T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Aysylu İBRAGİMOVA

Danışman

Doç. Dr. Işıl ÖZGEN

İZMİR – 2016

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Aysylu İBRAGİMOVA

Danışman

Doç. Dr. Işıl ÖZGEN

İZMİR – 2016

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Otel İşletmelerinde Şikayet Yönetimi: Antalya İli Örneğinde Rus Turistlerin Büyük Ölçekli Otellere Yönelik E-şikayetlerin Değerlendirilmesi" adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih
..../..../.....
Aysylu İBRAGİMOVA

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Otel İşletmelerinde Şikayet Yönetimi: Antalya İli Örneğinde Rus Turistlerin Büyük Ölçekli Otellere Yönelik E-Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Aysylu İBRAGİMOVA

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Turizm İşletmeciliği Programı

Otel işletmeleri, müşterilerle yüzyüze etkileşimin yoğun olduğu konaklama süresinin bir günden başlayıp haftalar hatta bazen daha da uzun sürdüğü bir zaman diliminde hizmet vermektedir. Müşterilerle etkileşimin diğer hizmet işletmelerinden daha uzun sürmesi yaşanan deneyim sayısını arttırmaktadır. Yaşanan deneyimler her zaman olumlu olmamakta, olumsuz deneyimler de yaşanmaktadır. Bu deneyimlerin bir kısmı şikayet ile sonuçlanmaktadır. Şikayetler otel işletmeleri açısından oldukça önemlidir. Bu önem müşteri memnuniyetinin sağlanması, aksayan yönlerin tespit edilmesi ve giderilmesinden kaynaklanmaktadır. Günümüzde yoğun rekabet ortamında işletmelerin mevcut müşteriyi korumaya çalışmaları yeni müşteri kazanmaktan daha kolaydır. Bu nedenle mevcut müşterilerden gelen şikayetler dikkatli bir şekilde değerlendirilmeli, müşterinin, şikayet çözüme ulaştırılmadan oteli terk etmesi engellenmelidir. Bu değerlendirme ve düzeltici faaliyetler sayesinde yeni gelecek müşterilerin de aynı sorunlarla karşılaşma ihtimali en aza indirgenebilmektedir.

Müşteriler ağızdan ağıza iletişimle yaşamış oldukları deneyimleri paylaşmaktadır. Bu paylaşım teknolojik gelişmeyle birlikte sadece yakın çevresini içermemekte artık dünyanın her köşesindeki bireylere ulaşabilmektedir. Yapılan çalışmalarda bireylerin olumsuz deneyimlerini paylaşma konusunda daha istekli olduğu görülmüştür.

Bu tez çalışmasının temel amacı Türkiye'ye yoğun olarak gelen turist grupları açısından önemli bir yere sahip olan Rus turistlerin otellere yönelik yapmış olduğu şikayetlerin değerlendirilmesi ve bu değerlendirme sonrasında otel işletmelerinin ağırlıklı olarak üzerinde durması gereken konuların belirlenmesidir. Türkiye'ye gelen Rus turistlerin büyük bir kısmı Antalya çevresini tercih etmektedir. Bu nedenle otel şikayetleri Antalya otellerine yönelik olarak seçilmiştir.

Çalışmanın ilk iki bölümünde şikayet kavramı ve davranışı; şikayet eden müşterilerin kültürel, psikolojik ve demografik özelliklerine göre davranışları; şikayet yönetimi sisteminin işleyişi, şikayet çözümünde kullanılabilecek strateji ve yöntemler gibi teorik bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın uygulama kısmında Rus turistlerinin Antalya çevresinde bulunan beş yıldızlı otellere yönelik şikayet davranışları, Rus turistlerin yoğun olarak kullandığı hem şikayetlerini hem de önerilerini belirttiği www.tophotels.ru sitesindeki bilgilere göre sınıflandırılmış, toplam 200 adet şikayet incelenmiştir. Çalışma sırasında tüm yorumlar önerilerden ayıklanmış ve şikayetlere odaklanılmıştır.

