SEYAHAT ACENTELERİ YÖNETMELİĞİ

Dr. Öğr. Üyesi Bilgen METE

Amaç

- Bu Yönetmeliğin amacı; seyahat acentalarına ilişkin seyahat acentalarının ve şubelerinin kuruluş ve çalışma esaslarını, hizmetlerinin kapsamını ve niteliklerini, seyahat acentası sahibinin, personelinin ve işyerinin niteliklerini, teminatlarını, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları tarafından hazırlanan tanıtım amaçlı yazılı veya görsel materyali, turist taşıma araçlarının, transfer elemanlarının ve transfer araçlarının niteliklerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Tanımlar

- Paket Tur: Seyahat acentesi tarafından önceden belirlenmiş bir program kapsamında; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, herşeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren, düzenlenen ticari faaliyettir

Tanımlar

- Seyahat Acentesi: Kar amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtasıyla pazarlayabilen ticari kuruluştur

Tanımlar

- Zorunlu Sigorta: Seyahat acenteleri Türkiye'de satılan paket turlarda, düzenledikleri paket tur kapsamında, müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentenin iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını en az paket tur bedeli kadar zorunlu olarak sigortalar

Seyahat Acentelerinin Hizmetleri

- Seyahat acentalığı faaliyetleri, Kanuna göre kurulmuş seyahat acentalarınca yerine getirilir.
- Tüketiciye yönelik olarak bir bedel karşılığında seyahat acentalığına münhasır faaliyet olarak tanımlanan hizmetlerin seyahat acentası olmayan kişi ve kuruluşlar tarafından yapılması yasaktır
- Seyahat acentalarına münhasır hizmetler şunlardır:

Seyahat Acentelerinin Hizmetleri

- Yurt içi/yurt dışı tur veya paket turları tanıtmak, oluşturmak, pazarlamak veya satmak
- Rezervasyon
- Transfer
- Seyahat acentesi ürünü satmak
- Turistik gezi amaçlı münferit taşıma aracı kiralama
- Ulaştırma araçları biletleri satma

Seyahat Acentelerinin Diğer Hizmetleri

- Ulusal ve uluslararası kuruluşlarca da kabul edilen turizm faaliyetlerinin oluşturduğu ürünleri satabilir
- Vize işlemlerini yapabilir
- Turistik enformasyon ve tanıtım malzemeleri satışı
- Enformasyon
- Sürücülü veya sürücüsüz ulaştırma araçları bulundurmak, kiralamak

Seyahat Acenteliği Sayılmayan Hizmetler

- Ticari amaç ve gereksinimlerle, doğrudan müşteri sayılmayan kişi ve kuruluşlara sahip oldukları veya işleten sıfatını taşıdıkları araçları, bu konuda tabi oldukları hukuki düzenlemelere uygun olarak kiralama faaliyeti
- 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

Seyahat Acenteleri Grupları

- A Grubu Seyahat Acenteleri
- B Grubu Seyahat Acenteleri
- C Grubu Seyahat Acenteleri

Seyahat Acenteleri Grupları

- A Grubu Seyahat Acenteleri: Tüm seyahat acenteliği hizmetlerini yapar
- B Grubu Seyahat Acenteleri: Kara, deniz ve hava ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon ve bilet satışı hizmetleri ile A grubu seyahat acentelerinin düzenledikleri turların biletlerinin rezervasyonunu ve satışını yapar

Seyahat Acenteleri Grupları

- C Grubu Seyahat Acenteleri: Yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turları tanıtır, üretir, pazarlar veya satar
- Ayrıca; B ve C grubu seyahat acenteleri, kendilerine A grubu seyahat acentelerince verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentelerin ürünlerini tanıtır, pazarlar veya satar

Seyahat Acentelerinin Başvuru ve Kuruluş İşlemleri

- Başvuru: Seyahat acentesi açmak isteyen kişiler Bakanlığa başvurur
- Başvuru uygun bulunursa bu durum kişiye ve TÜRSAB'a yazılı olarak bildirilir
- Başvuru belgeleri 9. Maddede belirtilmiştir
- Başvuruya olumlu cevap verildikten sonra otuz gün içinde TÜRSAB'a müracaat edilmemesi durumunda başvuru işlemden kaldırılır

