

ŞAH SARAY CAVE SUITES

Kullanım Koşulları ve İptal / İade Politikası

KULLANIM KOŞULLARI

1. Taraflar

İşbu Kullanım Koşulları, aşağıda bilgileri yer alan işletmeye ait web sitesini ziyaret eden ve hizmetlerinden yararlanan tüm kullanıcılar için geçerlidir.

İşletme Ünvanı: GÖRTUR TURİZM TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Vergi Dairesi / No: Nevşehir Vergi Dairesi / 4060039823

Adres: Aydınlı Orta Mahallesi Uzundere-1 Sokak No:1 Göreme Kasabası / Nevşehir

Telefon: 0535 770 65 00

E-posta: info@sahsaraycavesuites.com

Kullanıcı, siteyi kullanarak işbu koşulları kabul etmiş sayılır.

2. Hizmet Kapsamı

Web sitesi üzerinden;

- Oda ve konaklama hizmetleri hakkında bilgi alınabilir,
- Fiyat ve müsaitlik görüntülenebilir,
- Online rezervasyon ve ödeme işlemleri gerçekleştirilebilir.

Rezervasyon işlemleri, tesisin kullandığı rezervasyon altyapısı üzerinden yürütülmektedir.

3. Rezervasyon Sistemi

Web sitesi üzerinden yapılan rezervasyonlarda üçüncü taraf rezervasyon altyapısı olarak HotelRunner sistemi kullanılmaktadır.

Kullanıcı, rezervasyon işlemi sırasında girilen bilgilerin doğruluğundan sorumludur. Yanlış veya eksik bilgi verilmesi nedeniyle oluşabilecek aksaklıklardan tesis sorumlu değildir.

4. Ödeme İşlemleri

Web sitesi üzerinden online ödeme alınabilmektedir.

Ödeme sürecinde kullanılan altyapı, banka ve ödeme kuruluşları tarafından sağlanmakta olup oluşabilecek teknik aksaklıklardan tesis sorumlu tutulamaz.

5. Fiyatlandırma ve Hata Durumları

Web sitesinde yer alan fiyatlar ve müsaitlik bilgileri anlık olarak güncellenmektedir.

Sistemsel hatalar, yazılım sorunları veya üçüncü taraf kaynaklı fiyat hataları oluşması halinde tesis;

- Rezervasyonu düzeltme,
- Alternatif teklif sunma,
- Rezervasyonu iptal etme

hakkını saklı tutar.

6. Giriş – Çıkış Uygulamaları

Tesiste konaklama hizmetinden yararlanacak misafirler için:

- Check-in saati: 14:00 – 24:00
- Check-out saati: 11:00 – 11:30

Erken giriş ve geç çıkış talepleri müsaitlik durumuna bağlıdır.

7. Yaş Sınırı

Rezervasyon sahibi ve tesise giriş yapacak ana misafirin en az 18 yaşında olması gerekmektedir.

8. Evcil Hayvan Politikası

Tesiste evcil hayvan kabul edilmemektedir.

Rehber hayvanlar da tesis bünyesinde kabul edilmemektedir.

9. Çocuk Konaklama Koşulları

Çocuk misafirler tesisimizde konaklayabilmektedir.

Ancak;

- Çocuk konaklaması bazı oda tipleri ile sınırlı olabilir.
- Mevcut yatakları kullanan çocuklar için ek ücret uygulanabilir.
- Ek yatak ve beşik uygulamaları oda tipine göre değişiklik gösterebilir.

10. Web Sitesi İçeriği ve Fikri Haklar

Web sitesinde yer alan tüm içerikler (metin, görsel, logo, tasarım vb.) işletmeye aittir.

İzinsiz kopyalanamaz, çoğaltılamaz, yayınlanamaz veya ticari amaçla kullanılamaz.

11. Sorumluluğun Sınırlandırılması

İşletme;

- İnternet kesintileri,
- Sistemsel arızalar,
- Üçüncü taraf yazılım sorunları,
- Mücbir sebepler

nedeniyle oluşabilecek hizmet kesintilerinden sorumlu tutulamaz.

