çünkü tur operatörleri tur katılımcılarının bu tür faaliyetlere girebilmesini sağlamak için blok halinde bilet satın alırlar.

*Konfor ve rahatlık sağlanması:* Bireyler yalnız seyahat ettiklerinde birçok formalite ile basa çıkmak zorunda kalmaktadırlar. Günümüzde insanlar seyahat organizasyonu için taşıma araçlarında yer ayırtma, konaklama işletmelerinde oda rezervasyonu yapma, vize işlemleri ile uğraşma gibi bir lüksleri bulunmamakta ve bu işlemleri yapabilmek için bazı bilgilere sahip olmak gerekmektedir. Seyahat acentelerinin bu konudaki en önemli hizmeti, tur fiyatına eklenen belirli bir bedel karşılığında, tecrübe ve mesleki bilgilerini kullanarak bu işlemleri müşterileri adına yerine getirmeleridir.

*Yapılan reklam ve tanıtımların etkileri:* Seyahat ve turizm ürünü üreticileri, düzenledikleri ürünler için yoğun tanıtım ve reklam kampanyaları düzenlemektedirler. Bu çabaların önemli işlevlerinden birisi de çeşitli seçeneklerin sunulmasıyla bireylerin seçme şanslarını kullanmaları ve bilgi edinmelerini sağlamasıdır. *Kurumsal güven sağlanması:* Tek başına seyahat eden bireyler bazen istemedikleri durumlarla karşı karşıya gelebilirler. Yanlış rezervasyon yapma, gümrük, yemek, ulaştırma aracını kaçıрма vb. bu sorunlardan bazılarıdır. Daha önce yaşanan bu tür sorunlarla karşılaşan bireyler kendi adına bu sorunları çözen seyahat acentesi temsilcilerinin bulunması nedeniyle kendilerini rahat ve güvende hissetmektedirler.

*Ne ile karşılaşılacağına bilinmemesi:* Seyahat eden bireylerin birçoğu daha önce ziyaret ettikleri yörelerin dışında kalan bölgelere seyahat etme arzusundadırlar. Bu durum gidilecek yöre hakkında edinilecek bilgilerden yoksun olunmasına ve hangi olaylarla karşılaşılacağına bilinmemesine sebep olmaktadır. Grupla seyahat edilmesi, tur organizasyonunun profesyonel bir ekip tarafından yapılmış olması ve operasyonun bir firma tarafından gerçekleştirilmesi, bireylerde güven duygusu yaratmaktadır. *Sadece görülmesi gereken yerlere tur düzenlenmesi:* Bireyler seyahat için ayırdıkları sınırlı zamanlarını en optimum düzeyde kullanmak isterler. Bu nedenle gezi programları o yörenin en cazip yerlerinin gezilmesi, organizasyonların atlanmaması için dikkatli bir şekilde planlanmakta ve kullanıcıya sunulmaktadır. Bu, özellikle bireylerin programlı turlara katılmalarında bir etkidir.

*Bilgi ve deneyim kazandırması:* Bireylerin seyahat acentelerini seçmelerindeki en önemli nedenlerden biri de gittiği yöre ve kültür hakkında bilgi ve deneyim kazanmaktır. Çoğu katılımcı ürünü satın aldığı sırada kendisine sunulan bilgilerle yetinmemekte, daha fazla bilgi sahibi olmak istemektedirler. Ancak bu bilgilerin çoğu tek baslarına elde edebilecekleri bir durumda değildir. Tur rehberinin verdiği bilgiler uzun araştırma ve uzmanlık gerektirdiğinden, verilen bilgiler daha kolay özümsemektedir.

*Grup üyeleri arasında kolay iletişim sağlaması:* Sosyal bir varlık olan insan birtakım birincil gereksinimlerini karşıladıktan sonra bir gruba ait olma, arkadaşlık kurma, sevme, sevilme gibi gereksinimlerini tatmin etmek istemektedir. Bu nedenle grup seyahatleri, bir arada bulunmak ve ortak zevkleri paylaşmak açısından önemli bir imkan sağlamaktadır.

*Statü sağlaması:* Çin'e ya da başka bir egzotik bölgeye yapılan bir seyahate ilk katılanlardan birisi olmak birçok insan için önemli bir statü göstergesi ve seyahat motivasyonudur.

*Yas gruplarının tercihleri:* Turistlerin yaşlarının seyahat tercihlerinde önemli etkisi vardır. Bazı tur operatörleri de yas gruplarına uygun olarak tur düzenlerler. Bu yas grupları aşağıdaki şekilde ayrılmaktadır:

- Öğrenci grubu pazarı
- Genç yas grubu pazarı
- Aile pazarı
- Orta yas grubu pazarı
- 3. yas grubu pazarı

Schuchat'a göre Amerikalı turistler grup turlarına genellikle kendilerini

yabancılar nezdinde güvende hissetmek, uzmanların rehberlik hizmetlerinden yararlanmak, meslektaş veya benzer ilgi alanına sahip insanlarla tanışmak, kendi kişisel kimliklerini ortaya çıkarmak, seyahat etmeyi öğrenmek, değişik yerleri görerek, bu yerlerde alışveriş yapmak, fotoğraf çekmek ve dinlenmek amacı ile katılmaktadırlar. Öte yandan tur satın alarak seyahat etmek bazı turistler için çekici olmayabilmektedir. Bunlar grup tur fikrinden hoşlanmazlar ve onlara göre grup turları sevimsiz bir seyahat tipidir. Özgürlüklerinin kısıtlandığını, arkadaşlık kurmaya zorlandıklarını düşünürler ve uzun, yorucu araç yolculuklarından çekinirler ve seyahatlerini kendi kendilerine planlamaktan hoşlanmaktadırlar. Tüm bunlar çerçevesinde turistlerin paket tur tercih nedenleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

\*Güvenlik duygusu vermesi

\*Ekonomik fiyat özelliği taşıması

- \*Hizmetlerin tur operatörü tarafından yerine getirilme güvencesi
- \*Değişik paket tur seçme olanaklarının verilmesi
- \*Rehberler vasıtasıyla dil sorununun olmaması
- \*Tur bitiminde kesin dönüş imkanı sunması
- \*Turistik harcamaların fiş, önceden belirlenmiş olması
- \*Değişik yerler gezme ve görme imkanı vermesi
- \*Organizasyona harcanacak zamanın tüketiciye kalması

Gerçekte, paket turlar sadece müşterilerin seyahat deneyimlerini etkilemekle kalmaz, ayrıca destinasyonun ve en sonunda turizm endüstrisinin bütününe etkilemektedir. Bu nedenle paket turlar müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak hazırlandığı sürece, bağımsız hizmet sağlayıcıları müşteri beklentilerini gerçekleştirebilir, sundukları hizmete bir değer kazandırabilir ve destinasyonda imaj yaratabilir.

### **3- Seyahat Acentalarının Fonksiyonları**

- Turizmi Geliştirmek
- Turizmin Reklâmını yapmak
- Yeni turizm merkezleri bulmak ve turizm piyasasına sunmak
- Turistik mal ve hizmet fiyatlarında alternatifler yaratmak
- Turistik mal ve hizmet fiyatlarında indirim sağlamak
- Danışma ve Bilgi verme fonksiyonu
- Güven Fonksiyonu

### **4- İnsanların Seyahat Acentalarına Başvurma Nedenleri**

- Rahatlık ve konfor
- Maliyet Avantajı
- Reklâm ve tanıtım
- Güven ve iç huzuru
- Bilinmeyenden korkma

- Görülmesi gereken ve gerekli olmayan yerler
- Bilgi ve deneyim kazanmak
- Arkadaşlık

#### **5- Seyahat Acentalarının Tüketici Üzerindeki Etkisi**

- Bilgi Kaynağı
- Tavsiye, alternatif ve öneri
  - 1- Coğrafi faktörler: Gideceği yöre?
  - 2- Seyahat Amacı: Dinlenme, tatil, yenilik, iş, arkeolojik gezi v.b.
  - 3- Ulaştırma aracı seçim; Kara, deniz, hava?
  - 4- Tatil süresi?
  - 5- Gezi veya tamamen konaklamalı?
  - 6- Konaklama çeşidi?

#### **6- Seyahat Acentalarının Yönetimi ve Organizasyonu**

- Satın alma bölümü
- Satış bölümü
- Pazarlama bölümü
- İnsan kaynakları bölümü
- Muhasebe, finansman ve mali bölümü
- Operasyon bölümü
  - 1- Gezi Yöneticisi
  - 2- Operasyon Sorumlusu
  - 3- Tur Yöneticisi
  - 4- Rehber
  - 5- Transfer yetkilisi

#### **7-Seyahat Acentaları ile ilgili Mevzuat**

- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu 14 Eylül 1972 yılında kabul edilerek ve 14320 sayılı Resmi Gazete de 28 Eylül 1972 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.
- Seyahat Acentalarının Yasal Yükümlülükleri
  - 1- Haber verme: Değişiklikler 30 gün içinde bakanlığa yazı ile bildirilir.
  - 2- Bilgi Verme: Çalışma raporu her yıl Ekim ayı sonuna kadar Bakanlığa sunulur.
  - 3- Reklâm ve tanıtma: Belgeleri dağıtıma başlamadan 15 gün içinde bakanlığa gönderme zorunluluğu.
  - 4- Yazışma: Bakanlıktan gelen genelge ve kanunlara cevap yazarlar. Sözleşme örneklerini bakanlığa gönderirler.
  - 5- Mesleki sır: Müşterilerin isimleri saklı tutulur.

## **8-Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması**

### 1- Yapısal Sınıflandırma

a- Büyük dağıtım acentaları: Genellikle tur operatörlerinin ürünlerini pazarlarlar. Tur operatörleri ile parakendeci seyahat acentaları arasında aracılık yaparlar.

b- Endüstriyel Firmalar için uzmanlaşmış acentalar

c- Karşılıyıcı (Incoming) Acentalar: Yurt dışından tur operatörlerinin getirdiği grupları karşılayan ve tur operatörlerinin ülkede temsilciliğini yapan acentalardır.

### 2- Fonksiyonel Sınıflandırma

a- Karşılıyıcı (Incoming) acentalar



b- Gönderici (Outgoing) acentalar

3- Yasal Sınıflandırma

**A Grubu Seyahat Acenteleri:** Bu grupta yer alanlar tüm acentecilik faaliyetlerini yerine getirme hakkına sahip olan ve en geniş kapsamlı faaliyet gösteren acentelerdir. Kuruluş koşulları ve genel nitelikleri şunlardır;

- Turizm Bakanlığı'ndan geçici işletme belgesi (G) aldıktan sonra faaliyete geçerler. Bu belgenin süresi 2 yıldır,
- 2 yıl içinde 80.000 ABD Doları döviz kazancı elde eden A grubu acentelerin geçici işletme belgeleri "A Grubu Acente İşletme Belgesi" ne çevrilir. Belirlenen miktardaki kazancı iki yıl içinde elde edemeyenlerin belgesi Turizm Bakanlığı tarafından geri alınır,
- Yabancı seyahat acenteleri ve şubeleri için bu miktar 240.000 ABD Doları'dır,
- A grubu acenteler her iki yılda bir yukarıda belirtilen miktarda döviz kazancı sağladığını belgelemek zorundadır,
- Acente sorumlu müdürünün Türk vatandaşı olması, bir yabancı dil bilmesi ve en az lise mezunu olması gereklidir,
- Acente merkez ve şubelerinde en az bir yabancı dil bilen ve devamlı olarak en az iki enformasyon memuru, düzenlenen yurt içi ve yurt dışı turlarda da bir tercüman rehber bulundurmaları zorunludur,
- Turizm Bakanlığı'na her yıl belirlenen tutarda teminat yatırımları zorunludur,
- Yurt dışına düzenlenecek tur programının bir örneğini bakanlığa göndermesi gerekir,
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'ne (TÜRSAB) giriş ve üyelik aidatı ödemesi gereklidir.
- Yasada ve yönetmelikte belirtilen ve seyahat acentesi tanımında yer alan bütün hizmetleri yapabilirler,
- Bir önceki yıl yurt dışına düzenlemiş oldukları tur ve gezilerden sağladıkları döviz miktarının %25'ini geçmemek koşuluyla yurt dışına tur ve gezi düzenleyebilirler,

**B Grubu Seyahat Acenteleri:** Bu gruptaki acentelerin görevleri sınırlandırılmış olup, genel nitelikleri şöyledir;

- Kuruluş için gerekli yasal koşulları yerine getirdiğinde doğrudan işletme belgesi olarak faaliyete başlar,
- İşletme belgesi alması için döviz transferi koşulu aranmaz,
- Acente merkez ve şubelerinde en az bir yabancı dil bilen ve devamlı olarak en az iki enformasyon memuru, düzenlenen yurt içi ve yurt dışı turlarda da bir tercüman rehber bulundurmaları zorunludur,
- Kuruluş teminatı olarak Turizm Bakanlığı'na her yıl belirlenen miktarda teminat yatırımları gerekir,
- TÜRSAB'a A grubu acenteler için belirlenen miktarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir,
- Acente sorumlu müdürünün Türk vatandaşı olması, bir yabancı dil bilmesi ve en az lise mezunu olması gereklidir,
- Uluslar arası kara, hava, deniz ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon ve bilet satış hizmetleri ile A grubu acentelerin düzenleyecekleri turların biletlerinin satışını yaparlar,
- A Grubu Seyahat acentelerinin kendilerine verecekleri hizmetleri görürler.

**C Grubu Seyahat Acenteleri:** Bu gruptaki acenteler sadece Türkiye içinde faaliyet gösterebildiğinden alanları diğer iki gruba oranla daha sınırlı olup, genel nitelikleri şöyledir;

- Kuruluş için gerekli yasal koşulları yerine getirdiğinde doğrudan işletme belgesi olarak faaliyete başlar,
- Yurt dışı bağlantılarının olmaması nedeniyle döviz getirme zorunlulukları yoktur,
- Acente merkez ve şubelerinde en az bir enformasyon memuru bulundurmaları zorunludur,
- Kuruluş teminatı olarak Turizm Bakanlığı'na her yıl belirlenen miktarda teminat yatırımları gerekir,

- TÜRSAB'a A grubu acenteler için belirlenen miktarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir,
- Yalnızca Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenleyip pazarlayabilirler,
- A Grubu Seyahat acentelerinin kendilerine verecekleri hizmetleri görürler,
- A grubu acentelerin ürünlerini pazarlarlar.

## **9-Seyahat Acentalarının Kurulması**

### **Seyahat Acentelerinin Belge Alma Süreci**

- A grubu seyahat acentesi işletme belgesi almak isteyenlere gerekli koşulları sağladıktan sonra iki yıl geçerli olmak üzere "Geçici İşletme Belgesi" verilir. Acente bu süre içinde yurt dışından düzenleyeceği turlarda toplam 80.000 ABD Doları tutarında döviz kazandırdığı takdirde geçici işletme belgesi "İşletme Belgesi" ne çevrilir,
- Yabancı seyahat acenteleri ve şubeleri için bu miktar 240.000 ABD Doları'dır,
- Belirtilen miktarda döviz iki yıl içinde sağlayamayan acentenin belgesi iptal edilir,
- İşletme belgesi alan acentenin her iki yılda bir 80.000 Dolar döviz sağladığını belgelendirmesi gerekir,
- Her iki yılda bir belirlenen döviz girdisini sağlayamayan yerli ve yabancı acentelere son beş yılda yurt dışından elde ettikleri döviz miktarının ortalaması göz önüne alınarak bakanlık tarafından 2 yıl ek süre verilir. Bu süre içinde 40.000 Dolar yıllık ortalamayı tutturamayan acentenin işletme belgesi iptal edilir,
- B ve C grubu acenteler için asgari döviz miktarı aranmaksızın işletme belgesi verilir,
- İşletme belgeleri kişisel olup, bir işletmeye ait olmak üzere verilir. İşletme belgeleri Turizm Bakanlığı'nın izni olmadan başkalarına devredilemez. İşletme belgesi alan gerçek ve tüzel kişiler seyahat acentesinin sahibi olarak kabul edilir.

## 10- Seyahat Acentelerinin Uyması Gereken Yasal Zorunluluklar

- Kendi isteği ile faaliyetlerini durdurmak isteyen acente Turizm Bakanlığı'na 6 ay önceden haber vermek zorundadır,
- Bu acentelerin bakanlığa yatırdıkları kuruluş teminatları bir yıl süre ile bakanlık bünyesinde tutulur,
- Acentelerin grup değiştirmeleri durumunda, yatırdıkları teminatlarda fazlalık varsa bir yıl süre ile geri ödenmez, eksiklik varsa 30 gün içinde tahsil edilir,
- İşletme belgesi iptal edilen acentelerin teminatları bir yıl bekletildikten sonra bakanlık döner sermayesine aktarılır,
- Seyahat acentesinden alacaklı olanlar bakanlığa başvurarak alacaklarını talep edebilirler. Bakanlık acenteden 30 gün içinde ödeme yapmasını talep edebilir. Ödeme yapılmazsa alacaklıya teminattan ödeme yapılır ve eksilen miktar 30 gün içinde acente tarafından tamamlanır. Ödeme yapılmazsa işletme belgesi iptal edilir,
- Acentenin amaç dışı faaliyet göstermesi durumunda bakanlık tarafından ihtar verilir. 30 gün içinde gerekli düzeltmeler yapılmazsa işletme belgesi iptal edilir,
- Acente yönetmelikte belirtilen temel yükümlülüklerini yerine getirmezse ihtar verilir. Aynı nedenle 3 kez ihtar alan acentenin işletme belgesi iptal edilir,
- İşletme belgesinde belirtilen hizmetler dışında hizmet gören acenteye ihtar verilir,
- Gerçeğe aykırı reklam yapanlara ihtar verilir. İkinci kez yapıldığında belgesi iptal edilir,
- Bakanlık tarafından belirlenen tur taban fiyatlarını uygulamayan acentelere ihtar verilir. İkinci ihtarda belge iptal edilir,
- Bir yıl içinde üç kez ihtar alan ve av turizmi hükümlerine uymayanların belgesi iptal edilir,
- Belgesi iptal edilen acenteye 2 yıl süreyle yeni belge verilmez,
- Gerçeğe aykırı reklam yapan, turizmi baltalayıcı faaliyetlerde bulunan ve iş yerinde amaç dışı faaliyet gösteren acentelere 3 yıl süre ile belge verilmez,
- Sahip ya da sorumlu müdürleri aynı olan ve başka işletme adı ile açılan veya bu kişilerin birinci derece yakını olanlara aynı süre ile acente açma izni verilmez,

- Belgesiz çalışan acenteler faaliyette buldukları yerin en büyük mülki amiri tarafından kapatılır. Bu acentelerin getirdiği gruplar TÜRSAB'a devredilir,
- Yurt dışına düzenlenecek olan turlarda, tur programı, tur güzergahı, kullanılacak ulaştırma araçları, konaklama tesisleri, müşterilerden alınacak ücretler ve toplam tur giderlerini içeren ayrıntılı programlar Turizm Bakanlığı'na gönderilmek zorundadır. Bu turların toplam giderlerinin %25'i tur başlamadan önce bakanlığa teminat olarak yatırılır ve tur bitiminden 2 ay sonra acenteye geri verilir,
- Seyahat acenteleri her yıl Ekim ayı sonuna kadar yıllık faaliyet raporlarını bakanlığa bildirirler.

### **11-Seyahat Acentelerinin Kuruluşunda Göz Önüne Alınacak Faktörler**

- İşletmenin grubunun belirlenmesi A, B, C grubu ve yurt içi ve yurt dışı faaliyetler.
- İşletmenin kapasitesi grubuna göre ve faaliyet alanlarına göre ideal alan.
- Faaliyet ve hizmet alanlarının belirlenmesi.
  - Tur düzenleme
  - Bilet
  - Rezervasyon
  - Rent a car
  - Yatçılık
  - Incoming
  - Outgoing
  - Hac ve umre
  - Enformasyon
- İşletmenin yeri ve konumu
- İşletmenin sezon yoğunluğu
- Hedef Müşteri kitlesi
- Rakiplerin analizi
- En yüksek karlılık beklenen hizmetler

- İşletme için gerekli donanım
- Müşterilerin bilmek istediği konular.

## 12- Seyahat Acentelerinin Yaptığı Sözleşmeler

### 1. Acente-Konaklama İşletmesi Sözleşmeleri

İki kuruluş arasında yapılan yazılı her türlü belgenin gidiş ve gelişi hukuken sözleşme yerine geçer. Yazılı bir rezervasyonun konaklama işletmesi tarafından onaylanıp acenteye geri gönderilmesi sözleşme sayılır. Her acentenin bir konaklama işletmesi ile sözleşme yapma serbestisi olmasına karşın yasa koyucu bu ilişkileri bir yönetmelikle düzenleme yoluna gitmiştir.

Yönetmelik; turizm işletme belgesi sahiplerinin birbiriyle, müşterileriyle ve Turizm Bakanlığı ile karşılıklı ilişkilerinden doğan hak ve yükümlülüklerini uluslar arası kurallara göre düzenleyerek, anlaşmazlıkları en alt düzeye indirmeyi amaçlar.

Yönetmelik 4 bölümden oluşur;

- Seyahat acentesi ile konaklama işletmeleri arasındaki ilişkiler,
- Konaklama işletmesi sözleşmeleri ile ilgili özel kurallar,
- Otel-konuk ilişkileri,
- İşletmelerin Turizm Bakanlığı ile ilişkileri.

Yönetmeliğin seyahat acenteleri ve otel işletmeleri arasındaki ilişkilerle ilgili bazı maddeleri şöyledir;

**Madde 5-** Acente ile otel arasında sözleşme serbestisi vardır. Sözleşme yapılmaması durumunda bu yönetmelik hükümleri uygulanır.

**Madde 6-** Acente ile otel işletmesi arasında üç çeşit sözleşme düzenlenebilir;

- a. Bireysel seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşme,
- b. Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşme,
- c. Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan tahsis (kontenjan) sözleşmesi.

**Madde 7-** Bir otel sözleşmesinin oluşması, acenteden otele yapılacak rezervasyon talebi ile başlar. Rezervasyon talebinin bir belgeye dayanması gerekir. Sözlü talepler bir hafta içinde otelciye ulaşacak şekilde yazılı olarak teyit edilir (doğrulandır).

**Madde 13-** Acente sadece otele gönderdiği rezervasyon belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini ödemekle yükümlüdür

**Madde 15-** Otel ile yapılan sözleşmelerle ilgili olarak otelci acenteye verdiği hizmetler için komisyon öder.

**Madde 16-** Acenteye ödenecek komisyon oranı iki tarafın kabulü ile belirlenir. Aksine bir sözleşmenin olmadığı durumda komisyon, vergi ve servis dışında faturanın %10'u oranındadır.

**Madde 30-** Acente müşteriden otelin kendisine önerdiği fiyattan daha yüksek bir fiyatı hiçbir şekilde talep edemez. Sadece rezervasyon giderleri müşteriden talep edilebilir.

### **Kontenjan Anlaşmalarının Özellikleri**

Kontenjan sözleşmesi; konaklama işletmesinin, sözleşmede yer alan tipte ve sayıdaki odayı acentenin kullanımına sunmasıdır. Seyahat acentesi ile konaklama işletmesi sözleşmelerinde 5 çeşit kontenjan şekli bulunmaktadır;

**a. Tam Garantili Kontenjan;** Konaklama işletmesi sözleşmede belirtilen sayıda ve tipte odayı acente için ayırır ve başkasına satmaz. Odalar kullanılsın veya kullanılmıyın acente rezerve edilen tüm odaların bedelini öder.

**b. Yarı Garantili Kontenjan;** Acentenin konaklama işletmesinde bloke ettirdiği odaların bir bölümünün bedelini ödemeyi garanti ettiği sözleşme türüdür.

**c. Garantisiz Kontenjan;** Acenteye ayrılan odalardan fiilen satışı yapılanların bedeli ödenir. Konaklama işletmesi bloke süreleri üzerinde değişiklik yaparak, belirtilen süreden sonra rezervasyon kabul etmeme şartını sözleşmeye koyar.

**d. Talep Olması Durumunda Rezervasyon Kontenjanı;** Acenteye rezervasyon talebi ulaştığında, bu talep konaklama işletmesine iletilir.

**e. Serbest Satış Kontenjanı;** Ölü sezon olarak adlandırılan ve konaklama işletmesinin doluluk oranının düşük olduğu dönemlerde, acente otele bildirmeden rezervasyon yapabilir.

### **Sözleşmelerde Bulunması Gereken Temel Noktalar**

- Sözleşmenin tarafları,
- Sözleşmede yer alan sezon veya zaman dilimlerinde hangi fiyatların uygulanacağı,
- Sözleşmenin geçerlilik süresi,
- Konaklama şekli (YP, TP, HD)
- Ödemenin şekli, vadesi, para birimi, kur hesaplama tarihi,
- Rezervasyon iptallerinin zamanı ve uygulanacak hükümler,
- Ön ödemenin ne zaman yapılacağı,
- Geç ödemelerde uygulanacak ceza hükümleri,
- Konuk listeleri ve oda işgal plânlarının konaklama işletmesine hangi tarihte ulaştırılacağı,
- Mücbir sebep (zorunluluk) durumlarında tarafların yükümlülükleri.

### **2- Acente-Tur Operatörü/Toptancısı Sözleşmeleri**

Özellikle yurt dışında faaliyet gösteren bir tur operatörü veya tur toptancısı ile acentenin yapacağı sözleşme, birbiri ardına gelen grupların rezervasyon, transfer, bilgilendirme, gezi gibi işlemlerin yürütüldüğü yoğun çalışma ortamında tarafların uyacakları kuralları, yetki ve sorumlulukları belirleyen yön gösterici bir belge niteliği taşıdığından çok önemlidir. Tur gruplarının kullandığı ulaşım ve konaklama gibi yüksek maliyetlerden dolayı tur operatörlerini önemli risklere girmeleri ve yabancı ülkelere gelen turistlerin yaşadıkları ülkelerdeki tüketici hakları açısından karşılayıcı acentelerle tur operatörleri arasında yapılacak sözleşmelerde aşağıda sıralanan hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir.

#### **a. Tur Operatörü veya Toptancısının Ülkesindeki Yasal Mevzuat;**

Sözleşme yapılmadan önce karşılayıcı acentenin tur operatörünün bulunduğu ülkedeki yasal mevzuatı araştırması gerekir. Bazı ülke mevzuatında tur



operatörlüğü çok sıkı yasal denetlenirken bazılarında durum tam tersidir. Örneğin bazı ülkelerde yurt dışı turlar için grup teminatları yatırılır ve grup üyelerinin ülkeye geri dönüş ve tatillerini tamamlamaları için güvence olarak tutulmakta ve yurttaşlarının gittikleri ülkede mağdur olmamaları için güvence oluşturmaktadır.

### **b. Tur Operatörü veya Toptancısının Finansal Yapısı;**

Bu bilgi, karşılayıcı acentenin sözleşme yaparken kefalet konusunda yol gösterir. Acente ile tur operatörü arasında yapılacak sözleşmede aşağıdaki hususların açık bir şekilde belirtilmesi gerekir;

- **Taraflar;** Sözleşmeye taraf olan karşılayıcı acente ile tur operatörünün ülkelerinde kullandıkları hukuki kişilikleri, bağlı oldukları birlikler ve meslek odaları belirtilmelidir.
- **Sözleşmenin Konusu;** Karşılayıcı acentenin üstleneceği tüm görev ve işlemler ayrıntılı olarak belirtilmelidir.
- **Sözleşmenin Süresi;** Sözleşmenin başlangıç ve bitiş tarihleri gün, ay ve yıl olarak yazılmalıdır.
- **Bedel;** Sözleşmede her iki tarafın üstlendiği mali sorumluluklar ile mali işlemlerin hesaplama yöntemleri belirtilmelidir.
- **Tüketici Talepleri;** Tur grubunun üyeleri kendi ülkelerindeki tüketici hakları konusundaki güvenceleri öne sürerek hizmetlerden şikayetçi olmaktadır. Tur grubu üyesiyle sözleşmeyi doğrudan tur operatörü yapmakta ve tüketici eksik gördüğü hizmetin bedelini tur operatöründen talep etmektedir. Bu bedel de tur operatörü tarafından karşılayıcı acenteden talep edilmektedir. Bu nedenle sözleşmede tüketici talepleri açıkça belirtilmelidir.
- **Haberleşme;** Yapılacak yazışmaların yöntem ve süreleri sözleşmede belirtilmelidir.
- **Bildirim Adresi;** Herhangi bir uyuşmazlıkta zaman kazanmak için yerel tebligat adresi olmalıdır.

- **Anlaşmazlık Durumu (Tahkim);** Anlaşmazlık durumunda başvuru makamının neresi olacağı ya da anlaşmazlığın çözümü konusunda hangi kurumun hakemlik yapacağı sözleşmede açıkça belirtilmelidir.

### **3- Acente-Ulaştırma İşletmesi Sözleşmeleri**

Grupların transfer işlemleri ve yöresel yurt düzenlemeleri genellikle kara yolu araçları ile yapılmaktadır. Karşılıklı acentenin taşıma aracı yoksa, dışarıdan satın alınır. Bu işlemlerde taşıma hizmetleri ile ilgili olumsuzluklar genellikle acentenin üzerinde kaldığından yapılacak sözleşmelerde aşağıdaki hususların dikkate alınması gerekir;

- Aracın sürücüleri acente kadrosunda olmamalıdır,
- Aracın kiralanması ile ilgili sözleşmede bakım ve işletme giderleri taşıma şirketi tarafından karşılanmalıdır,
- Sözleşmeler her tur ya da sefer için ayrı yapılmalı veya kiralama ücreti tur/sefer esasına göre belirlenmelidir. Bu durumda aracın karşı tarafa verdiği zarardan acente sorumlu tutulamaz,
- Araçtaki yolcularla ilgili sorumluluklar seyahat acentesine aittir.

### **4- Acente-Nihai Tüketici Sözleşmeleri**

Acente ile tüketicinin yaptığı sözleşmede yer alan hükümler 1995 yılında yürürlüğe giren Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun' a uygun olması için aşağıdaki hususların göz önüne alınması gerekir;

- Nihai tüketicilerle yazılı bir belgeye dayanan bir sözleşme imzalatılmalıdır. Rezervasyon fişi veya voucher'in (hizmet belgesi) arka yüzüne yazılmış basılı maddeler bu amaçla kullanılabilir,
- Dağıtılan broşürlerde yer alan bilgilerle, ilan ya da reklamlarda belirtilen hususlar gerçeği yansıtmalıdır. Aldatıcı ya da yanıltıcı reklam ve ilanlar Reklam Kurulu tarafından cezalandırılmaktadır,
- Taksitli satışlarda karşılaşılabilecek risklere karşı önlem alınmalıdır,
- Hizmetleri satın alan aracı işletmelerin güvenilir olmasına dikkat edilmelidir,
- Sunulan ve pazarlanan hizmetlerin fiyatları belirtilmelidir,

- Tüketicilerin rafting, trekking ve diğer sportif turizm türleri için doğabilecek tehlikelere karşı bu riskten haberdar olduklarına ve bilerek katıldıklarına ilişkin yazılı belge alınmalıdır,
- Tüketicuyu Koruma Kanunu'ndan kaynaklanan cezalara itiraz süresi 7 gündür. İtiraz sonuçlanıncaya kadar ceza tahsil edilmemektedir.

### **13-Seyahat Acentalarının Örgütlenmesi ve TÜRSAB**

Seyahat endüstrisinde yer alan işletmelerin birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkilerini, ulusal ve uluslar arası düzeylerde düzenleyen kuralların konulma gereksinimi 1930'lu yıllarda duyulmaya başlanmıştır. Seyahat acenteleri, oteller, hava yolu taşıma şirketleri kendi aralarında örgütlenmiş ve çeşitli birlikler oluşturmuşlardır.

#### **Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)**

1972 yılında kurulmuştur. Kuruluş kanununa göre; seyahat acenteleri mesleğinin yurt ekonomisi ve turizmüne uygun şekilde gelişmesini sağlayacak önlemleri almak ve meslek birlik ve beraberliğini korumak amacıyla kamu tüzel kişiliğine sahip bir birlik kurulması öngörülmüş ve seyahat acentelerinin üye olması zorunluluğu getirilmiştir.

#### **Görevleri;**

- Pazar araştırmaları ve seyahat acenteciliği konusunda incelemeler yapmak,
- Birlik üyeleri arasında haksız rekabetin önlenmesi için gerekli önlemleri almak,
- Seyahat acenteciliği konusunda kurs ve seminerler düzenlemek,
- Seyahat acentesi açmış ya da açmak için Turizm Bakanlığı na başvuruda bulunan acentelerin yer, personel, çalışma tarzı hakkında bakanlığa görüş bildirmek,
- Uluslar arası kuruluşlarda Türk seyahat acentelerini temsil etmek,
- Otelcilik birlik ve dernekleriyle iş birliği yapmak,
- Seyahat acenteciliği konusunda bilirkişilik yapmak,

- Yönetmelik dışı faaliyetlerde bulunan acenteleri denetlemek,
- Tur taban fiyatlarının belirlenmesinde görüş bildirmek.

### **Kuruluş Amaçları;**

- Seyahat acenteciliği mesleğinin ülke ekonomisine uygun gelişmesini sağlayacak önlemleri almak,
- Meslek ahlakının korunmasını sağlamak,
- Acenteler arasındaki ilişkileri düzenleme ve geliştirmek,
- Acenteler ile endüstrinin diğer kesimleri ve resmi kuruluşlar arasındaki ilişkileri düzenlemek, sorunları çözmek,
- Ulusal ve bölgesel turizm sorunlarına çözüm aramak,
- Uluslar arası örgütlerde Türk seyahat acentelerini temsil etmek ve bu örgütlerle olan ilişkilerde ulusal çıkarları korumak.

### **Temel Organları;**

- **Genel Kurul;** TÜRSAB üyesi olan her acente bir üye ile temsil edilir. Genel kurul kendi üyeleri arasından bir başkan, iki başkan yardımcısı ve yeterli sayıda raportör seçer. İki yılda bir Kasım ayında toplanır. Gerekli durumda yönetim kurulu ve Turizm Bakanlığı tarafından toplantıya çağrılabilir.
- **Yönetim Kurulu;** Genel kurulun kendi üyeleri arasından seçtiği dokuz asil dokuz yedek üyeden oluşur. Yönetim kurulu üyelerinin en az dördü (A) grubu acente temsilcisi olmalıdır. Ayda en az iki kez ve gerek duyulduğunda başkanın çağrısı ile toplanır.
- **Denetim Kurulu;** Genel kurulda birlik üyeleri tarafından seçilen üç kişiden oluşur.
- **Disiplin Kurulu;** Genel kurulda birlik üyeleri tarafından seçilen üç kişiden oluşur.

### **Gelirleri;**

- Üyelerin ödediği kayıt ücretleri ve yıllık aidatlar,

- Seyahat acenteleri personelinin yetiştirilmesi için düzenlenen kurslardan sağlanan gelirler,
- Bağış ve yardımlar,
- Yayınlarından sağlanan gelirler,
- Yapılan hizmetler karşılığı elde edilen gelirler,
- Seyahat acenteleri aracılığıyla yurda getirilen dövizin binde beşinin Turizm Bakanlığı'nca TÜRSAB'a aktarılması,
- Seyahat acenteleri kanununa göre alınan teminatlardan oluşan fonlardan sağlanan gelirler.

### **Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB)**

Konaklama sektöründe bölgesel olarak faaliyette bulunan 11 derneğin 1994 yılında kurduğu birliktir. Bu derneklerin genel ve ortak amaçları; turizmle ilgili konular, sorunlar ve çözümler üzerinde bilimsel ve pratik çalışmalar yapmak, bu yönlü çalışmalara katkıda bulunmak, turizmin ve turistik tesislerin gelişmesini sağlamak, üyeleri arasında ve turizmle ilgisi bulunan kurum, kuruluş ve bireylerle bağlantı ve eşgüdümü sağlamak ve üyelerini sektör içinde ve dışında temsil etmektir.

Birlik ayda bir koordinasyon toplantısı yapmakta ve bir haber bülteni yayınlamaktadır. Kamu tarafından konaklama sektörünü ilgilendiren mevzuatla ilgili genelgeler yayınlamak üyelerini bilgilendirmektedir.

### **Amaçları;**

- Otellerin turizme katkı sağlayacak olanaklarını yine oteller ve turizmi geliştirecek şekilde yeniden düzenlemek,
- Geliştirme, pazarlama ve teşvikler konusunda çalışmalar yapmak,
- Bakanlık ve sektör kuruluşlarıyla çeşitli konularda çalışma ve işbirliği yapmak, yeni çalışma alanlarıyla ilgili yol gösterici raporlar hazırlamaktır.

### **Görevleri;**

- Sektörle ilgili anketler yapmak, anket sonuçlarını Çalışma, Maliye ve Ekonomi Bakanlıkları ile kamuya duyurmak,
- Yabancı ve yerli yatırımları yönlendirecek projeler hazırlamak,
- Otel, bina ve tesislerle ilgili birlik tarafından geliştirilen standartlara uyulması için bakanlıkla işbirliği yapmak,
- Sektörün diğer temsilcileriyle işbirliği yapmak,
- Otellerin ve tesislerin sınıflandırmasını yaparak bunların tanıtımında etkin rol oynamak.

### **Uluslararası Seyahat ve Turizm Organizasyonları**

#### **IATA-International Air Transportation Association**

##### **Uluslararası Havayolu Taşımacılığı Birliği**

1945 yılında Havana’da toplanan 44 ulusal havayolu şirketi tarafından kurulmuş olup, merkezi İsviçre’nin Cenevre kentindedir. Uluslar arası tarifeli uçak seferi yapan havayolu şirketleri bu birliğe üye olmak zorundadır. Uluslar arası havayolu bilet satışını yapan seyahat acenteleri bu kuruluştan izin almak zorundadır. Güvenli, düzenli ve ekonomik havayolu taşımacılığını geliştirmek ve hava taşımacılığı ile ilgili tarifelerin belirlenmesini sağlamak; kargo taşımacılığı, uçak kiralama işlemleri, seyahat acenteleri ile ilişkileri düzenlemek gibi görevleri vardır.

#### **UFTAA-Universal Federation of Travel Agents Association**

##### ***Dünya Seyahat Acenteleri Federasyonu***

1919 yılında kurulan birliğin merkezi Brüksel’dedir. Seyahat acenteleri birlikleri ile otel birlikleri arasındaki ilişkileri belli kurallara bağlamak, üyelerinin çıkarlarını korumak, sorunları çözmek gibi amaçları vardır. TÜRSAB bu birliğin üyesidir.

#### **IHA-International Hotel Association**

##### **Uluslar arası Otelciler Birliği**

1869 yılında Paris’te kurulmuştur. Otelcilik mesleğinin sorunlarını araştırıp çözüme kavuşturmak, otelcilik ile ilgili kuralları belirlemek, oteller ile seyahat

acenteleri arasındaki ilişkileri düzenlemek gibi görevleri vardır. Türkiye’de birçok otel bu birliğin üyesidir.

#### **WTO-World Tourism Organization**

##### **Dünya Turizm Örgütü**

Merkezi Madrid’de bulunan örgüte genellikle Turizm Bakanlıkları ile resmi kuruluşlar üyedir. Örgüt dünya turizmini geliştirmek için ülkeler arasında işbirliğini sağlamak amacıyla çeşitli araştırmalar yapıp yayınlamakta, kongre ve seminerler düzenlemektedir.

## **BÖLÜM IV**

### **Seyahat Acentalarının Başlıca Faaliyet Alanları**

- **Seyahat Acentalarının Hizmetleri**
  - THY yurt içi ve yurt dışı biletler
  - IATA
  - Charter
  - Oteller
  - Paket turlar
  - Günlük şehir turları
  - Kruvazier gemiler
  - Oto kiralama
  - Yat kiralama
  - Demiryolu biletleri
  - Otobüs biletleri
- 1- Rezervasyon Hizmetleri
  - Rezervasyon Süreci

Rezervasyon, turizm işletmelerinde isim belirterek yer ayırma ve kayıt işlemi demektir. Rezervasyonların mutlaka yazılı olarak belgelendirilmesi şarttır. Rezervasyon: Mektup, telefon, telgraf, teleks, fax, bilgisayar veya yüz yüze yapılabilir. Süreç:

- a- Kişi ya da grupların rezervasyon için acenta veya tur operatörüne başvurması ile başlar.
- b- Tur operatörü bu rezervasyon isteklerini diğer rezervasyonlarla birlikte listeye ekler ve rezervasyonları karşılayıcı acentaya bildirmek üzere tarih ve otel adına göre listeler. Bu listelere odalam listesi (rooming list) denilir. Oda listelerinin içine konaklama yapılacak olan oda şekli pansiyon durumu, odanın nitelikleri, transferler ile ilgili ayrıntılar uçak saatleri ve müşteri istekleri yer alır.
- c- Bunun yanısıra hangi müşterinin hangi uçakla yolculuk edeceğini gösteren transfer listesi (transfer list) ya da havalimanı listesi (airport list) hazırlar.
- d- Bütün bu evraklar karşılayıcı acentaya gönderildiği zaman karşılayıcı acenta tüm sorumlulukları üstlenir.
- e- Rezervasyonlar eğer bilgisayar ile yapılıyorsa mesajlar doğrudan doğruya otele gider.
- f- Rezervasyon bölümü rezervasyonları bir kez de transfer listeleri ile kontrol etmek durumundadır.
- g- Transferler
- h- Rezervasyonların son aşamasında muhasebe süreci başlar. Müşterilerin dönüş transferleri yapıldıktan sonra ödemeler gerçekleştirilir.

## **2- Rezervasyonlarda ortaya çıkan özel durumlar**

- a- Kontenjan dışı rezervasyon talebi: Tur operatörü bazen böyle talepte bulunabilir. Acenta bu isteği otele bildirirken ‘ kontenjan dışı ‘ talep olduğunu belirtmelidir. Bu şekilde doğrulama alınabilirse rezervasyon tur operatörüne bildirilir. Ancak bu onaydan sonra kesin rezervasyon yapılabilir.



- b- Aşırı Rezervasyon (Overbooking): Bu durum otellerin kapasitelerinden fazla rezervasyon kabul etmeleri sonucunda ortaya çıkar.
- c- Özel istek içeren rezervasyonlar
- d- Bekleme süresine (opsiyon) uymayan rezervasyonlar Tur operatörleri bazı nedenlerden dolayı rezervasyon ve iptalleri opsiyon süreleri sona erdikten sonra gönderebilmektedirler. Bu durumda otel yöneticileri ile rezervasyon görevlilerinin temasa geçerek soruna çözüm bulmaları gerekecektir. Otellerin opsiyon sürelerini geçiren rezervasyonları ve iptalleri onaylamama hakkı bulunmaktadır. Sorun geç rezervasyon ise bu durumda alternatif konaklama imkânları bulunarak sorun çözümlenmeye çalışılır. Sorun iptal ise duruma göre ‘ No-Show’ bedeli tur operatörüne fatura edilebilir ya da karşılayıcı acenta bu bedeli üstlenebilir.
- e- Özel satış (special offer) rezervasyonları: Tur operatörleri bazı durumlarda indirimli satış yaparlar ve bu satışlarda çoğunlukla ‘ Special Offer’ sistemi uygularlar. Bu sistemde müşteri rezervasyonu yaptırırken sadece otel kategorisini ve bölgesini seçebilir.
- f- Fly-drive, self-drive organizasyonlar: Bazı müşteriler belirli bir otele bağlı kalmaktansa gezerek tatil yapmak isterler. Bu müşterilere sunulan hizmetlere bu ad verilir.

### **3- Seyahat Sektöründe Merkezi Rezervasyon Sistemleri**

- Günümüzde merkezi rezervasyon sistemleri iki farklı yapıda işlemektedir.
  - 1- Zincir işletmeler tarafından kullanılan Birleştirilmiş Rezervasyon Sistemleri. Yararları: Müşteri kitlesi ile doğrudan iletişim, Merkezi telefon numarası ile işletmenin reklamı, ihtiyaç duyulan rezervasyon sisteminin tek bir çatı altında toplanarak işletme olanaklarının daha kolay pazarlanabilmesi, envanter bilgilerinin el altında tutulabilmesi, rezervasyon bilgilerinin hızlı bir şekilde

ilgili işletmelere aktarılabilmesi. İptal yüzdelerinin daha düşük olması.

- 2- Bağımsız Rezevasyon sistemleri: Zincir işletmelerin dışındaki işletmelerin bağlı olduğu merkezi sistemdir. Bu sistem merkezdeki bir rezervasyon ofisi tarafından yönetilir. Bu ofisler işletmelerin durumlarını on-line bağlantılar ile almaktadırlar. Bu sistemin başarısı müşteri tarafından istenilen yer, fiyat ve özellikteki odanın bulunmasına bağlıdır. Rezervasyon esnasında bilgisayara verilen bilgiler: Oda çeşitleri, Oda fiyatları, Odaların standartları, Odaların konumu, Promosyon, Seyahat Acentası indirimleri, Alternatif rezervasyon işletmeleri.

#### **4-Biletleme İşlemleri (Ticketing)**

- Bilet satış işlemi karmaşık ve spesifik bir faaliyettir. Teknik bir terminoloji bilgisi gerektirir. Bunlardan başka saatler, tarifeler, sınır formaliteleri, bilet çeşitleri, izlenecek güzergâhlar ve rezervasyon sistemlerini çok iyi bilmek gerekmektedir.
- Biletçilik, bir kişiye taşıma ve yolculuk belgesinin düzenleyip satışını yapmaktır.
- Bu formaliteler;
  - a- Dış Ülkelere seyahat için sınır formaliteleri
  - b- Seyahat danışma El kitabı:

- Havayolu Biletçiliği

Günümüzde uçak biletleri genellikle bilgisayar aracılığıyla düzenlenmektedir. Seyahat acentalarının bütün yabancı havayolu şirketlerinin biletlerini tek elden satışına BSP (The Bank Settlement Plan) adı verilir. BSP merkezi Cenevre’de bulunan Uluslararası Hava Taşımacılığı örgütü IATA ‘ya üye olan bütün havayolu

işletmelerinin bilet satış ve hesaplarının tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülmesidir.

Uçak biletlerinde şu unsurlar bulunur:

- a- Seyahat süresince sabit kalan ön ve arka kapak
- b- Muhasebe kayıtları için havayolu şirketine gönderilen hesap denetçisi kuponu
- c- Acenta Kuponu
- d- Uçuş kuponları
- e- Yolcu Kuponu

- Bilet Çeşitleri

- Açık Bilet: Parkurları belli ve ücreti önceden ödenmiş olan, uçuş tarihi ve saati belli olmayan biletleridir. Bu biletlerin süresi bir yıldır.
- Yalnız Gidiş Bileti
- Gidiş –Dönüş Bileti
- Gezginçi Bilet: Hareket edilen ya da seyahatin başladığı noktaya dönülen, ancak birkaç merkezi ziyaret şeklinde gerçekleşen yolculuklarda satılan biletlerdir.
- Grup Bileti: 7 kişiden fazla olanlara grup bileti kesilir.
- Sedyeli Yolcu Bileti
- Sticker: Basit olarak rezervasyon değişikliği anlamına gelir. Bir bilete sticker yapılabilmesi için yolcunun önceki biletini de aynı acentadan alması gerekir. Bu değişikliği de yolculuktan en az 5 saat önceden bildirmesi gerekir.
- PTA ( Prepaid Ticket Advice): Acentanın devamlı müşterileri bazen acentanın bulunduğu yer dışından da rezervasyon yapmak ister. Bu durumda yolcunun biletinin kesilerek yolcuya ulaştırılması gerekir. Bu işleme PTA denilir.
- Frequent Flier: Özel yolcu programı üyesi, adına yazılı üyelik kartı bulunan yolculardır. Bu karta sahip yolcu rezervasyon önceliğine sahiptir.

#### 4- Gümrük Ve Vize Formaliteleri

- Vizeler
  - a- Giriş Vizeleri: Bir yıl geçerli izin işlemi.
  - b- Transit Vize: Geçiş vizeleridir. Kısa sürelidir. Ülkenin büyüklüğüne göre bir gün ya da en fazla birkaç gündür.
  - c- Aralıklı Giriş Vizesi (Multiple): Birden fazla girişe izin veren vizelerdir. 3,6 ay ya da bir yıl sürelidir.
- Pasaport İşlemleri
  - i- Diplomatik pasaport (Kırmızı)
  - j- Özel Damgalı Pasaport (Yeşil)
  - k- Genel Turist Pasaportu ( Lacivert)
  - l- Hizmet damgalı Pasaport (Gri)
  - m- Yabancılara verilen pasaportlar (Mavi)

#### 5- Enformasyon

Enformasyon seyahat acentalarının en önemli ve turisti en fazla yönlendiren birisidir. Seyahat acentaları özellikle yurt dışına çıkacak olan müşterileri için, onların bilmedikleri bu ülkelerin coğrafi özellikleri, toplumsal koşulları, yaşam tarzları, turistik çekicilikleri ve benzer konularda bilgi verir.

#### 6- Oto Kiralama (rent a car)

Seyahat acentalarının sunduğu en önemli hizmetlerden birisidir. Araba kiralamanın nedenleri:

- a- İş seyahatine çıkan iş adamları ve şirket yetkilileri zamanlarının kısıtlı olması nedeniyle
- b- Uzun mesafelerden değişik ulaşım araçları ile gelip otomobil kullanmayı sevenler
- c- Kaldıkları yerde bir çok ziyarette bulunmak isteyen kişiler

d- Otobüs ve benzeri ulaşım araçlarının ulaşamadığı yere gitmek için.

Müşteri otomobil kiralamak istediğinde sorulacak sorular:

- a- Müşteri otomobili nereden almak istiyor
- b- Otomobile ne zaman ihtiyaç duyulacak
- c- Müşterini otomobile ne kadar süre ihtiyacı olacak
- d- Otomobil nerede teslim edilecek
- e- İstenen otomobil tipi
- f- Kullanıcı yaşı
- g- Ödeme nasıl yapılacak

## **7- Seyahat Acentalarının Düzenlediği Turlar**

- Tur Çeşitleri ve Turların Sınıflandırılması
  - a- Niteliklerine göre turlar
    - Lüks Turlar
    - Birinci Sınıf Turlar
    - Özel Turlar
    - Bağımsız Turlar
    - Eşlikli Turlar
  - b- Mekansal Dağılım bakımından turlar
    - Tatil ve Dinlenme Turları ( sejour-resort holiday)
    - Gezme-görme turları (Sightseeing-touring holiday)
    - Hafta Sonu turları (weekend tours)
    - Günlük turlar (daily tours)
- Turlarda Kullanılan Belgeler
  - a- Turları kapsayan genel koşullar konusunda bilgi
  - b- Ayrıntılı Tur Programı (itinerary)
  - c- Tur kayıt formu
  - d- Tur avansları listesi (tur dosyası belgesi)
  - e- Voucher (hizmet belgesi)

- Dosya Çeşitleri
  - Tur Dosyaları
  - Sejour Dosyaları
  - İptal Dosyaları
  - Teleks Dosyaları
  - Birleşik Fiş Dosyaları
  - Co-Mail Dosyaları
  - Fiyat Dosyaları

## **8- Seyahat Acentalarında Fiyatlandırma**

- Önerilen tur programına ilişkin hizmet türlerinin ve fiyatlarının önceden kararlaştırılması
- Önceden yapılan fiyatlandırmaların (kotasyon) ve özel fiyatların gözden geçirilmesi
- Temel Ürünlerin ve hizmetlerin önceden fiyatlandırılması
- Fiyatların sezon yoğunluğuna göre farklılaşması
- Farklı dönemlerdeki rezervasyonlar için otel fiyatlarının göz önüne alınması
- Döviz kurlarının ve çapraz kurların isabetli olarak tahmin edilmesi

## **9- Tur Maliyetlerinin Hesaplanması**

Seyahat acentaları tarafından en yaygın kullanılan yöntem maliyet+kar yöntemidir. Seyahat acentalarında turların maliyeti hesaplanırken daima kişi başı (P/P) yapılır. Genelde gruplar otellerde (H/B) konaklarlar. Turlarda kişi başı en yüksek ücret tek yataklı odalarda kalanlar tarafından ödenir. (single)

Turlardaki Sabit Giderler

- Konaklama
- Food&Beverage
- Müze ve Ören yeri Ücretleri

- Uçak Biletleri ve yerel taşıma
- Kişi Başına diğer giderler (ikramlar v.b.)
- Turlardaki değişken giderler
  - Özel ulaşım araçları
  - Rehberlik Ücretleri
  - Grup başına diğer giderler ( otopark ücretleri, trafik cezaları, köprü-paralı yol ücretleri, rehber ve kaptan giderleri)

Turlarda otobüs ve rehber fiyatları bazı bölgelerde değişiklik gösterebilir. Bunun yanısıra turlarda bahşişler adı altında toplanan harcamalarda önemli yer tutar. (hamaliye, resepsiyon bahşişleri, restoran bahşişleri, personel gideri ve haberleşme gideri)

***Rehberlik Giderleri= günlük rehberlik ücreti x gün sayısı / fatura edilen müşteri sayısı***

***Taşıma Giderleri= günlük otobüs ücreti x gün sayısı / fatura edilen müşteri sayısı***

***Personel Giderleri = personel sayısı x (yemek+geceleme) / fatura edilen müşteri sayısı***

TIP'ler :

- **Hamaliye= kişibaşına fiyat (P/P) x (otel sayısı + havalanı) X 2**
- **Restoran= P/P x öğün sayısı**
- **Resepsiyon= P/P x otel sayısı**

***Örnek Fiyatlandırma: (Fiyatlar dolar bazında)***

*Yemek (öğle yemekleri) : 15 / gün*

*Rehber: 75 / gün*

*Otobüs: 200 / gün*

*Bahşişler:*

*Hamaliye: 0.5 / valiz*

*Resepsiyon: 1 / kişi başı*

*Restoran: 1.5 / kişi başı*

*Haberleşme: 6 / gün*

*Personel: 1 rehber + 1 Kaptan + 1 Muavin*

*Kar Oranı: % 20*

*Gün sayısı : 7 gün/ gece*

*Pax (kişi sayısı) : 25 kişi*

*Oda tipi: 9 double, 2 triple, 1 single*

*Kalınacak otel sayısı: 6*

*Havahmanı: 1*

*Toplam Fiyat: (P/P in double)= 645*

*Müze ve ören girişleri: 62 (P/P)*

**Giderler (P/P):**

- Yemek ( 15 x 7 ) = **105**
- Taşıma ( 200 x 7 / 25 ) = **56**
- Rehber ( 75 x 7 / 25 ) = **21**
- Bahşişler:
  - Hamaliye ( 0.5 x ( 6 + 1 ) x 2 ) = **7**
  - Restoran ( 1.5 x 7 ) = **10.5**
  - Resepsiyon ( 1 x 6 ) = **6**
- ( 3 x ( 105 + 645 ) / 25 ) = **90**
- Haberleşme = **6**

**Toplam : 363.5**

Toplam Maliyet (H/B, P/P in double) = 645 + 363.5 = **1008.5**

**Kar Oranı (%20) = 1008.5 x 0.20 = 201.7**



### **9- Tur Operasyonu**

- Operasyon b3l3m3n3n g3revleri
  - Her t3rl3 yazışmayı yapmak
  - Grup ve bireysel operasyon izelgesi hazırlamak
  - Konaklama Rezervasyon listesi hazırlamak
  - Konfirmasyonları dosyalara ve operasyon çizelgesine işlemek
  - İşbirliği yapılan işletmelere gerekli değişiklikleri bildirmek
  - Transfer sonrasında kesin m3şteri sayılarını (pax) operasyon çizelgesine işlemek
  - İptaller ve değişiklikleri ilgili işletmelere bildirmek
  - Transfer listeleri hazırlamak ve gerçekleştirmek
  - Rezervasyonları ve konfirmasyonları izlemek
  - Tur Programı, broş3r, bilet v.b belgeleri 3nceden hazırlamak ve dağıtmak

Turların operasyonu başlıca d3rt temel ve faaliyet alanına dayanır: konaklama, ulaştırma , yiyecek&iecek ve rehberlik.

### **10- Seyahat Acentalarının sağladığı hizmetler**

- Ulaştırma araçlarında sağlanan indirimler  
3zellikle uçaklarda maliyetler hesaplanırken uçağın 1/3 3n3n boş olacağı hesaplanmıştır. Bu sebeple 3zellikle bu boş kısma rezervasyonlarda b3y3k indirimler alabilirler.

- Konaklama işletmelerinde sağlanan indirimler

### **11- Seyahat Acentelerinin Faaliyetlerini Etkileyen Faktörler**

- Turistik mal ve hizmet üreticilerinin satışlarının otomsyonu.
- Uluslararası örgütler tarafından özellikle tüketici hakları konusunda getirilen uygulama ve kısıtlamalar.
- Yüksek enflasyon nedeniyle seyahat acentalarının işletme ve hizmet maliyetlerindeki artışlar, özellikle maliyetlerini düşüremeyen ve yüksek komisyon almayan küçük ölçekli acentaları zor durumda bırakmaktadır.
- Acentalara ödenen yüksek komisyonlar nedeniyle üretici işletmelerinin seyahat acentalarını kullanmak yerine bağımsız hareket etme istekleri.
- Büyük ölçekli havayoları ve konaklama işletmelerinin kendi seyahat acentalarını kurma eğilimleri.
- Güncel bazı riskler

### **12- Seyahat Acentalarının Karşılaştıkları bazı Sorunlar**

- İşletme Sorunları
  - Düşük Sermaye: Sabit yatırımlar ve sermayeleri çok düşüktür.
  - Yüksek personel giderleri
  - Dönemsellik
  - Hizmetlerin niteliği
  - Mekânsal konum
- Incoming seyahat acentaları ile konaklama işletmeleri arasındaki sorunlar
  - Ödemeler
  - İptaller: Yönetmeliğe göre yüksek sezonda 30, düşük sezonda 14 gün önceden yapılan iptallerde taraflar tazminat ödemek ile yükümlü değildir. Ancak özellikle konaklama işletmeleri, rezervasyon yapıldığı

halde acenta tarafından hiçbir gerekçe belirtilmeden doldurulmayan odalar için 'no-show' basarak oda ücretini tahsil etmek istemektedirler.

- Müşteri isim listeleri
  - Aşırı rezervasyon (overbooking) : Konaklama işletmelerinin bazı iptalleri düşünerek kapasite fazlası rezervasyonu onaylamalarıdır. Konaklama işletmelerinin % 10 düzeyinde overbooking ile çalışmaları normal karşılanmaktadır.
- Incoming seyahat acentaları ile müşteriler arasında ortaya çıkan sorunlar
    - Transferlerde ortaya çıkan sorunlar (zaman kayıpları v.b)
    - Rehberlik hizmetlerinin aksaması
    - Seyahat acentaları ile konaklama işletmeleri arasındaki ilişkilerin kopukluğu.
    - Müşterilerin Voucher'ları üzerinde yazan konaklama işletmesinden başka bir işletmeye götürülmeleri.
    - Rehberlerin satış yapabilmek için istedikleri yerlerde alışverişe zorlaması.

## **BÖLÜM V**

### **Tur Operatörleri**

#### **1- Tur Operatörlerinin Tanımı ve Özellikleri**

- Seyahat sektöründe tur operatörleri ya da tur toptancıları, diğer sektörlerdeki toptancılara benzer. Turizm sektöründe önceden hazırlanan ve bir araya getirilen turistik hizmetlerden oluşan paket tur üretimi ve satışı ile ilgilenen işletmelere tur toptancıları adı verilmektedir. Bu işletmeler satın aldıkları hizmetleri ve

seyahat ürünlerini büyük hacimlerde satın alarak tatil paketi hzırlarlar ve tüketiciye doğrudan kendileri ya da seyahat acentaları kanalı ile satarlar.

- Bir tur operatörü seyahat acentası gibi komisyon bazında çalışmaz. Bu işletmeler hizmet üreticilerinden ürünleri blok halinde satın alarak pazarlamaya çalışırlar. Tur Operatörü işletmeler, turistik ürünleri genellikle hedef bölgeye olan gidiş – dönüş olarak ulaştırma, gezi boyunca konaklama yiyecek-içecek, günübirlik geziler, rekrasyon, eğlence ve benzeri hizmetleri belirli bir fiyatı kapsayacak şekilde oluşturarak ve tüketiciye arz ederler.
- Tur operatörleri genellikle turist gönderen sanayileşmiş ve gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmıştır. Türkiye’de genellikle A tipi seyahat acentalarının tur operatörlüğü fonksiyonunu yerine getirdiği görülmektedir.
- Dünya Turizm Örgütü (WTO) tur operatörünü şu şekilde tanımlamaktadır: *Tur Operatörleri talep oluşmadan önce, ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici (circuit) ve belirli bir turistik merkezde konaklama (sejour) amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belli bir ücret karşılığında halka sunan işletmelerdir.*
- Tur operatörlüğü konusunda yapılan tanımlamalar bazı farklılıklar göstermektedir. Kimi yazarlar tur toptancısı olan olan firmaları tur operatörü olarak değerlendirirken, bazıları tur organize eden işletmelere bu adı vermektedir. Bu tanımlamalara göre paket tur satışı yapan toptancıları başlıca üç katagoriye ayırmak mümkündür:
  - a- Tur toptancıları (tour wholesaler): Bir paket turun havayolu ve yer elemanlarını bir araya getiren ve yer hizmetlerini genellikle diğer aracı işletmelere sözleşme ile devreden işletmelerdir.
  - b- Tur Operatörleri (tour operators) : Tur toptancıları, seyahat acentaları ve havayolu firmaları için yer hizmetleri sağlayan kişilerdir.
  - c- Toptancı/Operatör (wholesalers/operators) : Yalnızca paket turu oluşturmak ve satmakla ilgili olmayıp aynı zamanda turun yer hizmetlerini de yürüten işletmelerdir.

- Tur operatörlerinin turizm dağıtım sistemi içindeki temel fonksiyonu; tüketiciler açısından rahat güvenli ve nispeten ucuz bir tatil olanağı sağlamak, üreticiler açısından satış pazarlama ve iletişim çabalarının maliyetlerini azaltmaktır. Tur operatörleri bu sayede talep oluşmadan önce otel, uçak şirketleri ile rezervasyon anlaşması yapmaları ve satın almaları itibariyle büyük bir riskin altına girerler.
- Tur operatörü; bir turun planlaması, hazırlanması, rezervasyonu, maliyetinin saptanması gibi temel fonksiyonları yerine getirir.
- Tur operatörlerin ile seyahat acentalarına göre farklılığı iki temel alanda ortaya çıkar:
  - 1- Tur operatörü seyahat hizmetlerini birleştirerek yarattığı turistik ürünü satar. Bu nedenle seyahat acentaları parakendeci aracı, tur operatörü ise toptancı aracı hatta bir anlamda üreticidir.
  - 2- Tur operatörü konaklama ve ulaştırma sektörü ile talep beklentisine göre sözleşme yaptığı için otelcinin ve taşıyıcının riskini üstlenmiş olmaktadır. Seyahat acentasının bu tür bir riski yoktur.

Diğer farklılıklar;

- a- Tur operatörü üretici-aracı, seyahat acentası ise yalnızca aracı fonksiyonunu yürütür.
- b- Tur operatörü üretici işletmelerden satın aldığı hizmet ürünlerini stoklar ve daha sonra pazarlar, seyahat acentası ise bu ürünleri önceden satın alarak stoklamaz.
- c- Satış riski seyahat acentalarına göre çok fazladır.
- d- Tur operatörü talep oluşmadan ürün hazırlar, stoklar ve daha sonra pazarlama ve satışını yapar. Seyahat acentası ise fiili talep oluşmadan rezervasyon ve satış yapmaz.

## 2- Tur Operatörlerinin Fonksiyonları

- Tur operatörleri tüketicilere şu avantajları sağlar:
  - 1- Rahatlık
  - 2- Güven
  - 3- Zaman tasarrufu
  - 4- Ekonomi
  
- Tur operatörleri üreticilere aşağıdaki avantajları sağlarlar
  - 1- Tur operatörleri önemli oranlarda ve blok satın alma ve rezervasyon yaptığı için hizmet işletmelerinin doluluk oranlarını artırır.
  - 2- Tur operatörleri önceden satın aldığı hizmetler için, hizmet satın aldığı üretici işletmelere ön ödeme yaparak finansal kaynak sağlar. Buna karşın tur operatörlerinin yüksek miktarlarda alım yapması sonucu ilgili işletmelerin tur operatörlerine olan bağımlılığını da artırır.
  - 3- Konaklama ve seyahat işletmelerinin doluluk ve kapasite kullanım oranlarını artırır.
  - 4- Üretici işletmelerinin pazarlama ve satış maliyetlerini azaltırlar.
  - 5- Tüketicinin ürün maliyetini azaltır.
  - 6- İşletmeler arası rekabet artar. Rekabet sonucu düşen fiyatlar tüketicilerin paket tur satın almaları teşvik eder.
  - 7- Yeni açılan turizm merkezlerinin hızla gelişmesini sağlayabilirler.

### **3- Tur Operatörlerinin Sınıflandırılması**

- 1- Turizmin amacına, hedefine ve çeşitlerine göre uzmanlaşan tur operatörleri: Kültürel, sportif, dinsel, sosyal turizm, gençlik turizmi v.b.
- 2- Coğrafi bölgelere göre uzmanlaşan tur operatörleri (destination)
- 3- Ulaşım aracı türüne göre uzmanlaşan tur operatörleri
- 4- Özel pazarlarda uzmanlaşan tur operatörleri
- 5- Kitlese pazarlarda uzman tur operatörleri
- 6- Teşvik (incentive) pazarı konusunda uzman tur operatörleri

#### 4- Tur Operatörlerinin Faaliyet Düzeni

- Araştırma ve Plan: İleride düzenlenmesi planlanan ya da düşünülen turlarla ilgili ön araştırmaları kapsar.
- Anlaşmaların düzenlenmesi
- Yönetim: Bu dönemde turların nihai satış fiyatları belirlenir ve broşürler son durumunu alır.
- Pazarlama
- Operasyon

#### 5-Tur Operatörlerinin Faaliyetlerini Etkileyen Faktörler

- Endüstri ve hükümet tarafından getirilecek olan düzenlemeler ve yasalar
- Hizmet üreticilerinin sağladığı indirim oranlarındaki sınırlamalar: *Turistik mal ve hizmetlerin üreticisi olan işletmeler, eğer kendi olanakları müşterilere doğrudan ya da seyahat acentaları aracılığıyla ile satılma şansı varsa, bu olanakları tur operatörlerine blok halinde ve indirimli olarak satmak istememektedirler.*
- Hizmet üreticilerinin rekabetçi tur paketleri
- Hizmet üreticilerinin düşük bireysel fiyatlar uygulama olasılığı
- Seyahat alışkanlıklarında meydana gelen değişimler

#### 6- Tur Operatörlüğü Alanında Mesleki Olanaklar

- Rezervasyon Müdürü (supervisor)
- Rezervasyon elemanı
- İşletme Müdürü
- İşletme içi elemanlar
- Tur Yönetimi ile ilgili görevler
- Bireysel Girişim

- Otobüs ve günlük gezi işletmeciliği
  - Küçük tur operatörlüğü işletmeleri
  - Charter
  - Incoming Operatörlük
  - Bağımsız Tur Operatörlüğü
  - Havayolu Firmaları
  - Oto kiralama firmaları
- Bağlantılı Seyahat Acentaları
    - Sekreter
    - Büro Elemanı
    - Satış ve müşteri temsilcileri
    - Transfer elemanı
    - Muhasebe
    - Biletleme
    - Tur Rehberleri ve eskortlar

## **7- Seyahat Sektörü Personelinin Nitelikleri**

- Etkili bir dil bilgisi ve yabancı dil konuşabilme ve yazabilme
- Satış becerisi ve ikna yeteneği
- Düzenli dosyalama
- Rezervasyon yapabilme
- Voucher ve benzeri evrakları düzenleyebilme
- İşyeri makinalarını kullanabilme
- Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını saptayabilme ve bu ihtiyaçları giderecek ürünleri tavsiye edebilme.
- Endüstrideki gelişmeleri ve trendleri izleyebilme.

## **8- Tur Operatörlerinin Tatil Ürünleri: Paket Turlar**



- Tatil amaçlı olan, tüm ayrıntıları (ulaştırma, konaklama, geziler) veya bir kısmı (ulaştırma-tatil) önceden bir tur operatörü tarafından hazırlanan en az bir konaklama ve ulaştırma (gidiş-dönüş) eğlence ve diğer yardımcı hizmetleri, günlük gezileri kapsayan:
  - Reklâm ve tanıtım aracılığıyla halka sunulan
  - Sabit bir fiyatla satılan, tatil başlangıcından önce tamamı peşin ödenen kapsamlı seyahatlere ‘Paket Tur ‘ denilir.

Paketin fiyatı tek bir fiyattan olup, paketi oluşturan mal ve hizmetlerin fiyatları birbirinden ayrı değildir. Bu kapsamda paket tur tipik olarak aşağıdakilerden iki ya da daha fazlasını içerir.

- 1- Bir ya da daha fazla ulaşım
  - 2- Konaklama
  - 3- Yeme-İçme
  - 4- Çekicilikler ve özel olaylar
  - 5- Extralar
- Tur Operatörleri açısından paket tur programlarının tercih nedenleri
    - a- Üretici işletmelerden sunulan hizmetleri blok halinde satın alarak düşük fiyatlar elde edebilme.
    - b- Tur bedellerinin tüketicilerden peşin alınması ile işletmeye ön finansman sağlanması
    - c- Tur programlarının tanıtımı ve reklamının yapılması konusunda konaklama ve ulaştırma işletmelerinin desteğinin alınması.
    - d- Katalog yardımıyla çok sayıda paket tur satışı
    - e- Ulaştırma ve konaklama işletmeleriyle bütünleşme ya da işbirliği olanaklarının ve ayrıcalıkların kazanılması.
  - Yerel işletmeler açısından paket turların yararları
    - a- Seyahat acentaları tur satışlarından komisyon alarak kazanç sağlar

- b- Konaklama ve havayolu işletmelerinin doluluk oranlarını artırır.
- c- Potansiyel pazarlar yaratır.
- d- Ülkelerin ve bölgelerin tanıtımına katkıda bulunur.
- e- İşletmelerin etkinlik ve verimliliklerini artırır.

- Paket tatillerin gelişmesinde havayolu ulaştırmasının rolü ve etkisi

1959 yılına kadar tur operatörleri düzenledikleri turlarda ITC (Inclusive Tour Charter) fiyatlarını kullanıyorlardı. Bu seneden sonra tur operatörlerinin tarifeli uçuşları kullanarak paket tur düzenlemelerine izin verilmiştir. Böylece tarifeli seferler ITX uygulamasına geçmişlerdir. Bunun iki temel sebebi vardır:

- 1- Uçakların doluluk oranlarını yükseltmek. Havayolu firmaları uçakların boş kalmaması için operatörlere normal bilet ücretinin %15'i daha düşük fiyata bilet satmaktadır.
- 2- Charter uçuşlarının yarattığı rekabet ortamında Pazar payını korumak ve pazarsdan daha fazla pay almak.

- **ITX** uygulamasının özellikleri aşağıdaki gibidir;

- 1- ITX tarifeleri ve fiyatları sadece IATA'ya üye olan operatörler tarafından kullanılabilir.
- 2- ITX fiyatları sadece paket tur fiyatları için geçerlidir.
- 3- ITX kullanmak için en az sayıda koltuk ayırma gibi bir zorunluluk yoktur.

- **ITX** ile **ITC** arasındaki farklar

- 1- ITC en düşük ITX'den daha düşüktür.
- 2- ITC yaz aylarında ve turizm sezonlarında, ITX tüm yıl boyunca kullanılır
- 3- ITC talep olduğu anda hizmete sunulur. ITX ise genellikle tarifeli seferlerdeki boş kapasitenin değerlendirilmesi için kullanılır.

4- ITC talebin yoğun olduğu turlarda, ITX talebin az olduğu uzak turlarda kullanılır.

5- ITC ücretleri iki ülkenin özel antlaşmalarına bağlı olarak saptanır ve hizmete konulur. ITX için ise;

- Grup büyüklüğü

- Gidilecek yerde en az kalış süresi
- Bazı hallerde tur operatörüne bir mevsimde belli sayıda koltuk alma yükümlülüğü
- En düşük taban tur fiyatı

• Charter uçuşların avantajları

- Fiyatın düşük olması
- Daha uygun olanakların sunulması
- Gruba ayrıcalıklı olam hissi vermesi

• Charter uçuşların dezavantajları

- Fiyatlandırma kapasiteye bağlıdır.
- Operatör satılan koltuklat maliyeti karşılamıyorsa zarar eder.
- Uçuş zamanı konusunda sorunlar yaşanabilir.
- Bilet herhengi bir şekilde transfer edilemez.
- Charter şirketleri bazen iki uçuşu tek bir uçuş haline getirebilirler. Bu havalimanlarında son dakika değişikliklerine yol açar.
- Son dakika fiyat artışlarına açıktır. (petrol fiyatları v.b.)
- Charter işletmecileri tur operatörleri gibi risk yüklenirler.

## 9- Paket Turların Tercih Nedenleri

- Tur giderlerinin önceden bilinmesi
- Daha uygun fiyatla tatil olanakları
- Garantili düzenlemeler

- Faaliyetlere katılma garantisi
- Deneyim ve bilgi
- Zaman tasarrufu
- Güvence
- Statü
- Romantizm
- Yaş gruplarının tercihleri

### **10- Paket Turların Çeşitleri**

- Bağımsız Turlar
- Karşılıyıcı (hosted) turlar
- Eskortlu Turlar
- Özel paket Turlar
  - Teşvik turları (Incentive) firmalara yönelik
  - Toplantı turları (kongre, seminer, sempozyum)
  - Özel ilgi grubu turları ( Ornitoloji, opera)
- Bölgeye Göre Paket Turlar
  - Tek Ülkeye dönük turlar
  - İki kenti kapsayan turlar
  - Tek kente yönelik turlar
- Mesafelerine göre paket turlar
  - Yakın mesafeli turlar (ITC kullanılır)
  - Uzak mesafeli turlar (ITX kullanılır)
- Seyahat Amaçlarına Göre Turlar
  - Dinlenme Turları

- Manzara Turları
- Öğrenme Turları
- Dini ve etnik turlar
- Serüven Turları
- Ekolojik Turlar
- Spor ve Rekreasyon Turları
- Özel ilgi turları
- Özel ihtiyaçlara yönelik turlar

### **11- Paket Turların Girdileri**

- İnsan Faktörü
- Ulaştırma
- Yemek: Tur operatörü tura herhangi bir yemeği dâhil etmezse bu paket Amerikan Planı olarak adlandırılır. Amerikan Planı ise üç öğün yemek olan pakettir. (F/B). Uyarlanmış Amerikan Planı ise kahvaltı ve akşam yemeği düzenlenen turlardır (H/B). Lüks turlarda ise A la Carte mönüler sunulur ve fiyatına bakılmaksızın mönü seçimi müşteriye bırakılır.
- Konaklama

### **12- Paket Tur Aşamaları**

Bir paket tur diğer karmaşık ürünler gibi birçok insanın çalışması sonucu ortaya çıkar. Tur ürünlerini bir araya getirebilmek aşağıda belirtilen grupların ortak veya yakın çalışması ile ortaya çıkar.

- Turistik mal ve hizmet üreticileri ( oteller, restoranlar, havayolu şirketleri)
- Kamu sektörü örgütleri
- Tur operatörleri
- Seyahat Acentaları

Turistik mal ve hizmetleri arz edenler tur ürününün çeşitli unsurlarının üreticileridir. Temel amaçları kendi ürünlerini belirli bir kar ile satmaktır. Ürünler tüketicilerden ziyade aracılar a satarlar. Turistik mal ve hizmetleri bir araya getirebilmek dört temel aşamayı gerektirir:

- İşletme faaliyetlerinin düzenlenmesi ve hazırlık
- Fiyatlandırma
- Broşür ve katalog üretimi
- Tanıtım ve pazarlama
- Hazırlık
  - Pazar araştırması
  - Müşteri bölümünün ve talebin belirlenmesi
  - Daha önceki turların değerlendirilmesi ve analizi
  - Gidilecek bölgenin belirlenmesi
  - Ulaşım aracının belirlenmesi
  - Konaklama birimlerinin belirlenmesi
  - Karşılama
  - Tur programının belirlenmesi

### **13-Paket Turlarda Fiyatlandırma**

- Turları oluşturan değişik girdileri doğru maliyetlendirme bir turun geliştirilmesinde tur operatörü için yaşamsal önem taşır. Tur paketi tüketiciye çekici bir fiyatla sunulmalıdır. Bu fiyat aynı zamanda tanıtım giderleri, işletme genel giderleri, komisyonları ve operatörün kazancını da kapsamalıdır. Maliyetler sabit ve değişken olabilir. Sabit giderler tura katılan kişi sayısına bağlı değildir. Değişken giderler tura katılanların sayısına bağlıdır. Eğer otel odaları blok olarak satın alınmamışsa tur operatörü yalnızca kullanılan odaların bedelini öder.

- Tur operatörleri bir turun maliyetini birçok hizmeti değişik şekilde kullanarak değiştirebilir. Tam ve kapsamlı turlar yalnız otel ve ulaştırma hizmeti sunan turlara göre kuşkusuz daha yüksek maliyetli olacaktır. Pakete dâhil edilecek yemeklerin sayısını sınırlayarak maliyeti düşürebilir.
- Genel olarak havayolları ile yapılan paket turların fiyatı bazı telem unsurlara bağlıdır. Örneğin yer hizmetleri, mahalli turlar, konaklama ve yitecek-içecek giderleri, bazı komisyonlar, organizatörün genel giderleri, broşür ve reklâm giderleri ve kar payı gibi
- Tur operatörleri paket turun maliyetini saptarken konaklama üniteleri ile iki değişik oda türünde bloke anlaşması yaparlar. Bunlardan birincisi; otel işletmeleri tur operatörlerinin mevsim dışında da oda satın alması koşuluyla mevsim içinde düşük ücretli oda satışı yapabilirler. İkincisi; her yıl ayrılan odalarda kademeli indirim uygulamasıdır.
- Broşür ve kataloglar: Broşür ve kataloglar seyahat acentalarına ve müşterilere dağıtılmak üzere hazırlanır. Broşürler bütün mevcut turları listeleyerek ve koşulları açıklayarak, tüketicilere ve aracı işletmelere tur operatörü ve ürünleri konusunda genel bir bilgi vermeyi hedefler.
- Tanıtım ve Pazarlama: Tur satışlarının gerçekleşmesi tüketiciler tarafından rezervasyonların başlaması ile olur. Rezervasyonlar ile birlikte tüketicilere gidecekleri yöre ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi ve dökümanlar verilir.
- Paket tur, tur operatörü tarafından satıldıktan sonra turun yönetimi turu gerçekleştirecek olan acentaya verilir.

#### **14- Paket Turlarla İlgili Tüketici Sorunları**

- Turlar daha önce denenemediği için tüketicilerde ümit edilen etkiyi bırakmaz.
- Seyahat başlamadan önce peşin ödeme yapılır. Katılmama durumunda ya hiç ödeme yapılmaz ya da çok az bir ödeme yapılır.
- Seyahat hizmetleri katılanların subjektif değerlendirmeleri ile karşı karşıyadır.

- Tura taraf olan işletmelerin dışında gelişen olumsuz olaylar tüketicin hareketini engellemektedir.
- Turistlere hizmetleri satan ve temin eden işletme ile tüketici sonradan bir daha karşılaşmaz.
- Karşılaşılan bazı sorunlar şöyledir:
  - Fiyat farklılıkları
  - Hizmet kalitesinin taahhüt edilenlerden düşük olması.
  - Otellerin konumu ve niteliği
  - Aksaklıklar
  - Ulaştırma araçlarının düşük standartı
  - Yetersiz rehberlik hizmetleri
  - Yemek kalitesinin düşüklüğü

## **EKLER**

### **EK 1**



### **Opsiyon ( Rezervasyon Bekleme Süresi / Dead Line )**

Rezervasyon yaptıran tarafların onaylanmış olan rezervasyonu, herhangi bir yaptırıma uğramaksızın tek taraflı olarak iptal edebileceği son tarihtir. Bu süre içinde rezervasyon yaptıran taraflar herhangi bir sorumluluk altına girmeden rezervasyonu iptal edebilirler. Konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, rezervasyon iptal edildiği takdirde tekrar satmalarının mümkün olabileceği son tarihi opsiyon tarihi olarak rezervasyon yaptıran tarafa bildirirler. Bu süre geçtikten sonra sözleşmede belirtilen bir mazeret olmadan yapılacak iptallerde işletmeye belli bir miktar tazminat ödenmesi gerekmektedir. Çünkü opsiyon tarihinden sonra işletmenin bu hizmeti satması zor olacaktır. Opsiyon süresi ortalama olarak yüksek sezonda üç hafta, ölü sezonda ise bir haftadır.

### **Aksiyon ( Rezervasyon Fiyat İndirimi )**

Aksiyon kelimesi, daha çok charter (tarifesiz uçuşlar) uçuşlarındaki boş koltukların satılması için yapılan fiyat indirimleri için kullanılan bir terimdir. Aksiyonun çeşitli sebepleri olabilir. Paket tur satışlarında, koltuk satışlarında boş kapasitenin satılabilmesi için tarih yaklaştıkça önemli aksiyonlar yapılabilir. Sektöre yeni giren veya önemli hamleler yapan havayolu şirketleri ve tur operatörleri de rakiplerine üstünlük sağlamak için aksiyon yapabilirler. Hatta sektörde last minute ( son dakika ) satışları denilen turun başlamasına bir gün kala yapılan zararına satışlar yaşanabilir. Bazı acenteler paket turlardaki kâr oranlarından feragat ederek önemli indirimler yapıp sürümden kazanmayı veya sigorta poliçesi satışları ile kâr etmeyi hedeflemektedirler. Konaklama işletmeleri de sık sık aksiyon yaparlar. Örneğin gün aksiyonu denilen yöntemle konukların yedi gün kalıp altı gün parası ödemeleri dikkat çekici bir satış yöntemidir.

### **Stop-Sale ( Satışları Geçici Olarak Durdurma )**

Konaklama İşletmeleri, tüm odaları satıldığı zaman ön rezervasyon yaptırmış olan diğer acentelere stop-sale durumunu bildirir. Acenteler de işletmenin satılık odası kalmadığını öğrenerek satış yapmaz.

Acenteler ve Operatörler böyle bir duruma düşmemek için yüksek dönem rezervasyonlarını kesin rezervasyon olarak yaptırmayı tercih ederler. Ayrıca işletmeler arasında sözleşmeler yapılırken belirtilen özel durumlar gerçekleştiği takdirde

rezervasyonun iptal edilmesi veya ertelenmesi hakkı da vardır. Bunlara mücbir sebepler ( zorlayıcı sebepler ) adı verilir. Örneğin 2004 yılının aralık ayında Güneydoğu Asya'da meydana gelen tsunami felaketi sonrasında tur operatörleri bölgeye yaptırdıkları rezervasyonları yükümlülük altına girmeden iptal etmişlerdir. İki ülke arasında gerginlikler yaşanması, uçakların kaza yapması vb. durumlar da mücbir sebeplerdendir.

### **Over-booking ( Aşırı Rezervasyon Yapılması )**

Turizm İşletmeleri, bazı rezervasyonlarının iptal edilebileceğini düşünerek kapasite fazlası rezervasyonları onaylarlar. Bu duruma turizm sektöründe “overbooking” denir. Konaklama İşletmelerinin % 10 overbooking ile çalışmaları normal karşılanabilir. Bununla birlikte bazı işletmelerin yüksek overbooking oranı ile çalıştıkları görülmektedir. Bu durumun sebepleri;

Ülkede makro düzeyde yaşanan krizler nedeniyle rezervasyon iptallerinin çok olması, Acentelerin satabileceklerini düşünerek sürekli fazla rezervasyon yaptırmaları nedeniyle konaklama işletmelerinin de kendilerinden istenen bütün rezervasyonları onaylamalarıdır.

Overbookingin sonucunda konaklama işletmesi “Short’a Düşmek” adı verilen durumu yaşayabilir. Turun başlama tarihinde, konaklama işletmesinin onayladığı aşırı rezervasyon yapılmış konuklar işletmeye geldiği takdirde kapasite aşılmış olur ve konuklar açıkta kalır. Bu duruma turizm sektöründe “short’a düşmek” adı verilir. Overbooking rezervasyonları, tahmini fazla satışlar iken, short’a düşmek ise gerçekleşen fazla satışlardır. Bu duruma düşen işletme, konukları aynı kalite düzeyinde veya daha iyi bir işletmede konaklatmak zorundadır. Ayrıca para cezası, işletme belgesinin iptali gibi yasal yaptırımları da vardır.

### **No-show ( İptali Bildirilmeyen Rezervasyon )**

Yapıldığı halde kullanılmayan, iptal edilmeyen rezervasyonlardır. Acente veya tur operatörü opsiyon tarihi geçtikten sonra rezervasyon işlemini iptal ederse oda ücretini ödemek zorundadır. İşletmeler arasında yapılan sözleşmeye göre no-show ücreti değişkendir. Check-in tarihinden bir gün önceki iptal ile beş gün önceki iptale farklı no-show oranları uygulanabilir. No-showun yaygın olarak yaşandığı bir örnek durum da şudur; Tur operatörü, otuz kişilik kontenjan anlaşması imzalamıştır. Turun başlamasına

bir hafta kala opsiyonu vardır.Fakat satabileceğine inanarak boş kalan beş kişilik kapasiteyi iptal ettirmez. Check in tarihine kadar da satamayınca konaklama işletmesine karşı no-show sorumluluğu doğar. Genellikle uygulamada rezervasyon iptalleri için tanınan ihbar süresi kişiler ve kurumlar arasında yapılan anlaşmalarla tespit edilmektedir.

### **Go-Show ( Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk )**

Tur Operatörünün Seyahat Acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumuna go-show adı verilir. Go-showun başlıca iki sebebi olabilir; Son anda gelişen bir tercihle yakın arkadaşlar veya aile üyeleri birlikte gelmeye karar vermişlerdir. Örneğin, anne-babası tatile giderken çocukları da okuluyla birlikte izci kampına katılacaktır. Fakat son gün kampın ertelenmesi sebebiyle çocuklarını da getirmek zorunda kalmışlardır.Outgoing Seyahat Acentesi tur kapasitesi dolmasına rağmen destinasyon noktasında boş yer olacağını tahmin ederek son dakika satışı yapabilir. Bu uygulama riskli olmasına rağmen zaman zaman yaşanmaktadır.

### **Kontenjan**

Seyahat acentelerinin konaklama işletmeleri ve ulaştırma şirketleriyle, önceden belirli sayıda oda, yatak ve koltuk kiralayarak sözleşme yapmasıdır.Yani konaklama işletmelerine yapılan sözleşme içeriğine uygun olarak konuk gönderme garantisidir.Örnek “ A seyahat acentesi Asican oteli ile sezon boyunca 30 oda ve Asc otobüs şirketi ile 30 koltuk kiralayarak kontrat imzalamasıdır.”

### **Katalog**

Tur Operatörleri, anlaşma yaptıkları konaklama işletmelerini ve programladıkları paket turları tanıtan katalog ve broşürler hazırlayarak paket tur satın almayı düşünen konuklara görsel olarak tanıtım yaparlar. Bu broşürler hem seyahat acentelerine, hem de müşterilere dağıtılır. Broşürlerde, turların süresi, taşıyıcı uçak şirketleri, uçak tipleri, hareket ve varış tarihleri, konaklama yerleri ve özellikleri, sigortanın fiyata dahil olup olmadığı,rezervasyonla ilgili durumlar ve iptali halindeki detaylar gibi ayrıntılara yer verilir. Gidilen ülkedeki mahalli turlar ve özel indirimler (çocuk, aile ve grup indirimleri) belirtilir.

### **Şirket Postası – Company Mail (Co-mail )**

Tur operatörü ve Seyahat Acentelerinin kendi iç bünyelerinde haberleşme sistemidir.

### **Acente Kuponu ( Voucher)**

Voucher'in diğer adı "Acente Kuponu"dur. Tur Operatörü, kendisinden paket tur satın alan konuklara bu belgeyi verir. Genellikle bu belgeler hizmet içeriğine bağlı olarak en az iki suret olarak düzenlenir. Otelere, havayollarına, otobüs işletmelerine ve restoranlara rezervasyon yapıldığı zaman kullanılır ve ilk nüshası müşteriye verilir, ikinci nüsha acente muhasebesine gönderilir. Bağımsız müşterilere verildiğinde müşteri adı ve soyadı yazılır. Gruplar için isim yazılmaz ancak kişi sayısı belirtilip ikinci bir kağıda isim dökümü yapılır. Voucher'da hangi harcamaların acente tarafından karşılanacağına dair bilgiler de yer alır. Rezervasyonlar onaylandıktan sonra, ilgili işletme tarafından fatura ile birlikte acenteye geri gönderilir. Yabancı ülkeler ile bağlantılı çalışan acentelerde voucher'lar iki ülkenin diliyle de yapılabileceği gibi az kullanılan diller yerine İngilizce kullanılır. Voucher'lar turistik hizmetlerin satın alınmasında kullanılan ve bu belgeyi hazırlayan acente ile belgenin adına düzenlenmiş olduğu işletmeyi karşılıklı yükümlülük altına alan bir özellik taşır. Voucher, üzerinde yazılı olan hizmetlerin satın alınmasını sağlayan ve para değeri taşıyan bir belgedir.

### **Otel İle Acenta Arasında Kontenjan Sözleşmesi (Anlaşması) Örneği**

---

Bir tarafta .....  
..... (Bundan böyle OTEL olarak adlandırılacaktır.) İle diğer taraftan  
.....  
..... (Bundan böyle ACENTE olarak adlandırılacaktır.) arasında aşağıda belirtilen şartlarla bir sözleşme imzalanmış bulunmaktadır.

### **SÖZLEŞME SÜRESİ**

Mad.1 : İş bu sözleşme ....../...../200.. – ....../...../200.. tarihleri arasında geçerlidir. OTEL

ACENTE'ye yukarıda belirtilen tarihler arasında 10 Residence Room + 10 Village With Balcony + 10 Village With out Balcony vermeyi taahhüt eder.

## FİYATLAR

Mad.2 : OTEL'in ACENTE'ye uygulayacağı TAM PANSİYON fiyatlar aşağıda tespit edilmiştir. Bu fiyatlar iki kişilik odada kişi başına olup, %.... KDV dahildir. Ancak yasal düzenlemeler nedeniyle KDV oranının yükselmesi halinde fark ve yeni olası vergiler fiyatlara ilave edilir.

Mad.2a : Residence ve Village Yemek durumu Tam Pansiyon (KAHVALTI + ÖĞLE + AKŞAM yemekleridir.) Öğle ve akşam yemeklerinde alınacak olan su, soda, konsantre meyve suları ve masa şarapları limitsiz free olarak servis edilecektir. Yemeklerin tamamı açık büfedir.

Mad.2c : Verilmiş olan fiyatlar acentenin yurt dışında yapacağı pazarlamalarda kullanılır. İç Pazar için geçerli değildir.

1 Yetişkin olması durumunda : DBL pp fiyatına artı %40 (s.s.) eklenir.

3 Yetişkin olması durumunda: DBL fiyatına; pp'nin %15 eksigi ilave edilir.

4 Yetişkin olması durumunda : TRP fiyatın; pp'nin %25 eksigi ilave edilir.

Ailesiyle aynı odayı paylaşan 0-6 yaş çocuklardan ücret alınmaz. 7-12 yaş çocuklar %50 indirimlidir.

ü Residence odalarına ancak bir bebek yatağı ilave konulabilir.

ü Village balkonsuz Standart odalarda 2 adult kalabilir. Bu odalara 1 ilave yatak yada bebek yatağı konulabilir.

ü Village balkonsuz Family odalarda minimum 3 Adult veya 2 Adult + 1 Child veya 2 Adult + 2 Child kalabilir.

ü Village balkonlu odalarda maksimum 4 Adult kalabilmekte olup minimum 2 Adult + 2 Child veya en az 3 Adult kalması zorunludur.

ü Village Balkonlu bahçe odalarında minimum 2 Adult veya 2 Adult + 1 ve/veya 1 olarak çocuklu aileler kalabilir.

## ÖDEMELER

Mad.3 : İş bu anlaşma gereğince ACENTE OTEL'e kontenjan sayısının %50'si oranında doluluk garantisi verecek ve bu %50'lik garantinin 77 günlük tutarı karşılığında Teminat Mektubunu OTEL'e verecektir. Otel bu isteğini gerekli gördüğü zaman yapabilir. Rezervasyonu kesinleştirecek olan bu ön ödeme yerine getirilmezse OTEL oda sayısını tek taraflı fesih eder.

Mad.4 : Faturalar, müşterinin check-in günündeki Merkez Bankası döviz alış kuru üzerinden çıkartılıp gönderilecektir. Ödemelerde buna göre yapılacaktır.

Mad. 4a : Ayrıca bir kredi kontratı yapılmaz ise tüm faturalar müşteri C/I veya C/O etmeden peşin olarak yapılır.

Mad.5 : ACENTE fatura tarihinden itibaren 21 gün içinde ödeme yapacak, aksi takdirde ACENTE'ye ilk aylık %7 gecikme faizi uygulanacaktır. Diğer aylar için gün hesabı yapılarak .....% 10 ..... gecikme faizi tahakkuk ettirilir ve Acente buna hiçbir şekilde itiraz edemez. Ödemenin gecikmesi nedeniyle ayrıca bir defaya mahsus olmak üzere %5 tahsil masrafı da ilave edilir.

Mad.5a : ACENTE bankalardan alacağı döviz alım bordrolarına, OTEL'e ödeme yapmak üzere bozdurduğu döviz için, OTEL adına bozdurulduğu yolundaki şerhi koyduracak ve bu şekilde alacağı döviz alım bordrolarının tasdiki suretini OTEL'in

Kurumlar Vergisi Kanunu uyarınca turizm döviz istisnasından yararlanabilmesi amacıyla düzenleyeceği teyit yazısı ekinde OTEL'e vermeyi kabul eder.

Mad.5b : ACENTE, OTEL tarafından yazılı olarak kabul edilmemiş hiç bir tutarı ödemelerden düşemez. Aksi takdirde OTEL sözleşmeyi tek taraflı fesih eder.

Mad.5c : ACENTE, müşterisi tarafından herhangi bir nedenle talep edilen indirim veya iade konusunda; OTEL ile yazılı mutabakat sağlanır, deliller toplanır. Neticesinde karşılıklı mutabakat sağlanarak hareket edilir. ACENTE tek taraflı olarak OTEL'den kesinti yapamaz.

## DİĞER HUSUSLAR

Mad.6 : Release süresi 21 gündür.

Mad.7 : OTEL, kontenjan dahili olsa bile 45 gün öncesinden Stop-Sale çekme hakkına sahiptir. Çekilen tarihler sınırlanamaz.

Mad.8 : ACENTE, OTEL ile yapmış olduğu kontratta kendisine verilen kontenjanın yüksek sezon öncesi dönemlerde .....% 50..... oranında gerçekleştirilemez ise yüksek sezon oda kontenjanı tek taraflı fesih edilir.

Mad.9 : Rezervasyon iptal koşulları; Grubun otele varış tarihinden geriye doğru release süresi içinde yapılan iptallerde işletmenin doğan gelir kaybına karşılık yapılan iptallerin 7N (ilk iki gün tam pansiyon + 5 gün oda bazında) No-Show ücreti alınır.

Mad.10 : ACENTE yapılan katalog satışlarını Dead Line süresini beklemeden sayısal olarak bildirir ve de isim listesini derhal gönderir. Daha sonra olası rezervasyon değişikliklerini OTEL'e zamanında bildirir. OTEL ACENTE'nin yaptığı değişiklikleri kabul etmeyebilir. Art niyete dayalı isim değişiklikleri OTEL tarafından tespit edilirse, yapılmış olan oda sayısı anlaşması tek taraflı fesih edilir. Sor-Sat sistemine dönülür.

Mad.11 : ACENTE'nin bastıracağı katalog veya broşürde, OTEL kendi logosu, resimleri, yazılı açıklamalarıyla ve Turizm Bakanlığında aldığı resmi sınıfı ile basılır. Aksi takdirde anlaşma tek taraflı fesih edilir.

Mad.11a : OTEL, ACENTE müşterisine kendi kategorisinin gerektirdiği seviyede hizmet vermeyi taahhüt eder.

Mad.11b : ACENTE müşterilerine her girişlerinde bir kereye mahsus olmak üzere alkolsüz içkili Welcome Kokteyli OTEL tarafından free olarak verilecektir.

Mad.11c : OTEL, ACENTE rezervasyon talebini kabul ettikten sonra, herhangi bir nedenle yer verememesi halinde;

1. Aynı veya bir üst sınıfta başka bir tesiste oda bulmayı, fiyat ödemeyi taahhüt eder.

2. ACENTE, müşterisi odası boşaldıktan sonra OTEL'e dönmezse, OTEL'in kendisine bildirim yaptıktan sonraki süresini kendisi öder.

Mad.12 : OTEL'e girişler en erken saat 13:00'den itibaren. Çıkışlar ise en geç 12:00'ye kadardır. Ancak OTEL müsait olduğu takdirde bu süre uzatılabilir.

Mad.13 : Rehberlerin ekstra harcamalarına %50 indirim uygulanır.

Mad.13a : OTEL, ACENTE'ye müşterilerine vereceği hizmetleri duyurabilmesi için genel alanda görülebilir bir yere ilan panosu verir.

Mad.14 : ACENTE; Rezervasyon formlarını ve ödeme voucher'ları kullanım tarzı hakkında OTEL'e bilgi verir. Aksi halde problem olduğu takdirde OTEL'in yorumunu kabul eder, itiraz edemez.

Mad.15 : ACENTE her ay OTEL'e satış forecast'ını göndermeyi taahhüt eder.



Mad.16 : ACENTE, OTEL'in onayını almadan herhangi bir yazılı duyuru yapamaz. (Özel fiyatlı satış ilanları gibi) Bu tür konuda işletmeye zarar vermesi halinde meydana gelen zararı sebep olan ACENTE öder.

Mad.17 : Yabancı Tur Operatörlerinin Türkiye temsilcileriyle yapılan anlaşmalar geçerlidir.

Mad.18 : Yabancı Tur Operatörlerinin Türkiye Temsilcisi değiştiği takdirde OTEL sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih edebilecektir.

Mad.19 : Bu sözleşmenin uygulanmasında doğacak anlaşmazlıkların çözümünde geçerli yargı organları Serik mahkemeleridir.

Mad.20 : 7 sayfa ve 20 maddeden ibaret olan bu sözleşme 01/01/200 tarihinde imzalanmıştır.

### **Yurt İçi ve Yurt Dışı Paket Tur Satış Sözleşmesi**

**İş Bu Sözleşme** İmza sahibi rezervasyon sahibi ile birlikte kayıt formunda adı geçen tüm rezervasyon sahiplerini, Rezervasyon (kayıt) tarihinden itibaren turun bitiş tarihine kadar olan süreci kapsar. Aşağıda nitelikleri ve satış fiyatı belirtilen hizmetin satışı ve ifası ile ilgili olarak 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun - Mesafeli Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümleri gereğince tarafların hak ve yükümlülüklerini kapsamaktadır. **Tur ücreti yatırıldığı andan itibaren Tur Kayıt formu , Vocher, tahsilat makbuzu ve Tur Satış Sözleşmesi Bu Sözleşmenin Ayrılmaz bir parçasıdır.**

#### **1 - GENEL HÜKÜMLER**

**A-** Rezervasyon sahibi, sözleşme konusu ürünün hizmetin nitelikleri, satış fiyatı ve ödeme şekli ile ifaya ilişkin tüm ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğunu ve gerekli teyidi verdiğini beyan eder.

**B-** Acente, sözleşme konusu hizmetin ayıplı olması nedeniyle Rezervasyon Sahibine

karşı sorumludur.

**C-** Hizmetin ifasından sonra Rezervasyon Sahibine ait kredi kartının Acentenin kusurundan kaynaklanmayan bir şekilde yetkisiz kişilerce haksız veya hukuka aykırı olarak kullanılması nedeni ile ilgili banka veya finans kuruluşunun hizmet bedelini Acenteye ödememesi halinde Rezervasyon Sahibi, hizmet bedelinden ve doğan zararlardan sorumludur.

## **2CAYMAHAKKI**

**A-** Rezervasyon sahibi, sözleşme konusu hizmetin kendisine veya gösterdiği kişiye ifası için iş bu sözleşmenin geçerlilik kazanmasından itibaren (7 ) gün içinde cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanılması için bu süre içinde Acente'ye faks, e-mail yolu ile yazılı olarak bildirimde bulunulması zorunludur. Bu hakkın kullanılması halinde, 3. kişiye veya Rezervasyon sahibinin kullanımına sunulan hizmetin faturasının, Tur kayıt Formlarının Asıllarının Acenteye teslimi zorunludur. Bu belgelerin ulaşmasını takip eden 7 gün içinde hizmet bedeli Tüketiciye iade edilir. Fatura aslı gönderilmez ise, KDV ve varsa sair yasal yükümlülükler iade edilemez.

## **3 - ÖDEMELER**

**A-** Yurtdışı, Yurtiçi Turlarda Rezervasyon Sırasında kişi başı paket tur bedelinin en az % 30'zu alınarak kesin kayıt yapılır tur ücretinin diğer %70'lık kısmı tur hareket tarihinden 15 gün önce ödenir, bu süre içerisinde ödemenin yapılmaması halinde müşteri tura katılmaktan vazgeçmiş sayılarak iptal şartları uygulanır. Belirtilen süreler içinde ödemelerin gerçekleştirilmemesi halinde yapılan rezervasyon iptal edilerek, bedelinin %30'u cayma tazminatı olarak tüketiciye fatura edilir. Tur hareket tarihine 15 gün kala yapılan kayıtlarda acente tur bedelinin tamamını peşin olarak alır.

**B-** Turun başlangıç tarihinden 15 gün ve daha yakın iptallerde; tura habersiz katılmama, ulaşım aracını kaçıрма, turun başlangıcından sonra tura devam etmeme hallerinde tur bedeli iade edilmez, cayma tazminatı olarak tüketiciye fatura edilir.

**C-** Çocuk indirimleri, çocukların ebeveynleri ile aynı odada 3. ve 4. kişi olarak kalmaları halinde uygulanır. Otel konaklamalarında

0-6 yaş ayrı yatak verilmez. Ulaşım araçlarında 2 yaşını dolduran çocuklar için koltuk alma zorunluluğu bulunduğundan, ücrete tabidir.

**D-** Tur programında ücrete dahil olan tüm hizmetler ayrıntılı olarak belirtilmiş olup, bunların dışındaki turlar ve hizmetler ekstra ücrete tabidir. Katılım isteğe bağlı olup, ancak yeterli katılımcının sağlanması halinde yapılabilir. Satın alınan hizmete VİZE İŞLEMLERİ ve HİZMETLERİ, SEYAHAT SİGORTASI, MÜZE ÖREN YERİ GİRİŞ ÜCRETLERİ, EKSTRA TUR BEDELLERİ, dahil değildir.

**E-** Gezi tarihinden önce veya kesin kayıtların yapılmasından sonra otel, ulaşım vergi gibi yurtiçinde ve yurtdışında ödenmesi zorunlu ve gezi ile ilgili harcamalardaki ön görülmeyen ve engellenemeyen fiyat artışları, %3'ü geçen kur farkları, müşteriye en kısa zamanda bildirilir ve eksik kalan kısmın tamamlanması istenir. Toplam gezi bedelinin %15'i aşmayan bu gibi fiyat artışları işbu sözleşme hükümleri çerçevesinde müşteri tarafından peşinen kabul edilmiştir. Ödenmesi gereken ve toplam bedelin %15'ini aşan durumlarda müşteri kendisine bizzat yapılan bildirim müteakip ilan yolu, internet sitesinden bildirim, sms veya Mail yolu ile yapılacak olan duyuruyu takip eden bir gün içerisinde yazılı olarak vaki artışı kabul etmediğini bildirdiği takdirde, kaydı silinerek gezi bedeli kaydı yapan şube tarafından kendisine iade olunur. Ayrıca kredi kartı ve taksit kartları ile yapılan YTL ile satılan yurtdışı turlarında döviz kurlarında meydana gelebilecek aşırı artışları (kur ayarlaması) Acentenin kalan taksitlere yansıtma hakkı saklıdır. Bu durumda müşteriye iptal ve tazminat hakkı doğmaz.

**F-** Rezervasyon sahibi, işbu sözleşmede belirtilen vadelerde borcunu ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder, Taksitli satışlarda, borçlunun iki taksitini ödemediğinde temerrüde düşmesi halinde kalan borcun tamamı muacceliyet kazanır. Borçlunun borcunu ödemediğinde temerrüde düşmesi halinde hiçbir ihtara gerek kalmaksızın rezervasyon toplamının %5'i oranında cezai şart ve aylık %17 gecikme faizi uygulanacaktır. (Kart ile yapılan kart sahibi kurumla yapılmış kurumun haiz olduğu haklar bakidir.)

**G-** Tesis tarafından belirlenen kriterler doğrultusunda ücretsiz veya indirimli konaklayacak çocukların rezervasyon sırasında beyan edilen özelliklerinin (yaş gb) doğru olmadığı tespit edilmesi halinde, bu çocuklar içinde derhal ve tamamen ödeme yapılacak ve her türlü tazmininde bulunulacaktır.

#### **4 - İPTAL – DEVİR**

**A -** Acente, gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil eden Turun gerçekleşmesi için gerekli sayıda rezervasyon yapılmamış olması halinde veya mücbir sebeplerden ötürü(olumsuz hava koşulları, grev, terör, sis, savaş ihtimali, öngörülemez teknik hususlar), Acentenin turun hareket tarihinden 24 saat önce internet sitesinden, sms veya Mail yolu ile bildirmek koşulu ile iptal etme veya yolcusunu başka bir acenteye devretme hakkı vardır. Turun iptal edilmesi halinde yurtiçi turlarda tamamı, yurtdışı turlarda vize masrafları hariç aynen iade edilir. İade şartlarının gerçekleşmesi halinde fatura kesildikten sonra iade yapılabilmesi için fatura, tur kayıt formu aslının acenteye iadesi gerekmektedir.

**B-** Rezervasyon Sahibi cayma hakkının süresi içerisinde kullanmasına rağmen hizmetin başlamasından 15–7 gün evvel sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %35' ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını Acenteye ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Rezervasyon Sahibi tarafından yapılan tarih değişiklikleri iptal hükmündedir.

**C-** İndirimli hizmetin iptal/devri halinde Rezervasyon Sahibi, hizmet başlangıcından tam 7 gün öncesine kadar hizmet bedelinin %35 ini, 7 günden sonra ise hizmet bedelinin tamamını Acenteye ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

**D-** Erken Rezervasyon Döneminde Özel indirim alınarak yapılmış Otel ve Tur Kayıtlarında, hizmetin başlamasına 60 gün kalaya kadar yapılan iptallerde, Rezervasyon Sahibine o ana kadar ödediği ücretinin tamamı iade edilir. Rezervasyon Sahibi, gezinin başlamasından 59–31 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %25'ini, 30–15 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %50'sini, 14–07 gün önce sözleşmeyi iptal etmesi halinde gezi bedelinin %75' ini, 7 günden az bir süre kala ise tamamını acenteye ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

**E-** Rezervasyon Sahibi'nin, kendisi veya birinci derece akrabalarının 10 günlük mutlak iştigaline engel olan rahatsızlıkları veya ölümlerini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi kurul raporu ile hizmetin başlamasından önce yazılı ibrazı, iptal/devir maddelerinin istisnasıdır

**F-** Rezervasyon sahibi, gezinin başlamasına tam 7 gün öncesine kadar turu istediği kişiye devredebilir. Devralan bakiye ve devir sebebiyle doğan tüm masraflardan devreden ile beraber sorumludur. Tüketici, tüm İptal/devir taleplerini yazılı olarak hizmetin başlangıcından evvel Acentesine sunmakla yükümlüdür

**G -** Acentenin programında rezervasyon sahiplerine ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde düzenlemeler ve değişiklikler yapma hakkına sahiptir. Bu durum rezervasyon sahibinin onayı gerektirmediği gibi, kendisine iptal ve tazminat hakkı da doğurmaz.

**H –** Rezervasyon Sahibi, ifa edilen hizmetin kusurlu olduğundan bahisle rezervasyonu sonlandırması halinde, acente yetkilisine ve konakladığı otele sona erme sebeplerini yazılı olarak bildirmek zorundadır. Aksi halde hizmeti alıp kullanmış addolunur.

**K -** Acente gerekli gördüğü durumlarda Rezervasyon Sahibine bildirmek kaydıyla ilan ettiği veya kayıt aldığı turları hizmetin başlamasından evvel kısmen veya tamamen iptal edebilir. Aynı sürede veya hizmet sırasında Acente hizmet kapsamındaki otel isimlerini, ulaşım araçları ile bunların hareket yerlerini, programda belirtilmiş ve gezilecek yer olarak gösterilmiş yerlerin ziyaret sıralarını değiştirebilir. Rezervasyon sahibi bu değişikliklik ve iptalleri haklı nedenlerle kabul etmediği takdirde, rezervasyonunu iptal edip, kullanılmayan hizmet bedellerini iade alma hakkına sahiptir.

## **5 - GENEL HÜKÜMLER**

**A -** Otobüs ile yapılan seyahatlerde her yolcu 50x70 ebadında bir valiz ile 20x50 ebadında bir el çantası bagaj bulundurabilir. Bunun dışındakiler otobüs bagaj hacmi uygun ise kabul edilir, aksi halde kabul edilmez. Uçak ile yapılan seyahatlerde ise fazla bagaj uçak şirketi esaslarına göre tespit olunur ve ücreti yolcunun kendisine aittir. Bagaj ve içeriği ile ilgili her türlü sorumluluk sahibine aittir. Tüketici seyahat edeceği aracın ve konaklayacağı tesisin tabi olduğu yasa ve teamüllere uymakla mükelleftir. ACENTE, ulaşım sırasında veya konaklama tesisinde kaybolan, Çalınan veya hasar gören bagajın, en çok gezinin ulaşım bedeli kadar sorumludur.

**B-** Otobüs ile ulaşımlarda kalkıştan 30 dk. önce ve havayolu ile ulaşımlarda ise kalkıştan 2 saat önce buluşma yerinde olunması zorunludur. Rezervasyon esnasında ulaşım araçlarına ilişkin olarak koltuk numarası verilmez.

**C** - Rezervasyon sahipleri, yanlarında bulunan eşyaları tur müddetince takip ve kontrol etme yükümlülüğünde olup, kayıp, çalıntı, zayi olan eşyalardan Acentenin sorumluluğu yoktur. Seyahat sigorta güvencesi paketi ücretleri rezervasyon sahiplerine aittir.

**D** - Tur programında yer alan panoramik şehir turu, genellikle havalimanı – otel transferi sırasında kısa açıklamalı turlar olup görülen yerleri ziyareti kapsamaz. Ekstra tur ücretlerini ve içeriklerini yurtdışı turlarda gidilen ülkedeki yerel acenteler belirlemekte ve önermektedir. Bu turlar ancak yeterli katılım sağlanması durumunda yapılacak olup ekstra turların yapılmaması nedeni ile acenteden hiçbir tazminat veya iade talep edilemez.

**E** - Havayolu ve ulaşımlarda, havayolu şirketinden kaynaklanan sebeplerle uçuş saatinin veya uçak tipinin değişebileceği hususunda sözleşme sırasında özel uyarı ve bilgilendirme yapılmış olup, rezervasyon sahibi tarafından kabul edilmiştir. Charter uçuşlar ile ilgili tüm düzenlemeler uluslararası havacılık kurallarına tabi olduğundan ( 28.09.1955’de yeniden düzenlenen 12.10.1923 tarihli Varşova konvansiyonu) havayolları bu uçuşlarda her türlü saat değişiklikleri yapabilir, hareket saati garanti edilmez, taşıyıcı biletlerde gösterilen duraklama yerlerini değiştirebilir veya duraklama yapmayabilir, uçuş saatleri ancak 48 saat önce kesinleştiğinden satış sırasında belirtilen saatler prensip saatleri olup, bu konudaki değişiklikler nedeni ile acente sorumlu tutulamaz, bu sebeple yapılacak iptal ve iade talepleri kabul edilemez.

**F** - Konaklama tesislerinde oda blokajını tesis yapar. Odalara giriş saat 14.00’de çıkış saat 12.00’dedir. Yurtdışı otel standartları Türkiye’deki standartlardan farklı olup o ülkenin turizm bakanlıklarınca onaylanmış olduğundan, bu sebepten acente sorumlu tutulamaz herhangi bir sebeple tahsis edilen otelde kalmayan veya otel değişikliği yapan yolcular değişiklikten kaynaklanan artışların ortaya çıkardığı farkları ödemekle yükümlüdür. Acenteden hiçbir bedel tahsil etmeyeceği gibi bu durumdan acenteyi de sorumlu tutamaz. Acente programdaki standartlara bağlı kalmak koşulu ile daha önce belirtmiş olduğu oteli değiştirebilir bu durum iptal ve tazminat nedeni sayılmaz.

**G** - Sözleşmede imzası bulunmayan ancak sözleşmeye konu hizmete katılan Tüketici(ler), kendi adlarına kayıt yaptırmakla görevlendirdikleri Rezervasyon Sahiplerinin bu sözleşmeyi okuyup onaylaması ile sözleşme hükümlerini kabul ve

taahhüt etmiş sayılırlar. Acente'nin sözleşmede imzası bulunan Tüketici(ler)ye ödemiş olduğu fazla miktar ya da hizmet bedelinin tahsili için diğer Tüketicilere rücu hakkı saklıdır.

**H-** 1618 sy yasanın 12.maddesi uyarınca; paket tur hizmeti satın alındığı takdirde paket turun eksik ya da hiç verilememesi halleri sigorta ile teminat altına alınmıştır. Teminat kapsamı paket tur bedeli kadardır.

**K -** Yurtdışı turlarda (bebekler dahil) pasaport gerekmektedir. Rezervasyon sırasında bildirileceği üzere bazı ülkelere vize uygulanmaktadır. Vize ve pasaport işlemleri tamamen rezervasyonu yaptıranın kendisine aittir. Ancak, gezinin başlangıcından 15 gün önce (minimum tur hareket tarihinden itibaren 6 ay geçerli süresi olan pasaport şarttır.) tüm belgelerin eksiksiz teslim edilmesi halinde vize işlemleri ücreti mukabilinde acente tarafından takip edilebilir. Vize alınması, ilgili ülkenin konsolosluğunun inisiyatifinde ve ilgili şahsa sıkı sıkıya bağlı bir işlem olduğundan vizenin alınmaması sebebiyle acentenin hiçbir sorumluluğunun olmadığı gibi, bedel iadesine de hak kazandırmaz.

**L -** Tur gün süreleri takvim gününe göre verilmiştir. Başlangıç ve bitiş günleri günün hangi saati olursa olsun turun gün sayısını belirler, Tur ile ilgili broşür mevcut olup, rezervasyon sırasında verilmiştir. Acentenin konuya ilişkin tutanak ve kayıtları delil olarak dikkate alınır.

**M -** İhtilaf Halinde, Acentenin Sözleşmeye Kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödenecek tazminatın hesaplanmasında TURSAB KÜTAHYA ÇİZELGESİ maddeleri uygulanır. İşbu sözleşme tarafların hür ve serbest iradesi ile tüm maddeleri okunarak tanzim ve müzakere edilmiş ve imza olunmuştur. İstanbul Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetleri yetkilidir.

## PASAPORT TIPLERİ

### Umuma Mahsus (Bordo) Pasaport

Hizmet, hususi veya diplomatik pasaport başvurusu için 5682 sayılı Pasaport Kanunu'nda belirtilen şartları taşımayan kişiler umuma mahsus pasaport başvurusunda bulunabilirler. Bu pasaport Emniyet Müdürlüklerinden temin edilebilir.



### Hususi (Yeşil) Pasaport

Hususi pasaportlar; Türkiye Büyük Millet Meclisi eski üyeleri, eski Bakanlar ile birinci, ikinci ve üçüncü derece kadrolarda bulunan veya bu kadrolar karşılık gösterilmek veya T.C. Emekli Sandığı ile ilgilendirilip emekli kesenekleri bu derecelerden kesilmek suretiyle sözleşmeli olarak çalıştırılan Devlet memurları ve diğer kamu görevlilerine; diplomatik pasaport verilmesini gerektiren vazifelerden başka herhangi bir resmi vazife ile veya kendi hesaplarına yabancı ülkelere gittikleri zaman verilir. Büyükşehir il ve ilçe belediye başkanlarına, görevleri süresince hususi pasaport verilir. Hususi pasaport alabilecek durumda bulunanların eşlerine de aynı tür pasaport verilir. Hususi pasaport almaya hakkı bulunduğu sırada vefat edenlerin dul eşlerine başkası ile evlenmemiş ise aynı türden pasaport verilmesi mümkündür. Hususi damgalı pasaport alabilecek durumda bulunanların ergin olmayan veya ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan öğrenimi devam eden çocuklarına 25 yaşının ikmaline kadar, yine ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan, aynı zamanda bedensel, zihinsel veya ruhsal özürlerinden en az biri nedeniyle sürekli bakıma muhtaç durumda olduğu resmi sağlık kurumlarının düzenlediği sağlık kurulu raporu ile belgelenen çocuklarına da hususi damgalı pasaport verilir.

Hususi pasaport dünyada sadece Türkiye Cumhuriyeti tarafından tanzim edilmektedir. Türkiye dışındaki ICAO üyesi ülkeler, resmi görevlilerin resmi seyahatlerinde kullanılması için hizmet pasaportu tanzim etmektedir. Ancak Türkiye Cumhuriyeti, resmi sıfatı bulunan görevlilerin ve bunların ailelerinin resmi olmayan seyahatlerinde de kullanılmak üzere normal pasaporttan ayrıcalıklı bir kategoride hususi pasaport uygulamasını sürdürmektedir. Aynı şekilde, hususi pasaport harçtan muaf olduğu için, hususi pasaport alacaklar sadece cüzdan bedeli ödemektedirler. Darphane verilerine göre 2010 yılında basılan tüm pasaportların yaklaşık %15'i hususi tiptir<sup>[2]</sup>.

Hususi pasaportlar harçtan muaf olduğu ve Avrupa ülkeleri basta olmak üzere birçok ülke hususi pasaport sahiplerinden vize istemediği için, hususi pasaportların devlet memuru olmayan vatandaşlara aleyhine haksızlık yarattığı iddia edilmektedir. Vize



muafiyeti için müzakere yürütmekle görevli bürokrasinin, zaten vizeden muaf bir biçimde hususi pasaport ile seyahat edebilmesinin, bu görevlerini yerine getirmede başarısız olmalarının nedenlerinden biri olduğu öne sürülmektedir <sup>[3]</sup>.

### **Hizmet (Gri) Pasaportu**

Hizmet Pasaportları, Hükümetçe, Özel İdarelerce veya Belediyelerce resmi vazifeyle dış memleketlere gönderildiklerinde veya dış memleketlerde vazifeye alınanlara, Türkiye Cumhuriyetinin üyesi bulunduğu uluslararası kuruluşlarda memur statüsünde çalışanlara, Türk Hava Kurumu ve Türkiye Kızılay Cemiyetince görevlendirilenlere verilir. Hizmet damgalı pasaport alabilecek durumda bulunanların eşlerine, ergin olmayan veya ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan öğrenimi devam eden çocuklarına 25 yaşının ikmaline kadar, yine ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan, aynı zamanda bedensel, zihinsel veya ruhsal özürlerinden en az biri nedeniyle sürekli bakıma muhtaç durumda olduğu resmi sağlık kurumlarının düzenlediği sağlık kurulu raporu ile belgelenen çocuklarına da hak sahibi kişinin pasaportu ile aynı süre geçerli hizmet damgalı pasaport verilir.

### **Diplomatik (Siyah) Pasaport**

Diplomatik pasaportlar, Dışişleri Bakanlığı ile yabancı memleketlerde Türkiye Cumhuriyeti Büyükelçilik ve Konsoloslukları tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Üyelerine, Türkiye Büyük Millet Meclisi üyesi olmayan Bakanlara, Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Danıştay, Askeri Yargıtay, Askeri Yüksek İdare Mahkemesi, Uyuşmazlık Mahkemesi, Sayıştay, Genel Kurmay birinci ve ikinci başkanlarına, Cumhuriyet Başsavcısına, orgenerallere, oramirallere, eski cumhurbaşkanlarına, yasama meclisleri eski başkanlarına, eski başbakanlar ve dışişleri eski bakanlarına, Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterine, Başbakanlık ve bakanlık müsteşarları ile Diyanet İşleri Başkanına, Büyükelçilik unvanı almış olanlar ile, Dışişleri Bakanlığı meslek mensuplarına, Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği üst düzey görevlilerinden resmi bir görevle gönderilenlere, Türkiye Cumhuriyeti dış temsilcilikleri nezdinde memur edilen müşavirlere, ataşelere ve muavinlerine, Hükümet adına milletlerarası resmi müzakereler yapılması, mukavelenameler akdi için veya milletlerarası toplantılarla kongre ve konferanslara katılmak üzere gönderilenlere ve yabancı devletler veya milletlerarası teşekküller nezdinde daimi veya geçici görev yapmak üzere gönderilenlere, siyasi kuryelere verilir. Diplomatik pasaport alabilecek durumda bulunan veya alan kimselerin sıfat veya vazifeleri devam ettiği müddetçe, eşlerine, ergin olmayan veya ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan öğrenimi devam eden çocuklarına 25 yaşının ikmaline kadar, yine ergin olsalar dahi yanlarında yaşayıp evli bulunmayan ve iş sahibi olmayan, aynı zamanda bedensel, zihinsel veya ruhsal özürlerinden en az biri nedeniyle sürekli bakıma muhtaç durumda olduğu resmi sağlık kurumlarının düzenlediği sağlık kurulu raporu ile belgelenen çocuklarına da hak sahibi kişinin pasaportu ile aynı süre geçerli diplomatik pasaport verilir. Diplomatik pasaportlar hiçbir harç veya resme tabi değildir.