Seyahat Acentelerinin Başvuru ve Kuruluş İşlemleri

- 13. Maddeye göre seyahat acentesi işletme belgesi aldıktan sonra acentecilik faaliyetlerine başlayabilir
- Şube kuruluşu için ise; seyahat acentesi için aranan şartlar ve kuruluş esasları, kurulacak şubeler için de geçerlidir

İnceleme, Denetleme, Değerlendirme ve Belgelendirme

- TÜRSAB, kendisine yapılan başvuruya ilişkin belgeler tamamlandıktan sonra, ibraz edilen belgeler üzerinde inceleme ve değerlendirme yapar
- TÜRSAB, bildirilen adreste seyahat acentası işyerinin 17 nci maddede belirtilen nitelikleri haiz olup olmadığı, personele ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığı hususlarında denetleme ve değerlendirme yapar

İnceleme, Denetleme, Değerlendirme ve Belgelendirme

- Seyahat acentesi işyeri şu niteliklere sahip olmalıdır:
  - Faydalanmak isteyenlerin serbestlik ve eşitlik içinde ulaşabilecekleri bir mahalde olması
  - Seyahat acentesi olduğunu belirleyen ve acente ünvanını taşıyan yazı ya da tabelanın seyahat acentesi işyeri dışından görülebilir yerde olması
  - Bulunduğu yer ve konum itibariyle grubunun gerektirdiği seyahat acenteliği faaliyetine, uygun büyüklükte ve özenle düzenlenmiş olması

İnceleme, Denetleme, Değerlendirme ve Belgelendirme

- Telefon, faks, seyahat acentesi işlemini internetten yapabilen elektronik iletişim cihazı olması
- Mevzuatta belirtilen seyahat acentesi hizmetleri dışında başka faaliyet yapılmıyor olması

İnceleme, Denetleme, Değerlendirme ve Belgelendirme

- Bilgilendirme: TÜRSAB, başvuru sonucuna ilişkin görüşünü Bakanlığa ve başvuru sahibine yazılı olarak bildirir
- Uygun görülmeyen başvuruların gerekçesi belirtilir
- Uygun görülen başvurular için inceleme ve değerlendirme formu, ticaret sicil tasdiknamesi, kuruluş teminatı ve taahhütnameler Bakanlığa gönderilen yazıya eklenir

İnceleme, Denetleme, Değerlendirme ve Belgelendirme

- İtiraz ve Denetim: TÜRSAB tarafından başvurunun reddi halinde başvuru sahibi tebliğ tarihinden itibaren on gün içinde Bakanlığa itiraz edebilir
- İtiraz, Bakanlıkça karara bağlanır
- Belgelendirme: Bakanlıkça yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda eksikliğin bulunması durumunda, eksikliğin tamamlanması TÜRSAB'a bildirilir
- Talebi uygun görülenlere, Bakanlıkça işletme belgesi verilir ve durum, TÜRSAB'a bildirilir

Değişiklik Başvurusu

- Seyahat acentası ve şubelerinin adres değişiklikleri, değişiklik yapılmadan en az on gün önce; ticaret unvanı, statü, ortaklık veya yönetim kurulu değişikliği, şirket birleşmesi ise Ticaret Sicili Gazetesi'nde yayımlanmasından itibaren otuz gün içinde TÜRSAB'a yazılı olarak bildirilir
- TÜRSAB'a yapılan bildirim Bakanlığa yapılmış sayılır

Teminata İlişkin Hususlar

- Kuruluş Teminatı: Teminat; teminat mektubu şeklinde ya da farklı şekillerde yatırılabilir
- Teminatın Miktarı:
  - A grubu seyahat acenteleri için; 7.000 TL
  - B grubu seyahat acenteleri için; 6.000 TL
  - C grubu seyahat acenteleri için; 5.000 TL dir
  - Her bir şube için bu miktarların % 25' i alınır