Şikayetler 2013-2014 yılları arasında yapılan şikayetleri içermektedir. Söz konusu 200 adet şikayet Rusça'dan Türkçe'ye çevrilmiş, 15 farklı başlık altında gidilen bölgeye, otele ve tarihe göre incelenmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre, Rus turistler en çok alt yapı, yiyecek ve personelden şikayet etmektedir. 2014 yılına ait şikayetler 2013 yılına göre daha fazla olup, misafirlerin en çok şikayet ettikleri zaman diliminin Mayıs-Haziran ve Ağustos-Eylül dönemleri olduğu tespit edilmiştir. Bu ayların Rus turistler tarafından tercih edilmesinin başlıca sebepleri bu dönemlerin sıcaklık ve kalabalıklık açısından, daha az ve tur fiyatlarının daha uygun olmasındandır.

Antalya çevresindeki büyük ölçekli otellerin önemli gelir kaynağı olan Rus pazarını elde tutabilmesi ve müşteri sadakatini sağlayabilmesi için belirtilen şikayet konuları üzerinde çalışmalar yaparak hizmet kalitesini artırması, etkili şekilde müşteri ilişkilerini yönetmesi ve son olarak uygun ve etkin şikayet yönetim stratejilerini geliştirmesi ve uygulaması gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Şikayet Yönetimi, Şikayet Davranışı, E-Şikayet, Otel İşletmelerinde Şikayetler.

ABSTRACT

Master Thesis

Complaint Management in Hotels: Evaluation of e-complaints of Russian tourists in large-scale hotels in Antalya province

Aysylu İBRAGİMOVA

Dokuz Eylul University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

Tourism Management Program

Hotel enterprises offer services in a period of time where the intensity of face-to-face interaction with customers is very high and the accommodation period may last from one day up to weeks or sometimes even lasts longer than weeks. The number of experiences is increased by the longer period of interaction with customers compared to other service businesses. The experiences are not always positive but they at times can be negative, too. Some of such experiences result in complaints. Complaints are highly important for hotel enterprises. This importance derives from meeting the customer satisfaction, identifying failures in management and overcoming them. In today's fierce competition environment, it is easier for businesses to maintain their current customers than to gain new ones; therefore it is essential that complaints from current customers be carefully taken into consideration and a customer be prevented from leaving the hotel without a solution to his/her complaint. Thanks to these evaluations and corrective actions, the possibility of facing the same problems in new customers in future can be removed.

The experiences that customers share go the rounds via verbal communication. Such sharing, through technological advance, includes not only the immediate environment but now it can reach any person all over the world. It has been seen in studies carried out that individuals are more willing to share their negative experiences.

The main aim of this thesis study is to evaluate the complaints about hotels made by Russian tourists who have an important place among the tourist

groups with the highest number of visitors to Turkey and following this evaluation to identify the subjects which hotel enterprises must lay great emphasis on. A great majority of the incoming tourists prefer Antalya and its surroundings. Thus, complaints about hotels were gathered from the hotels in Antalya. The first two sections of the study include theoretical knowledge such as the concept of complaint and complaint behavior, behaviors of the complaining customers according to their cultural, psychological and demographic features, operation of the complaint management system, strategies and methods that can be used in the resolving a complaint.

In the practice section of the study, the complaint behaviors of the Russian tourists regarding the five-star hotels around Antalya and a total of 200 complaints categorized based on the information on the website www.tophotels.ru, which the Russian tourists often use and on which they state both their complaints and suggestions, are analyzed. During the study all comments have been sorted out from the suggestions and focus is given to the complaints. The complaints are those made between 2013-2014. The 200 complaints in question have been translated into Turkish and examined in 15 different categories and according to region, hotel and date.According to the results obtained, the complaints of the Russian tourists are mostly related to inadequate infrastructure, flavorless food with little variety and unqualified personnel. With 2014 bearing more complaints than 2013, the time frame in which the guests make complaints the most is the periods between May-June and August-September. Among the primary reasons why these months are mostly preferred by the Russian tourists are the lower temperature, less crowdedness and cheaper prices of tours. In order for the large-scale hotels around Antalya to have a steady hand on the Russian market which constitutes a significant source of income and to ensure customer loyalty, they need to increase service quality working on the complaint subjects stated, effectively manage customer relations and finally develop and implement appropriate and effective complaint management strategies.

Keywords: Complaint Management, Complaint Behavior, E-Complaint, Complaints in Hotel Enterprises.

