

# İPTAL VE İADE POLİTİKASI

## Cayma Hakkı, İptal Süreleri ve İade Koşulları

Tüketici/Katılımcı, HOTEL MONTE CARLO tarafından sunulan alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönmek isterse, bu talebini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla HOTEL MONTE CARLO'ya bildirmek zorundadır. Herhangi bir bildirimde bulunmadan otelden veya tesisten ayrılan Tüketici/Katılımcı, hizmeti almış ve kullanmış sayılır.

Sözleşmeden dönme bildiriminin usulüne uygun şekilde yapılması halinde, o ana kadar ifa edilmiş ve Tüketici/Katılımcı tarafından yararlanılmış hizmet bedelleri mahsup edilir. Kalan bakiye tutar, en geç 14 gün içinde Tüketici/Katılımcı'ya iade edilir.

Tüketici/Katılımcı, hizmet başlangıç tarihine 30 gün veya daha fazla süre kala iptal talebinde bulunursa; ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden kaynaklanan masraflar hariç olmak üzere, ödediği bedel kendisine iade edilir.

Hizmet başlangıç tarihine 30 ila 15 gün kala yapılan iptallerde rezervasyon bedelinin %25'i; 15 ila 7 gün kala yapılan iptallerde rezervasyon bedelinin %50'si; 7 günden az süre kala yapılan iptallerde ise rezervasyon bedelinin tamamı iptal bedeli olarak HOTEL MONTE CARLO tarafından tahsil edilir. Tüketici/Katılımcı tarafından yapılan tarih değişikliği talepleri de iptal kapsamında değerlendirilir.

Erken rezervasyon dönemini kapsayan rezervasyonlarda yukarıda belirtilen standart iptal süreleri geçerli değildir. Bu döneme ilişkin iptal, değişiklik ve devir işlemlerinde; konaklama tarihine 72 saat kalaya kadar kesintisiz iptal hakkı yalnızca iptal sigortası bulunan Tüketici/Katılımcılara uygulanır.

İptal Güvence Bedeli satın alınan otel rezervasyonlarında, iptal işlemi konaklama tarihinden 72 saat öncesine kadar yapılabilir. Bu durumda, iptal güvence bedeli kesildikten sonra kalan tutar Tüketici/Katılımcı'ya iade edilir. Tüketici/Katılımcı'nın otele giriş yapmasından sonra, kaza, hastalık raporu, ölüm belgesi veya benzeri mücbir sebebi kanıtlayan geçerli bir belge sunmaksızın otelden ayrılmak istemesi halinde, konaklama bedeli kadar kesinti uygulanır ve bu durum No-Show kapsamında değerlendirilir.

Tüketici/Katılımcı'nın hizmet başlangıcını kaçırmaması ve hizmete katılacağını yazılı olarak HOTEL MONTE CARLO'ya bildirmemesi halinde, HOTEL MONTE CARLO, hizmet başlangıç tarihinden itibaren 24 saat sonra Tüketici/Katılımcı adına yapılmış tüm rezervasyon ve hizmetleri iptal etme hakkına sahiptir. Bu tür iptallerde Tüketici/Katılımcı'ya herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.

Tüketici/Katılımcı'nın kendisinin veya birinci derece akrabalarının, konaklama dönemine denk gelen ve en az 10 günlük mutlak işgaline engel teşkil eden rahatsızlıklarını tam teşekküllü devlet hastanesinden alınmış resmi raporla belgelemesi veya ölüm halini resmi belgeyle ispatlaması durumunda, rezervasyon iptal talebi kabul edilir ve rezervasyon için ödenen tutar Tüketici/Katılımcı'ya iade edilir. Bu durumda rapor ve belgelerin hizmet başlangıç tarihinden önce HOTEL MONTE CARLO'ya ibraz edilmesi gerekir.

Söz konusu mücbir sebebin konaklama hizmeti devam ederken ortaya çıkması halinde, Tüketici/Katılımcı bu mazereti otelden ayrıldığı tarihten itibaren en geç 3 gün içinde HOTEL MONTE CARLO'ya belgelemekle yükümlüdür. Bu durumda, Tüketici/Katılımcı'nın konaklama hizmetinden yararlanmadığı günlere ait tutar kendisine iade edilir.