Teminata İlişkin Hususlar

- İşletme Belgesinin İptalinde veya Geri Alınmasında Teminat: Kanunda belirtilen amaçlar için tutulur ve bir yıl sonunda iade edilir

Seyahat Acentesi Sahibinin ve Personelinin Nitelikleri

- Seyahat Acentesi Sahibinin Nitelikleri:
  - 18 yaşını bitirmiş olmak
  - Ağır hapisle veya yüz kızartıcı suçlardan veya hileli iflastan hükümlü olmamak
  - Ticari itibar bakımından yeterli olmak
  - Kanunun 30. maddesi hükmüne göre cezalandırılmamış olmak

Seyahat Acentesi Sahibinin ve Personelinin Nitelikleri

- Seyahat Acentesi Personelinin Nitelikleri :
- Seyahat acentesi merkez ve şubelerinde aşağıdaki niteliklerden birine haiz en az bir personel çalıştırılır:
  - Otelcilik ve turizm konusunda; meslek lisesi, önlisans veya lisans eğitimini tamamlamış olmak
  - Enformasyon memurluğu yabancı dil başarı belgesi sahibi olmak
  - Bakanlıkça verilmiş rehber belgesine sahip olmak

Seyahat Acentesi Sahibinin ve Personelinin Nitelikleri

- C grubu seyahat acentelerinde enformasyon memurluğu başarı belgesi sahibi olanlar birinci fıkrada belirtilen nitelikleri haiz personel yerine çalıştırılabilir
- Birinci fıkradaki niteliklerden birine sahip ve fiilen acentesinde çalışan seyahat acentesi sahipleri kendi acentelerinde personel sayılır
- Acente, personele ilişkin değişiklikleri en geç otuz gün içinde TÜRSAB'a bildirmek ve belgeleri göndermekle yükümlüdür

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Niteliklerin sürekliliği
- Seyahat acentesi işletme belgesinin asılması
- Seyahat acentesi plaketi ve asılması
- İstenilen bilgi ve belgelerin ibrazı

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Paket tur ve turlarda bulundurulması gereken belgeler:
  - Seyahat acentesi işletme belgesinin TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
  - Paket tur veya tura katılan müşterilerin listesi
  - TÜRSAB araç plakası
  - Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
  - Başlangıç noktasının da belirtildiği paket tur veya tur programı
  - Paket tur zorunlu sigorta poliçe sertifikası sureti

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Transfer Araçlarında Bulundurulacak Belgeler:
  - Seyahat acentesi işletme belgesinin TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
  - Transferi yapılan yolcu listesi
  - TÜRSAB araç plakası
  - Transfer elemanı kimlik kartı
  - Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Transfer Elemanlarının Nitelikleri
  - 18 yaşını bitirmiş olmak
  - En az ilkokul ya da ilköğretim okulu mezunu olmak
  - TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi transfer elemanı kimlik kartına sahip olmak

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Turist Taşıma Aracı Nitelikleri:
  - Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması
  - Ses tesisatı olması
  - Temiz ve özenle döşenmiş olması

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- **Zorunlu Sigorta:**
- Seyahat acentası, paket turlarda zorunlu sigorta yaptırmak ve zorunlu şartları da içerir mahiyetteki paket tur sözleşmesinin bir örneğini paket tur başlamadan önce müşteriye vermekle yükümlüdür
- Sözleşme ve sertifikaların seyahat acentasında kalan suretinde müşteriye bir örneğinin teslim edildiğini içeren imzalı beyanı alınır

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Tanıtım Amaçlı Yazılı ve Görsel Materyal:
- TOBB ile Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliğinin yerel temsilcileri, tur veya paket tur düzenleyen seyahat acentelerince turistlere sunulmak üzere yörelerini tanıtmak amacıyla hazırlayacakları yazılı veya görsel materyali her yıl kasım ayının sonuna kadar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne verirler

