

SEYAHAT ACENTALARI YÖNETMELİĞİ

Resmi Gazete No: 22747

Resmi Gazete Tarihi: 4.9.1996

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel Hükümler

AMAÇ VE DAYANAK

Madde 1- 14/9/1972 tarih ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre hazırlanan bu Yönetmeliğin amacı; seyahat acentalarının kuruluşunda uygulanacak esaslar ile seyahat acentalığı mesleğini ve hizmetlerini Kanunun belirlediği esaslar doğrultusunda düzenlemektir.

KAPSAM

Madde 2- Bu Yönetmelik, seyahat acentalarının kuruluş ve çalışma esaslarını, hizmetlerinin kapsamı ve niteliklerini, seyahat acentası sahibi, sorumlu müdürü ve personeli ile işyerinin niteliklerini ve 1618 sayılı Kanun'da belirtilen seyahat acentalarının tabi oldukları hükümlerin uygulanma esaslarını kapsar.

TANIMLAR

Madde 3- Bu Yönetmelikte;

Bakanlık: Turizm Bakanlığı'nı,

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ni,

Kanun: 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nu,

Seyahat Acentası: Bir programa bağlı ya da programsız olarak tüketiciye her türlü Seyahat organize eden ve bu seyahatin gerektirdiği bütün hizmetleri üreten 1618 sayılı kanun hükümlerine tabi ticari işletmeleri,

İşletme Belgesi : Seyahat acentası işletme belgesini,

Tüketici: Seyahat acentası hizmetini veya ürününü bizzat faydalanmak üzere satın alan kişiyi,

Turist: Seyahat acentası tüketicisini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Seyahat Acentalığı Hizmetleri, Grupları ve Çalışma Esasları

SEYAHAT ACENTALARINA MÜNHASIR HİZMETLER

Madde 4- Seyahat acentalarına münhasır hizmetler şunlardır:

a) Tur Düzenlemek: Bir programa bağlı ya da programsız yurtiçinden yurtdışına, yurtdışından yurtiçine veya yurtiçinde gerçekleşen, geceleme veya gecelemez olarak gezi, spor, eğlence, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme, teşvik veya destek amaçlı seyahat ve bunun içinde yer alan hizmetleri organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek,

b) Transfer: Seyahat acentası tüketicisi olan turist, düzenlenen turun başlangıcında, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirler arası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarife veya münhasıran taşımacı olan işletmelerin tabi oldukları kurallara bağlı olmaksızın taşınmasını sağlamak,

c) Rezervasyon: Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifersiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama, yeme-içme ve eğlence işletmelerinde tüketici adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak,

d) Enformasyon: Turizmle ilgili ve turizm hareketinin gerektirdiği konularla, turist tabi olduğu döviz, vize, gümrük gibi işlemlere ilişkin bilgi vermek,

e) Kongre-Konferans Organizasyonu: İçinde konaklama, transfer ve tur hizmetlerinden en az birinin yer aldığı kongre, konferans, toplantı, fuar, sergi ve benzeri faaliyetleri organize etmek,

f) Turistik gezi amaçlı münferit taşıma aracı kiralama: Ticari olmayan amaçlarla münferiden araç kiralamak isteyen tüketiciye yönelik olarak, kendi mülkiyetinde olan ya da mülkiyetinde olmadığı halde kiralamaya yetkisi bulunan, ikiden fazla kişinin seyahat edebileceği araçlar ile içinde konaklama olanağı bulunan araçları doğrudan kiralamak, bu konuda organizasyon, rezervasyon yapmak,

g) Ulaştırma araçları biletleri satmak: Tarifeli ya da tarifersiz olarak tabi oldukları mevzuat ile taşımacılık hizmeti veren ulaştırma araçlarını ve bu araçlara sahip işletmelerin biletlerini satmak,

h) Seyahat acentası ürünü satmak: Seyahat acentalarının ürettiği hizmetlerin tamamı ya da bir kısmını ürün sahibi seyahat acentası tarafından yetki verilmiş kaydıyla satmak.

SEYAHAT ACENTALARININ DİĞER HİZMETLERİ

Madde 5- Seyahat acentaları aşağıdaki konularda da faaliyet gösterebilirler:

a) Turistik enformasyon ve tanıtım malzemeleri satışı: Turiste ve seyahat acentalığı hizmeti satın alanlara yönelik olarak seyahat acentaları işyerinde turistik nitelikte kitap, resim,

kartpostal, hediyelik eşya, turistin ihtiyaç duyacağı rehber ve form benzeri malzemeleri satabilirler.

b) Motorlu veya motorsuz ulaştırma araçları bulundurmak, kiralamak: Motorlu ya da motorsuz, en fazla iki kişiyi birlikte taşıyabilen araçlar seyahat acentalarınınca turistlerce kiralanmak amacıyla bulundurulabilir.

SEYAHAT ACENTALIĞI SAYILMAYAN HİZMETLER

Madde 6- Seyahat acentalığı faaliyetleri 1618 sayılı Kanun'a göre kurulmuş seyahat acentalarınınca yerine getirilir. Tüketicie yönelik olarak bir bedel karşılığında seyahat acentalığına münhasır faaliyet olarak tanımlanan hizmetlerin seyahat acentası olmayan kişi ve kuruluşlar tarafından yapılması yasaktır. Bunların yapılması halinde 1618 sayılı Kanun'un 29, 30 ve 31'inci maddeleri hükümleri uygulanır.

Ancak,

a) Tüketicilerin doğrudan kendileri veya aileleri için yaptıkları işlemler ile yararlananlara ikram, teşvik veya destek amaçlı olarak bedelsiz sunulmak üzere bedelini bizzat ödeyen kişi ya da kuruluşun yapacakları rezervasyon işlemleri,

b) Konaklama, ağırlama, eğlence, ulaştırma ve Bakanlıktan belgeli yat işletmelerinin tabi oldukları hukuki düzenlemenin cevaz verdiği yer ve şekilde kendi ürünlerini pazarlamaları, rezervasyon yapmaları ve satmaları,

c) Ticari amaç ve gereksinimlerle, doğrudan tüketici sayılmayan kişi ve kuruluşlara sahip oldukları veya Karayolları Trafik Kanunu'na göre işleten sıfatını taşıdıkları araçları, bu konuda tabi oldukları hukuki düzenlemelere uygun olarak kiralama faaliyeti,

Seyahat acentalığı faaliyeti olarak değerlendirilmez.

SEYAHAT ACENTALARI GRUPLARI

Madde 7- Seyahat acentaları yaptıkları hizmetler bakımından 3 gruba ayrılır:

a) A Grubu ve Geçici A Grubu Seyahat Acentası: Seyahat acentalarına münhasır ve seyahat acentalarının diğer hizmetlerini Türk ve yabancı müşteriler için üretir ve pazarlar.

b) B Grubu Seyahat Acentası: Kara, deniz, hava ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon ve bilet satışı hizmetleri ile A Grubu ve Geçici A Grubu seyahat acentalarının düzenledikleri turların biletlerinin satışı ve kendisine A grubu seyahat acentasınınca gerçekleştirmek üzere verilen hizmeti yaparlar. Seyahat acentalarının diğer hizmetleri olarak 5'inci maddede gösterilen hizmetleri yapabilirler.

c) C Grubu Seyahat Acentası: Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlerler ve pazarlarlar. Ayrıca kendilerine A Grubu seyahat acentalarınınca verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentaların ürünlerini pazarlarlar. Seyahat acentalarının diğer hizmetleri olarak 5'inci maddede sayılan hizmetleri yapabilirler.

A Grubu seyahat acentasının B veya C grubu seyahat acentasına gerçekleştirmeleri için vereceği görevin bir yazı ya da sözleşme ile belgelenmesi gerektiği gibi, bu görev A grubu seyahat acentası hizmetine giren bir turun tamamının B veya C grubu seyahat acentasınca düzenlenmesi şeklinde olamaz.

YURTDIŐI TURLARI

Madde 8- A ve Geçici A Grubu seyahat acentaları, Bakanlığa seyahat acentalığı hizmeti karşılığı bir önceki yıl yurtdışından getirdikleri dövizlere ilişkin belgeleri ibraz etmeleri ve dıŐ ülkede yapılacak ödemelerin toplam tutarı getirdikleri dövizin % 25'ini aŐmamak kaydıyla yurtiçinden yurtdışına tur düzenleyebilirler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Seyahat Acentalarının Kuruluş, Nitelik ve Denetimleri

KURULUŞ

Madde 9- Seyahat acentası sıfatı, Bakanlık'ça verilecek işletme belgesine hak kazanan iŐletmenin TÜRSAB'a üye olması ile kazanılır.

BAŞVURU

Madde 10- Seyahat acentası işletme belgesi almak isteyen gerçek ya da tüzel kişiler bir dilekçe ile Bakanlığa baŐvurur. 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 baŐvurup seyahat acentası kuruluş iŐlemlerine baŐlamaması durumunda Bakanlık, tahsis ettiği ismin başkalarınınca talep edilmesi halinde bu talepleri değerlendirir.

BAŞVURU BELGELERİ

Madde 11- Başvuru sahibi, Bakanlık tarafından verilen yazı ve aşağıdaki belgelerle TÜRSAB'a baŐvurur.

a) Başvuru sahibi gerçek ise hacir altında olmadığına ilişkin ilgili Mahkemeden alınacak belge, tüzel kişi ise iŐtigal konusu olarak turizm veya seyahat acentalığı faaliyetinin de yer aldığı Őirket 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 Sicili Memurluğu'ndan 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 belirlenmiŐ kişinin nüfus kayıt sureti ve adli sicil kaydı,

- d) Sorumlu müdür olarak bildirilen kişinin enformasyon memurluğu belgesi aslı, en az iki yıl süreyle seyahat acentasında 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,
- e) Seyahat acentası açılmak istenen yere ilişkin kira sözleşmesi ya da başvuru sahibine ait olduğuna ilişkin tapu senet sureti,
- f) Enformasyon memurlarının belge asılları ve nüfus suretleri,
- g) TÜRSAB tarafından verilen formun başvuru sahibinin imzasını havi aslı,
- h) Seyahat acentası kuruluşuna ilişkin kararın yayımlandığı Ticaret Sicili Gazetesi,
- ı) Belirlenen ismin iltibas nedeniyle Bakanlık talebi ile değiştirileceğine ilişkin noterden yapılmış taahhütname,
- i) Bakanlıkça belirlenmiş miktarda kuruluş teminatına ilişkin belge ya da teminat mektubu,
- j) Teminata ilişkin noterden yapılmış taahhütname.

İNCELEME

Madde 12- TÜRSAB, kendisine yapılan başvuruya ilişkin belgeler tamamlandıktan sonraki onbeş gün içinde, ibraz edilen belgeler üzerinde ve bildirilen adresin seyahat acentalığı faaliyetine uygun olup olmadığı konusunda yerinde inceleme yapar.

AİDAT

Madde 13- İnceleme sonucunda Kanun'da belirtilen şartları havi olarak değerlendirilen seyahat acentası adayı şletmeler, Kanuna uygun olarak belirlenmiş giriş aidatının ödenmesi ile TÜRSAB yesi olarak kaydedilirler.

BELGELENDİRME

Madde 14- Başvuru dosyası belgeleri ve TÜRSAB yelik Belgesi ile birlikte TÜRSAB tarafından Bakanlıkça gönderilir.

Bakanlık gerekli inceleme ve denetim sonucuna uygun görülenlere seyahat acentası şletme belgesi verir.

A grubu seyahat acentası şletme belgesi almak isteyenlere iki yıl süreyle Geçici A Grubu seyahat acentası şletme belgesi verilir.

BAşVURUNUN İŐLEMEN KALDIRILMASI

Madde 15- Bakanlıkın, 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.

BAŞVURU SIRASINDA ÜYELİK İPTALİ

Madde 16- TÜRSAB tarafından uygun görülerek dosyası Bakanlığa gönderilen seyahat acentasının başvurusunun Bakanlık'ca uygun görülmemesi nedeniyle işletme belgesi alamayanların üyelikleri iptal edilerek üyelik giriş aidatları TÜRSAB tarafından kendilerine iade edilir.

SEYAHAT ACENTASI SAHİBİNİN NİTELİKLERİ

Madde 17- Seyahat acentası sahibi gerçek kişi ya da kişiler ise bu kişilerde, tüzel kişi ise yönetim kurulu başkanı ve tüzel kişiliği yönetmeye, ilzam ve temsile yetkisi olan kişi ya da kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

- a) Onsekiz yaşını bitirmiş ve hacir altında olmamak,
- b) Hileli eflas, dolandırıcılık, emniyeti suistimal, yüz kızartıcı suçlardan veya ağır hapis cezası ile hüküm giymiş olmamak,
- c) İflas etmiş olmamak,
- d) İşletme belgesiz seyahat acentalığı faaliyetinde bulunmak suçundan cezalandırılmış olmamak,
- e) Kanununun 28'inci maddesinde belirtilen kısıtlamaya tabi olmamak.

SEYAHAT ACENTASI SORUMLU MÜDÜRÜNÜN NİTELİKLERİ

Madde 18- Seyahat acentaları merkez ve şubelerinde birer sorumlu müdür çalıştırılması zorunludur. Sorumlu müdürlerde ve acenta sahibi sıfatını taşıyan kişilerin bizzat seyahat acentası sorumlu müdürlüğü yapacakları durumlarda acenta sahibinde aşağıdaki nitelikler aranır:

- a) 17'nci maddede seyahat acentası sahibi için aranan şartları haiz olmak,
- b) T.C. uyruklu olmak,
- c) Enformasyon memurluğu sınavı ile verilen enformasyon memurluğu belgesi ve enformasyon memuru yabancı dil başarı belgesi sahibi olmak veya profesyonel turist rehberi kokartı sahibi olmak,
- d) En az lise veya dengi okul mezunu olmak,
- e) Seyahat acentası personeli olarak en az iki yıl seyahat acentalığı faaliyetlerine ilişkin konularda çalışmış olmak.

C Grubu seyahat acentalarının sorumlu müdürlerinin yabancı dil bilmelerini belgelemeleri zorunlu değildir.

SEYAHAT ACENTASI PERSONELİNİN NİTELİKLERİ

Madde 19- Seyahat acentalarında enformasyon memuru olarak çalışacakların, turizm genel kültürü konusunda Bakanlıkça kurulacak komisyon tarafından yapılacak sınavda başarılı olmuş ve enformasyon memurluğu sıfatını kazanmış olması gerekir.

A ve B grubu seyahat acentalarının merkez ve şubelerinin her birinde en az iki enformasyon memurunun çalıştırılması zorunludur.

C grubu seyahat acentalarının merkez ve şubelerinde en az bir enformasyon memuru çalıştırılması zorunludur.

A ve B grubu seyahat acentalarında görev yapacak enformasyon memurlarının ayrıca Bakanlık tarafından kurulacak komisyonun yapacağı yabancı dil sınavında başarılı olmaları zorunludur.