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI ii

YEMİN METNİ iii

ÖZET iv

ABSTRACT vi

İÇİNDEKİLER viii

TABLOLAR LİSTESİ xii

ŞEKİLLER LİSTESİ xiii

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

ŞİKAYET KAVRAMI ve ŞİKAYET DAVRANIŞI

1.1. ŞİKAYET ve ŞİKAYET DAVRANIŞI KAVRAMLARI TANIMI 3

1.2. MÜŞTERİ AÇISINDAN ŞİKAYET DAVRANIŞI 4

1.3. MÜŞTERİ ŞİKAYET DAVRANIŞININ İŞLETMELER İÇİN ÖNEMİ 6

1.4. ŞİKAYET EDEN MÜŞTERİLERİN DAVRANIŞLARI ve ÖZELLİKLERİ 7

1.4.1. Müşterilerin Demografik Özellikleri 9

1.4.2. Müşterilerin Psikolojik-Sosyolojik Özellikleri 10

1.4.3. Müşterilerin Kültürel Özellikleri 11

1.4.4. Şikayet Etmeyen Müşteriler ve Özellikleri 12

1.5. ŞİKAYET DAVRANIŞI KONUSUNDA GELİŞTİRİLMİŞ MODELLER 13
1.5.1. Day ve Landon Modeli (1976-1977) 13
1.5.2. Landon Modeli (1977) 16
1.5.3. Granhaug Modeli (1977) 16
1.5.4. Jacoby ve Jaccard Modeli (1981) 17
1.5.5. Day, Grabicke, Schaetzle ve Staubach Modeli (1981) 18
1.5.6. Day Modeli 19
1.5.7. Crie Modeli 21
1.6. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİLERİN ŞİKAYET DAVRANIŞLARI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR 22

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ

2.1. ŞİKAYET YÖNETİMİ 24
2.1.1. Şikayet Yönetimi Kavramı ve Amaçları 24
2.1.2. Otel İşletmelerinde Şikayet Yönetiminin Yeri ve Önemi 25
2.2. ŞİKAYET KANALLARI 25
2.2.1. İşletmeye Sözlü İletim 26
2.2.2. İşletmeye Yazılı İletim 26
2.2.3. Üçüncü Kişilere Başvuru 26
2.2.4. E-Şikayet 27
2.2.4.1. Amaç Yönünden Farklılıklar 27
2.2.4.2. Zaman Açısından Farklılıklar 27
2.2.4.3 Maliyet Açısından Farklılıklar 28
2.2.4.4 Kullanım Açısından Farklılıklar 28
2.3 OTEL İŞLETMELERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİ 28
2.3.1. Şikayet Durumlarının İncelenmesi 29
2.3.2. Şikayet Çözme Politika Ve Stratejilerinin Oluşturulması 30

2.3.2.1. Hizmet Düzeltme Stratejisi 32
2.3.2.2. Kaizen Metodu 34
2.3.2.3. Toplam Kalite Yönetimi 35
2.3.3. Şikayet Toplama Araçlarının Belirlenmesi 36
2.3.4. Şikayet Yönetim Sisteminin Yapılandırılması 38
2.3.4.1. Standartların Belirlenmesi 38
2.3.4.2. Problemlerin Saptanması 39
2.3.4.3. Çözüm Yolların Belirlenmesi 40
2.3.4.3.1 Sonuca Yönelik Adalet 42
2.3.4.3.2 Prosedüre Yönelik Adalet 42
2.3.4.3.3 Etkileşime Yönelik Adalet 42
2.3.4.4 Şikayet Veri Tabanı Oluşturulması 43
2.4. Müşteri Sadakati Sağlamada Şikayet Yönetimi 45

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. İNTERNETİN GELİŞİMİ VE İŞLETME-MÜŞTERİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ 47
3.1.1. Bir İletişim Aracı Olarak İnternet ve Özellikleri 47
3.1.2. İnternetin İşletmeler Üzerindeki Etkileri 47
3.1.3. İnternetin Müşteriler Üzerindeki Etkileri 48
3.2. OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ 49
3.2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 49
3.2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları 49

3.2.3. Araştırmanın Yöntemi 50

3.2.3.1 Araştırmanın Evreni ve Örneklem 50

3.2.3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi 51

3.2.4 Bulgular ve Değerlendirmeler 52

3.2.5 Sonuç ve Öneriler 57

KAYNAKÇA

EKLER

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye'de Tüketici Davranışları İle İlgili Yapılan Lisansüstü Çalışmalar s.23
Tablo 2: Şikayet Yaratabilecek Durumlara Yönelik Olasılık Matrisi s.29
Tablo 3: Adalet Algıları s.41
Tablo 4: Müşteri Sadakati Merdiveni s.45
Tablo 5: Araştırmaya Dahil Olan Otellerin Bulundukları Yerler s.51
Tablo 6: 2013-2014 Yılları İtibariyle 5 yıldızlı Otellere Yapılan Şikayetlerin Dağılımı s.52
Tablo 7: Şikayet Konularının Otellerin Faaliyet Yerine Göre Dağılımış s.53
Tablo 8: Şikayet Konularının Otellere Göre Dağılımı s.55
Tablo 9: Şikayet Konularının Aylara Göre Yüzdesel Dağılımı (2013-2014) s.56

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Satın Alma Kararı Süreci s.4
Şekil 2: Şikayet Davranışında Müşteri Tepkileri s.8
Şekil 3: Day ve Landon Modeli s.14
Şekil 4: Day ve Landon Modeli s.15
Şekil 5: Şikayet Davranışının Kavramsal Modeli s.17
Şekil 6: Jacoby ve Jaccard Modeli s.17
Şekil 7: Day Modeli s.20
Şekil 8: Crie Modeli s.21
Şekil 9: Yönetimde Değişim Döngüsü s.35
Şekil 10: Şikayet Yönetim Sisteminin Yapılandırılmasındaki Adımlar s.38
Şekil 11: Şikayet Çözümündeki İlişkilerin İncelenmesi s.40
Şekil 12: Şikayet Konularının Otellerin Faaliyet Yerine Göre Dağılımı s.54

GİRİŞ

Müşteri odaklı pazarlama uygulamalarının temel olduğu günümüzde, çoğunlukla vurgulanan konu, tüketici memnuniyetidir. Bunun için işletmelerin tüketicilerin isteklerini belirleyip, bu isteklere uygun ürün ve hizmetler sunarak onları arzu edilen davranışlara ve satın almaya teşvik etmeleri, ardından tüketicilerin gösterdiği satın almadan memnun olup olmadıklarına bağlı olarak bir sonraki adımlarını belirleyecek stratejileri belirlemeleri gerekmektedir. Satın alma deneyiminden memnun olmuş tüketicilerin, ürün, marka veya işletmeden tekrar satın alım yapması, sadık müşteri haline gelmesi, satın alınan ürün, marka, işletme hakkında olumlu paylaşımda bulunmaları beklenmektedir. Ancak, süreç satın alma ile bitmedigi gibi, yaşanan tatmin ve tatminsizlikle de sınırlı kalmamaktadır. Tatminsizlik yaşayan tüketiciler, bu durum karşısında nasıl bir davranış göstermeleri gerektiğini değerlendirmekte ve farklı davranışlara yönelmektedirler. Bu aşamada tüketicilerin yöneldikleri davranışsal ve davranışsal olmayan tepkilerden biri de, şikayet davranışı olarak adlandırılmaktadır. Tatminsizlik yaşamış her tüketici, kaybedilme olasılığı yüksek, işletme hakkında olumsuz iletişimlerde bulunarak diğer tüketicileri de etkileyebilecek, ürün, marka veya mağazadan tekrar satın alım yapmama eğiliminde olan ve çoğunlukla işletmenin haberdar olmadığı bir kesim olarak düşünülmelidir. Tüm bu olumsuz faktörler, işletmelerin tüketici şikayet davranışlarıyla ilgilenmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır.

Müşteriyi memnun etme yollarından biri olarak şikayet yönetimi ile karşılaşılmaktadır. Müşteri ilişkileri yönetiminin bir unsuru olan şikayet yönetimi işletmelerin başarısını büyük ölçüde etkilemektedir. Şikayetleri doğru şekilde yönetme kabiliyeti başarılı işletmeleri başarısız olanlardan ayırmaktadır. Şikayeti yönetmek sadece müşteri tatminsizlik sebeplerini ortadan kaldırmak değil, aynı zamanda ileride oluşabilecek tüm müşteri memnuniyetsizliklerini önlemektir.

Çalışmanın birinci bölümünde, şikayet kavramı ve davranışı genel olarak incelenmiş, şikayet eden müşterilerle şikayet etmeyen müşteriler arasındaki farklar açıklanmış ve müşteriyi şikayet etmeye yönelten faktörler ile ilgili geliştirilmiş modeller irdelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde otel işletmelerinde şikayet

yönetiminin önemi, özellikleri, şikayet çözme sürecinde kullanılan stratejiler ve şikayet yönetim sistemi işleyişi incelenmiştir.