Seyahat Acentelerinin Yükümlülükleri

- Bu materyaller bir komisyon tarafından her takvim yılının ocak ayı sonuna kadar değerlendirilir
- Komisyon tarafından uygun görülen materyaller seyahat acentelerince turistlere dağıtılır
- Yazılı veya görsel materyallerin hazırlanması, dağıtımı, sunumu ve konu ile ilişkili ortaya çıkabilecek bütün masraflar, materyali dağıtmak isteyen ilgili meslek kuruluşlarınca karşılanır

Enformasyon Memurluğu Sınavları

- Enformasyon memurluğu başarı belgesi ve enformasyon memurluğu yabancı dil başarı belgesi sınavları TÜRSAB tarafından düzenlenir

Enformasyon Memurluğu Sınavları

- Sınav tarihi ve yeri ile sınav esasları TÜRSAB tarafından sınav tarihinden en az otuz gün önce, tirajı en yüksek üç günlük gazeteden birinin Türkiye baskısında ilan edilir
- Sınava girmek isteyen adaylar için, sınavın yapılacağı ilde, TÜRSAB tarafından temel turizm ve seyahat acenteliği bilgilerinin öğretileceği bir kurs düzenlenir

Enformasyon Memurluğu Sınavları

- Enformasyon memurluğu sınavında başarılı olamayanlar enformasyon memurluğu yabancı dil sınavına katılamazlar
- Sınav komisyonu TÜRSAB tarafından oluşturulur
- Sınav gözlemcisi olarak TÜRSAB'ın görevlendireceği kişiler görev yapar
- Yabancı dil sınavı için ayrı bir komisyon oluşturulabilir

Enformasyon Memurluğu Sınavları

- Enformasyon memurluğu ve enformasyon memurluğu yabancı dil sınavı ilanda belirtilen konularda yazılı, enformasyon memurluğu yabancı dil sınavı ise yazılı ve sözlü olarak yapılır
- Sınavlar ayrı ayrı değerlendirilir
- Değerlendirme 100 üzerinden yapılır. Başarı notu 70'tir
- Sınavda başarılı olanlara başarı belgesi verilir

Değerlendirme

- Hangisi seyahat acentesi hizmetlerinden değildir?

a. Transfer yapmak
b. Seyahat acentesi ürünü satmak
c. Doğrudan müşteri sayılmayan kişilere sahip oldukları araçları kiralamak
d. Turistik gezi amaçlı münferit taşıma aracı kiralama
e. Ulaştırma araçları biletleri satma

- Seyahat acentesi açmak isteyen kişiler ilk olarak nereye başvurur?

a. Maliye Bakanlığına
b. İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne
c. Türsab'a
d. Kültür ve Turizm Bakanlığına
e. Turob'a

- Başvuruya olumlu cevap verildikten sonra ……. gün içinde TÜRSAB'a müracaat edilmemesi durumunda başvuru işlemden kaldırılır

- TÜRSAB tarafından başvurunun reddi halinde başvuru sahibinin itiraz hakkı yoktur

- Seyahat acentelerinin şubeleri için yatırmaları gereken kuruluş teminatı ne kadardır?

a. Merkez için ödenen kadar
b. Merkez için ödenenin % 25'i
c. Merkez için ödenenin % 15'i
d. Merkez için ödenenin % 5'i
e. Merkez için ödenenin % 10'u

- Hangisi seyahat acentesi sahibinin niteliklerinden değildir?

a. 18 yaşını bitirmiş olmak
b. Ağır hapisle veya yüz kızartıcı suçlardan veya hileli iflastan hükümlü olmamak
c. Ticari itibar bakımından yeterli olmak
d. Kanunun 30. maddesi hükmüne göre cezalandırılmamış olmak
e. Enformasyon memurluğu yabancı dil başarı belgesi sahibi olmak

- Acente, personele ilişkin değişiklikleri en geç ……. gün içinde TÜRSAB'a bildirmek ve belgeleri göndermekle yükümlüdür

- Hangisi paket tur ve turlarda bulundurulması gereken belgelerden değildir?

a. Transfer elemanı kimlik kartı
b. Seyahat acentesi işletme belgesinin TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
c. Paket tur veya tura katılan müşterilerin listesi
d. TÜRSAB araç plakası
e. Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti