İPTAL VE İADE POLİTİKASI

Momos Otel | Düzenleme Tarihi: 23.06.2026

1. GENEL HÜKÜMLER

Bu politika, **Momos Otel - Tuğba Genli** ("**Momos Otel**") tarafından sunulan konaklama hizmetlerine ilişkin iptal ve iade koşullarını düzenler.

Momos Otel üzerinden yapılan tüm rezervasyonlar, rezervasyon sırasında seçilen fiyat planına göre aşağıdaki koşullara tabidir.

2. REZERVASYON TÜRLERİ

2.1 Esnek (İade Edilebilir) Rezervasyon

- Rezervasyon sırasında, toplam konaklama bedelinin, tesisin web sitesinde ve online rezervasyon sürecinde belirtilen oranındaki tutarı ön ödeme olarak tahsil edilecektir.

2.2 İade Edilemez (Non-Refundable) Rezervasyon

- Rezervasyon sırasında toplam konaklama bedelinin **%100'ü** tahsil edilecektir.
- Bu rezervasyonlarda misafir kaynaklı iptal, değişiklik veya iade mümkün olmayacaktır. Mücbir sebep durumları için 6. madde uygulanacaktır.

2.3 Koşulların Dönemsel Uygulanması

Momos Otel; fiyat planlarını (esnek ve iade edilemez), **ön ödeme oranlarını**, iptal sürelerini, **no-show yaptırımlarını** ve iade koşullarını belirli tarih aralıkları, sezonlar, doluluk dönemleri veya rezervasyon kanalları bazında açma, kapatma veya farklılaştırma hakkını saklı tutar. Misafire rezervasyon anında gösterilen ve onayladığı koşullar, söz konusu rezervasyon için bağlayıcıdır ve sonradan tek taraflı olarak değiştirilemeyecektir.

2.4 Para Birimi, Kur ve Faturalama

Fiyatlar, tesisin belirlediği para birimi üzerinden gösterilir ve belirlenir. Tesisin ödeme altyapısının desteklediği para birimlerinde tahsilat yapılabilir; tahsilatın hangi para biriminde yapılacağı, sistemin sunduğu seçenekler dahilinde misafirin tercihindedir.

Döviz cinsinden belirlenen fiyatların Türk Lirasına dönüşümünde, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın "Belgeli İşletmelerin Uygulayacakları Fiyat Tarifelerinin Hazırlanması ve Onaylanmasına İlişkin Tebliğ"i esas alınır. Tahsil edilen her bir ödeme tutarı (ön ödeme ile varsa kalan bakiye dahil), ilgili ödemenin gerçekleştiği gündeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) döviz alış kuru üzerinden Türk Lirasına çevrilir.

Konaklama faturası, yasal olarak Türk Lirası cinsinden düzenlenir. Fiyatların Türk Lirası dışında bir para biriminde gösterildiği durumlarda, kur dalgalanmalarından kaynaklanan farklardan **Momos Otel** sorumlu olmayacaktır. İade, tahsilatın yapıldığı para birimi ve ödeme yöntemi üzerinden gerçekleştirilecektir.

3. İPTAL KOŞULLARI

3.1 Esnek Rezervasyonlar

İptal Zamanı	İade Durumu
tesisin web sitesinde ve online rezervasyon sürecinde belirtilen ücretsiz iptal süresi içinde	✔ Ön ödeme iade edilecektir
Bu süreden sonra yapılan iptallerde veya no-show durumunda	✗ Tahsil edilen ön ödeme tutarı cayma bedeli olarak kabul edilecek ve iade edilmeyecektir

3.2 No-Show (Gelmeme Durumu)

Misafirin check-in tarihinin saat **23:59**'una kadar tesise giriş yapmaması ve gecikme/ertelenme bilgisini önceden tesise iletmemesi **no-show** olarak değerlendirilir. Bu durumda:

- **Esnek rezervasyonlarda:** Alınan ön ödeme cayma bedeli olarak kabul edilecek ve iade edilmeyecektir; kalan bakiyenin tahsil edilip edilmeyeceği, rezervasyon sırasında belirtilen iptal ve no-show koşullarına tabidir.
- **İade edilemez rezervasyonlarda:** Tahsil edilmiş olan toplam tutar iade edilmeyecektir.

Geç geleceğini önceden bildiren misafir için tesis, kalan geceler boyunca hizmet sunmaya devam eder; ancak kullanılmayan ilk gece(ler) için iade yapılmayacaktır.

4. İADE KOŞULLARI

- İade hakkı yalnızca **esnek rezervasyonlar** için ve **tesisin web sitesinde ve online rezervasyon sürecinde belirtilen ücretsiz iptal süresi içinde** yapılan iptallerde geçerlidir.
- İade tutarı, iptal onayını takiben **en geç 14 gün içinde**, ödeme yapılan yöntem üzerinden işleme alınacaktır.
- Banka süreçlerine bağlı olarak misafirin hesabına yansıması ek 7-14 iş gününü bulabilir.

- İade, tahsilatın yapıldığı para birimi ve ödeme yöntemi üzerinden gerçekleştirilecektir; farklı para biriminde tahsilat yapıldıysa kur farkından **Momos Otel** sorumlu olmayacaktır.

5. DEĞİŞİKLİK KOŞULLARI

- Rezervasyon değişiklik talepleri (tarih, oda tipi, gece sayısı vb.) müsaitlik durumuna bağlı olarak değerlendirilecektir.
- Onaylanan değişikliklerde mevcut rezervasyon iptal edilir ve yeni koşullarla yeni bir rezervasyon düzenlenecektir.
- Yeni rezervasyon fiyatı mevcut rezervasyon fiyatından yüksekse aradaki fark misafirden tahsil edilecektir; daha düşükse mevcut rezervasyon fiyatı geçerli kalacaktır ve fark iade edilmeyecektir.
- Kısmi iptal yapılamayacaktır; gece sayısı veya kapsam değişikliği bu madde kapsamında ele alınır.
- İade edilemez rezervasyonlarda değişiklik yapılamayacaktır.

6. MÜCBİR SEBEPLER

Doğal afet, yangın, pandemi, resmi otorite kararları gibi mücbir sebepler nedeniyle hizmetin sunulamaması durumunda, öncelikle alternatif tarih veya rezervasyon kredisi önerilecektir. Tarafların anlaşamaması halinde uygulanacak iade koşulları yürürlükteki mevzuat çerçevesinde değerlendirilecektir.

7. ÖZEL DURUMLAR

- **Erken çıkış:** Misafirin kendi isteğiyle konaklamasını planlanan çıkış tarihinden önce sonlandırması halinde, kullanılmayan geceler için ücret iadesi yapılmayacaktır.
- **Kısmi konaklama:** Misafir, konaklama süresinin yalnızca bir kısmını iptal edemez. Süre/kapsam değişikliği talepleri 5. madde kapsamında "rezervasyon değişikliği" olarak ele alınacaktır.
- **Grup rezervasyonları:** Grup rezervasyonları farklı iptal koşullarına tabi olabilir.
- **Tesis kuralları ve güvenlik:** Tesis, diğer misafirlerin güvenliğini ve huzurunu tehdit eden davranışlarda bulunan kişilerin konaklamasını sonlandırma hakkını saklı tutar.

8. İPTAL TALEPLERİ

İptal ve iade taleplerinizi aşağıdaki e-posta adresinden iletebilirsiniz:

E-posta: info@momos.com.tr

9. YÜRÜRLÜK

Misafir, rezervasyon işlemini tamamlayarak bu iptal ve iade koşullarını okuduğunu ve kabul ettiğini beyan eder.