SEYAHAT ACENTASININ İŞYERİNİN NİTELİKLERİ

Madde 20- Seyahat acentası işyerinde aşağıdaki niteliklerin bulunması gereklidir:

- a) Faydalanmak isteyenlerin mutlak serbestlik ve eşitlik içinde ulaşabilecekleri bir mahalde olması,
- b) Seyahat acentası olduğunu belirleyen ve ünvanını taşıyan yazı ya da tabelanın seyahat acentası işyeri dışından görülebilir yerde olması,
- c) Grubun gerektirdiği seyahat acentalığı faaliyetine uygun büyüklükte ve özenle düzenlenmiş olması,
- d) Seyahat acentalığı hizmetinin gerektirdiği nitelik ve miktarda masa, yazı makinası gibi malzemenin olması,
- e) Haberleşme araçlarından en az telefon ve teleks veya faks cihazının olması,
- f) Seyahat acentası hizmeti dışında başka faaliyet yapılmıyor olması.

SEYAHAT ACENTASI KURULUŞ DENETİMİ

Madde 21- Seyahat acentası kuruluşu sırasında Bakanlık ve TÜRSAB tarafından yapılacak işyeri denetiminde aşağıdaki hususlara dikkat edilir:

- a) İşyerinin bu Yönetmeliğin 20'nci maddesinde belirtilen nitelikleri haiz olup olmadığı,
 - b) Personele ilişkin kanunların öngördüğü kayıtların tutulup tutulmadığı,
- düzenlenecek denetim tutanağına yazılır.

YERİNDE DENETİM

Madde 22- Denetim tutanağı denetime giden kişi tarafından düzenlenir ve denetim sırasında seyahat acentası işyeri olarak bildirilen ve denetim yapılan yerdeki hazır bulunan seyahat

acentası sahibine veya sorumlu müdüre veya enformasyon memurlarından birine imzalatırılır.

Denetim tutanağında tesbit edilen hususlar açıkça yazılır, ancak denetimi yapan kişinin görüşü yer almaz. Bu görüş, denetim sonucu denetleyen tarafından yazılacak olan denetim raporuna gerekçeli olarak yazılır ve denetleme tutanağı ile birlikte denetim görevi veren makama iletilir.

ŞUBE KURULUŞU

Madde 23- Seyahat acentaları için aranan şart ve kuruluş esasları kuracakları şubeleri için de geçerlidir.

Kuruluş teminatı şubeler için merkezin yarısı kadardır.

NİTELİKLERİN SÜREKLİLİĞİ

Madde 24- Seyahat acentaları kuruluş niteliklerini sürekli korumak zorundadır. Bulunması zorunlu nitelikleri kaybeden seyahat acentası hakkında Bakanlık tarafından gerekli işlem yapılır.

A GRUBU SEYAHAT ACENTASI İŞLETME BELGESİNE GEÇİŞ

Madde 25- Geçici A Grubu seyahat acentası belgesi sahibi seyahat acentalarının 2 yıl içinde seyahat acentalığı faaliyeti karşılığı en az 80.000 Amerikan Doları karşılığında döviz geliri temin etmiş olmaları gerekir. Bu gelir, Bakanlığa ibraz edilecek Döviz Alım Bordrosu veya faturalar karşılığında belgelenir. Bakanlık gerekli gördüğü hallerde gelire ilişkin başlıca belgeleri talep etmek ve incelemek hakkına sahiptir.

İki yıllık süre sonunda gelirini yukarıda belirtilen şekilde belgeleyemeyen seyahat acentasının geçici işletme belgesi Bakanlık'ça geri alınır.

DÖVİZ BİLDİRİM DÖNEMİ

Madde 26- A grubu seyahat acentaları her iki yılda bir, iki yıllık devrede 80.000 Amerikan Doları karşılığı döviz gelirini seyahat acentalığı faaliyetleri karşılığında elde ettiğini Bakanlığa belgelemek zorundadır.

Bu süre içinde belirtilen tutarda döviz gelirini belgeleyemeyen seyahat acentalarından 5 yıldan beri faaliyet gösterenlere Bakanlıkça iki yıllık süre daha tanınır.

