

VOYAGO İPTAL, İADE VE DEĞİŞİKLİK POLİTİKASI

Son Güncelleme Tarihi: 20.07.2026

1. Amaç ve Kapsam

İşbu İptal, İade ve Değişiklik Politikası ("Politika"), Alya Ada Müteahhitlik Mühendislik İnşaat Yangın Sistemleri Eğitim ve Danışmanlığı Sanayi Ticaret Limited Şirketi ("Alya Ada Ltd. Şti.") ("Voyago", "HİZMET VEREN", "biz") tarafından işletilen www.voyagoo.com.tr internet sitesi ("Platform") üzerinden yapılan rezervasyonların iptal, iade ve değişiklik süreçlerine ilişkin esasları düzenler. İşbu Politika, Voyago Mesafeli Satış (Rezervasyon) Sözleşmesi ve Kullanım Koşulları'nın ayrılmaz bir parçasıdır.

Platform üzerinden sunulan konaklama, tur ve araç kiralama gibi hizmetler bakımından Voyago, kural olarak Tedarikçi ile HİZMET ALAN arasında rezervasyon kurulmasına aracılık eden bir hizmet sağlayıcıdır; bu nedenle iptal/iade koşulları büyük ölçüde ilgili Tedarikçinin/otelin/tur operatörünün/kiralama firmasının kendi politikasına tabidir. İşbu Politika, bu koşulların HİZMET ALAN'a nasıl uygulanacağını ve Voyago'nun bu süreçteki rolünü açıklar.

2. Cayma Hakkı Genel Esasları

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca tüketiciler, 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin cayma hakkına sahiptir. Ancak konaklama, araç kiralama ve boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin olup belirli bir tarih veya dönemde ifası öngörülen hizmetlerde (otel, tur, araç kiralama vb.) bu cayma hakkı istisna kapsamındadır ve kullanılamaz (Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.15/1-ğ).

Bu istisna kapsamındaki hizmetlerde iptal/iade işlemleri, aşağıda açıklanan hizmet türüne özgü koşullara ve ilgili Tedarikçinin belirlediği kurallara göre yürütülür.

3. Hizmet Türüne Göre İptal ve Değişiklik Koşulları

Aşağıdaki tablo genel bir çerçeve sunar; her rezervasyon için geçerli kesin iptal/iade koşulları, rezervasyon onay ekranında ve onay e-postasında/SMS'inde ayrıca ve açıkça gösterilir. Çelişki hâlinde rezervasyona özel koşullar esas alınır.

Hizmet Türü	İptal/Değişiklik Koşulu	İptalin Nereden Yapılacağı
Otel / Konaklama	Rezervasyon tipine göre (iade edilebilir/edilemez) değişir; ücretsiz iptal tarihi rezervasyon onayında belirtilir.	"Rezervasyonlarım" paneli veya info@voyagoo.com.tr
Tur Paketleri	Tur operatörünün iptal politikasına tabidir; tur başlangıcına kalan süreye göre kesinti uygulanabilir.	"Rezervasyonlarım" paneli veya info@voyagoo.com.tr
Araç Kiralama	Kiralama firmasının iptal politikasına tabidir; araç henüz teslim alınmadıysa genel olarak son 24 saate kadar koşulsuz iptal mümkündür.	"Rezervasyonlarım" paneli üzerinden iptal nedeni seçilerek online olarak

4. İptal Talebinin Yapılması

HİZMET ALAN, rezervasyonuna ilişkin iptal, iade veya değişiklik talebini aşağıdaki yollardan iletebilir:

- Platformda hesabına giriş yaparak "Rezervasyonlarım" bölümünden ilgili rezervasyonu seçmek ve "Rezervasyon İptali" adımı takip etmek suretiyle online olarak,
- info@voyagoo.com.tr adresine rezervasyon numarasını belirterek e-posta göndererek.

HİZMET ALAN, iptal nedenini seçip işlemi onayladıktan sonra, iptal talebi ilgili Tedarikçiye (otel, tur operatörü, araç kiralama firması) iletilir ve Tedarikçinin onayına/kurallarına tabidir.

İptal işleminin tamamlanmasının ardından HİZMET ALAN'a SMS ve/veya e-posta yoluyla bilgilendirme yapılır.

5. İade Süreci ve Süresi

İptal talebinin onaylanmasını takiben, iade edilecek tutar HİZMET ALAN'ın ödemeyi gerçekleştirdiği yöntemle (kredi/banka kartı vb.) iade edilir. İadenin bankanız hesabınıza yansıma süresi, ilgili bankanın prosedürlerine bağlı olarak genellikle 1-7 iş günü içinde gerçekleşir; yasal azami süre ise Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca 14 (on dört) iş günüdür.

İade tutarı, Tedarikçinin kesinti/iptal koşullarına göre belirlenir; koşulsuz iptal imkânı sunulan rezervasyonlarda ödenen bedelin tamamı iade edilebilirken, kesintili koşullarda uygulanan kesinti tutarı iade dışında bırakılır. Rezervasyon sırasında ayrıca tahsil edilmiş olan Voyago hizmet/aracılık bedeli, aksi açıkça belirtilmedikçe iade kapsamı dışındadır.

Kısmi iptallerde (örn. çok kişilik rezervasyonda bazı katılımcıların iptali), iade yalnızca iptal edilen kısma ilişkin tutarla sınırlı olabilir.

HİZMET ALAN, iade işlemine ilişkin tutarı iade onayı ekranında görüntüleyebilir; bu tutarın onaylanması iade sürecinin başlatılması için tavsiye edilir.

6. Tedarikçi Kaynaklı İptaller ve Mücbir Sebep

Rezervasyonun Tedarikçi tarafından iptal edilmesi (örn. uçuş iptali, otel kapasitesi nedeniyle rezervasyonun karşılanamaması, aracın teslim edilememesi) hâlinde, Voyago HİZMET ALAN'ı en kısa sürede bilgilendirir ve alternatif hizmet sunulması veya ödenen bedelin tam iadesi için Tedarikçi nezdinde girişimde bulunur.

Doğal afet, salgın hastalık, savaş, terör olayları, resmi makam kararları gibi mücbir sebep hâllerinde iptal/iade koşulları, Tedarikçinin ve varsa ilgili sigorta/güvence programlarının kuralları çerçevesinde uygulanır.

7. Değişiklik Talepleri

Tarih, kişi sayısı veya hizmet detaylarına ilişkin değişiklik talepleri iptal olarak değerlendirilmez; ancak değişikliğin mümkün olup olmadığı ve buna bağlı ücret farkı, ilgili Tedarikçinin onayına ve politikasına bağlıdır. Araç kiralamada, rezervasyon teslim saati geçmişse değişiklik koşulları farklılık gösterebilir; bu gibi durumlarda destek ekibiyle iletişime geçilmesi gerekir.

Değişiklik talepleri, Platform üzerindeki "Rezervasyonlarım" bölümünden veya info@voyagoo.com.tr üzerinden iletilebilir.

8. İletişim

İptal, iade ve değişiklik süreçlerine ilişkin sorularınız için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

- Şirket Unvanı: Alya Ada Müteahhitlik Mühendislik İnşaat Yangın Sistemleri Eğitim ve Danışmanlığı Sanayi Ticaret Limited Şirketi (Alya Ada Ltd. Şti.)
- Adres: Yeni Mah. Eski Bursa Asfaltı Cad. No:90/A, Mudanya/Bursa
- E-posta: info@voyagoo.com.tr