Otelcilik sektörü gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde şikayet yönetimi ayrıca önem kazanmaktadır. İşgücü yoğun bu işletmelerde müşteri etkileşimi yüksektir. Bir yandan müşteri istekleri sürekli değişkenlik gösterirken, diğer yandan bir kişi aynı hizmeti sürekli aynı şekilde sunmayabilmektedir. Bu özellikler otel işletmelerinde müşteri şikayetlerinin önemini daha da artırmaktadır. Son yıllarda artık şikayetler gizli kalmamakta internet ortamında da yoğun olarak paylaşılmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın son bölümünde internetin hem müşteri hemde işletmeler açısından önemi vurgulanmış ve e-şikayetlerin nasıl paylaşıldığı Rus turistler açısından Antalya ve çevresine yönelik olarak tophotels.ru sitesindeki veriler ele alınarak incelenmiştir. Rus turistlerin seçilme nedeni Türkiye'ye gelen turist sayıları açısından ilk sıralarda yer almaları ve Rus turistlere yönelik çalışmaların oldukça kısıtlı olmasıdır.

Rus turistlerin otellerle ilgili temel şikayet nedenlerini ve şikayet davranışlarının ortaya konulması otel işletmelerinin bu konuda önlem alabilmesi ve çözüm stratejileri geliştirebilmesi için bir yol haritası sunacaktır. Çalışmada Rus turistlerin Antalya bölgesindeki 5 yıldızlı otellere yönelik 2013-2014 yıllarında yaptıkları 200 adet şikayet incelenmiş, şikayet konuları sınıflandırılmış, aylara göre değerlendirilmiş ve öneriler belirtilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ŞİKAYET ve ŞİKAYET DAVRANIŞI

Tez çalışmasının ilk bölümünde şikayet ve şikayet davranışı kavramlarının tanımı, önemi, şikayet eden müşterilerin davranışları ve özellikleri, şikayet davranışı konusunda geliştirilmiş modeller ve Türkiye'de tüketicilerin şikayet davranışları ile ilgili çalışmalar incelenmiştir.

1.1 ŞİKAYET VE ŞİKAYET DAVRANIŞI KAVRAMLARI

Şikayet, en basit tanımıyla müşterilerin beklenilen performans ile gerçekleşen performans arasındaki farktan doğan tatminsizliğe karşı beyanları olarak tanımlanmıştır (Andreasen ve Best, 1977: 93). Bearden şikayeti "*Tüketicinin zihninde süreç boyunca farklı kaynaklardan gelen bilgilerle satın alma kararı ile bazı beklentiler oluşur, bunlara satın alma sonrasında ürün veya hizmet ile ilgili algılamalar eklenir. Gerçekleşen satın alma ile beklenti ve algılamaların karşılaşma neticesinde tatmin olma ve olmama durumları ortaya çıkar*" (Bearden, 1983: 322) şeklinde açıklanmıştır. Müşterinin ürün ya da hizmet hakkında şikayetini belirtmesi işletmenin hatasını tanıma, kabul etme, düzeltme ve mevcut müşteriyi kaçırmamak için bir araç olarak ifade edilmektedir. Ürün veya hizmetten memnun kalmayan müşterinin iki seçeneği vardır: Memnuniyetsizliğini işletmeye belirtmek ya da işletmeyi terk etmek. Eğer müşteri terk etmeyi seçiyorsa, işletmenin sorunu tespit etme şansı çok azalır. Müşteri şikayet ediyorsa işletme ile hala bağlantısını kesmemiş demektir. Böylece durumu düzeltmek için işletmenin şansı artar (Barlow ve Moller, 2008: 17).

Şikayet davranışı, ürün veya hizmetin satın alınması sonrası yaşanan tatminsizlikten dolayı meydana gelir (Kılıç, 1992: 43).

Şikayet davranışı ile ilgili tanımlar incelendiğinde; Landon, şikayet davranışını, *tüketicilerin tatminsizlik duygularını sorumlu olduğunu düşündükleri tarafa bildirmeleri olarak* açıklarken (Landon, 1980: 337), Jacoby ve Jaccard, şikayet davranışını, *ürün veya hizmet ile ilgili negatif iletişim yaşayan tüketicinin o ürün veya hizmeti üreten ya da pazarlamasını yapan kuruma tatminsizliğini belirtmek* olarak tanımlamıştır (Jacoby ve Jaccard, 1981:7).

