

Ev sahibi iptalleri

Kaçınılmaz sebeplerden dolayı bir rezervasyonu iptal etmen gerekirse, ev sahibi olarak sen ve konaklanan için aşağıda sıralanan hükümler geçerli olacaktır. Hem misafirler, hem de ev sahipleri için yüksek kalite standardını garantilemek için bu özel hükümleri uygulamaya karar verdik. Bizim için bu ayrıca ev sahibinin mesaj ve isteklere mümkünse zamanında cevap vermesi ve sadece misafirlerine konaklama garantisi verebileceği takdirde rezervasyon isteklerini kabul etmesi anlamına geliyor.

Bu yüzden, senden bu uygulanabilir iptal koşullarını dikkatlice okumanı rica ediyoruz. Bir rezervasyonu kabul ederek (bu, rezervasyonun sistem tarafından otomatik olarak kabul edildiği anında rezervasyonlar için de geçerli) misafirle, rezervasyon süresi boyunca, konaklama amaçlı ve bağlayıcı bir akit gerçekleştirmiş olursun. İptal koşulları bu sözleşmenin bir parçasıdır (Genel Çalışma Şartları 6.5) ve hem misafir hem de ev sahibi için uygulanabilirler. Bu sözleşme, Genel Çalışma Şartları 9.1.4 göz önünde tutularak, tarafından tek taraflı fesh edilemez.

Önemli: Rezervasyon yalnızca iptal onayını içeren email alınınca resmi olarak iptal edilmiş olur.

Rezervasyon iptali

Müşteri destek servisimiz sana rezervasyonu iptal etmenin sebebini soracaktır. Senden rezervasyon iptalinin kaçınılmazlığına dair bir kanıt göstermen de istenebilir. Misafire rezervasyon iptalini açıklamamız gerektiğinden, senin de bize iyi bir sebep göstermen gerekiyor.

- İlk adım olarak hemen müşteri destek servisimizle bağlantıya geç (telefon ya da [email](#) ile). Bu sayede sonraki adımlara beraber karar verebilirsiniz.

Misafirle anında bağlantıya geç ve rezervasyonu iptal etmenin sebebiyle ilgili onu bilgilendir.

Önemli: Misafire uygun bir çözüm sun.

- Her halükarda iptal yazılı olarak gerçekleştirilmelidir. Müşteri destek servisimiz, senden rezervasyon detaylarını içeren (özellikle 8 haneli rezervasyon numarası) bir email talep edecektir.
- Ancak emailin müşteri destek servisine ulaşmış, işleme tabi tutulduktan sonra yazılı bir iptal onayı alacaksın (email ile).

Misafirin önerdiğin çözümü kabul etmezse ya da sen bir çözüm öneremezsen, aşağıdaki hükümler devreye girecektir:

- Misafirin aynı fiyat kategorisinde 9flats'ten bir konaklama/bir otel odasına hak kazanır.
- Eğer konaklama/otel odasının tutarı ilk yapılan 9flats rezervasyonundan fazla ise, misafir bu ekstra tutarı senden talep edebilir.

Sonuçlar

Aşağıda rezervasyon iptalinin, konaklananın profili ve bir ev sahibi olarak senin profilinle ilgili ne gibi sonuçlar doğurabileceği açıklanmıştır. Hem misafir hem de ev sahiplerimize en yüksek kaliteyi sunabilmek için bu hükümleri uygulamaya karar verdik. İlk olarak, düşünülmeden yapılan iptalleri hesaba katmıyoruz ve rezervasyon kabulünün hangi sorumlulukları beraberinde getirdiğini anladığından emin olmak istiyoruz.

Ev sahibi olarak seninle ilgili:

- Eğer 9flats senin isteğin üzerine bir rezervasyonu iptal etmek zorunda kalırsa, misafire bütün masrafları iade edilecektir. Buna bağlı olarak sen, iptal edilmiş rezervasyon için para almazsın.
- 9flats'ın rezervasyonu kabul etmene müteakip sana yolladığı hizmet bedeli faturası hükümsüzdür.
- Misafirin varış gününde anlaşılan saatte seninle buluşamayacaksa ve sana makul bir saatte ulaşamıyorsa, bu da ev sahibi kaynaklı bir iptaldir. Eğer müşteri destek servisimiz planlanan varış günü ve saatinde sana ulaşamaz ve kendini misafirlere başka bir konaklama seçeneği bulmak için rezervasyonu iptal etmek zorunda hissederse, bu rezervasyon da aynı şekilde senin adına iptal edilir.
- Aşağıda açıklandığı üzere, iptal ettiğin ikinci rezervasyondan itibaren bir işlem ücreti ödemen gerekecektir.

- İptaller konaklamanın kendisiyle değil, ev sahibi ile alakalıdır. Bu suretle, iptallerin sayısı ilgili konaklamaya göre değil, toplamda kabul ettiğin rezervasyon sayısına göre değerlendirilir.

Konaklamanla ilgili:

- Konaklamana ait takvimin yayını durdurulur ve iptal olduğu süre içerisinde başka ev sahibi iptallerinden kaçınmak adına, süre bitene kadar yayınlanmaz.
- Rezervasyonun senin tarafından iptal edildiğini belirten, bir yıldızlı negatif yorumlar otomatik olarak sana ve ilgili konaklamana ait profillere eklenir.
- Misafirlerimize sadece rezervasyon yapılabilen konaklamalar ve güvenilir ev sahipleri önermek istediğimizden, bu otomatik yorumlar ilgili konaklamanın arama sonuçlarında alt sıralara düşmesine ve daha zor bulunmasına yol açar.
- 6 ay içinde üçüncü iptalden itibaren, konaklaman 3 ay boyunca aramalarda gözükmeyecektir.

İşlem ücreti

İptaller farklı konaklamalar için bile olsa, 6 ay içinde ikinci iptalinden itibaren işlem ücreti faturalandırılacaktır.

- 6 ay içinde ikinci iptalden itibaren 100 EUR işlem ücreti kesilir.
- 6 ay içinde ikinci iptalden itibaren, eğer iptal varışa tam 7 gün ya da daha az bir süre kala gerçekleşmişse, 200 EUR işlem ücreti kesilir.

Anlaşmazlıklar ve şikayetler

Misafirin konaklama ile ilgili kusurlar bulmuşsa ya da konaklama 9flats'teki ilanıyla uyuşmuyorsa (fotoğraflar, açıklama metni, adres vb.), misafirin müşteri destek servisiyle bağlantıya geçme seçeneğine sahiptir. Bu durumda, müşteri destek servisimiz senin değerlendirmeni almak amacıyla seninle bağlantıya geçecektir. Biz bilgileri (misafirin yazılı şikayeti, fotoğraflar ve diğer kanıtlar) toplayıp, bunlara dayanarak taraflar arasında barışçıl bir çözüm bulmaya çalışırız. İki tarafa da olayı açıklama fırsatı vermek istediğimizden, **senin bu süreçte göstereceğin işbirliği son derece önemli**. Eğer bir anlaşmaya varmak imkansızsa ve şartlar misafirin başka bir konaklama seçeneği bulmasını gerektirirse, 9flats'in ev sahibi adına rezervasyonu iptal etmesi gerekebilir.

Dolayısıyla, misafirin için hazır olduğundan, konaklamanın düzen ve temizliğinden ve misafirinin varış gününde sana ulaşabileceğinden emin ol. Ancak bu şekilde şikayetlerden ve istenmeyen iptallerden kaçınabilirsin. **SSS** kısmında başka tüyolar da bulabilirsin.