### ***Yeni Biyometrik Pasaportlar***

Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı tarafından Avrupa Birliği müzakere süreci kapsamında tasarlanan yeni biyometrik Türk pasaportlarının dağıtımı, 2009 Ekim ayında iptal edilen pasaport ihalesi sebebiyle tekrar ileri bir tarihe ertelendi. Türk pasaportlarının, 2004 senesinden beri değiştirilmesi planlanmakla beraber yapılan son açıklamaya göre; Fransız bir şirket ile anlaşılıp, yeni biyometrik pasaportların dağıtımına 1 Haziran 2010 tarihinden itibaren başlandı.<sup>[4]</sup> Yeni biyometrik pasaportlar güvenlik bakımından kopyalama ve kötü kullanımlara karşı korumalı olup, 10 yıllık süre ile Türk vatandaşlarına sunulacak. Yeni pasaportların renkleri de değişiyor. Buna göre; normal pasaportlar bordo, özel pasaportlar (yeşil pasaport) koyu yeşil ve diplomatik pasaportlar ise siyah rengini alıyor.<sup>[5]</sup> Biyometrik pasaportlar ile birlikte pasaport süresi uzatma durumu da ortadan kalkmıştır. Buna göre pasaport süresi uzatılmayacak, süresi dolan pasaportlar yenileriyle değiştirilecek. Yeni biyometrik pasaportların muhtemel fiyatlarıyla ilgili değişiklik yapılmış olup yeni Biyometrik Pasaport Cüzdan Bedeli fiyatı 50 TL olarak değiştirilmiştir. Fiyat düzenlemesi ise ancak 20 Haziran 2010 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

### ***Türk vatandaşlarının tabi olduğu vize uygulamaları***

Türkiye vatandaşlarına uygulanan vize uygulamaları. [Rusya, Libya ve Sırbistan gibi ülkelerle vize kaldırdı. Türk vatandaşları 61 ülkeye herhangi bir vize uygulamasına tabi olmadan girilebilmektedir. 58 ülke ise diplomatik, hususî ve hizmet pasaportu sahipleri vizesiz girebilmektedirler. Bulgaristan ve Moldova ise hizmet ve diplomatik pasaport sahipleri vizesiz girebilmektedirler. 8 ülke ise sadece diplomatik pasaportlara vize uygulamamaktadır. 64 ülke ise tüm pasaport türlerine vize uygulamaktadır. Saint Lucia dünyada umuma mahsus pasaporta vize uygulamayıp diğer pasaport türlerine vize uygulayan tek ülkedir. Ayrıca Türk vatandaşları, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ne nüfus cüzdanlarıyla giriş yapabilmektedir ve bu ülkede serbest dolaşım hakkına sahiptirler

## VİZE TİPLERİ

### SCHENGEN VİZESİ



Schengen Vizesi almak , 1985 yılında Fransa, Batı Almanya, Belçika, Hollanda ve Lüksemburg arasında imzalanmış Schengen Antlaşması ile ortaya çıkmış ve 1995 tarihinde uygulamaya geçilmiş, ilk başlarda bu beş ülke arasındaki sınır kapılarındaki polis ve gümrük kontrollerini ortadan

kaldırmayı amaçlayan bir vizedir. Daha sonraki yıllarda bu sisteme diğer Avrupa ülkeleri de dahil olmuş ve bugün itibariyle Schengen Vizesi'nin geçerli olduğu ülkeler; Almanya, Avusturya, Belçika, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İzlanda, İspanya, İsveç, İtalya, Lüksemburg, Norveç, Portekiz Yunanistan, Çek Cumhuriyeti, Polonya ve Macaristan olmuştur.

#### **Schengen Vizesi İle Hangi Ünelere Giriş Yapılır?**

İlk olarak hangi ülkeden vizeyi aldıysanız, oraya giriş yaptıktan sonra, diğer Schengen ülkeleri ne de bu vizeyle giriş yapılabilir. Bu konuda en çok sorun çıkaran ülke Almanyadır. Bu ülkeye çok irtica olduğu için genellikle kendi ülkesine alınmış vizeleri tercih etmektedir.

Fransa Schengen vizelerine sınırda problem çıkarabiliyorlar. Bu yüzden önce gitmeniz gereken ülke için Schengen vizesi almanız, daha sonra diğer ülkeye geçiş yapmanızda yarar vardır. Schengen vizesi için en rahat ülkeler Fransa, İspanya ve İtalyadır. Transit vize alınırsa eğer, sadece hava alanında diğer uçuşa kadar olan sürede bulunmayı sağlıyor. Hava alanı dışına çıkılmıyor. Ayrıca Multiple Schengen denilen 3 ay ya da 6 ay girişli vize olabiliyor. Tek Girişli Schengen Vizesi ise o ülkeye sadece tek giriş için alınan vizelerdir. Konsoloslüğün inisiyatifine bağlı olarak tek girişli ya da çok girişli olarak verilebiliyor vizeler. Biraz da evrakların tamamlanmış olmasına bağlı bu. Eğer Avrupa'da birçok ülkeye giriş yapılacaksa Multiple Vize almak gereklidir. Tek ülkeye bir seferlik gidilecekse Tek Girişli Vize yeterli olabilir. Eğer Avrupa aktarmalı başka bir

ülkeye uçuş olacaksa da Transit Vize alınması gereklidir. Bu durumda transit vize için daha az evrak gerekmektedir.

### **Schengen Vize Başvurusu Ne Kadar Süre Geçerlidir?**

Normal şartlarda Schengen vizesi 3 iş gününde sonuçlanıyor. Ancak bazı konsolosluklar randevuyla çalışıyor, ileri tarihe randevu verebiliyorlar. Pasaportların işleme konulmasından sonra randevu tarihinden itibaren 3 iş günü sonrasında sonuçlanabiliyor. İtalya, Hollanda, İspanya ve Yunanistan Konsoloslukları randevuyla çalışıyor. Yoğun döneme göre randevu günleri değişebiliyor. Bir hafta sonraya ya da on gün sonraya randevu verebiliyorlar. Ama diğer konsolosluklar randevusuz çalışıyor. Başvurunuzdan hemen 3 iş günü sonrası vizeniz çıkmış oluyor.

### **Schengen Vizesi almak için hangi belgeler Gereklidir?**

Öncelikle otel ve uçak rezervasyonları ve seyahat sigortası gerekiyor. Maaş bordrosu, imza sirküleri, vergi levhası, faaliyet belgesi, mal mülk tapu belgeleri, araç ruhsat fotokopisi vb. gibi iş ve kazanç belgeleri getirmeleri gerekiyor. Ayrıca iki arka fonu beyaz resim getirmeleri gerekiyor.

### **Schengen Vizesi Almak İçin Nereye Başvurulmalıdır?**

Genellikle gitmek istediğiniz ülkenin konsoloslughuna başvurmanız tavsiye edilir. Ancak gideceğiniz ülke randevu usulüyle çalışıyorsa ve size çok ileride bir tarihe randevu vermişse ve sizin de çok acil bir işiniz varsa, ozaman randevusuz çalışan ülkelerin konsolosluklarından vize alıp, diğer gideceğiniz ülke için kullanmayı deneyebilirsiniz. Normalde sınır polislerinin istediği ve baktığı şey, hangi ülkeden vize alınmışsa, o ülkeye giriş yapılması konusudur. Ancak bu tamamen o sınır polisinin insiyatifine kalmış birşeydir. Yoğun dönemlerde dikkatinden kaçabilir ya da daha az üzerinde durabilir.

### **SCHENGEN VİZESİ İÇİN ŞAHSEN Mİ BAŞVURU YAPILMALI?**

Schengen Vize İşleri için eğer pasaportta daha önceden alınmış ve süresi geçmiş bir Schengen vizesi varsa, şahsen başvurmaya gerek kalmıyor. Ancak yoksa, şahsen başvurmak gerekiyor. Sadece Yunanistan Konsoloslugu için ilk başvurunun şahsen

olması zorunluluğu yoktur, bir acenta aracılığıyla başvuru yapılabilir. Ama diğer konsolosluklar, ilk başvuruyu yaparken şahsen başvuruyu şart koşuyor.

## Amerika Vize İşlemleri



ABD Vizesi, Göçmen Olmayan Vize (turistik amaçlı vize) ve Göçmen Vize olmak üzere ikiye ayrılır. Göçmen amaçlı olmayan vizelerde fazla bir detay yoktur. Turistik amaçlı vizelerde bu amacınızı belirterek başvurunuzu yapmanız ve ona göre bir form doldurmanız gerekmektedir. Doldurmuş olduğunuz bu forma göre size turistik vize verilir ve sadece bu amaçla kullanabilirsiniz. Ayrıca ABD'ye çalışma amacıyla, evlilik amacıyla, öğrencilik amacıyla vb. gidiyorsanız, ona göre farklı formlar doldurmanız gereklidir. Mesela bir Amerikan firmasında çalışıyorsanız ve firmanız size oraya kısa süreli bir eğitim için gönderecekse, Konsolosluk sizden farklı evraklar talep edecektir, göçmen olmayan başvurunuzu yaparken şirketinizden destek bekleyecektir (şirketiniz sizden neler bekliyor, bu firma kim, orada ne gibi bir eğitim alacaksınız vb.). Evlilik veya nişan söz konusuysa, buna göre evraklar sizden talep edilecektir. Nişanlınız kim, orada nerede oturuyor, ne iş yapıyor gibi soruların yanıtlanması beklenecektir.

## Amerika Vize Başvurusu'nun Reddedilmesinin Nedenleri Neler Olabilir ?

Eğer bir işiniz yoksa ve çalışmıyorsanız, maddi gelirinizi belgeleyemiyorsanız büyük bir ihtimalle vize başvurunuz reddedilecektir. Çünkü ABD'nin görmek istediği şey, öncelikle bu seyahati yapabilecek ve orada bulunduğunuz sürece size yetebilecek maddi gücünüzün belgelenmesi olacaktır. Ayrıca geçmişinizde herhangi bir yasa dışı olaylara karışmış olmak, herhangi bir mahkumiyet olması halinde Konsoloslukta soru işaretleri oluşacaktır. Tüm bunların dışında, Konsolosluklar hiçbirimizin bilemeyeceği nedenlerle de vize başvurunuzu reddedebilirler. Vizenizin reddedilmesi halinde ister bir sonraki ay, isterseniz bir kaç yıl sonra tekrar vize başvurusunda bulunabilirsiniz. Çünkü vizenizin bir defa reddedilmesi, bir daha alamayacağınız anlamına gelmiyor. Ancak bu süre içerisinde durumunuzu değiştirmemişseniz, yapacağınız başvurunun hiçbir faydası

olmayabilir.

Eğer reddedilme sebebinizi biliyorsanız ve mesela işiniz ve geliriniz olmadığından dolayı reddedilmişseniz, daha sonraki yapacağınız başvurunuzda bu sebebin ortadan kalkmış olması ve çalışıyor olmanız, vize başvurunuzun kabul edilmesini sağlayabilir.

### **Vize Görüşmesin kolaylaştıracak detaylar**

Öncelikle zamanında orada bulunmanız gerekiyor. Bu görüşme esnasında, görüşmeyi yaptığınız görevliyi, ABD’de bulunduğunuz esnada kaçak bir iş yapmayacağınıza ve kaçak yollarla orada kalmayı planlamadığınıza ikna etmeniz gerekiyor. Sorulan sorulara açık net ve kısa cevap vermek, fazla düşünmeden şüpheli cevaplar vermemek gerekir. Mülakatta sorulacak sorular aşağı yukarı bellidir. Nereye gideceğiniz, niye gideceğiniz, kimde veya nerede kalacağınız, orada tanıdığınız birisi var mı, orada yaşayan akrabalarınız var mı gibi seri sorular gelecektir. Bunları cevaplarırken kısa, net ve kendinize güvenir şekilde cevaplamanız gerekir. Mutlaka İngilizce bilmeniz gerekmiyor. Konsolosluklar da bu durumun farkındalardır. Onlar size kendi ülkelerine giderken yardımcı olmakla mükelleftirler. Bu yüzden siz de sorulan sorulara Türkçe cevap verebilirsiniz. ABD vizesini almadan önce pasaportunuzda Küba vizesi veya giriş çıkış yaptığınıza dair bir belge varsa, ABD için vize alamıyor ve pasaportunuzda bulunan ABD vizeniz iptal ediliyor. Ayrıca İran veya Afganistan gibi bazı ülkelere girişiniz olduysa, Amerikan vizesi başvurunuzda bu seyahatleri neden yaptığınızı, orada kimlerle görüştüğünüze dair detaylı bilgiler vermeniz gerekecektir. Açık olarak beyan edilmese de, bazı ülkelere giriş için almış olduğunuz vizelerin pasaportunuzda bulunması, Amerikaya Vize almanızı da kolaylaştırabilir. Örneğin son aylarda almış olduğunuz bir Şengen vizesi veya İngiltere vizesi bulunması, bu anlamda bir güven yaratacak ve ABD vizesi almanızı kolaylaştırabilecektir.

### **Form Çeşitleri**

Amerika Vize İşleri ve ABD vizesi başvuru formları farklı amaçlar için alınmalarına göre oldukça çeşitlidir. Ama en çok kullanılan turistik amaçlı formlarda 156 denilen bir form doldurulur. Bu form çok basit anlamda sizin aklınızdaki kimlik bilgilerini,

adresinizi, maddi durumunuzu, gideceğiniz yerdeki kişi veya adres bilgilerini vb. gibi detayları bildirmeniz gereken bir formdur. Ayrıca 16 – 45 yaş arasındaki erkeklerin doldurması gereken 157 formu vardır. Turistik vize başvurusunun diğer vizelere göre daha çok olmasından dolayı bu iki form en sık doldurulması gereken formlardır.

### **Türkiye’de okuyan Öğrencilerin Vize Başvuruları**

Türkiye’de okuyan öğrencilerin ABD vize başvurusu için turist vizesi için gerekli olan belgelere ilave olarak daha farklı belgeler istenmektedir. Çünkü Konsolosluk, gençlerin ABD ziyaretine daha şüpheyle yaklaşmaktadır. Bunun için yetkilileri, oraya yerleşme planı olmadığına dair, sadece gezi amaçlı gidileceğine dair inandırmak gerekiyor. Bu yüzden öncelikle okuldan alınması gereken öğrenci belgesi olmalıdır. Ayrıca bu seyahati yapacak maddi gücün bulunduğuna dair belgeleri, ailesinin maddi durumunu veya gelir durumunu gösteren belgeler şeklinde sunulabilir. Ailesine ait işyeri varsa onun vergi levhası, imza sirküleri ve ailesi tarafından yazılmış tüm masrafların ailesi tarafından karşılanacağına dair bir dilekçe ile başvurulmalıdır.

### **Work&Travel Vizesi**

Work & travel ile ABD’ye giderken alınması gereken vize J1 denilen geçici çalışma vizesi ve ziyaretçi değişim vizesidir. Bu vizeyi alabilmek için Work & Travel’in ön koşullarını taşıyor olmak gereklidir. Bunlar; öğrenci olmak, en az orta seviyede İngilizce bilmek, 18 yaşın üzerinde olmak, programda 30 üst yaş sınırı olmasına rağmen, Konsolosluk 25 yaş sonrasında geçmişini daha fazla sorgular. Her öğrenciyle mülakat yapılır, okuldan transkript istenir ve not ortalamasının en az 2 olması beklenir. Not ortalaması 2 nin altındaysa, Amerika Konsoloslugu ikna edecek artı şeyler söylemesi gerekir.

### **Göçmen Olmayanların Vize Başvuruları**

Gitmek istediğiniz tarihten 6 – 8 hafta önce başvuruda bulunmanız gerekmektedir. (pasaportunuzu yenilediyseniz ve süresi halen geçerli olan ABD vizeniz eski pasaportunuzda kaldıysa tekrar başvuruda bulunmanıza gerek yok. Sadece iki pasaportu da taşımanız gereklidir.) 14 yaş altı veya 79 yaş üstü kişilerin ya da acil durumlar için başvuruların

dışında herkesin şahsen başvuruda bulunması için randevu alması gerekmektedir. Vize için başvuru ücreti olan 131 doları bir Fortis Bank şubesine yatırmalı ve dekontunuzu görüşmeye gelirken yanınızda getirmelisiniz. Randevu ücreti olan 20 doları ödeyerek +90 (212) 340 4444 numaralı vize bilgiservisini arayarak randevu alabilirsiniz. Başvuru formunu doldurunuz. (isterseniz internet üzerinden de bu formu doldurabilirsiniz). Vize başvurusu için gerekli olan fotoğrafı, istenen özelliklerde çekebilen stüdyolarda çektirmeniz daha yararlı olacaktır.

En az altı ay geçerli olan bir pasaport ile başvurmalısınız (tarafınızdan imzalanmış olmalı)

Ekonomik, ailevi ve sosyal belgeler.

## **ABD’de Göçmenlik**

ABD göçmen vizeleri üç şekilde alınabilir.

1. Greencard çekilişi yoluyla,

Her yıl, Greencard çekilişi için ABD tarafından 55,000 göçmen vizesi düzenlenmektedir. Bu vize çekilişi için başvurular 2 Ekim ve 1 Aralık arasında gerçekleşmektedir. Bu başvurular, ister bir danışman kuruluş tarafından, isterse de ABD’nin kendi web sayfası üzerinden ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir.

2. Birinci derece akraba aracılığıyla,

Bu şekilde yapılan göçmen başvuruları için, ABD’de bulunan birinci dereceli akrabanızın I-130 formu doldurarak akrabalık derecenizi kanıtlaması gerekmektedir. Bunun için başvuruda bulunan yakınının ABD vatandaşı veya ABD’de ikamet ediyor olması gereklidir. Vize düzenlenecek şahısların yakınlık derecesi:

- Eş,
- Evlenmemiş 21 yaşın altındaki çocuklar,
- 21 yaşın üzerindeki evlenmemiş çocuklar
- Evli ve herhangi bir yaşta olan çocuklar,



- Sponsor 21 yaş üzerindeyse, kız veya erkek kardeşler,
- Sponsor 21 yaş üzerindeyse, anne baba.

3. Bir işveren aracılığıyla,

Eğer ABD Göçmen vizesi alacaksanız, bunu ABD’de bulunan bir işveren aracılığıyla da gerçekleştirebilirsiniz. Bunun için USCIS, I-140 formunu onaylamalıdır.

EB-1 öncelikli çalışanlar için düzenlenen vize: sporcular, bilim adamları, üst düzey çalışanlar vb.

EB-2 ayrıcalıklı kabiliyetleri olan profesyonel çalışanlar için düzenlenen vizedir.

Ressamlar tıp doktorları vb.

EB-3 Uzmanlar ve profesyoneller. Lisans diploması sahibi, en az 2 yıllık deneyime sahip çalışanlar

EB-4 Özel göçmenler, din adamları, ABD Devleti eski görevlileri vb.

## İngiltere Vizesi



### İngiltere Vize işlemleri

İngiltere, hem turistik açıdan hem de dil okulları ve üniversite tercihleri açısından oldukça çok vize başvurusu bulunan ülkeler arasındadır. İngiltere için alınan vizeler ; Yerleşim Vizeleri, Au-pair Vizeleri, Çalışma Vizeleri, Öğrenci Vizeleri ve Ziyaret Vizeleridir.

### Ziyaret Vizesi

Ziyaret vizeleri arasında, Aile Ziyaret Vizesi, Turist Vizesi, İş Ziyareti Vizesi, Öğrenci Ziyaretçi Vizesi bulunmaktadır. Bu vize en az 6 ay süre için verilir ve bu vizeyi İngiltere’den uzatma şansınız yoktur. Bu süreyi yasa dışı olarak aşmanız halinde birdaha vize alma şansınız neredeyse yoktur.

### İngiltere Turist Vizesi İçin İstenen Belgeler

İngiltere turistik vize başvurunuzu yapmadan önce mülakata giderken yanınızda bulundurmanız gerekli olan bazı dokümanlar vardır. Bu dokümanların asıllarıyla birlikte fotokopilerini yanınızda bulundurmanız gerekmektedir. Ayrıca tüm Türkçe belgeler, İngilizce çevirileriyle birlikte başvuruda sunulmalıdır. İngiltere Vize Başvurusu sahibi tarafından imzalanmış ve tam doldurulmuş İngiltere Vize Başvurusu Formu, Vize bitiş tarihinden sonra en az 6 ay geçerlilik süresi olan pasaport, 2 adet son 6 ay içerisinde çekilmiş fotoğraf (bu konuda önceden belirlenmiş fotoğrafçılarda çektirmeniz faydalı olacaktır istenilen özelliklerdeki fotoğrafın edinilmesi açısından), Pasaportunuzun 1,2,3,4, ve son sayfa fotokopileri Antetli kağıda İngiltere Büyükelçiliği veya Konsoloslugu dikkatine yazılmış orjinal dilekçe, SSK işe giriş belgesi fotokopisi, maaş bordrosu fotokopisi, hesap cüzdanı fotokopisi, kredi kartı fotokopisi, Şirketiniz var ise imza sirküleri fotokopisi, şirketin son tarihli vergi levhası fotokopisi, son üç aylık faaliyet belgesi fotokopisi, sicil gazetesi fotokopisi, Üzerinde isim detayları olan davetiye veya otel rezervasyonu, Uçak rezervasyonu gerekmektedir ve bu sayede vize işlerini kolaylaştırır.

### **Öğrenci Vizeleri**

Bu vizeyi alabilmenin en önemli noktası, bir okula veya bir dil kursuna kayıt yaptırmış olmaktır. Ancak son yıllarda en çok reddedilen vize başvurusu öğrenci vizesi olduğu için, görevlileri neden İngilizce öğrenmek istediğiniz konusunda ikna etmeniz gerekmektedir. Bu vizenin süresini İngiltere'den uzatabilir, ayrıca haftalık 20 saat çalışma izniniz olabilir öğrencilik yaparken. Öğrenci olarak İngiltere'ye gidecek olanların öğrenci vizesi almaları gereklidir. 6 aydan fazla gidecek olan öğrenciler için (24 hafta ve üzeri) 6 ay üzeri vize almaları gerekmektedir. Öğrenci vizesinin dikkat edilmesi gereken önemli noktaları olduğu için bir acente vasıtasıyla alınması gereklidir. Konsolosluk, öğrenci vizelerini standart bir şekilde 6 ay olarak vermektedir. Önemli olan ne kadar süreyle okula kayıt olduğunuzdur, yoksa 6 ay kalabileceğiniz anlamına gelmez bu vize. İngiltere 'ye giriş yaparken, havaalanındaki görevliler pasaportunuzun üzerine, orada kalış sürenizi belirtecek bir damga vuracaktır. Ayrıca öğrenciler, 6 ay ve üzeri kalma hakkına sahiplerse, part-time çalışma izinleri de olmaktadır. Vize başvurusunda, neden İngilizce öğrenmek istediğinizi, kalacağınız süre içerisindeki okul de diğer masrafların hangi kaynaktan karşılanacağını kanıtlarını göstermeniz gerekir.

Örnek olarak; 20.000YTL tutacak masraflar için sizin hesabınızda 2.000YTL görünüyorsa, Konsolosluk bundan şüphe duyacaktır ve o zaman vizenizi almanız zor olabilir. Ancak hesabınızda böyle bir masraf için 25.000YTL bulunduğunu gösteren bir kanıtınız varsa vize almanız kolaylaşacaktır. İngilizceyi neden öğrenmek istediğinizi kanıtlamanız konusunda ise mesleki açıdan gerekliliğine değinebilirsiniz. Ancak işiniz, İngilizce öğrenmenizi gerektirmeyen bir iş ise, İngilizceyi öğrenmenizin gerekliliği konusunda Konsolosluğu ikna etmeniz zorlaşabilir. Ya da okulu bitirdikten sonra birkaç yıl evde boş oturduysanız, neden birden bire İngilizce öğrenmek istediğinizi kanıtlama konusunda zorluk çekebilirsiniz. Bu yüzden vize alımına hazırlanırken, İngiliz Konsolosluğu'nun web sayfasındaki istenen belgelere hazırlık yaparken, mülakat için bir strateji geliştirip, sorulabilecek sorulara önceden hazırlıklı olmanız faydalı olacaktır.

### **Yerleşim Vizesi**

Yerleşim vizeleri; Yerleşim (Eş, yaş sınırını aşmamış çocuk) Vizesi, Aile Birleşim Vizesi, Ankara Antlaşması Eş Vizesi, Çalışma İzni Sahibi Eş ve Çocuk Vizesi, Avrupa Vatandaşları Eş Vizesi (EEA), Nişanlı Vizesi, 65 Yaş Üstü Aile Üyeleri Vizesi, Evli Olmayan Çiftler İçin Yerleşim Vizesi olarak sınıflandırılabilir. Bu vize, en zor alınan vize türüdür. Bu yüzden çok daha fazla evrakla görüşmeye gitmeniz gerekebilir. Sonuçlanması da oldukça uzun süren bu başvuruları, bir aracı kurum vasıtasıyla yapmanız ve bu konuda bilgi almanız daha doğru olacaktır.

### **Çalışma Vizesi**

Bu vizenin birçok çeşidi vardır ama en çok uygulananları; Çalışma İzni Vizesi ve Ankara Antlaşması Vizesidir. Bu başvurular İngiltere'deki işvereniniz tarafından yapılır. İngiltere'den adınıza çıkarılan bu vize için şahsi başvuru yapamazsınız. İngiltere'de şirket kurmak isteyenler için Ankara Antlaşması Vizesi yoluyla başvuru yapmak gerekmektedir. Oldukça detaylı olan bu vize başvuruları için bir acente yardımı almanız daha doğru olacaktır.

### **Au- Pair Vizesi**

Bu vize, iki yıl boyunca İngiltere’de bir ailenin yanında kalarak hem para kazanmanızı, hem de dil öğrenmenizi sağlayacaktır. Bu başvuruyu yaparken gerekli olan şey, aile tarafından size gönderilen davetiye mektubu ve 17–27 yaş aralığında olmanızdır.

### **İngiltere Vize Formu Başvuru Sonuçları Ne Zaman Alınır?**

Eğer başvuran kişinin pasaportu boş pasaportsa ve başka ülkenin vizesi, giriş çıkış damgası yok ise, 5 iş günü içinde sonuçlanır vize başvurusu. Eğer “dolmuş pasaport” olarak tabir edilen içerisinde son beş yıl içerisinde alınmış Schengen vizesi, İtalya İngiltere ya da ABD vizesi varsa 3 iş günü içinde sonuçlanır.

### **İngiltere Vizesi Ne Kadar Sürede Geçerli Olur?**

İngiltere Konsolosluğu en az 6 aylık vize verir. 6 aylık vize ücreti 280 YTL dir. Eğer uzun dönem vizesi almak istendiğinde 1 – 10 yıl arasında değişmektedir ve 1–2 yıl için 690 TL 5 yıl için 1180 TL, 10 yıl için 1450 TL ödemek gerekir. Bu seçim tamamen yolcunun tercihine ve başvurunun sonucuna bağlı olmaktadır. İngiltere’ye sık giden yolcular için uzun süreli vize almak daha mantıklı olabilir. Uzun süreli vize için ödenen ücret aynı olmasına rağmen Konsolosluğun inisiyatifine bağlı olarak 2 – 10 yıl arasında vize verilebilir.

### **Türlere Vize Uygulamayan Ülkeler**

#### **01.12.2009**

Türk vatandaşları taşıdıkları pasaportun türü ne olursa olsun 44 ülkeye vize almadan gidebilirken, bunun iki katı kadar ülke ise bütün Türk vatandaşlarına vize uygulanıyor.

Dışişleri Bakanlığı'nın internet sitesinden derlenen bilgilere göre, Türk vatandaşlarının tabii olduğu vize uygulamaları ülkeden ülkeye çeşitlilik gösteriyor. Bu çerçevede, bazı ülkelere hangi tür pasaporta sahip olunursa olunsun vize alınmaksızın gidilebilirken, bazı ülkeler için alınacak vize için ise pasaport türü etken oluyor.

**Taşıdığı pasaport türü (diplomatik, hizmet, hususi ve umuma mahsus) ne olursa olsun**

Türk vatandaşları şu ülkelere vize almadan gidebiliyor:

Arnavutluk

Bahamalar

Barbados

Belize

Bolivya

Bosna Hersek

Dominika

Ekvador

El Salvador

Fas

Filipinler

Gambiya

Guatemala

Hırvatistan

Honduras

Hong Kong

Jamaika

Japonya

Karadag

Kazakistan

KKTC

Kolombiya

Güney Kore

Kosta Rika

Kosova

Libya

Makedonya

Maldivler

Malezya

Nikaragua

St. Lucia  
San Marino  
Singapur  
Suriye  
Solomon Adaları  
Sri Lanka  
Svaziland  
Şili  
Tayland  
Trinidad Tobago  
Tunus, Tuvalu  
Uruguay  
Ürdün  
Vatikan

İster diplomatik isterse normal pasaport olsun,  
her türlü pasaport, hamili Türk vatandaşlarına  
vize uygulayan ülkeler ise şöyle sıralanıyor:

Afganistan  
ABD  
Angola  
Antigua-Barbuda  
Avustralya  
Benin  
Butan  
Birleşik Arap Emirlikleri  
Brunei  
Burkina Faso  
Burundi  
Cape Verde  
Cibuti

Çad  
Dominik Cumhuriyeti  
Ekvator Ginesi  
Eritre, Ermenistan  
Etiyopya  
Fildişi Sahili  
Gabon  
Gana  
Gine  
Guyana  
Haiti  
Hindistan  
Irak  
İngiltere  
İrlanda  
Kamboçya  
Kamerun  
Kanada  
Katar  
Kıbrıs Rum kesimi  
Komor  
Kongo  
Demokratik Kongo Cumhuriyeti  
Kuzey Kore  
Kuveyt  
Laos  
Lesotho  
Liberya  
Lübnan  
Madagaskar  
Malavi  
Mali

Malta  
Moritanya  
Mozambik  
Myanmar  
Namibya  
Nauru  
Nepal  
Nijer  
Nijerya  
Orta Afrika Cumhuriyeti  
Panama  
Papua Yeni Gine  
Paraguay  
Ruanda, St. Christopher Nevis  
St. Vincent Grenadines  
Sao Tome Principe  
Senegal  
Sierra Leone  
Somali  
Sudan  
Surinam  
Suudi Arabistan  
Tanzanya  
Tayvan,  
Togo  
Uganda,  
Vanuatu  
Yeni Zelanda  
Zambiya  
Zimbabve

Bu iki ana kategorinin dışında kalan ülkelerin Türk vatandaşları için öngördüğü vize



uygulamaları ise çeşitlilik gösteriyor.

