

Ankara



Bazı otellere damsız girilmez

Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) ikinci Başkanı ve Anadolu Turizm İşletmecileri (ATİD) Başkanı Seçim Aydın, bazı otellerin "damsız tatil uygulamasını" yorumluyor. Aydın, bu tür uygulamaların acentelerin tercihi olabileceğini belirterek, "Ana hatları ve bilinen şekliyle erkekler tek başlarına veya birkaç kişi birlikte rezervasyon yaptıramıyor. Şirketlerin bayi toplantıları ise bu uygulama dışında tutuluyor" diyor.

n Soru: Turistik tesislerde 'damsız tatil yapılamaz' uygulaması giderek yayılıyor. Bu uygulamanın dayanağı ve çıkış noktası nedir? Bütün oteller için geçerli midir?

Bülent ŞEYDA

n Yanıt: Evet özellikle Güneydeki bazı oteller müşterilerinden aldıkları tavsiyeleri müşteri memnuniyeti faktörü olarak değerlendirerek bu uygulamayı yapıyor. Bu olay Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan bağımsız geliyor. Bakanlığın böyle bir kararı yok. Seyahat acenteleri marifetiyle otellere dikte edilmesi söz konusu olduğuna göre müşteri konumundaki ülkelerin böyle bir şikayet üzerine bu talep gerçekleşiyor olabilir. Çünkü hiçbir neden yokken hiçbir tesis müşteri potansiyelini sınırlamak istemez.

Ana hatları ve bilinen şekliyle erkekler tek başlarına veya birkaç kişi birlikte rezervasyon yaptıramıyor. Şirketlerin bayi toplantıları ise bu uygulama dışında tutuluyor. Uygulamaya gerekçe olarak 'bayan müşterilerin daha önceki dönemlerde karşılaştıkları ve yurtdışında basına yansıyan nahoş durumlar' gösteriliyor.

Sorun halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri ve benzeri yollarla aşıncaya kadar uygulamanın bir süre daha geçerliliğini koruyacağı düşünülmektedir.

n Soru: Yurtdışı seyahatlere çıkarken yurtdışı tur sigortası kavramına dikkat etmemiz gerekiyormuş sanırım. Bu konuda bilgi verirseniz sevinirim.

Murat KAYA

n Yanıt: Yurtdışı tur sigortası; seyahat acenteleriyle yurtdışına gidenler için geliştirilen bir sigorta sistemidir. Sebebi ne olursa olsun, seyahat acentesinin yolcularının tatillerini tamamlamaları ve Türkiye'ye dönmeleri bu poliçenin teminatı altındadır. Yolcuların tatil başladıktan sonra programlarının harfiyen uygulanmasını ve geri dönüşünü sağlayan bu poliçe aynı zamanda yolcunun kendisine sunulan hizmeti eksik veya ayıplı bulması halinde tazminat taleplerine karşı da tüketiciyi koruma altına almaktadır.

Uluslararası alanda da ilgiyle izlenen bu poliçe uyarınca tüketici tazminat talebi hakkında Hakem Heyeti'nin, Mahkemenin, TÜRSAB'ın veya Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın vereceği kararda belirlenen tazminatı hiç uğraşmadan sigortadan talep ve tanzim edebilmektedir.

TURSAV ve Emek sigorta işbirliği ile hazırlanan bu sigortaya dahil olup olmadığınız acentenizin size vereceği poliçe sertifikası ile anlaşılacaktır. Seyahate başlamadan önce geri dönüş ve hizmet noksanı ile ilgili güvencelerinizi mutlaka sormanızı tavsiye ediyoruz.

n Soru: Tatillerimiz için sorun olan ve çoğu zaman kaba dönüşmesine neden olan kaçak acentecilik ve kaçak rehberlik faaliyetleri konusunda ne yapabiliriz etkili olabilmek için direkt başvurabileceğimiz yerler nerelerdir?

Hüseyin ÇELİK

n Yanıt: Bilindiği gibi Seyahat Acentalığı ve Turist Rehberliği hizmetleri yasalarda belirtildiği şekilde yetkili kişiler tarafından yapılması gereken faaliyetlerdir. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Valilikler ve İlgili Meslek Birlik ve kuruluşlarının özenli çalışmalarına rağmen yasal olmayan acentecilik ve rehberlik faaliyetleri devam etmektedir.

Tatile çıkacak ya da tatili sırasında bu hizmetlerden yararlanmak isteyen konuklarımızın mutlaka Bakanlığın izin belgelerini kendilerine acentalık ve rehberlik hizmeti vermek isteyen kişilerden talep etmelerini tavsiye ediyoruz. Bu özen yasal olmayan faaliyetleri azaltacağı gibi turlar sırasında hizmetlerin teminat altında olmasını ve yolda denetimle karşılaşmaları halinde turun sona ermesi ihtimalinden uzak kalmalarını sağlayacaktır.

Konuyla ilgili tespitlerinizi daha etkin ve sıkı denetlemelerin gerçekleşmesi için yazılı olarak :

Rehberler için :

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, İnönü Bulvarı No: 5 Emek Ankara adresine 0312 2213320 numaralı faksa veya arastirmaegitim@kulturturizm.gov.tr adresine

Acenteler için:

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, İnönü Bulvarı No: 5 Emek-Ankara adresine, 0312 212 83 97 numaralı faksa veya yatirimisletme@kulturturizm.gov.tr adresine yapabilirsiniz.