

## Ankara



### Harem-selamlık otelleri serbest piyasanın görünmez elleri çözer

**Seçim Aydın** bu hafta harem-selamlık uygulamaların bulunduğu otellerle ilgili soruları yanıtlıyor. Aydın, bu konunun Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın ilgi ve değerlendirme alanına girdiğini belirterek, "Benim kişisel görüşüm, böyle bir ayırımın olmaması yönündedir. Serbest piyasa ekonomisinin görünmez eli konuyu kendiliğinden çözer düşüncesindeyim" diyor.

**Soru:** Tatile gitmek istiyorum. Konaklama sistemi olarak her şey dahil sistemi, yarım pansiyon veya tam pansiyon sisteminden hangisinin daha nitelikli veya uygun olduğuna karar veremedim. Hangisini tavsiye edersiniz?

#### Emine ARLA

**Yanıt:** Nitelikten daha çok fiyata dahil olan unsurların belirlediği pazarlama sistemleri içerisinde aileler uzun süreli tatillerde herşey dahil sistemini tercih etmektedir. Zaten tatilköyleri ve benzeri imkanları sunan konaklama işletmeleri de genelde herşey dahil sistemi ile çalışmaktadır.

Oda kahvaltı, yarım ve tam pansiyon seçenekleri daha çok kısa ve günübirlik gezilerde tercih edilmektedir.

Tesisle ilgili bilgileri aldığınız kaynakta ya da rezervasyon sırasında sizin tatil tercihinize, beklentilerinize en uygun seçenekleri de bulma imkanının olduğunu görebilirsiniz.

**Soru:** Turist olarak gittiğimiz bir işletmede içki satılmadığını, bay-bayan karışık havuza girilmediğini fark ettik. Ardından mayo ve bikini ile dolaşmayacağı uyarısı ile karşılaştık. Bu tesisin turizm belgesinin olup olmadığını sorduğumuzda Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan alınmış turizm işletmesi belgesi tarafımıza gösterilerek turizm işletmesi olduğu söylendi. Turizm işletme belgesi her şeyi kapsıyorsa buraya yabancı turistlerin de gelebileceğini düşünecek olursak bu tür turizm işletmelerine diğerlerinden farklı bir konsepte sahip olduğunu vurgulayacak farklı belge düzenlemesi getirilebilir mi? Örneğin muhafazakâr turizm işletmesi belgesi v.b. gibi?

**Yanıt:** Turizm işletmeleri pazarlama tarzlarını belirlerken zamanı, talebi, yöreyi ve global gelişmeleri dikkate alarak hareket ederler. Türkiye olarak hitap ettiğimiz müşteri grupları nedeniyle turizm çeşitliliği anlamında gelişen farklı pazar oluşumlarına da cevap verilmesi gereklidir. İşletmelerin tanıtım yayınlarından ya da seyahat acentasına başvurulduğunda cevap vermekte tercih ettikleri talep yapısının görülmesi mümkündür. Bu konudaki bilgilerin rezervasyonsuz gidildiğinde kabul işlemleri sırasında verilmesi gerekir.

Müşteri tercihleri başlangıçta bu bilgiler dahilinde oluşacağından belgelerde ayrıntıda sınırlamalar konması çok gerekli görülmemekle birlikte bu konu Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın ilgi ve değerlendirme alanına giren bir konudur. Benim kişisel görüşüm, böyle bir ayrımın olmaması yönündedir. Serbest piyasa ekonomisinin görünmez eli konuyu kendiliğinden çözer düşüncesindeyim.

**Soru:** Paket Tur kapsamında tatiller için sözleşmelerdeki iptal ve devir değişiklikleri ile ilgili bilgi verebilir misiniz?

**Volkan ÖZAN**

**Yanıt:** Paket tur sözleşmelerinde dikkat etmemiz gereken en temel iptal ve devir değişiklikleri şöyledir.

Acente gerekli yolcu sayısı kadar kesin kaydın oluşmaması ve/veya olumsuz hava koşulları, yol engeli, grev, terör, savaş, savaş ihtimali, öngörülemez teknik hususlar gezinin başlamasına veya devamına engel teşkil eden bu gibi mucbir sebeplerden ötürü geziyi iptal edebilir, bu durumda tazminat hakkı yoktur.

Gezinin başlamasına 15 gün kalaya kadar iptal-değişiklik talep edilmesi durumunda alınan ücretin tamamı iade edilir. Rezervasyonunu kendisinin veya birinci derecede akrabalarının 10 günlük mutlak iştigaline engel rahatsızlıklarını ve ölümleri tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi bir rapor ile belgelemeleri halleri dışında kalan bir sebep ile gezinin başlamasından 15-7 gün önce iptal - değişiklik talep etmesi halinde gezi bedelinin yüzde 35'ini, yedi günden az bir süre kala ise tamamını acentaya ödemeyi kabul eder ve taahhüt eder.

Müşteri indirimli satış döneminde satın almış olduğu Erken Rezervasyon İndirimli Ürünü herhangi bir sebeple iptal ettirmek isterse, gezi başlangıç tarihinden yedi gün öncesine kadar gezi bedelinin yüzde 35'ini, yedi günden az bir süre kala ise gezi bedelinin tamamını acenteye ödemeyi kabul eder ve taahhüt eder. Müşteri turu gezinin başlamasından yedi gün öncesine kadar istediği kişiye devredebilir.

Devreden bakiye ve devir sebebiyle doğan masraflardan devralan ile beraber sorumludur.

7 Ağustos 2008

---