Almanya, Avusturya, Azerbaycan, Çin, İsrail, Küba, İsviçre, İtalya, İsveç gibi bazı ülkeler umuma mahsus pasaport sahiplerinden vize isterken, diplomatik, hizmet ve hususi pasaport hamili Türk vatandaşlarına ya hiç vize şartı getirmiyor ya da belli bir süreden sonra ikamet edecek olanlardan vize istiyor.

### **Kültür ve Turizm bakanlığı 2023 Eylem Planı'na genel Bir Bakış**

Türkiye “Turizm Stratejisi-2023” ve “Turizm Stratejisi Eylem Planı 2007-2013” 2 Mart 2008 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlandı. Kentsel Ölçekte Markalaşma Stratejileri Programı’nda Konya’nın da aralarında bulunduğu 15 şehir, “marka kültür kentleri projesine dahil edilerek, dünya turizmine sunulacak. Konya yine bu strateji içerisinde Kongre ve Fuar Turizmi ile ilgili projede de yer aldı. Kongre turizmine altyapısı uygun iller İstanbul, Ankara, Antalya, İzmir, Konya, Bursa, Mersin öncelikle ele alınarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yönlendirici çalışmalar yapılacak. Kongre turizmine yönelik planlama ve tahsis çalışmaları yapılarak, yatırımcılara yön gösterici, kongre, fuar vb. etkinlikleri teşvik edici politikalar geliştirilecek.

### **TÜRKİYE TURİZM STRATEJİSİ'NDE NELER VAR**

Türkiye Turizm Stratejisi, 'Strateji' ve 'Eylem Planı' olmak üzere iki bölümden oluşuyor. Eylem planı, planlama, yatırım, örgütlenme, iç turizm, araştırma ve geliştirme, ulaşım ve altyapının güçlendirilmesi, tanıtım ve pazarlama, eğitim, hizmet kalitesi, kentsel ölçekte markalaşma, turizmin çeşitlendirilmesi, mevcut turizm alanlarının

rehabilitasyonu, turizm gelişim bölgeleri, turizm gelişim koridorları ile turizm kentleri ve eko-turizm bölgeleri başlıklarından oluşuyor.

Her başlığın alt başlıklara ayrıldığı stratejide, toplam 174 'eylem'e yer veriliyor. Planlama başlığı altında 'Destinasyon bazında planlama' ve 'Stratejik Planlama' konusuna değiniliyor. Yatırım başlığında 'teşvikler' ile 'bürokratik engellerin kaldırılması' konusu ele alınıyor. Turizmin çeşitlendirilmesi açısından 'Sağlık ve Termal', 'Kış', 'Golf', 'Deniz', 'Eko Turizm ve Yayla', 'Kongre ve Fuar' turizmi konularında eylem planı öngörülüyor. Eylem planında belirlenen turizm kentleri ile eko-turizm kentleri şöyle:Kaş-Finike, Anamur Kıyı Kesimi, Saros Körfezi, Kapıdağı Yarımadası-Avşa-Marmara Adaları, Kilyos, Samandağ, Maçka, Kahta turizm kentleri ile İğneada-Kıyıköy ve Datça Eko-turizm kenti.' Türk turizmini 2023 yılına hazırlayan strateji planında; Türkiye'nin dokuz ayrı destinasyona ayrılması ve bu destinasyonları birbirine bağlayacak yedi ulaşım koridorunun oluşturulması ve ayrıca turizmde 10 turizm kentinin belirlenmesi yer alıyor. Buna göre belirlenen dokuz yeni merkez (destinasyon) şu şekilde adlandırıldı: Söğüt, Bursa ve Bilecik (Frigya), Çorum ve çevresi (Hitit), Bitlis ve Van (Urartu), Çanakkale, Balıkesir (Troya), Denizli ve Aydın çevresi (Afrodizya), Kapadokya, GAP, ve Göller Bölgesi.

Yeni turizm kentleri şunlar olacak: Samandağ, Anamur, Kaş, Finike, Datça, Avşa, Saros, İğneada, Maçka ve Kahta.

Plan çerçevesinde bazı şehirlerin de turizmde markalaşması amaçlanıyor. Markalaşması amaçlanan şehirler arasında Bursa, Kars, Trabzon, Edirne ve Konya yer alıyor. 'Turizm Strateji 2023' kapsamında ulaştırmaya yönelik yatırım projeleri de bulunuyor.

### **“Türkiye Turizm Stratejisi-2023” ve “Turizm Stratejisi Eylem Planı 2007-2013”**

Türkiye Turizm Stratejisi Eylem Planı-2013, turizm sektörüne uzun verimli bir vizyon kazandırmak üzere hazırlanan Türkiye Turizm Stratejisi -2023'ün önemli bir bileşenidir.

Bu belge ile birlikte Türkiye turizminin önümüzdeki kısa –orta ve uzun vadede öncelikli olarak ele alacağı sorun alanları, bu sorunları çözmekle sorumlu kuruluşlar ve bunların rolleri açıklığa kavuşturulmaktadır.

Türkiye Turizm Stratejisi 2023 yılını hedeflerken Eylem Planı 2013 yılını hedeflemektedir. Bunun nedeni ise uygulamaya konulacak hedeflerin ölçülebilir ve izlenebilir olmasını sağlamaktır. Eylem Planı -2013 yılları itibarı ile kısa ve orta vade için 6 yıllık bir dönemi kapsamaktadır. Eylem Planında yer alan faaliyetlerin izleme ve değerlendirme süreci genel olarak Türkiye Turizm Stratejisi'nin performansının izlenmesini sağlarken aynı zamanda geri bildirimler ve değerlendirmeler sonucu çalışmanın yenilenmesini de gündeme taşıyacaktır. Böylece bir döngü çerçevesinde çalışma sürekli olarak değerlendirilerek yenilenecektir.

Türkiye Turizm Stratejisi ülkemiz turizmine ve kamu yönetimine yeni bir bakış getirmektedir. Bu bakış, turizmin tüm yıla yayılması ve çeşitlenmesini amaçlayan eylem planı ile somutlaşmaktadır. Eylem planı **kuvveden fiile / hedeflerden eylemlere doğru** Türkiye turizmine çizilen ulusal bir turizm gelişme planıdır. Eylem Planı 2013 Türkiye turizminin çeşitlenmesi, tüm yıla yayılması ve öncelikli turizm türlerinin geliştirilmesine yönelik tedbirlerin ne zaman ve hangi kuruluşların desteği ile alınmasını içermektedir.

Türkiye Turizm Stratejisi'nin öngördüğü gelişmelere paralel olarak eylem planında dokuz kültür ve turizm gelişim bölgesi, yedi turizm gelişim koridoru, 10 turizm kenti, 11 kurvaziyer liman, 9 yat limanı, 27 Balıkçı Barınağı + Yat Limanı ile 1 yeni havaalanı, yeni demiryolu ve karayolu hatları yer almaktadır. Marka kentler ve eko turizm bölgeleri de Türkiye Turizm Stratejisinin güçlü önerileri arasındadır. Turizmin çeşitlenmesi hiç şüphesiz ulaşımında çeşitlenmesini gerekli kılmaktadır. Bir yarımada şeklindeki ülkemizin deniz turizminden yeterince faydalanamadığı bir gerçektir. Bu çerçevede, çalışma kapsamında ülkemizde kurvaziyer gemileri kabul edecek limanlar ve yat limanları da önerilmektedir. İlk defa Türkiye Turizm Stratejisi-2023 Belgesi ile yat turizminin Karadeniz kıyılarında İğneada'dan Hopa'ya kadar geliştirilmesi

öngörülmektedir. Bu noktada ilk etapta balıkçı barınaklarının bir kısmının yatlarla da hizmet edecek şekilde yenilenmesi öngörülmektedir. Karadeniz'in yapısı nedeniyle yat turizmine ancak yaz aylarında açılması mümkündür. Av yasağının uygulandığı bu dönemler balıkçı teknelerinin hareketinin oldukça az olduğu dönemlerdir. Bu nedenle yaz aylarında bazı balıkçı barınaklarının yenilenerek kısmen yat turizmine açılması önünde yasal ve pratik bir engel bulunmamaktadır.

Eylem Planı-2013 kapsamında sorumlu kuruluşlar, diğer kuruluşların rolleri ve sürece ilişkin ayrıntılar yer almaktadır. Bu sayede, yatırımcı kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ve üniversitelerin plan kapsamındaki rolleri şeffaf bir şekilde ortaya konmaktadır. Eylem Planının öngördüğü gelişmelerle Türkiye turizm sektörünün 2013 yılında 1,5 milyon yatak kapasitesine, 40 milyonun üzerinde turiste, yaklaşık 50 milyar dolar dış turizm geliri ve 1000 \$ turist başına harcamaya erişmesi hedeflenmektedir.

## **YENİ UFUKLARA DOĞRU TÜRKİYE TURİZMİ**

Sürdürülebilir turizm yaklaşımının benimsenerek istihdamın artırılmasında ve bölgesel gelişmede turizmin öncü bir sektör konumuna ulaştırılması ve Türkiye'nin 2023 yılına kadar, uluslararası pazarda turist sayısı ve turizm geliri bakımından ilk beş ülke arasında önemli bir varış noktası ve uluslararası bir marka haline getirilmesinin sağlanmasıdır.

## **VİZYONA YÖNELİK İLKELER**

- Bölgeler arasındaki gelişme farklılıklarının giderilerek sürdürülebilir kalkınma hedefine katkıda bulunulması,
- Turizmde rekabetin ucuz ürün yerine markalaşan turizm bölgeleri oluşturularak sağlanması,
- Var olan turizm bölgelerinin sürdürülebilirlik perspektifi içinde yeniden ele alınarak planlanması ve kaliteli yaşanabilir çevreler oluşturulması,
- Turizm gelişiminin hükümetlerin sosyo-ekonomik hedeflerini desteklemesi,

- Turizmin gelişiminin sürdürülebilir çevre politikaları ile desteklenmesi,
- Uluslararası işbirliğinin güçlendirilmesi,
- Sektörel gelişme politikaları ve hedeflerinin genel ulusal gelişme politikaları ve hedefleri ile uyumlu olması,
- Küresel eğilim taleplerinin izlenmesi ve buna yönelik planlama ve uygulamalar yapılması,
- Turizmin varış noktası odaklı ve çok fonksiyonlu olarak geliştirilmesi,
- Turizmde ürünün çeşitlendirilerek sezonun bütün bir yıla yayılması,
- Sürdürülebilir turizmin tanıtılarak eko-turizm, kırsal turizm ve agro-turizm konularında kamu, özel ve sivil toplum kuruluşlarının bilinçlendirilmesi,
- Yurtiçi ve yurtdışı tanıtım ve pazarlamanın etkin kılınması,
- Yöreye özgü farklı turizm türlerinin birbirine entegrasyonunu sağlayarak çok çeşitli turizm imkanlarını sağlık, eğitim, v.b. farklı sektörel kullanımlarla bir arada sunulabilen alternatif turizm odaklı (sağlık ve termal, golf, kış sporları, doğa turizmi vb.) turizm kentlerinin oluşturulması,
- Turist profili odaklı turizm ürünü oluşturulması,
- Nitelikli turist sayısının ve turizm gelirlerinin artırılması,
- Turizmin geri kalmış bölgeler ve özellikle dezavantajlı grupların sosyo-ekonomik konularının güçlendirilmesinde bir araç olarak kullanılması,
- Turizmle ilgili altyapı ve ulaşım yatırımlarında özel sektörün etkinliğinin özendirilerek kamunun yükünün hafifletilmesi,
- Turizm sektöründeki karar verme süreçlerinde merkezi-yerel-sivil aktörlerin beraber çalışmasının ve işbirliği içinde olmasının sağlandığı yönetim mekanizmalarının işler kılınması,
- Turizm planlamasının bütüncül planlama yaklaşımı ile merkezi-yerel yönetimlerin eşgüdümü sağlanarak, yönetsel organizasyonun ve finans olanaklarının birlikte ele alınması,
- Turizm eğitimi ile işgücü kalitesinin artırılması ve sektörde sertifikasyon sisteminin etkin bir şekilde uygulanması,
- Turizmin yoğunlaştığı yerlerde ortaya çıkan altyapı ve çevre sorunlarının yerel yönetimlerin ve özel sektörün de katkılarıyla çözümlenmesi,

- Yöresel mimari değerlerin korunarak turizm hizmetine sunulduğu sıra dışı konaklama ünitelerinin desteklenmesi,

## **KENTSEL ÖLÇEKTE MARKALAŞMA STRATEJİSİ**

Şehir turizmi metropol ölçeğindeki büyük şehirlerde gerçekleştirilen bir turizm türüdür. Paris, Londra, Montreal ve Prag şehir turizminin yapıldığı en önemli kentler arasındadır. Şehir turizminde şehrin turizm potansiyeli ve çizdiği imaj çok önemlidir. Bu nedenle, şehrin tüm çekim noktalarının maksimum düzeyde kullanılması gereklidir. Ülkemizde öncü örnek olarak dünyanın en büyük turizm potansiyeline sahip metropollerinden biri olan İstanbul'da ve diğer büyük şehirlerimizden Ankara, İzmir ve Antalya'da şehir turizmi projesi başlatılması önerilmektedir. 2010 yılında Avrupa Kültür Başkenti olarak İstanbul'un belirlenmesi bu şehrimizin kültür, sanat, şehircilik ve çevresel kalite olarak güçlendirilmesini gündeme getirmektedir.

### **2023 YILI HEDEFLERİ**

- Ankara, İstanbul, İzmir ve Antalya'da şehir turizmini geliştirmeye yönelik plan ve projeleri yaşama geçirilecektir.
- Adıyaman, Amasya, Bursa, Edirne, Gaziantep, Hatay, **Konya**, Kütahya, Manisa, Nevşehir, Kars, Mardin, Sivas, Şanlıurfa ve Trabzon illerinde kültür turizmi canlandırılarak marka kültür kentleri oluşturulacaktır.
- İç ve dış turizmde kültür turizmi hareketini artırmak için her yıl Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından bir şehir "Kültür Turizmi Kenti" olarak ilan edilecektir.
- Tarihi, kültürel ve mimari özelliği olan yapıların ve ören yerlerinin restorasyonu yaptırılacaktır.
- Yöresel etkinlikler uluslararası standartlara uygun biçimde geliştirilecektir.
- Kültürel ve sanatsal gösterilerin sergileneceği tesisler ve mekanlar yapılacaktır.
- Yerel halkın soyut ve somut kültürel mirasın değeri ve korunması konusunda bilinçlendirilmesi sağlanacaktır.
- Şehirlerimizin zengin kültürel mirasını vurgulayan ulusal uluslar arası düzeyde tanıtım ve pazarlama yapılması sağlanacaktır.

## **HEDEFLERE DOĞRU**

### **Mimari düzenlemeler**

- Uluslararası standartlarda şehir müzeleri kurulacak,
- Tarihi, kültürel ve mimari özelliği olan yapıların ve ören yerlerinin restorasyonu yapılacak,
- Tarihi dokuları ve eski merkezleri yenilenmesi projeleri hazırlanacak,
- Anıt, kale, su kemeri, sur, han, kervansaray v.b. tarihi yapıların ışıklandırma ve çevre düzenlemeleri yapılacak,
- Tarihi çekim noktalarının çevresinde turistik yeme-içme tesisleri yapılması,
- Ülkemizin meşhur el sanatlarından deri, halı, takı gibi ürünlerin sunulacağı Kapalıçarşı benzeri otantik alışveriş merkezleri yapılacak ve mevcut olanların iyileştirilmesi sağlanacak.

### **Ulaşım Sistemi ile ilgili Düzenlemeler**

- Havaalanı otelleri yapılacak,
- Havaalanı-kent merkezi toplu taşıma sistemleri kurulacak,
- Kıyı şehirlerindeki iskele ve limanlarda düzenlemeye gidilecek,
- Deniz turizmi olanakları geliştirilecektir.

### **Kültürel Aksların düzenlenmesi**

- Kongre turizmine yönelik tesis ve aktivitelerin canlandırılması çalışmaları başlatılacak,
- Fuar ve kongre merkezleri yapılacak,
- Sanat köyleri kurulacak,
- Ulusal ve uluslararası ölçekte faaliyetler düzenlenecek,

### **Fiziksel -Sosyal Düzenlemeler**

- Kent merkezinde turizm danışma büroları açılacak,
- Yerel idare ve ilgili kuruluşlar ile işbirliği yapılarak altyapı ve üstyapı eksiklikleri tamamlanacak,
- Yön levhaları ve bilgilendirme tabelaları konulacak,
- Şehir turları kapsamında tur güzergahını ve çekim noktalarını gösterir özel şehir haritaları ve broşürleri basılacak ve sahip olunan değerlerin gerek ülke çapında gerekse yurtdışında tanıtım ve pazarlaması yapılacaktır.

## **TURİZM ÇEŞİTLENDİRİLMESİ STRATEJİSİ**

Turizm sezonunun bütün bir yıla yayılması turizm ürününün çeşitlenmesine bağlıdır bu kapsamda öncelikli olarak belirlenen turizm türleri desteklenerek gelişmeleri sağlanacaktır.

### **2023 YILI HEDEFLERİ**

#### **Sağlık Turizmi ve Termal Turizm:**

- Troya, Frigya ve Afrodısyia bölgelerinin her biri termal ve kültür temalı bölgesel varış noktası olarak geliştirilecek, termal ve kültür turizmi kapasitesinin alternatif turizm türleri ile bütünleşmesi sağlanarak yakın çevredeki diğer kültürel ve doğal değerlerle de ilişkilendirilecektir.
- Jeotermal kaynakların bulunduğu bölgeler dikkate alınarak etaplamalar şeklinde tüm kaynakların değerlendirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülecektir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığınca bugüne kadar ilan edilen termal turizm merkezlerine ilişkin imar planları ve revizyon imar planlama çalışmaları tamamlanacaktır.
- Avrupa’da termal turizm konusunda birinci varış noktası olması sağlanacaktır.
- Jeotermal suyun etkin bir şekilde dağıtımını amacıyla belirlenen pilot bölgelerde mahalli idareler birliği ve dağıtım şirketleri kurulması yönünde çalışmalar yapılacaktır.
- Jeotermal kaynak odaklı ‘Turizm Merkezi’ ve/veya “Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi” ilan edilebilecek alanlar belirlenerek fiziki planlarının tamamlanmasından sonra turizm yatırımcılarına tahsisi kısa bir sürede gerçekleştirilecektir.

#### **Kış Turizmi:**

- Ülkemizde kış turizmine elverişli alanların tespiti ve değerlendirmesi için kapsamlı bir analiz çalışması yapılacaktır.
- Varış noktası olabilecek şekilde belirlenen kış turizm bölgeleri ile termal turizm, kültür ve kongre turizmi, dağ ve doğa turizmi gibi alternatif turizm türleri birlikte değerlendirilecek ve geliştirilecektir.
- Öncelikli olarak geliştirilecek alanlar kapsamında, ilgili yerel yönetimler ve Valilik ile işbirliği içerisinde yapılacak planlama çalışmaları, Kültür ve Turizm Bakanlığının tarafından sağlanacak arazi tahsis teşvikleri, altyapı çalışmaları ile geliştirilecektir.



- Kış turizminin gelişimi için, iç turizm teşvik edilerek ve gençler daha fazla bu spora yönlendirilmesi yönlendirilecektir.

#### **Golf Turizmi:**

- Ülkemizin golf sporuna uygun iklim yapısı, topografik özellikleri, zengin tarihi ve kültürel yapısı değerlendirilerek golf turisti çekimi arttırılacaktır.
- Ülkemizde yeni golf sahaları üretilecektir.

#### **Deniz Turizmi:**

- Ülkemizde önümüzdeki dönemde nitelikli ve sürdürülebilir deniz turizmi geliştirilecektir.
- Halihazırda Trabzon, Kuşadası, Samsun, İzmir, Antalya ve Mersin’de bulunan ve Kruvaziyer gemi kabul eden limanlar yenilenerek genişletilecektir.
- İstanbul’daki liman kapasitesi hızla geliştirilecektir.
- İstanbul, Antalya ve İzmir’de bulunan yat limanlarının mega yatları kabul edecek şekilde yenilenmesi sağlanacaktır.
- Özellikle Karadeniz’deki balıkçı barınaklarının yatları da kabul edecek hale getirilmesini sağlanacaktır.

#### **Eko turizm:**

- Ülkemizde eko-turizm ve yayla turizmi gibi doğa amaçlı turizm türlerinin geliştirilmesi için bu amaca yönelik turizm altyapısı geliştirilecek ve niteliğinin arttırılacaktır.
- Doğa amaçlı turizmin yapılacağı yörelerde belli, senaryolar çerçevesinde, ana tur güzergahları, varış noktaları, ara istasyon ve alt istasyon noktaları belirlenerek planlama çalışmaları yönlendirilecektir.
- Yaylaların yoğunlaştığı alanlarda spot merkezler veya aks olarak öncelikli turizm gelişme/eylem bölgeleri belirlenecektir.
- Kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları işbirliği ile agro-turizm, macera turizmi, mağara turizmi, spor turizmi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için eylem planları hazırlanacaktır.

#### **Kongre ve Fuar Turizmi:**

- Kongre turizmine altyapısı uygun iller İstanbul, Ankara, Antalya, İzmir, **Konya**, Bursa, Mersin öncelikle ele alınarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yönlendirici çalışmalar yapılacaktır.

- Kongre turizmine yönelik planlama ve tahsis çalışmaları yapılarak, yatırımcılara yön gösterici, kongre, fuar vb. etkinlikleri teşvik edici politikalar geliştirilecektir.
- Kongre turizminde varış noktası yönetim şirketlerinin rolü yeniden düzenlenecektir.
- Kongre merkezi olarak planlanan bölgelerin nitelikli turizm tesislerine ve uluslar arası havaalanına sahip olması sağlanacaktır.
- Her ilde bir kongre merkezi oluşturularak gerek ulusal gerekse de uluslar arası kongrelerin Türkiye’de yapılması için tanıtma, planlama ve uygulama projeleri yapılacaktır.
- Fuar turizminin geliştirilmesi için fuar şehirleri ve merkezleri belirlenerek fuar organizasyonlarını geliştirilecektir.
- İstanbul, Antalya, İzmir, Ankara) Birinci derecede önemli Fuar illeri olarak ve 15 yıllık zaman zarfında bu şartları kazanabilecek 3 ilimiz Adana, Gaziantep, Trabzon İkinci derece önemli fuar ili olarak belirlenerek bu çerçevede planlama çalışmaları yapılacaktır.
- 1. ve 2. derece Fuar şehirlerinde bulunan Fuar merkezlerinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Fuar Merkezleri Yönetmeliğine ek olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı konfor ve teknik altyapı standartları belirlenecektir.
- 1. ve 2. derece Fuar illerinde bulunan Fuar Merkezlerinin çevre düzeni planları, kentin ana ulaşım planı, kentin konaklama, restoran hizmetlerinin fuarlardan beklenen faydayı azamiye çıkaracak yönde gerçekleştirilmesi yönlendirilecektir.
- Bu illerin dışından gelecek “Fuar Merkezi” yapma talepleri Ulusal Turizm Konseyi, TOBB ve DPT’nin görüşleri doğrultusunda değerlendirilecektir.

## **TÜRKİYE TURİZM STRATEJİSİNİN UYGULANMASINDA KURUMSAL YAPILANMA VE YÖNETİŞİM**

Türkiye Turizm Stratejisinin tüm boyutlarıyla bir bütünlük içerisinde hayata geçirilerek hedeflerine ulaşılabilmesi için, kamu kurum ve kuruluşları, iş dünyası, sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere tüm toplumun stratejiyi benimseyerek ortak hedefler doğrultusunda uyumlu bir biçimde hareket etmesi önem arz etmektedir. Bu uyumun en üst düzeyde sağlanması için ve siyasi ve idari liderlik, karar alma, programlama, kaynak tahsisi, uygulama, koordinasyon ve denetim düzeyinde etkin, yaptırım gücü yüksek,

şeffaf ve hesap verebilir bir sürecin gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır. Paydaşların, yetki ve sorumlulukları, yönetim ilkeleri çerçevesinde belirlenerek, aktif işbirliği ve etkileşim içinde çalışılacak bir ortam oluşturulacaktır. Bu çerçevede, stratejinin uygulamaya geçirilmesinde kurumsal yapılanma modeli, kurumlar arası ve kurum içi seviyedeki aktörlerin rol ve sorumlulukları aşağıdaki şekilde düzenlenecektir.

**Ulusal Turizm Konseyi;** Türkiye Turizm Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma sürecinde Kültür ve Turizm Bakanlığı'na veri sağlanması ve politikaların uygulanmasında, değerlendirme ve yönlendirme organıdır.

**Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) :** Gerek Dokuzuncu Kalkınma Planı gerekse Türkiye Turizm Stratejisi'nin öngördüğü hedeflere ulaşılmasında Ulusal Turizm Konseyi üyesi olan DPT'de aktif rol üstlenecektir.

**Kültür ve Turizm Bakanlığı;** Turizm sektörünün gelişimi için düzenleyici bir rol üstlenecek Kültür ve Turizm Bakanlığı, planlama, uygulama, belgelendirme, tanıtım, pazarlama ve turizm eğitiminin yönlendirilmesinde rol alacaktır. Kültür ve Turizm Bakanlığı düzenleyici, denetleyici ve yönlendirici bir organ olarak rol oynayacaktır. Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde kurulacak birimler;

**Ulusal Turizm Belgeleme (Akreditasyon) Birimi:** Bu birim, uluslararası ve ulusal standartların geliştirilmesinin sağlanması ile uzmanlaşmanın gerçekleştirilmesine katkıda bulunacaktır.

**İç Turizm Araştırma ve Yönlendirme Birimi;** Bu birim, iç turizme yönelik her türlü araştırma, değerlendirme ve politika oluşturma konularında çalışmalar yapacaktır.

**Turizm Eğitimi Yönlendirme Birimi;** Turizm sektöründeki değişimleri takip ederek yaygın ve örgün turizm eğitim politikalarının ana hatları, içeriği ve stratejilerini belirleme konusunda çalışmalar yapacak olan bu birim, turizm sektörünün ihtiyaçları ve güncel gelişmeler karşısında eğitimin nasıl ve ne şekilde güncellenmesi gerektiğini Milli Eğitim Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) ve sektör kuruluşlarına iletacaktır.

**Ulusal Turizm Veri Bankası Birimi;** Turizmle ilgili istatistik, alan araştırması ve ölçümleri bünyesinde toplama, işleme ve değerlendirme konusunda çalışmalar yapacaktır.

**İl Turizm Konseyleri;** Ulusal Turizm konseyine bölgede yer alan tüm paydaşları temsil edecek şekilde turizm gelişimine ilişkin görüş, talep ve önerileri sunarak Ulusal turizm

konseyinin sağlıklı kararlar almasına katkıda bulunacaktır. Turizm strateji belgesinin uygulanması sürecinde faal olarak görev alacak kurum ve kuruluşların örgütlenme şeması aşağıda verilmektedir.

Türkiye Turizm Stratejisi, 2023 yılı öngörülerek hazırlanmış olmakla birlikte hedeflere yönelik öngörülerini 2013 yılı için somutlaştırmaktadır. Hedeflerin uygulanabilmesi ve en kısa sürede ekonomik ve sosyal faydanın sağlanabilmesi için ilk yıllarda yoğun bir hazırlık sürecinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Eylemlerin zaman planındaki dağılımı beklenen fayda ve uygulama önceliği dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Eylemlerin önceliklendirilmesinde, turizm ürünün çeşitlendirilmesi, turizm faaliyetlerinin tüm yurt çapına ve tüm yıla yayılması çalışmaları

### **İzleme ve Değerlendirme**

Türkiye Turizm Stratejisinin uygulanması ve amaçlanan hedeflerin ne kadar başarılığının izlenmesi amacıyla geliştirilen ölçümleme kriterleri, uygulayıcılar ve karar alıcıların dönüşüm sürecine katılımları ve ilerlemeleri için temel araçlardan biri olacaktır. Bu çerçevede, Kültür ve Turizm Bakanlığı içerisinde Ulusal Turizm Veri Bankası Birimi ve Ulusal Turizm Belgeleme (Akreditasyon) Birimi oluşturulacaktır. Stratejinin başarıya ulaşmasında kritik öneme sahip olan sürecin izlenmesinde, belirlenen göstergelere göre ölçümlenen gelişmelerin sonuçları belirli aralıklarla hedeflerle karşılaştırılacaktır.

Kamu ve özel sektör kurumlarınca iletilen verileri düzenleyecek Ulusal Turizm Veri Bankası Birimi değerlendirmelerini Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Ulusal Turizm Konseylerine iletacaktır. Birimler ve konsey bu değerlendirmeler doğrultusunda alınması gereken tedbirleri belirleyerek stratejide gerekli değişikliği yapacaklardır.

## **Nasıl Seyahat Acentası Olunur?**

**1-** Seyahat acentası işletme belgesi almak isteyen gerçek ya da tüzel kişiler bir dilekçe ile Bakanlık'a başvurur. Bakanlık, Kanunda belirtilen şartları haiz seyahat acentası isminin belirtildiği yazıyı başvuru sahibine ve TÜRSAB'a gönderir. Belirlenen seyahat acentası ismi Bakanlık yazısının tarihinden itibaren yirmi gün süreyle başka kişi ve kuruluşlarca turizm işletme ismi olarak talep edilemez. Başvuru sahibinin bu süre içinde TÜRSAB'a başvurup seyahat acentası kuruluş işlemlerine başlamaması durumunda Bakanlık, tahsis ettiği isim başkalarınınca talep edilmesi halinde bu talepleri değerlendirir.

2. Başvuru sahibi, Bakanlık tarafından verilen yazı ve aşağıdaki belgelerle TÜRSAB'a başvurur.

a- Başvuru sahibi gerçek kişi ise; hacir altında olmadığına ilişkin, ilgili Mahkemeden alınacak belge, tüzel kişi ise; işgal konusu olarak turizm veya seyahat acentalığı faaliyetinin de yer aldığı şirket ana sözleşmesinin bulunduğu Ticaret Sicili Gazetesinin aslı ya da noter tasdikli bir örneği.

b- Gerçek kişi ise Ticaret Mahkemesinden alınacak; iflas etmediğine ilişkin belge, tüzel kişi ise ticaret memurluğundan alınacak Ticaret Sicili Belgesi,

c- Başvuru sahibi gerçek kişi ise kendisinin, tüzel kişi ise yönetim kurulu üyeleri ile Ticaret Sicili Gazetesinde tüzel kişiliği idare ve temsile yetkili olarak belirlenmiş kişinin nüfus kayıt sureti ve adli sicil kaydı.

d- Sorumlu müdür olarak bildirilen kişinin enformasyon memurluğu belgesi aslı, en az iki yıl süreyle seyahat acentası çalıştığını gösteren ilgili seyahat acentasından alınmış belge, nüfus kayıt sureti ve adli sicil kaydı, en az lise mezunu olduğuna ilişkin belge aslı ya da noterden onaylı sureti, işe giriş bildirgesi sureti.

e- Enformasyon memurlarının belge asılları, nüfus suretleri ve işe giriş bildireleri,

f- Teminat Mektubu (Turizm Bakanlığı emrine kesin ve süresiz, miktarı Bakanlıkça belirlenen, seyahat acentası adının bulunduğu Banka Teminat Mektubunun aslı)

g- Teminat Mektubu Taahhütmanesi (Teminat Mektubu bankadan alındıktan sonra mektup bilgilerini içeren Noterden düzenlenecek taahhütname aslı),

h- Belirlenen ismin iltibas nedeniyle Bakanlık talebi ile değiştirileceğine ilişkin noterden yapılmış taahhütname,

i- Seyahat acentası açılmak istenen yere ilişkin kira sözleşmesi ya da başvuru sahibine ait olduğuna ilişkin tapu senet sureti,

j- Seyahat acentesi kuruluşuna ilişkin kararın yayımlandığı Ticaret Sicili Gazetesi, (İlan metni ve makbuz sureti Gazete temin edilene değin yeterlidir.)

k- TÜRSAB tarafından verilen formun başvuru sahibinin imzasını havi aslı,

3. TÜRSAB, kendisine yapılan başvuruya ilişkin belgeler tamamlandıktan sonraki onbeş gün içinde, ibraz edilen belgeler üzerinde ve bildirilen adresin seyahat acenteliği faaliyetine uygun olup olmadığı konusunda yerinde inceleme yapar.

4. İnceleme sonucunda Kanun'da belirtilen şartları havi olarak değerlendirilen seyahat acentesi adayı işletmeler Kanununa uygun olarak belirlenmiş giriş aidatının ödenmesi ile TÜRSAB üyesi olarak kaydedilirler.

5. Başvuru dosyası, belgeleri ve TÜRSAB Üyelik Belgesi ile birlikte TÜRSAB tarafından Bakanlığa gönderilir. Bakanlık gerekli inceleme ve denetim sonucunda uygun görülenlere seyahat acentası işletme belgesi verir. A Grubu seyahat acentası işletme belgesi almak isteyenlere iki yıl süreyle Geçici A Grubu seyahat acentası işletme belgesi verilir.

6. Bakanlığın, yapılan başvuru sonucunda verdiği yazı tarihinden sonraki yirmi gün içinde başvuru sahibi tarafından TÜRSAB'a başvurulmaması veya TÜRSAB'a yapılan başvurudan sonra gerekli belge ve işlemlerin bir ay içinde tamamlanmaması durumunda başvuru iptal edilmiş sayılır.

## **SEYAHAT ACENTALARININ BAŞVURU VE KURULUŞ İŞLEMLERİ**

**Ülkemizde seyahat acenteliği faaliyeti göstermek isteyen kişi ve kuruluşların bu faaliyetlerini gösterebilmeleri için 1618 Sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu çerçevesinde gerekli yasal prosedürü tamamlamaları gerekmektedir.**

Bu durumda;

### **Başvuru**

1- ) Seyahat acentesi işletme belgesi almak isteyen tüzel kişiler, bir dilekçe ve varsa isim tesciline ilişkin belge ile seyahat acentesi unvanı almak üzere Bakanlığa başvurur. (dilekçede şirketi temsil ve ilzama yetkili kişinin adı soyadı, imzası, telefon ve faks numarası, açık adresi, başvuru tarihi ve tercih sırasına göre birden fazla unvanın yer alması gerekmektedir.)

T.C  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI  
YATIRIM VE İŞLETMELER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
Seyahat Acentaları Daire Başkanlığı  
İsmet İnönü Bulvarı No: 5

**EMEK /ANKARA**

Tel : 0312-212 83 00

2- ) Bakanlık tarafından başvuruda belirtilen seyahat acentası unvanının uygun bulunması durumunda bu husus başvuru sahibine ve TÜRSAB'a yazılı olarak bildirilir.

### **Yeni Seyahat Acentası Kuruluşu Başvuru Belgeleri**

Seyahat acentası işletme belgesi almak isteyen tüzel kişiler acenta unvanının uygun görüldüğünün Bakanlıkça bildirilmesinden itibaren otuz gün içinde aşağıda belirtilen belgelerin aslı veya onaylı sureti ile TÜRİSAB'a başvurur.

- a- Başvuru dilekçesi,
- b- İşyeri açma ve çalışma ruhsatı (onaylı),
- c- Acenta unvanının kabul edildiğine ilişkin Bakanlıkça verilen yazı.
- d- Başvuru sahibi tüzel kişinin, iştigal konusu olarak turizm veya seyahat acentalığı faaliyetinin de yer aldığı şirket ana sözleşmesinin bulunduğu Ticaret Sicili Gazetesi aslı ya da onaylı sureti.
- e- İmzaya yetkili kişi veya kişilerin de belirtildiği Ticaret Sicil Tasdiknamesi aslı veya onaylı sureti.
- f- Başvuru sahibi anonim şirketlerde, yönetim kurulu üyeleri ve şirketi temsile yetkili kişi veya kişilerin, diğer şirketlerde ise tüm ortakların ve şirketi temsile yetkili kişi veya kişilerin onaylı nüfus kayıt sureti ve adli sicil belgesi (yabancı uyruklu kişiler içinde adli sicil belgeleri T.C. Cumhuriyet Başsavcılığından alınması gerekmektedir) aslı ya da onaylı sureti,
- g- Tüzel kişiliği temsile yetkili kişi veya kişilerin imza sirküleri aslı ya da onaylı sureti.
- h- Seyahat acentaları Yönetmeliği'nin 35.nci maddede belirtilen personeline ait belge, onaylı nüfus kayıt sureti, sosyal güvenlik kurumundan alınacak yeni tarihli çalışma belgesi aslı ya da onaylı sureti,
  - 1) Otelcilik ve turizm konusunda, meslek lisesi, önlisans veya lisans eğitimini tamamlamış olmak,  
Veya
  - 2) Enformasyon memurluğu yabancı dil başarı belgesi sahibi olmak,  
Veya
  - 3) Bakanlıkça verilmiş rehber belgesine sahip olmak,
  - 4) Onaylı nüfus kayıt sureti,
  - 5) Sosyal Güvenlik Kurumundan alınacak yeni tarihli çalışma belgesinin aslı veya onaylı sureti.
- i. 04/01/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34. maddesinde belirtilen değerler üzerinden;
  - Teminat, teminat mektubu olarak verilecekse kesin ve süresiz teminat mektubunda; acenta unvanı, ticaret unvanının bulunması gerekmektedir.



- Teminat mektupları dışındaki teminatlar Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine veya il veya ilçeler genel bütçeli dairelere ait muhasebe birimleri vasıtasıyla Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine yatırılır.
- A grubu için : 7.000,00.-TL (yedibin Türk Lirası)
- B grubu için : 6.000,00.-TL (altıbin Türk Lirası)
- C grubu için : 5.000,00.-TL (beşbin Türk Lirası)  
ve her bir şube için bu miktarların % 25'i olması,

j- Ek-1'de yer alan acenta unvanına ilişkin taahhütname aslı. (Temsil ve ilzama yetkili kişi veya kişiler tarafından imzalanması gerekmektedir)

k- Ek-2'de yer alan sahip ve temsile yetkili kişilere ilişkin taahhütname aslı. (Temsil ve ilzama yetkili kişi veya kişiler tarafından imzalanması gerekmektedir)

### **Başvurunun İşlemden Kaldırılması**

Bakanlık tarafından acenta unvanının uygun görüldüğünün bildirilmesinden itibaren otuz gün içinde TÜRSAB'a müracaat edilmemesi veya TÜRSAB'a yapılan başvurudan sonra TÜRSAB tarafından bildirilen eksik belge veya işlemlerin bildirim tarihinden itibaren otuz gün içinde tamamlanmaması durumunda başvuru işlemde kaldırılır.

3- TÜRSAB, kendisine yapılan başvuruya ilişkin belgeler tamamlandıktan sonra, ibraz edilen belgeler üzerinde inceleme ve değerlendirme yapar.

4- TÜRSAB, bildirilen adreste seyahat acentası işyerinin 17 nci maddede belirtilen nitelikleri haiz olup olmadığı, personele ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığı hususlarında denetleme ve değerlendirme yapar.

### **Üye Kayıt Ücreti**

5- TÜRSAB tarafından yapılacak denetleme sonucunda mevzuatta belirtilen şartlara sahip olduğu belirlenen seyahat acentası adayı işletmeler, üye kayıt ücretinin ödenmesi ile TÜRSAB üyesi olarak kaydedilirler.

(A) grubu 24.012,80 TL

(B) grubu 24.012,80 TL

(C) grubu 24.012,80 TL

ve her bir şube için bu miktarların yüzde % 25'idir.

Yıllık aidat, üye kayıt ücretinin yüzde beşidir.

Üye kayıt ücreti ve yıllık aidat her takvim yılı başından geçerli olmak üzere o yıl için 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu'nun mükerrer 298'inci maddesi uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.

6- TÜRSAB, başvuru sonucuna ilişkin görüşünü Bakanlığa ve başvuru sahibine yazılı olarak bildirir.

7- Bakanlığın yaptığı inceleme ve değerlendirme sonucunda eksik evrak bulunması durumunda eksik evrakın TÜRSAB'a bildirmesi üzerine, başvuru sahibine eksik evrakın tamamlanması TÜRSAB tarafından bildirilir ve başvuru sahibi tarafından tamamlanır. Evrakların tamamlanması üzerine, Bakanlık gerekli inceleme ve değerlendirme sonucunda uygun görülenlere seyahat acentası işletme belgesi verir.

**NOT: Başvuru dosyasında fotokopi evrak kabul edilmemektedir.**

### **ACENTA UNVANINA İLİŞKİN TAAHHÜTNAME**

Seyahat acente unvanının, halen mevcut bir seyahat acentesinin veya turizm işletme belgeli bir tesisin herhangi bir sicil dairesinde daha önce tescil edilmiş unvanıyla aynı adı taşıdığı veya bu unvanlardan herhangi biri ile iltibasa yol açacak nitelikte olduğunun Bakanlıkça tespiti halinde, hiçbir kayıt ve şarta bağlı olmaksızın, seyahat acente unvanını talep ettiğimiz ve Bakanlıkça uygun görülecek başka bir adla değiştireceğimizi ve bu hususa ilişkin Bakanlığın duyurusundan itibaren otuz gün içinde gereğini yapmadığımız takdirde, bu mükellefiyeti yerine getirmeyişimizin müşterileri aldatıcı davranışlarda bulunmak olduğu hususlarını bildiğimizi kabul ve taahhüt ederiz.

İmza – Temsile Yetkilinin İsmi – Kaşe

## **ANONİM ŞİRKETLERDE:**

### **TAAHHÜTNAME**

5571 Sayılı Kanunla değişik 1618 Sayılı Kanun'un, 27. ve 30. maddeleri kapsamında, şirketimiz yönetim kurulu üyeleri ve şirketi temsile yetkili kişi veya kişiler ile bunların eşleri ve birinci dereceye kadar kan ve kayın hısımlarına getirilen, "yeniden belge verilemez veya seyahat acenteciliği yapamaz" kısıtlamalarımızın bulunmadığını, Kanun'un 8.maddesi kapsamında seyahat acentesi sahibinin niteliklerini sağladığımızı ve bu niteliklerin değişmesi durumunda Bakanlığa bilgi vereceğimizi taahhüt ederiz.

KAŞE  
İMZA (Temsile yetkili kişi)

---

## **DİĞER ŞİRKETLERDE:**

### **TAAHHÜTNAME**

5571 Sayılı Kanunla değişik 1618 Sayılı Kanun'un, 27. ve 30. maddeleri kapsamında tüm ortaklar ve şirketi temsile yetkili kişi veya kişiler ile bunların eşleri ve birinci dereceye kadar kan ve kayın hısımlarına getirilen, "yeniden belge verilemez veya seyahat acentacılığı yapamaz" kısıtlamalarımızın bulunmadığını, Kanun'un 8.maddesi kapsamında seyahat acentası sahibinin niteliklerini sağladığımızı ve bu niteliklerin değişmesi durumunda Bakanlığa bilgi vereceğimizi taahhüt ederiz.

KAŞE  
İMZA (Temsile yetkili kişi)

## YENİ BELGE İŞLEMLERİ İÇİN

### ACENTANIN SIRASIYLA TAMAMLAMASI

#### GEREKEN EVRAKLAR

- 1- Başvuru dilekçesi.
- 2- İşyeri açma ve çalışma ruhsatı (Onaylı)
- 3- Acenta unvanının kabul edildiğine dair Bakanlıkça verilen yazı.
- 4- Başvuru sahibi tüzel kişinin, iştigal konusu olarak turizm veya seyahat acentalığı faaliyetinin de yer aldığı şirket ana sözleşmesinin bulunduğu Ticaret Sicili Gazetesi aslı veya onaylı sureti.
- 5- İmzaya yetkili kişi veya kişilerin de belirtildiği Ticaret Sicil Tasdiknamesi aslı veya onaylı sureti.
- 6- Başvuru sahibi anonim şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeleri ve şirket temsile yetkili kişi veya kişilerin, diğer şirketlerde ise tüm ortakların ve şirketi temsile yetkili kişi veya kişilerin;
  - Nüfus Suretleri (Noter Onaylı)
  - Adli Sicil Kaydı aslı. (yabancı uyruklu kişiler içinde adli sicil belgeleri T.C. Cumhuriyet Başsavcılığında alınması gerekmektedir.)
  - Tüzel kişiliği temsile yetkili kişi veya kişilerin imza sirküleri aslı veya onaylı sureti.
- 7- Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin 35.nci maddede belirtilen personele ait;
  - 1) Otelcilik ve turizm konusunda, meslek lisesi, önlisans veya lisans diploması (Onaylı) Veya
  - 2) Enformasyon memurluğu yabancı dil başarı belgesi aslı.(C grubu seyahat acentalarında enformasyon memurluğu başarı belgesi sahibi

olanlar Seyahat Acentaları Yönetmeliğininin 34. maddesinin 1 fıkrasında belirtilen nitelikleri haiz personel yerine çalıştırılabilir) Veya

- 3) Bakanlıkça verilmiş rehber belgesine (Onaylı)
- 4) Onaylı nüfus kayıt sureti aslı ya da onaylı sureti.
- 5) Sosyal Güvenlik Kurumundan alınacak yeni tarihli çalışma belgesinin aslı veya onaylı sureti.

8- Ek-1'de yer alan acenta unvanına ilişkin taahhütname aslı.

9- Ek-2'de yer alan sahip ve temsile yetkili kişilere ilişkin taahhütname aslı.

10- 04/01/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34. maddesinde belirtilen değerler üzerinden;

- Teminat, teminat mektubu olarak verilecekse kesin ve süresiz teminat mektubunda; acenta unvanı, ticaret unvanının bulunması gerekmektedir.
  - Teminat mektupları dışındaki teminatlar Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine veya il veya ilçeler genel bütçeli dairelere ait muhasebe birimleri vasıtasıyla Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine yatırılır.
  - A grubu için : 7.000,00.-TL (yedibin Türk Lirası)
  - B grubu için : 6.000,00.-TL (altıbin Türk Lirası)
  - C grubu için : 5.000,00.-TL (beşbin Türk Lirası)
- ve her bir şube için bu miktarların % 25'i olması,

11- Resimli soru fişleri

**NOT: Başvuru dosyasında fotokopi evrak kabul edilmemektedir.**

...../...../.....

**TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ'NE**  
**İSTANBUL**

Konu: Seyahat Acentası Kuruluş Başvurusu

Sayın Yetkili,

..... isimli, ..... Grubu Seyahat Acentası kurmak için Turizm Bakanlığı'na yaptığım başvuru sonucunda isim talebimin ekte ...../...../..... tarihli yazıdan görüleceği üzere kabul edilmiş olup, başvuru dosyası ekte sunulmaktadır.

Gereği için bilgilerinize arz ederiz.

Saygılarımla,

İmza / Kaşe

**Not: Seyahat Acentaları için imza yetkilisi dolduracaktır.**

Ek: Müracaat Dosyası

BAŞVURU SAHİBİ	ADI
	İKAMETGAHI
	ORTAKLARI (A.Ş. ise Yönetim Kurulu)
	ORTAKLIK TÜRÜ
BAŞVURUYA KONU SEYAHAT ACENTASININ	GRUBU
	UNVANI
	ADRESİ
	TİCARET SİCİLİNDEKİ KAYDI
	TLF :
	CEP TEL :
FAX :	

E-MAIL :

WEB :

KURULUŞ TEMİNATININ MİKTARI:

1-Teminat Mektubu ise hangi Banka tarafından verildiği.

2- Teminat Mektubu dışındaki teminatların Genel Bütçeli Dairelere yatırıldığına ilişkin belge.





RESİM

.....  
.....  
.....

SEYAHAT ACENTASININ  
UNVANI :

MERKEZİ :

GRUBU :

## SEYAHAT ACENTALARI SAHİPLERİNE İLİŞKİN SORU FİŞİ

ADI VE SOYADI :

ÖZGEÇMİŞİ :

İMZA

**Not: Seyahat Acentaları için imza yetkilisi dolduracaktır.**

**RESİM**

.....  
.....  
.....

SEYAHAT ACENTASININ  
UNVANI :

MERKEZİ :

GRUBU :

**SEYAHAT ACENTALARI PERSONELİNE İLİŞKİN  
SORU FİŞİ**

ADI VE SOYADI :

YABANCI DİLİ :

ÖZGEÇMİŞİ :

İMZA

## TEMİNAT MEKTUBU METİN ÖRNEĞİ

T.C.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI

ANKARA

.....şirketinin (.....Seyahat Acentasının) 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu uyarınca kuruluş teminatı / şube kuruluşu için vermek zorunda olduğu azami .....TL (Yalnız/.....TL) kadar Bankamız garanti ettiğinden, anılan firmanın belirtilen Kanundan doğan yükümlülüklerini kısmen veya tamamen yerine getirmediği takdirde protesto çekmeye, hüküm ve adı geçen in iznini almaya gerek kalmaksızın ve adı geçen ile idareniz arasında ortaya çıkacak herhangi bir uyuşmazlık ve bunun akıbeti ve kanuni sonuçları dikkate alınmaksızın, yukarıda yazılı tutarı yazılı talebiniz üzerine nakden veya tamamen ve talep tarihinden ödeme tarihine kadar geçen günlere ait kanuni faiziyle birlikte ödeyeceğimizi Bankanın imza atmaya yetkili temsilcisi ve sorumlusu sıfatıyla Banka ad ve hesabına taahhüt ve beyan ederiz.

İşbu teminat mektubu kesin ve süresizdir.

DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR:

NOT: Kuruluşu gerçekleşecek olan acentenin merkezinin/şubesinin grubuna istinaden aşağıda miktarları belirtilen teminat tutarları dikkate alınmalıdır. Şirket unvanının ve acente unvanının tam olarak yazılması gerekmektedir.

(A) grubu seyahat acentası kuruluşu için;  
7.000,00.- TL (Yalnız/YEDİBİN TÜRK LİRASI)

(B) grubu seyahat acentası kuruluşu için;  
6.000,00.- TL (Yalnız/ALTIBİN TÜRK LİRASI)

(C) grubu seyahat acentası kuruluşu için;  
5.000,00.- TL (Yalnız/BEŞBİN TÜRK LİRASI)

Her bir şube için yukarıda belirtilen miktarların %25'i tutarında teminat alınması gerekmektedir.

## SEYAHAT ACENTALARI VE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ KANUNU

Kanun Numarası: 1618

Kabul Tarihi: 14/09/1972

Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 28/09/1972

Yayımlandığı Resmi Gazete Sayısı: 14320

### BİRİNCİ KISIM: SEYAHAT ACENTALARI

#### I - TANIM

Madde 1 - (Değişik Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./4.mad)

Bu Kanunun uygulanmasında;

a) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,

b) Birlik: Seyahat Acentaları Birliğini,

c) İşletme belgesi: Bakanlıkça verilen seyahat acentası belgesini,

ç) Paket tur: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tanımlanan paket turu,

d) Tur: Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtmaya ve ulaştırmaya birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dahil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmidört saatten kısa bir süreyi kapsayan ticarî faaliyeti,

e) Seyahat acentası: Kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluşu,

f) Rehber: Bakanlıkça verilen rehber belgesini haiz kişiyi,

ifade eder.

#### II - SEYAHAT ACENTALARININ KURULUŞ VE İŞLEYİŞİ

##### İZİN

Madde 2 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

#### GRUPLANDIRMA

Madde 3 - Seyahat acentaları gördükleri hizmetlere göre üç grupta toplanırlar:

A) (A) Grubu seyahat acentaları - 1 inci maddede söz konusu olan tüm seyahat acentalığı hizmetlerini görürler.

B) (B) Grubu seyahat acentaları - uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahat acentalarının düzenliyecekleri turların biletlerini satarlar.

C) (C) Grubu seyahat acentaları - yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlerler.

(B) ve (C) grubu seyahat acentaları kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acentalığı hizmetlerini göremezler. Ancak kendilerine (A) grubu seyahat acentalarının verecekleri hizmetleri görürler.

(Mülga fıkra: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

Yabancı uyruklu seyahat acentaları yurt dışına tur tertibedemezler.

(A) grubu seyahat acentaları, yurt dışına tertipleyecekleri turlarda kara ulaştırma araçlarını kullanmak istedikleri takdirde, kendilerinden dış hatlara karayolu ile yolcu nakliyatı ruhsatnamesi istenmez. Ancak, aracın Bakanlıkça \* tespit edilen vasıflara uygunluğu aranır.

#### İŞLETME BELGELERİ

Madde 4 - (Değişik Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./5.mad)

Türkiye'de seyahat acentalığı faaliyeti göstermek için Bakanlıktan işletme belgesi almak zorunludur.

İşletme belgesi almak isteyenlerin başvurularına ilişkin usûl ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

İşletme belgeleri bir işletmeye mahsus olmak üzere tüzel kişilere verilir. İşletme belgeleri devredilemez.

Yurt dışında ve/veya yurt içinde yolcu taşımacılığı yapan otobüs işletmelerinin hizmetleri nakliyecilik hizmeti niteliğinde olup, bu Kanun hükümlerine tâbi değildir.

Seyahat acentaları, işletme belgesi almak sureti ile seyahat acentalığı faaliyeti yapabilirler. 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu hükümleri saklıdır.

## İŞLETMENİN ADI

Madde 5 - Mevcut bir seyahat acentasının herhangi bir sicil dairesinde daha önce tescil edilmiş unvanı başka bir seyahat acentası tarafından alınamaz. Bu unvan, başka bir seyahat acentası tarafından iltibasa yol açacak nitelik belirten kelimeler veya yeni bir isim katılarak benzetme yapmak suretiyle dahi kullanılamaz.

Turizm Müessesesi Belgesini haiz tesis isimleri için de yukarıdaki fıkra hükümleri uygulanır.

## ŞUBELER

Madde 6 - Seyahat acentaları yurt içinde ve yurt dışında sürekli veya geçici şubeler açabilirler.

Şube açacak seyahat acentaları bu hususu Bakanlığa \* bildirmeye ve kuruluş izni almaya mecburdurlar.

Şubeler, levhalarında, antetli kağıtlarında, mühür ve kaşelerinde bağlı oldukları merkezi belirtirler.

Şubeler, seyahat acentalarına verilen işletme belgelerine yazılır.

(Mülga fıkra: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## YASAK FAALİYETLER

Madde 7 - Seyahat acentaları ve şubeleri, işyerlerinden seyahat acentalığı hizmetleri dışında faydalanamazlar. Ancak, seyahat acentaları işyerlerinin belirli bir yerinde hatıra eşyası, turist rehberi, kartpostal ve benzeri şeyler satabilirler.

## III - NİTELİKLER

### SEYAHAT ACENTASI SAHİBİNİN NİTELİKLERİ

Madde 8 - Seyahat acentelerinin sahiplerinde, tüzel kişiliği haiz seyahat acentalarının yönetim kurulu üyelerinde ve yetkili yöneticilerinde aşağıdaki nitelikler aranır:

a) 18 yaşını bitirmiş olmak,

b) (Değişik bent: 23/01/2008-5728 S.K./359.mad) Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı beş yıl veya daha fazla süreyle ya da Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, basit veya nitelikli zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına



fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, kaçakçılık veya vergi kaçakçılığı suçlarından hapis cezasına mahkûm olmamak,

- c) Ticari itibar bakımından yeterli olmak,
- d) 30 uncu madde hükmüne göre cezalandırılmamış olmak.

#### SEYAHAT ACENTASI SORUMLU MÜDÜRÜNÜN NİTELİKLERİ

Madde 9 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

#### SEYAHAT ACENTALARININ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Madde 10 - (Değişik Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./6.mad)

Seyahat acentaları aşağıdaki hususlara uymak zorundadır:

a) Turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırkbeş kişiye kadar en az bir rehber bulundurmak; tek araç kapasitesi kırkbeş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek.

b) Müşteriyi aldatıcı, kamu güvenini sarsıcı ve ülke turizmini baltalayıcı davranışlarda bulunmamak.

c) Sunulan tüm hizmetlere ilişkin detaylı program ve bilgiler ile paket tur programının hangi sigorta şirketi tarafından sigortalandığını gösteren sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek.

ç) Diğer seyahat acentaları ile birlikte müteselsilen sorumlu olarak düzenleyecekleri faaliyetlere ve aracılık hizmetlerine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmek.

d) Şubeleri de dahil olmak üzere adres değişikliklerini değişiklik yapılmadan en az on gün önce Bakanlığa bildirmek.

e) Müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahat acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahat acentasının grubuna göre asgari beşbin Yeni Türk Lirası azami otuzbin Yeni Türk Lirası arasında Bakanlıkça belirlenecek teminatı, 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi halinde, otuz gün içerisinde tamamlamak.

f) Tur programındaki yerlerde yönetmelikte belirtilen kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları tarafından hazırlanan tanıtıcı materyallerin müşterilere sunulmasını, bu kuruluşların talebi halinde sağlamak.

Bakanlıkça gerekli görülen hallerde bu maddenin (e) bendinde belirtilen teminatın alt ve üst limitleri, geçmiş yıllar için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanabilir.

Seyahat acentaları ve şubelerine, teminatlara, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının tanıtımlarına, personel, işyeri, turist taşıma araçları, transfer elemanlarının nitelikleri ile (a) bendindeki hususlara ilişkin usûl ve esaslar Bakanlıkça hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.

### **SEYAHAT ACENTASI İŞYERİNİN NİTELİKLERİ**

Madde 11 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

#### **IV - SİGORTA**

### **KURULUŞ TEMİNATI**

Madde 12 - Seyahat acentaları ve şubeleri, müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve tüm seyahat acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerine karşılık teşkil etmek üzere bir kuruluş teminatı vermek zorundadırlar.

Kuruluş teminatı, Bakanlık emrine kayıtsız şartsız kesin olarak para, Devlet istikraz tahvilleri, kati ve süresiz banka teminat mektubu olarak verilir; bu maddedeki yükümlülükler dışında başka bir alacak dolayısıyla temlik, terhin ve haciz edilemez.

### **TEMİNATIN MİKTARI**

Madde 13 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### **İŞLETME BELGELERİNİN İPTALİNDE TEMİNAT**

Madde 14 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### **İŞLETME FAALİYETİNİN SONA ERMESİ VEYA GRUP DEĞİŞTİRİLMESİ HALİNDE TEMİNAT**

Madde 15 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### **TEMİNAT KARŞISINDA ALACAKLILARIN DURUMU**

Madde 16 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## V - SEYAHAT ACENTALARININ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### HABER VERME

Madde 17 - Seyahat acentalarının sahipleri, tüzel kişilerde yönetim kurulu adına yetkili yöneticiler, dilekçelerinde yazılan ve işletme belgelerinde söz konusu olan hususlarda, meydana gelen değişiklikleri, oluşundan itibaren 30 gün içinde Bakanlığa \* yazı ile bildirirler.

### BİLGİ VERME

Madde 18 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### REKLAM VE TANITMA

Madde 19 - Seyahat acentaları gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yapamazlar. (Mülga cümle: 31/07/2008-5800K./1.mad)

### YAZIŞMA

Madde 20 - Seyahat acentaları, Bakanlıkça \* gönderilen genelge ve diğer çeşitli konulardaki yazıları en geç 15 gün içinde cevaplandırır veya cevabın gecikme sebebini Bakanlığa bildirirler.

Seyahat acentaları diğer yerli ve yabancı kuruluşların seyahat acentalığı işlemleri ve tüm turizm faaliyetleri ile ilgili yazılarını da aynı süre içinde cevaplandırmakla yükümlüdürler. Seyahat acentaları yukarıda söz konusu olan yazışmaları beş yıl süreyle saklarlar.

(Mülga fıkra: 31/07/2008-5800K./2.mad)

### MESLEKİ SIR

Madde 21 - Seyahat acentaları müşterilerinin isim ve adreslerini ve gezileri ile ilgili kişisel hususları gizli tutarlar.

Bu hususlarda ilgili kanun hükümleri saklıdır.

## VI - SEYAHAT ACENTALARINA VERİLECEK KREDİ VE TANINACAK KOLAYLIKLAR

### KREDİ

Madde 22 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### KOLAYLIKLAR

Madde 23 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## VII - DENETİM VE GÖZETİM

### DENETİM

Madde 24 - Bakanlık \* , müfettişleri, uzman denetçileri, bölge müdürleri veya Bakanlıkça yetkili kılınacak diğer kişiler vasıtasıyla seyahat acentaları ve Seyahat Acentaları Birliğini her zaman denetleme yetkisini haizdir.

Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği personeli denetim sırasında her türlü bilgiyi vermek ve belgeleri göstermekle yükümlüdürler.

### TUR-TABAN FİYATLARI

Madde 25 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

### SİCİL

Madde 26 - Bakanlıkta , seyahat acentaları ile Seyahat Acentaları Birliğinin muntazam ve ayrıntılı olarak sicilleri tutulur.

## VIII - İPTAL VE CEZA

### İDARÎ PARA CEZALARI VE BELGE İPTALİ

Madde 27 - (Değişik Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./8.mad;Değişik madde: 31/07/2008-5800 S.K./3.mad)

Bu Kanun ve ilgili mevzuatta belirlenen esaslara uymayan seyahat acentalarına Bakanlıkça aşağıda belirtilen cezalar uygulanır.

a) İdarî para cezaları ve bu cezaların uygulanacağı durumlar aşağıda belirtilmiştir:

1 - Bu Kanunun 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) veya (f) bendinin ihlali halinde binbeşyüz Yeni Türk Lirası.

2 - Bu Kanunun; 7, 17, 19 veya 21 inci maddelerinden birinin veya 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c), (ç) veya (d) bentlerinden birinin ihlalinin tespiti halinde bin Yeni Türk Lirası.

3 - Bu Kanunda belirtilen veya Bakanlıkça istenilen bilgi ve belgelerin süresi içerisinde verilmemesi veya yanıltıcı bilgi veya belge verilmesi halinde ikibin Yeni Türk Lirası.

4 - Bu maddede belirtilen fiiller dışında, bu Kanun hükümlerine uymayan seyahat acentaları, durumu düzeltmeleri veya bir daha mevzuata aykırı davranmamaları

konusunda Bakanlıkça uyarılır. Uyarıya rağmen otuz gün içerisinde gerekli düzeltmelerin yapılmaması veya bir yıl içerisinde uyarılmayı gerektiren aynı veya başka fiil veya fiillerin tespiti halinde bin Yeni Türk Lirası.

b) Seyahat acentası işletmesi belgesi aşağıdaki hallerde iptal edilir:

1 - Bu Kanunun 12 nci maddesi hükümleri uyarınca zorunlu sigortanın yaptırılmaması.

2 - Seyahat acentasının belge almaya esas niteliklerini kaybettiğinin veya bu Kanunda yer almayan faaliyetlerde bulunduğunun tespiti.

3 - Bu Kanunun 10 uncu maddesinin (b) veya (e) bendini ihlal eden bir fiilin tespiti.

Bu madde uyarınca işletme belgesi iptal olunan seyahat acentalarının isimleri veya iltibasa yol açacak bir isim hiçbir seyahat acentasına yeniden verilemez. Birlikçe geçici ve uzun süreli üyelikten çıkarma cezası verilen seyahat acentalarının belgeleri, fiilleri bu maddenin (b) bendi uyarınca bir cezayı gerektirmiyorsa, geçici men süresince iptal edilir.

## **İPTALİN HÜKMÜ**

Madde 28 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## **FAALİYETTEN MEN ETME**

Madde 29 - Geçici işletme veya işletme belgesiz olarak seyahat acentalığı faaliyetinde bulunan seyahat acentaları buldukları yerlerin en büyük mülki amirleri tarafından derhal faaliyetten men edilir. (Mülga cümle: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## **CEZA**

Madde 30 - (Değişik Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./9.mad)

Bakanlıktan belge almaksızın bu Kanun uyarınca seyahat acentalarının yapabileceği faaliyetlerde bulunanlar hakkında, 29 uncu maddede belirtilen idarî soruşturmadan ayrı olarak, üç aydan altı aya kadar hapis ve bin güne kadar adli para cezasına hükmolunur.

Bakanlıktan belge almaksızın rehberlik faaliyetinde bulunanlar hakkında, bin güne kadar adli para cezasına hükmolunur.

Seyahat acentaları ve anlaşmalı rehberlerin müşterilerine verdikleri hizmetler sırasında, müşteri ile yapılan sözleşmede açıkça taahhüt edilen ve verilen hizmetler doğrudan ilgili olanlar hariç olmak üzere ve müşterinin bilgisi dışında, müşterilerin yaptıkları alışveriş veya müşterilerin sözleşmede belirtilenler dışında belli bir işletmeye gönderilmeleri karşılığında herhangi bir menfaat temin etmeleri halinde, seyahat

acentalarının ve rehberlerin belgeleri Bakanlıkça iptal edilir ve bunlar beş yıl süreyle seyahat acentacılığı veya rehberlik yapamaz.

Madde 31 - (Mülga madde: 28/12/2006- 5571 S.K./29.mad)

## **İKİNCİ KISIM: SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ**

### **I - AMAÇ VE KURULUŞ**

Madde 32 - Seyahat acentaları, seyahat acentalığı mesleğinin yurt ekonomisi ve turizmüne uygun surette gelişmesini sağlayıcı tedbirleri almak ve mesleki ahlak ve tesanüdü korumak amacıyla Seyahat Acentaları Birliği adı altında tüzel kişiliği haiz bir birlik kurarlar. Seyahat acentalarının bu birliğe üye olmaları zorunludur.

Seyahat Acentaları Birliğinin merkezi İstanbul'dadır. \* (Ek cümle: 31/07/2008-5800 S.K./4.mad) Birlik gerekli görülen yerlerde merkeze bağlı şubeler açabilir. Yönetim Kurulu, merkeze bağlı şube bürosunun kadroları ile şube müdürünü tespit ve tayin eder.

### **II - BİRLİĞİN GÖREVLERİ**

Madde 33 - Seyahat Acentaları Birliğinin görevi, pazar araştırmaları ve seyahat acentalığı konusunda incelemeler yapmak, birlik üyeleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi hususunda gerekli tedbirler almak, seyahat acentaları personelinin yetiştirilmesi için kurslar ve seminerler düzenlemek, Bakanlıkça istendiğinde görüş bildirmek, uluslararası kuruluşlarda seyahat acentalarını temsil etmek, bu kanunda ve 34 üncü maddenin son fıkrasında bahsedilen yönetmelikte belirtilen diğer görevleri ifa etmektedir.

Birlik, acentalık mesleğinin vakar ve haysiyetine uymayan hareketlerden dolayı birlik üyelerine disiplin cezası verir. Bunun ayrıntıları yönetmelikte belirtilir.

### **III - BİRLİĞİN ORGANLARI**

Madde 34 - Birliğin,

- A) Genel Kurul,
- B) Yönetim Kurulu,
- C) Denetim Kurulu,
- D) Disiplin Kurulu,

olmak üzere 4 organı vardır. Bunlar aşağıda belirtildiği şekilde kurulup faaliyete geçerler.

A) Genel Kurul, her seyahat acentasının temsilci olarak göndereceği birer sahip veya birer sorumlu müdüründen oluşur. Genel Kurul kendi üyeleri arasından bir başkan, iki başkan yardımcısı ve yeteri kadar katip seçer.

Genel Kurul 2 yılda bir Kasım ayında toplanır. Ayrıca Genel Kurul, Yönetim Kurulu tarafından veya Bakanlıkça re'sen olağanüstü toplantıya çağrılabilir. Adi ve Olağanüstü toplantılara temsilcilerin çoğunluğunun katılması şarttır. İlk toplantıda bu çoğunluk elde edilemediği takdirde toplantı en çok bir hafta içinde çoğunluk aranmaksızın yapılır. Toplantılarda kararlar mevcut temsilcilerin çoğunluğu ile alınır.

Genel Kurulun görevleri:

a) Birlik hesaplarını incelemek, Yönetim Kurulu raporlarını görüşüp karara bağlamak ve gereğinde Yönetim ve Denetim Kurulunu ibra etmek,

b) Birliğin çalışma programı ve bütçesini görüşüp karara bağlamak, idarecilere ve temsilcilere verilecek ücretler ile bunlara ilişkin her türlü ödenek ve yollukları tespit etmek,

c) Yönetim Kurulu tarafından Genel Kurula arz olunan hususları görüşüp karara bağlamak,

d) Genel Kurul üyelerinin yirmide biri tarafından görüşülmesi veya gündemden çıkarılması istenen konuları görüşmek ve gündeme alınan maddeleri karara bağlamak,

e) Yönetim ve Denetim Kurulu üyelerini seçmek,

f) Üye kayıt ücreti ve aidat miktarını tespit etmek,

g) (Değişik Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./10.mad) Gerekli olduğu takdirde taşınmaza bağlı mülkiyet ve diğer sınırlı aynî hakların edinilmesine ve satışına karar vermek. Ancak, taşınmazların satışı için Genel Kurulun üçte iki çoğunluğunun olumlu oyu gereklidir.

ğ) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./10.mad) Üyelerini diğer meslek kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşları nezdinde temsil etmek, dava açmak, dernek, vakıf ve iktisadi işletmelerini kurmak, Birliğin amacını gerçekleştirmek için şirket kurulması veya kurulu olanlara ortak olunması konusunda karar vermek.

h) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./10.mad) Birlikçe onaylanacak belgeler ve verilecek hizmetlerin ücretini tespit için Yönetim Kuruluna yetki vermek.

ı) (Ek Bent:28/12/2006- 5571 S.K./10.mad) Genel Kurul yetkisi dahilindeki konularda Yönetim Kuruluna yetki vermek.

B) Yönetim Kurulu, Genel Kurulun kendi üyeleri arasından seçeceği 9 kişiden teşekkül eder. Yönetim Kurulu üyelerinin en az 4 ünün (A) grubu seyahat acentaları

temsilcisi olması gerekir. Ayrıca Yönetim Kuruluna 9 yedek üye de seçilir. Yönetim Kurulu ayda en az iki defa, ihtiyaca göre ve başkanın çağrısıyla de her zaman toplanabilir.

Yönetim Kurulunun görevleri;

- a) Birliğin çalışma programı ve bütçesini hazırlamak ve Genel Kurula sunmak,
- b) Genel Kurulca alınacak kararları uygulamak,
- c) Merkez Müdürü ve Merkez Bürosunun kadrolarını tespit ve tayin işlemlerini yapmak,
- d) Adi ve olağanüstü genel kurul toplantısına karar vermek,
- e) Bütçe fasılları arasında nakiller yapmak,
- f) Yönetim Kurulu üyelerinin ekseriyeti tarafından görüşülmesi istenen ve gündeme alınan konuları görüşüp karara bağlamak,
- h) Bu maddenin son fıkrasında bahsedilen yönetmelikte belirtilen diğer görevleri ifa etmektedir.

C) Denetim Kurulu, Genel Kurulca Birlik üyeleri arasından seçilecek 3 kişiden teşekkül eder. Ayrıca aynı sayıda yedek üye de seçilir.

Denetim Kurulunun görevleri;

- a) Genel Kurul tarafından alınan kararların Yönetim Kurulunca yerine getirilip getirilmediğini araştırmak,
- b) Birlik işlerinin mevzuat esasları dairesinde yürütülüp yürütülmediğini denetlemek,
- c) Bakanlıkça verilecek görevlerin yerine getirilip getirilmediğini incelemek,
- d) Birliğin işlemlerini ve hesaplarını kontrol etmek,
- e) Birliğin bir yıllık işlem ve hesapları hakkında Genel Kurula rapor vermek,
- f) Birliğin çalışmaları hakkında 3 ayda bir Bakanlığa rapor vermektir.

D) Disiplin Kurulu Genel Kurulca Birlik üyeleri arasından seçilecek 3 kişiden meydana gelir.

Disiplin Kurulunun görevleri; yönetmelikte belli edilen disiplin fiilleri hakkında yönetmelik gereğince disiplin cezaları vermektir.



Bakanlıkça \* , Seyahat Acentaları Birliğinin ve organlarının görev ve yetkilerine ilişkin bir yönetmelik hazırlanır.

(Ek fıkra: 28/12/2006 - 5571 S.K./10.mad) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde, Disiplin Kurulu ve disiplin cezaları ile Genel Kurul toplantıları, seçimler ve yasaklara ilişkin olarak 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanununun 24 üncü maddesi ile aynı Kanunun üçüncü kısmının birinci bölümünün esnaf ve sanatkar odalarına ilişkin hükümleri uygulanır.

#### IV - BİRLİĞİN GELİRLERİ

Madde 35 - Seyahat Acentaları Birliğinin gelirleri aşağıda yazılı kaynaklardan meydana gelir.

a) Üyelerin Birliğe kayıt ücreti ve aidat,

b) Seyahat acentaları personelinin yetiştirilmesi için düzenlenecek kurs ve seminerlerden temin edilecek gelirler,

c) Bağış ve yardımlar.

ç) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Birlikçe onaylanacak belgeler ve verilecek hizmetlerin gelirleri,

d) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Yayınlarından, sosyal, kültürel ve eğitim faaliyetlerinden elde edilecek gelirler,

e) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Fuar, sergi ve benzeri organizasyonlardan elde edilecek gelirler,

f) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Birliğin menkul ve gayrimenkul sermaye iratları, iştirak ve şirket kârlarından elde edilecek gelirler,

g) (Ek Bent: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Diğer gelirler.

(Ek fıkra: 28/12/2006 - 5571 S.K./11.mad) Birliğe kayıt ücreti yirmibin Yeni Türk Lirası olup, nakden ve bir defada tahsil edilir. Yıllık aidat, üye kayıt ücretinin yüzde beşidir. Üye kayıt ücreti ve yıllık aidat her takvim yılı başından geçerli olmak üzere o yıl için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Yıl içinde tahsil edilmeyen yıllık aidatlara genel kurul kararı ile yönetim kuruluna verilecek yetkilendirme ile gecikme zammı uygulanır.

#### ÜÇÜNCÜ KISIM: SON HÜKÜMLER

Madde 36 - 6086 sayılı Turizm Endüstrisini Teşvik Kanununun 34 üncü maddesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici Madde 1 - Bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulmuş bulunan seyahat acentaları ve şubelerinin 6 ay içinde kendilerini bu kanun hükümlerine uydurmaları ve yeniden işletme belgesi almaları şarttır. Bu süre zarfında kendilerini bu kanun hükümlerine uydurmayan seyahat acentalarının mevcut ruhsatnameleri iptal edilir.

(A) grubu seyahat acentalığı işletme belgesi talebinde bulunan seyahat acentalarından yurt dışından tertipleedikleri turistik turlarla ilgili olarak son iki yıl içinde 4 üncü maddenin 2 nci fıkrasında söz konusu edilen miktarda döviz temin ettiğini tevsik edenlere işletme belgesi verilir. Son iki yıl içinde söz konusu edilen miktarda döviz temin edememiş olan seyahat acentalarına ise geçici işletme belgesi verilir.

Geçici Madde 2 - Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulmuş bulunan seyahat acentaları ve şubelerinin kendilerini bu kanun hükümlerine uydurmaları hususunda azami 4 ay içinde görüş bildirmek ve yeni müracaatlarda Seyahat Acentaları Birliğinin vazifelerini ifa etmek üzere Birlik kuruluncaya kadar bir seyahat acentası örgütünü vazifelendirir.

Seyahat acentalarının kendilerini bu kanun hükümlerine uydurmalarını müteakip bir ay içinde, vazifeli seyahat acentası örgütü Seyahat Acentaları Birliğinin ilk Genel Kurulunu toplar.

## **SEYAHAT ACENTALARI**

Geçici Madde 3 - (Ek Madde: 28/12/2006 - 5571 S.K./12.mad)

Gerçek kişilere ait seyahat acentalarının işletme belgeleri bir defaya mahsus olmak üzere, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren iki yıl içerisinde tüzel kişiliğe devredilebilir.

Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte kurulmuş bulunan seyahat acentaları, bu Kanunun 10 uncu maddesinin (e) bendinde belirtilen teminatı aynı maddenin son fıkrası uyarınca hazırlanacak yönetmeliğin yayımından itibaren iki yıl içerisinde Bakanlığa ibraz etmekle yükümlüdürler. Bu teminat mektuplarının ibrazı halinde Bakanlıkta mevcut teminat mektupları iade edilir. Bu yükümlülüğe uymayan seyahat acentalarının belgeleri bu Kanunun 27 nci maddesinin (b) bendinin (4) numaralı alt bendi uyarınca iptal edilir.

Geçici Madde 4 - (Ek madde: 31/07/2008-5800 S.K./4.mad)

Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce 27 nci maddenin (b) bendinin (2) numaralı alt bendine göre bir yıl içinde üç kez idari para cezası almak suretiyle işletme belgesi iptal edilenlerin, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde talepte bulunmaları halinde işletme belgeleri ihya edilir.

## **YÜRÜRLÜK**

Madde 37 - Bu kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

## **YÜRÜTME**

Madde 38 - Bu kanunu Bakanlar Kurulu yürütür.

## **Rezervasyon İptalleri (Örnek Acente)**

### **İPTAL ŞARTLARI**

#### **HAFTASONU TURLARINDA**

- 1) Rezervasyonun kesinleşmesi için peşin ödemelerde tur katılım bedelinin tamamının ödenmiş, kredi kartı ile ödemelerde ise çekim işleminin yapılmış olması gerekmektedir.
- 2) Turdan 1 hafta öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 3 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son 3 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.
- 3) Turdan 3 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı bir sonraki haftaya kaydırabilirsiniz. Son 3 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %50 no show bedeli talep edilir.
- 4) Rezervasyon talebinizin maille olması halinde sizinle 24 saat içinde irtibata geçilecektir.
- 5) Turun yeterli sayıya ulaşamayıp acenta tarafından iptali halinde tur hareketinden 1 gün önce perşembe akşamına kadar rezervasyon sahiplerine haber verilir. Tura rezervasyon yaptıran kişilerin yaptığı nakit ödemelerin iadesi en geç iptalin yapıldığı günü takip eden ilk işgününde yapılır. Kredi kartı ile işlem yapılmışsa acenta tarafından ilgili bankaya iptal faksı geçilir, banka iade işlemini işleme alır.

#### **KÜLTÜR TURLARINDA**

- 1) Rezervasyonun kesinleşmesi için ödeme işleminin tamamlanması gerekmektedir.
- 2) Turdan 21 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %75 kesinti ile geri iade yapılır. Son 7 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.
- 3) Turdan 14 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı bir sonraki haftaya kaydırabilirsiniz. Son 7 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %30 no show bedeli talep edilir.
- 4) ÖRNEK TUR turu iptal etmesi halinde tura rezervasyon yaptırmış kişilerin ÖRNEK TUR turu haricinde almış oldukları uçak ve otobüs biletlerinin iadesinde oluşabilecek kesinti ve tazminatlarından sorumlu değildir. Bu durumlarda biletin alındığı firmanın iptal ve iade hükümleri geçerli olacaktır.

#### **GÜNÜBİRLİK TURLARDA (DOĞA, KÜLTÜR, RAFTING, ATV SAFARI)**

- 1) Rezervasyonun kesinleşmesi için peşin ödemelerde tur katılım bedelinin tamamının ödenmiş, kredi kartı ile ödemelerde ise çekim işleminin yapılmış olması gerekmektedir.
- 2) Turdan 2 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 1 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son 1 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

- 3) Turdan 1 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı bir sonraki haftaya kaydırabilirsiniz. Son 1 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %50 no show bedeli talep edilir.
- 4) Rezervasyon talebinizin maille olması halinde sizinle 24 saat içinde irtibata geçilecektir.
- 5) Turun yeterli sayıya ulaşamayıp acenta tarafından iptali halinde tur hareketinden 1 gün önce rezervasyon sahiplerine haber verilir. Tura rezervasyon yaptıran kişilerin yaptığı nakit ödemelerin iadesi en geç iptalin yapıldığı günü takip eden ilk işgününde yapılır. Kredi kartı ile işlem yapılmışsa acenta tarafından ilgili bankaya iptal faksı geçilir, banka iade işlemini işleme alır.

### **HAFTALIK TURLARDA**

- 1) Rezervasyonun kesinleşmesi için ödeme işleminin tamamlanması gerekmektedir.
- 2) Turdan 21 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %75 kesinti ile geri iade yapılır. Son 7 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.
- 3) Turdan 14 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı bir sonraki tur tarihine kaydırabilirsiniz. Son 7 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %30 no show bedeli talep edilir.
- 4) Tur tarihinde belirtilen otellerle yaşanabilecek herhangi bir kontenjan sorunu yada problem halinde ÖRNEK TUR farklı otelde konaklatma hakkına sahiptir. Böyle bir durumda o şehirde belirtilen otelle aynı standartta farklı bir alternatifte konaklama sağlanır.
- 5) Turumuz min. 8 kişiye ulaşan tur tarihlerinde kesin hareketlidir. Turun hareket edebilmesi için gerekli olan min. katılımcı için en son turdan 5 gün önce pazartesi akşamına kadar beklenir. Yeterli sayıya ulaşmayan turlardan turdan önceki son pazartesi akşamı yada en geç salı 12:00'ye kadar kesin rezervasyon ve ödeme işlemlerini tamamlamış katılımcılara haber verilir. Katılımcı dilerse katılım hakkını ileriki haftalarda kullanır, dilerse ödemesi iade edilir.
- 6) ÖRNEK TUR turu iptal etmesi halinde tura rezervasyon yaptırmış kişilerin ÖRNEK TUR turu haricinde almış oldukları uçak ve otobüs biletlerinin iadesinde oluşabilecek kesinti ve tazminatlardan sorumlu değildir. Bu durumlarda biletin alındığı firmanın iptal ve iade hükümleri geçerli olacaktır.

### **KARADENİZ TURLARINDA**

- 1) Rezervasyonun kesinleşmesi için peşin ödemelerde tur katılım bedelinin tamamının ödenmiş, kredi kartı ile ödemelerde ise çekim işleminin yapılmış olması gerekmektedir.
- 2) Turdan 20 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 15-19 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son 14 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.
- 3) Turdan 15 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın

kaydınızı sonraki haftalardan birine ( aynı sezon içinde ) kaydırabilirsiniz. Son 1-14 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %25 no show bedeli talep edilir.

4)Turun yeterli sayıya ulaşamayıp acenta tarafından iptali halinde tura rezervasyon yaptıran kişilerin yaptığı nakit ödemelerin iadesi en geç iptalin yapıldığı günü takip eden ilk işgününde yapılır.

5)ÖRNEK TUR turu iptal etmesi halinde tura rezervasyon yaptırmış kişilerin ÖRNEK TUR turu haricinde almış oldukları uçak ve otobüs biletlerinin iadesinde oluşabilecek kesinti ve tazminatlardan sorumlu değildir. Bu durumlarda biletin alındığı firmanın iptal ve iade hükümleri geçerli olacaktır.

### **BAYRAM TURLARINDA**

1)Rezervasyonun kesinleşmesi için ödeme işleminin tamamlanması gerekmektedir.

2)Turdan 21 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %75 kesinti ile geri iade yapılır. Son 7 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

3)Turdan 7 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı aynı tur dönemindeki bir başka tura kaydırabilirsiniz. Son 7 gün içerisinde aynı tur dönemindeki bir başka tura kaydırma durumunda ise %30 no show bedeli talep edilir.

### **UÇAKLI TURLARDA**

1)Rezervasyonun kesinleşmesi için ödeme işleminin tamamlanması gerekmektedir.

2) Uçaklı turlarda yapılan iptallerde uçak bileti ücreti için uçuş şirketinin şartları esas alınır ve belirlenen iptal şartları ile kesintiler uygulanır. Aşağıdaki 3. ve 4. şartlarda belirtilen kurallar uçak bedeli hariç tur bedeli üzerinden geçerlidir.

3)Turdan 21 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %75 kesinti ile geri iade yapılır. Son 7 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

4)Turdan 7 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı aynı tur dönemindeki bir başka tura kaydırabilirsiniz. Son 7 gün içerisinde aynı tur dönemindeki bir başka tura kaydırma durumunda ise %30 no show bedeli talep edilir.

### **BALON TURLARINDA**

1) Rezervasyonun kesinleşmesi için peşin ödemelerde tur katılım bedelinin tamamının ödenmiş, kredi kartı ile ödemelerde ise çekim işleminin yapılmış olması gerekmektedir.

2) Turdan 7 öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 3 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son 3 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

3)Turdan 3 gün öncesine kadar ödemenizden herhangi bir kesinti yapılmaksızın kaydınızı bir sonraki haftaya kaydırabilirsiniz. Son 3 gün içerisinde yapılan rezervasyon değişikliği halinde ise %50 no show bedeli talep edilir.

4) Rezervasyon talebinizin maille olması halinde sizinle 24 saat içinde irtibata geçilecektir.

5)Turun yeterli sayıya ulaşamayıp acenta tarafından iptali halinde tur hareketinden 12 saat öncesine kadar rezervasyon sahiplerine haber verilir. Tura rezervasyon yaptıran kişilerin yaptığı nakit ödemelerin iadesi en geç iptalin yapıldığı günü takip eden ilk işgününde yapılır. Kredi kartı ile işlem yapılmışsa acenta tarafından ilgili bankaya iptal faksı geçilir, banka iade işlemini işleme alır.

### **MAVİ YOLCULUK TURLARINDA**

1. Rezervasyonun kesinleşmesi için tur katılım bedelinin tamamının ödenmesi gerekmektedir.

2. Turdan 15 gün öncesine kadar yapılan iptallerde kesintisiz iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7-14 öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son hafta içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

3. Tur hareket tarihinden 10 gün öncesine kadar rezervasyon değişikliği (aynı turun ileride bir tarihe ertelenme durumu) halinde, eğer talep edilen hafta için yat durumu müsait ise bu talep kesintisiz kabul edilir.

4. Tur hareket tarihinden 3 gün öncesine kadar yat turu istenilen kişiye devredilebilir.

5.ÖRNEK TUR turu iptal etmesi halinde tura rezervasyon yaptırmış kişilerin ÖRNEK TUR turu haricinde almış oldukları uçak ve otobüs biletlerinin iadesinde oluşabilecek kesinti ve tazminatlardan sorumlu değildir. Bu durumlarda biletin alındığı firmanın iptal ve iade hükümleri geçerli olacaktır.

### **YURTDIŞI TURLARINDA**

1)Rezervasyonun kesinleşmesi için tur katılım bedelinin tamamının ödenmesi gerekmektedir.

2)Tur hareket tarihinden 20 gün öncesine kadar yapılan iptallerde yapılan tüm ödemeniz kesintisiz iade edilir. Tur hareket tarihinden 15 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %30 kesinti ile geri iade yapılır. Tur hareket tarihinden 7 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile geri iade yapılır. Son 7 gün içerisinde yapılan iptallerde ödeme iadesi yapılmaz.

3)Tur hareket tarihinden 20 gün öncesine kadar bildirilecek rezervasyon değişikliği (aynı turun ileriki tarihtekine geçiş yapma) halinde herhangi bir miktar kesinti yapılmaksızın talep kabul edilir, Son 20 gün içerisinde yapılacak değişiklik halinde ise %15 kesinti yapılır.

### **YUNAN ADALARI TURLARINDA**

1. Rezervasyonun kesinleşmesi için tur bedelinin tamamının ödenmesi yada kredi kartı sözleşmesinin imzalanmış olması gerekmektedir. İşlemler tur hareketinden 20 gün öncesine kadar tamamlanmalıdır.

2. Rezervasyon talebinizin maille olması halinde sizinle 24 saat içinde irtibata

geçilecektir.

3. Geçerli vizesi olan katılımcılar tur hareket tarihinden 5 gün öncesine kadar, geçerli vizesi olmayan katılımcılar ise tur hareket tarihinden 10 gün öncesine kadar (otel ve uçaklardaki yer durumuna bağlı olarak) rezervasyon yaptırabilirler.

4.Rezervasyon bilgilerinizin tamamının alınması ve ödeme işleminin yapılmasının ardından rezervasyon sahibine konfirme maili gönderilir. Konfirme maili tarafınıza ulaşmamışsa rezervasyon işleminizin tamamlanmamış demektir. 5.Rezervasyon iptal şartları

Tur hareket tarihinden 30 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %30 kesinti ile iade yapılır.

Tur hareket tarihinden 21-30 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %50 kesinti ile iade yapılır.

Tur hareket tarihinden 21-14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali halinde %75 kesinti ile iade yapılır.

Son 14 gün içerisinde ( tur hareket tarihine 14 gün kaladan itibaren) yapılan rezervasyon iptali halinde tüm ödeme yanar, iade yapılmaz.

6.Acentanın İptal hakkı

Tur başlama tarihinden 15 gün öncesine kadar tur acenta tarafından iptal edilebilir. Bu durumda ödemeler iade edilir.

7.Değişiklik şartları ( aynı turun ileriki tarihte hareketli bir başkasına katılım isteği )

Tur hareket tarihinden 20 gün öncesine kadar değişiklik halinde değişiklik kesintisiz olarak yapılır.

Tur hareket tarihinden 14-20 gün öncesine kadar değişiklik halinde değişiklik %15 ek ödeme talep edilerek yapılır.

Tur hareket tarihinden 14-7 gün öncesine kadar değişiklik halinde değişiklik %30 ek ödeme talep edilerek yapılır.

Son 7 gün içerisinde ( tur hareket tarihine 14 gün kaladan itibaren) değişiklik halinde değişiklik %50 ek ödeme talep edilerek yapılır.

8.Acentamız elinde olmayan sebeplerle konaklama yerlerini değiştirebilir. Acentamız aynı standartta başka bir konaklama yeri önermekle yükümlüdür. Katılımcı farklı bir yerde konaklarsa doğacak farkı ödemeyi kabul eder.

9.Acentamız geziye katılanlara otel , konaklama ve diğer hizmetlerle ilgili olarak aracılık hizmeti vermektedir. Program regular uçak ve feribot seferlerine göre hazırlanmış olup bu seferlerdeki aksama, gecikme vb. problemlerden acentamız sorumlu tutulamaz.

10.Yolcunun gezi sırasında kullandığı eşyaların her türlü kaybından , hasara uğraması yada unutulmasından kendisi sorumludur. Acentamız bu konuda sorumluluk kabul etmez.

11.Tura rezervasyon yaptıran herkes rezervasyon şartlarını kabul etmiş sayılır.