12. Değişiklik Hakkı

İşletme, işbu kullanım koşullarında önceden bildirim yapmaksızın değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

İPTAL & İADE POLİTİKASI

1. Genel Şartlar

Bu politika, web sitesi ve bağlı rezervasyon sistemleri üzerinden yapılan tüm konaklama rezervasyonları için geçerlidir.

Rezervasyon yapan misafirler, aşağıda belirtilen şartları kabul etmiş sayılır.

2. Fiyat Planı ve İade Koşulu

Tesisimizde uygulanan rezervasyon modeli iade edilemez (Non-Refundable) fiyat planıdır.

Bu kapsamda:

- Yapılan rezervasyonlar için iptal halinde ücret iadesi yapılmaz.
- Kısmi konaklama iptallerinde geri ödeme yapılmaz.
- Kullanılmayan geceler için ücret iadesi yapılmaz.

3. Ön Ödeme Politikası

Rezervasyon sırasında zorunlu bir ön ödeme talep edilmemektedir.

Ancak rezervasyonun kesinleşmesi, sistem üzerinden alınan ödeme ve onay durumuna bağlıdır.

4. No-Show (Gelmek) Durumu

Misafirin rezervasyon tarihinde tesise giriş yapmaması durumunda rezervasyon No-Show olarak değerlendirilir.

Bu durumda:

- Toplam konaklama bedelinin tamamı tahsil edilir.
- Ücret iadesi yapılmaz.

5. Tarih Değişikliği

Rezervasyon tarih değişikliği talepleri;

- Tesis müsaitliğine bağlıdır.
- Fiyat farkı oluşması halinde misafire yansıtılır.

6. Mücbir Sebepler

Doğal afet, resmi kısıtlamalar veya benzeri mücbir sebeplerden kaynaklanan iptal talepleri tesis yönetimi tarafından değerlendirilir.

Bu durumlarda uygulanacak işlem tesis inisiyatifindedir.

7. İade Süreci

İade edilemez rezervasyon modeli uygulanması nedeniyle iptal durumunda ücret iadesi yapılmamaktadır.

8. Rezervasyonun Devri, İsim Değişikliği ve Konaklayacak Kişi Sayısı

İade edilemez (non-refundable) olarak gerçekleştirilen rezervasyonlar, rezervasyon sırasında bildirilen kişi/kişiler adına düzenlenmekte olup, rezervasyon hakkı üçüncü bir kişiye devredilemez ve rezervasyonda isim değişikliği yapılamaz.

Rezervasyon sahibi tarafından rezervasyonun farklı bir kişi adına devredilmesi, isim değişikliği yapılması veya konaklama hakkının başka bir kişi tarafından kullanılması, Otel Yönetimi'nin önceden yazılı onayına tabidir. Bu yöndeki talepler Otel Yönetimi tarafından ayrıca değerlendirilir ve yalnızca Otel Yönetimi'nin yazılı olarak (e-posta yoluyla) onaylaması halinde geçerli olur.

Otel Yönetimi'nin yazılı onayı bulunmaksızın gerçekleştirilen isim değişikliği, rezervasyon devri veya rezervasyonda kayıtlı olmayan üçüncü bir kişi tarafından konaklama talebinde bulunulması halinde, Otel Yönetimi söz konusu kişiyi konaklamaya kabul etmeme hakkını saklı tutar.

9. Rezervasyonda Belirtilen Kişi Sayısının Aşılması

Rezervasyon, rezervasyon sırasında bildirilen kişi sayısı ve ilgili oda/konaklama biriminin kapasitesi esas alınarak oluşturulmaktadır. Rezervasyonda belirtilen kişi sayısından daha fazla kişinin otele veya konaklama birimine gelmesi halinde, ek kişilerin konaklaması otomatik olarak kabul edilmiş sayılmaz.

Rezervasyonda belirtilen kişi sayısının aşılması; oda kapasitesi, güvenlik, yangın ve acil durum kuralları, tesisin doluluk durumu, operasyonel imknlar, hizmet kalitesi ve diğer misafirlerin konforu açısından operasyonel sorunlara yol açabileceğinden, Otel Yönetimi'nin ek kişi veya kişileri konaklamaya kabul etmeme hakkı bulunmaktadır.