Bu sürenin sonunda yıllık ortalama 40.000 Amerikan Doları karşılığı döviz gelirini belgeleyemeyen seyahat acentasının işletme belgesi iptal olunur.

Döviz gelirinin belgelendirilmesi 25'inci maddede belirtilen şekilde yapılır.

SEYAHAT ACENTASI PLAKETİ

Madde 27- Seyahat acentası işletme belgesi alanlar işyerlerinde, belgesiz faaliyetleri önlemek, tüketicinin aydınlatılmasını ve denetim kolaylığını sağlamak amacıyla TÜRSAB tarafından

düzenlenen seyahat acentasının ünvanını, işletme belgesi numarasını ve TÜRSAB üyesi olduğuna ilişkin kaydı havi soğuk damgalı seyahat acentası plaketini bulundurmak zorundadır.

SEYAHAT ACENTASI PLAKETİ ASILMASI

Madde 28- Seyahat acentaları merkez ve şubelerinin görülebilir yerlerine sahip oldukları seyahat acentası işletme belgesinin aslını, işyerinin dışından görünebilen yerine de seyahat acentası plaketini asmak zorundadır.

FAALİYET DENETİMLERİ

Madde 29- Seyahat acentalarının işyeri niteliklerinin korunup korunmadığı, faaliyetlerinin Kanun ve yönetmelikler ile meslek ilkelerine uygun olup olmadığı Bakanlık ve TÜRSAB yetkililerince her zaman denetlenebilir.

İSTENİLEN BİLGİ VE BELGELERİN İBRAZİ

Madde 30- Denetim sırasında bu Yönetmelikte sayılan unsurlara ilişkin bilgi ve belgelerin, istendiğinde denetimi yapanlara gösterilmesi zorunludur.

TUR SORUMLUSU VEYA REHBERİN BULUNDURACAĞI BELGELER

Madde 31- Seyahat acentası turlarında tur sorumlusu ya da rehberde bulunması gerekli belgeler şunlardır:

- a) Seyahat acentası işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti,
- b) Tura katılan müşterilerin listesi,
- c) TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi,
- d) Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kokartı ve kimlik kartı,
- e) Araç, seyahat acentası tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti,
- f) Tur programı.

TRANSFER ARAÇLARINDA BULUNDURULACAK BELGELER

Madde 32- Seyahat acentasının transfer faaliyetinde aşağıdaki belgenin transfer görevlisinde bulunması zorunludur:

- a) Seyahat acentası işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti,
- b) Transferi yapılan yolcu listesi,
- c) TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi,
- d) Araç, seyahat acentası tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti,

e) Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentası personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentası yazısı.

SORUMLULUKLAR

Madde 33- Seyahat acentaları bizzat düzenledikleri faaliyet ve başka seyahat acentasının düzenlediği faaliyete ilişkin pazarlama hizmetlerinde tüketicilere karşı faaliyetin içerdiği tüm hizmetlerden sorumludur.

Hizmetin gerçekleşmemesi veya ayıplı olması durumunda, seyahat acentası, katlandığı zararı kusurlu olan tarafa rücu eder.

Başka bir seyahat acentasının ürününün pazarlanması faaliyetinde ürünün sahibi seyahat acentası isminin belirtilmesi zorunludur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Seyahat Acentalığı Hizmet Nitelikleri

SEYAHAT ACENTALIĞI HİZMET KURALLARI

Madde 34- Seyahat acentaları ilgili kanun, yönetmelik ve TÜRSAB Meslek İlkeleri ile belirlenen kurallara uygun davranmak zorundadır.

SÖZLEŞME

Madde 35- Seyahat acentalarının ilan, reklam ve duyurularında diğer hukuki zorunluluklarının yanısıra rezervasyon ve iptal şartları ile fiyata dahil hizmetlerin neler olduğu veya fiyata dahil olmayan hizmetleri belirtmeleri zorunludur.

TURİST TAŞIMA ARACI NİTELİKLERİ

Madde 36- Seyahat acentalarının münhasıran kendi hizmetlerini yerine getirirken kullanacakları taşıma araçları, taşıma araçlarına ilişkin mevzuatta belirlenen şartların yanı sıra bu Yönetmelikte yer alan şartları da taşımak zorundadır.

* Araçların Yönetmelikte belirtilen niteliklere haiz olup olmadıkları, Bakanlığın bilgi ve izni dahilinde TÜRSAB ya da TÜRSAB tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da kuruluşların kontrolü ile tespit edilir. (*: 25.4.1997 tarih ve 22970 sayılı Resmi Gazete ile Yönetmelik değişikliği)

TAŞIMA ARACI BELGESİ

Madde 37- Turist taşıma aracı niteliklerini taşıyan araçlara TÜRSAB tarafından belge verilir.

KARAYOLU TURİST TAŞIMA ARAÇLARI

* Madde 38- Seyahat acentalarının transfer ve turlarında kullanacakları yolcu taşıma araçlarında aşağıdaki nitelikler aranır: (*:25.4.1997 tarih ve 22970 sayılı Resmi Gazete ile Yönetmelik değişikliği)

- a) Karayolu Trafik Kanunu ve ilgili mevzuat gereği sahip olması zorunlu nitelikler,
- b) Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması,
- c) Her on beş koltuk için bir adet yangın söndürme cihazı bulunması,
- d) Ticari olarak kayıt ve tescilli olması,
- e) En çok sekiz yaşında olması,
- f) Ses tesisatı olması,
- g) Zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortası yanısıra her yıl belirlenecek tutarda yolcu ve seyahat acentası personelinin kazalarda zarar görmelerine karşı ferdi kaza sigortası yaptırılmış olması,**
- h) Temiz ve bakımlı döşenmiş olması,
- i) Yatar koltuklu olması,
- k) Ön sıralarda emniyet kemeri bulunması.

Ancak yolcu istiap haddi 22 kişiden az olan taşıtlarda bu maddenin (b) ve (i) bendleri aranmaz.

RENT A CAR FAALİYETİ

Madde 39- Seyahat acentaları, Rent a car olarak tanımlanan seyahat acentalığı faaliyetinde bulunmak için aşağıdaki niteliklerde en az on motorlu kara taşıma aracını mülkiyetlerinde veya işleten sıfatını taşıyacak şekilde bulundurlar.

Turistlere kiralanacak araçlar aşağıdaki nitelikte olmak zorundadır.

- a) Karayolu Trafik mevzuatında belirtilen gerekli şartları taşımak,
- b) Yerli araçlar için en çok üç, ithal araçlar için en çok beş yaşında olmak,
- c) Teknik bakımı yapılmış olmak.

DENİZ ULAŞTIRMA ARAÇLARI

Madde 40- Seyahat acentalarının transfer ve turlarında kullanacakları deniz yolcu taşıma araçlarında aşağıdaki nitelikler bulunur:

- a) Mer'i mevzuatın gereği sahip olmaları gerekli niteliklere sahip olmak,
- b) Temiz ve bakımlı olmak,
- d) Her yıl belirlenen tutarda ihtiyari mali mesuliyet sigortası olmak,

- e) Yeterli sayıda yangın söndürme cihazına sahip bulunmak,
f) Bakanlıkça günün koşullarına göre belirlenecek diğer niteliklere sahip olmak.

HAVA ULAŞTIRMA ARAÇLARI

Madde 41- Seyahat acentalarının tur ve transferlerinde kullanacakları hava ulaştırma araçlarının Sivil Havacılık mevzuatında belirtilen niteliklere sahip olması gerekir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Tüketici Hakları

TÜKETİCİ HAKLARINA İLİŞKİN TEMİNATLAR

Madde 42- Seyahat acentalarının faaliyetlerinden dolayı oluşabilecek tüketici haklarına karşılık olmak üzere Bakanlığa, miktarı Bakanlık'ça belirlenen ve Kanunun 12 ve 16'ncı maddelerinde belirtilen kuruluş teminatı ve yurtdışına düzenledikleri turlara ilişkin kanunun 13'ncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen tur teminatları verilir.

TUR TEMİNATI

Madde 43- A grubu ve geçici A grubu seyahat acentalarının yurtdışına düzenleyecekleri turlarda doğabilecek tüketici haklarına karşılık olmak üzere, tur masraflarının % 25'i tutarında bir teminat Bakanlığa verilir.

Turun bitişinden itibaren iki ay sonra paraya çevrilmesi herhangi biri tarafından talep edilmeyen teminat, Bakanlık tarafından seyahat acentasına iade edilir.

TÜKETİCİ HAKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Madde 44- Seyahat acentalarının tüketicilere sundukları hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerin, hizmetin ayıplı olmasına ilişkin maddi talepli iddiaları, ilgili seyahat acentasının Kanun'un 16'ncı maddesi gereğince yapılan işlem sonucunda haksız bulunması halinde Bakanlık, elindeki teminat mektubunu paraya çevirerek tüketici talebini karşılar.

TÜKETİCİ TALEBİ

Madde 45- Tüketicinin, seyahat acentası aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan kuruluna başvurmuş olması durumunda veya seyahat acentası tarafından tüketici aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan tahkim kuruluna başvurulması halinde talep, bu makamların belirlediği miktarda karşılanır.

TEMİNATTAN ÖDEME

Madde 46- Tüketicinin veya seyahat acentasının şikayet konusu ile ilgili herhangi bir kanuni yola başvurmamış olması durumunda, tüketici talebi Bakanlıkça değerlendirilir. Yapılacak değerlendirme sonucu, ilgili seyahat acentasına ve tüketiciye bildirilir.

Tüketicie bir ödeme söz konusu ise, ödemenin acenta tarafından bildirim tarihinden itibaren otuz gün içinde yapılmaması durumunda tüketiciye ödeme Bakanlık'ça teminattan yapılır.

ÖDEME ŞEKLİ

Madde 47- Seyahat acentalarının faaliyetlerine ilişkin konularda, tüketici dışındaki işletmelerin seyahat acentasının kendilerine borçlu olması nedeniyle alacaklarının seyahat acentası teminatından ödenmesi talepleri, talepte bulunanın alacağına ilişkin kesinleşmiş ilam niteliğindeki belge ibrazında veya seyahat acentasının faaliyetine son verilmiş olması ve tüketici talebinin bulunmaması halinde kabul edilir.

ALTINCI BÖLÜM

Enformasyon Memurluğu Sınavları

SINAV AÇILMASI

Madde 48- Enformasyon memurluğu ve enformasyon memuru yabancı dil sınavları Bakanlık tarafından belirlenen tarih ve yerlerde TÜRSAB tarafından düzenlenir.

DUYURU

Madde 49- Sınav tarihi ve yeri ile sınav esasları sınav tarihinden en az bir ay önce günlük gazetelerden birinin Türkiye baskısında ilan edilir.

ENFORMASYON MEMURLUĞU VE YABANCI DİL SINAVININ BİRLİKTE DÜZENLENMESİ

Madde 50- Enformasyon memurluğu ve enformasyon memuru yabancı dil sınavı birlikte düzenlenir.

Enformasyon memurluğu sınavında başarılı olamayanlar enformasyon memuru yabancı dil sınavına katılamazlar.

KURS

Madde 51- Sınava girmek isteyen adaylar için, sınavın yapılacağı ilde, TÜRSAB tarafından temel turizm ve seyahat acentalığı bilgilerinin öğretileceği bir kurs düzenlenir.

KURSA KATILIM

Madde 52- Adayların kursa katılması zorunlu değildir.>>