Ek kişi/kişilerin konaklamasının mümkün olup olmadığı, ilgili tarihteki tesis ve oda kapasitesi ile operasyonel koşullar dikkate alınarak Otel Yönetimi tarafından değerlendirilir. Ek kişinin kabul edilebilmesi halinde, otelin belirlediği ek kişi ücretinin ve varsa uygulanacak diğer ücretlerin ödenmesi ve gerekli kayıt işlemlerinin tamamlanması şarttır.

Rezervasyonda belirtilen kişi sayısını aşan kişilerin, Otel Yönetimi'nin onayı olmaksızın odaya veya tesise yerleştirilmesi ya da konaklatılması kabul edilmez. Oda veya tesis kapasitesinin aşılması, güvenlik kurallarının ihlali veya operasyonel koşulların uygun olmaması halinde Otel Yönetimi, ek kişi/kişilere konaklama hizmeti sunmama ve söz konusu kişilerin konaklama biriminden ayrılmasını talep etme hakkını saklı tutar.

Bu kapsamda, rezervasyon sırasında doğru ve eksiksiz kişi sayısının bildirilmesi misafirin sorumluluğundadır. Rezervasyon sırasında belirtilmeyen veya sonradan ortaya çıkan ek kişi/kişilerin tesiste konaklaması, ancak Otel Yönetimi'nin önceden veya tesise giriş sırasında vereceği onaya bağlıdır.

Ek kişi kabul edilmemesi nedeniyle rezervasyon sahibinin rezervasyonu kullanmaktan vazgeçmesi veya konaklamayı gerçekleştirmemesi, rezervasyonun mevcut iptal ve iade koşullarını değiştirmez. Özellikle iade edilemez (non-refundable) rezervasyonlarda, bu durum ayrıca bir iade veya bedel indirimi hakkı doğurmaz.

Otel Yönetimi tarafından e-posta yoluyla aıka yazılı olarak onaylanmayan hibir isim değişikliği, rezervasyon devri, kişi sayısı değişikliği veya ek kişi konaklaması geerli kabul edilmez.

TERMS OF USE

1. Parties

These Terms of Use apply to all visitors and users of the website operated by the company whose details are provided below.

Company Name: GÖRTUR TURİZM TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Tax Office / Number: Nevşehir Tax Office / 4060039823

Address: Aydınlı Orta Mahallesi Uzundere-1 Sokak No:1 Göreme Kasabası / Nevşehir, Türkiye

Phone: +90 535 770 65 00

E-mail: info@sahsaraycavesuites.com

By accessing and using this website, users are deemed to have accepted these terms.

2. Scope of Services

Through this website, users may:

- Obtain information about rooms and accommodation services,
- View availability and pricing,
- Make online reservations and payments.

Reservation transactions are processed via the property's reservation infrastructure.

3. Reservation System

Online reservations made via the website are processed through the third-party reservation infrastructure HotelRunner.

Users are responsible for the accuracy of the information provided during reservation. The property shall not be held liable for issues arising from incomplete or incorrect information.

4. Payment Transactions

Online payment is available through the website.

Payment processes are conducted via banking and payment service providers. The property shall not be held responsible for technical issues originating from such third-party systems.

5. Pricing and System Errors

Prices and availability displayed on the website are updated instantly.

In the event of system errors, software issues, or third-party pricing mistakes, the property reserves the right to:

- Correct the reservation,
- Offer an alternative,
- Cancel the reservation.

6. Check-in / Check-out Procedures

- Check-in: 14:00 – 24:00

- Check-out: 11:00 – 11:30

Early check-in and late check-out requests are subject to availability.

7. Age Requirement

The lead guest and reservation holder must be at least 18 years old.

8. Pet Policy

Pets are not allowed at the property.

Guide animals are also not permitted.

9. Children Policy

Children are accepted at the property. However:

- Child accommodation may be limited to certain room types.
- Additional charges may apply for children using existing beds.
- Extra bed and baby cot policies vary by room type.

10. Intellectual Property Rights

All website content, including but not limited to texts, images, logos, and design elements, belongs to the property.

Unauthorized copying, reproduction, distribution, or commercial use is prohibited.

11. Limitation of Liability

The property shall not be held liable for service interruptions caused by:

- Internet outages,
- System failures,
- Third-party software issues,
- Force majeure events.

12. Right to Amend

The property reserves the right to amend these Terms of Use without prior notice.

CANCELLATION & REFUND POLICY

1. General Conditions

This policy applies to all accommodation reservations made via the website and affiliated reservation systems.

Guests making reservations are deemed to have accepted these terms.

2. Rate Plan & Refund Condition

The property operates under a Non-Refundable reservation model.

Accordingly:

- No refunds are issued in case of cancellation.
- No refunds are provided for partially used stays. Unused nights are non-refundable.

3. Prepayment Policy

No mandatory prepayment is required at the time of reservation.

However, reservation confirmation depends on the payment and approval status processed through the system.

4. No-Show Policy

Failure of the guest to check in on the reservation date will be considered a No-Show.

In such cases:

- The total reservation amount will be charged.
- No refund will be issued.

5. Date Amendments

Date change requests:

- Are subject to property availability,
- May result in rate differences, which will be charged accordingly.

6. Force Majeure

Cancellation requests due to force majeure events such as natural disasters or official restrictions will be evaluated by property management.

Any action taken in such cases is at the discretion of the property.

7. Refund Process

As the property applies a Non-Refundable reservation model, no refunds are issued in case of cancellation.

8. Transfer of Reservation, Name Change, and Number of Guests

Reservations made under the non-refundable rate are issued in the name of the person(s) specified at the time of booking; the reservation right may not be transferred to a third party, and no name change may be made on the reservation.

The transfer of the reservation to a different person by the reservation holder, any name change, or the use of the accommodation right by another person is subject to the prior written approval of the Hotel Management. Such requests are evaluated separately by the Hotel Management and are valid only if approved by the Hotel Management in writing (via e-mail).

In the event of a name change, a reservation transfer, or a request to stay made by a third party not registered in the reservation without the written approval of the Hotel Management, the Hotel Management reserves the right to refuse accommodation to the person concerned.

9. Exceeding the Number of Guests Specified in the Reservation

The reservation is created on the basis of the number of guests notified at the time of booking and the capacity of the relevant room/accommodation unit. If more people than the number of guests specified in the reservation arrive at the hotel or accommodation unit, the accommodation of the additional guests is not automatically deemed accepted.

Because exceeding the number of guests specified in the reservation may lead to operational problems in terms of room capacity, safety, fire and emergency regulations, the occupancy of the property, operational capabilities, service quality, and the comfort of other guests, the Hotel Management reserves the right to refuse accommodation to the additional guest or guests.

Whether the accommodation of the additional guest(s) is possible is assessed by the Hotel Management taking into account the property and room capacity on the relevant date, together with the operational conditions. If the additional guest can be accepted, payment of the additional-guest fee determined by the hotel and of any other applicable charges, as well as completion of the necessary registration procedures, is required.

The placement or accommodation of guests exceeding the number specified in the reservation, in the room or on the property without the approval of the Hotel Management, is not accepted. In the event that the room or property capacity is exceeded, safety rules are violated, or operational conditions are not suitable, the Hotel Management reserves the right not to provide accommodation services to the additional guest(s) and to request that the persons concerned leave the accommodation unit.

In this respect, it is the guest's responsibility to declare the correct and complete number of guests at the time of booking. The accommodation at the property of additional guest(s) not specified during the reservation, or arising subsequently, depends solely on the approval to be given by the Hotel Management in advance or upon check-in at the property.

If the reservation holder chooses not to use the reservation or does not carry out the stay because additional guests are not accepted, this does not change the existing cancellation and refund conditions of the reservation. In particular, for non-refundable reservations, this does not give rise to any right to a refund or a price reduction.

No name change, reservation transfer, change in the number of guests, or accommodation of additional guests shall be deemed valid unless expressly approved in writing by the Hotel Management via e-mail.