Day, şikayet davranışının öncelikle beklentilerin gerçek durum ile olumsuz bir uyuşmazlığından memnuniyetsizlik ortaya çıktığını ve bunun şikayet davranışı için sadece başlatıcı bir görev olup daha sonra kişisel ve durumsal faktörlerin daha etkili rol oynadığını belirtmiştir (Day, 1984: 497).

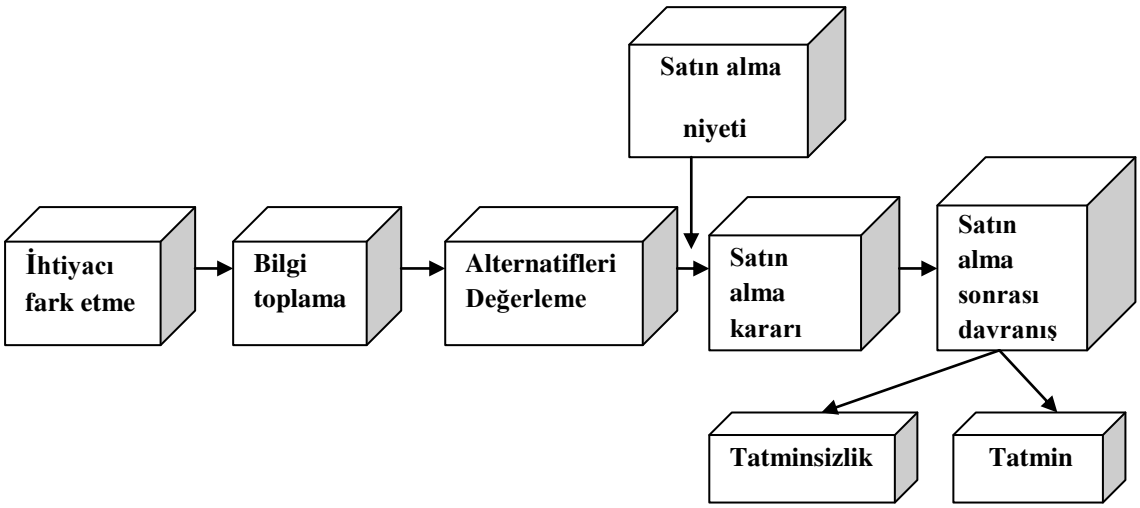
Stephens ve Gwinner, şikayet davranışının hem tatminsizlik hem de kişisel ve durumsal faktörlerin etkisiyle başladığı, daha sonra mantıksal değerlendirme yapılarak meydana gelen duygusal tepkiler ile nasıl idare edildiğinin tartışıldığı bir süreç olarak ifade etmiştir (Stephens ve Gwinner, 1998: 176).

Crie, şikayet davranışını problemin sadece işletmeye belirtilip belirtilmemesinden ibaret olmadığını vurgulamış, satınalma maliyeti gibi ekonomik, kişilik, algılama, tutum gibi psikolojik faktörlerin de etkileyici rol oynadığının altını çizmiştir (Crie, 2003: 65).

Genel olarak, tüketiciler için ürün satın alma veya hizmetten faydalanma sonrası yaşanan tatminsizlik, şikayet davranışının çıkış noktasıdır. Ancak bunun dışında şikayet davranışıyla bağlantılı olan tüketicinin demografik, psikolojik-sosyolojik ve kültürel özellikleri bulunmakta, durumsallığa göre çeşitlenmektedir. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde bu konular detaylı olarak incelenmiştir.

1.2 MÜŞTERİ AÇISINDAN ŞİKAYET DAVRANIŞI

Şekil 1 Satın Alma Karar Süreci (Tek, 1999: 212)



Tüketicinin satın alma veya hizmetten faydalanma sonrası karşılaştığı tatminsizlik rastgele bir durum değildir. Şikayet davranışının öncesinde her tüketici satın alma kararını verene kadar belli bir aşamalardan geçer. Şekil 1'dede belirtildiği üzere tüketici karar süreci satın alma davranışından çok önce başlayıp satın alma sonrasında da devam etmektedir. Tüketicinin ürün veya hizmete ihtiyacı olduğunu fark edip, bilgi toplaması, edindiği bilgiler doğrultusunda önüne çıkan alternatifleri değerlendirmesi ve alternatifler arasından seçim yapıp satınalmayı gerçekleştirmesi ilk beş aşamadır. Verilen kararın sonuçlarının değerlendirilmesi ve bu değerlendirmeye göre davranışların biçimlendirilmesi takip eden aşamalardır. Satın alma sonrası tüketici davranışı anlaşılması için onun ürün veya hizmet ile ilgili duygularının ortaya çıkarılması gerekmektedir.

Tüm süreç boyunca tüketici, farklı kişisel, sosyal ve psikolojik özelliklerine göre zihninde ürün veya hizmet hakkında çeşitli görüş, beklenti ve algılamalar oluşturur. Satın alma gerçekleştikten sonra o ana kadar oluşan beklentiler ile sonrasında ortaya çıkan algılamalar karşılaştırılır ve tatmin olup olmama durumu açıklanır. Eğer algılamalar beklenenden daha fazlaysa, tüketici tatmin olmuş demektir, ancakalgılamalar beklentilerin alt sınırında kalıyorsa tatminsizlik meydana gelmiştir. İlk durumda, doğal olarak tüketici memnun kaldığı ürün veya hizmeti tekrar satın almaya, çevresindekilere tavsiye etmeye, hatta onların algılamalarını da değiştirebilecek kapasiteye sahiptir. Diğer durumda ise, tüketici işletmeyi herhangi bir şikayette bulunmadan terk eder, başka tüketicileri de o işletmeden vazgeçirir., Yapılan araştırmalar tatmin olmayan tüketicilerin % 95' nin şikayet etme kararı almadığını, işletmeyle direkt iletişimi kestiğini göstermektedir (Kotler, 1984: 221).

Yapılan araştırmalar olumsuz izlenimlerin olumlu izlenimlerden daha çok paylaşıldığı yönündedir. Ürün veya hizmetten memnun kalan bir tüketicinin 3 kişiyle olumlu izlenimini paylaşırken, memnun olmayan bir tüketicinin 11 kişiyle olumsuz izlenimini paylaşmaktadır (Kotler ve diğerleri, 2005: 286). Eğer müşteri şikayet için zaman ve efor harcıyor ise, işletmeye karşı hala belli bir miktarda güven ve bağlılık duyuyor ve onun daha iyi hizmet vermesini istiyor demektir. Bu yüzden işletmelerin bu tür müşteriler ile birebir ilgilenmeleri gerekmektedir.

1.3 MÜŞTERİ ŞİKAYET DAVRANIŞININ İŞLETMELER İÇİN ÖNEMİ

Şikayetlerin değerini araştıran araştırmacılara göre; şikayetler ve şikayetçi müşteriler, işletmenin planlarından ve planlamacılarından daha değerlidir. Çünkü, bu müşteriler bir ücret talep etmeksizin işletmeye, ürünleri ve hizmetleri hakkında geri bildirim sağlamaktadır (Barış, 2006: 29).

Şikayetlerin toplanması ve değerlendirilmesi hem şirket yöneticileri hem de müşteriler tarafından müşteri memnuniyetinde önemli olarak vurgulanmakta müşteriyi etkileyen en önemli 5 faktörden biri olarak gösterilmektedir (Singh ve Wilkes, 1996: 172).

Genel olarak, tüketici – işletme davranışlarında tüketicinin ne istediği, nasıl mutlu olabileceği araştırılır, oysa tüketicilerin ne istemedikleri, nelerden mutsuz olduklarının bilinmesi de oldukça önemlidir (Bodey ve Grace, 2006: 178). Şikayet davranışı, tüketicilerin ürün veya hizmet satın alma sonucunda tatminsizlik yaşamaları ile başlar. Büyük olasılıkla bu durumda tüketicilerin rahatsız olup, sorunu çözme ihtiyaçları olacağına göre, işletmelerin en hızlı bir şekilde geri dönüş sağlamaları gerekmektedir. Şikayet davranışına hangi faktörlerin neden olduğu, şikayetin nasıl, ne zaman ve hangi yollarla ifade edildiği, şikayet edenlerin kim oldukları işletme tarafından bilinmelidir (Usta, 2006: 122).

İşletmelerin sert ve dinamik rekabet ortamına uyum sağlayabilmeleri ve kendi konumlarını koruyup daha da gelişebilmeleri için aynı şekilde değişen tüketici beklentileri ve isteklerini sürekli takip etmeleri gerekmektedir. Tüketicilerin tüketim yapıları, beklentileri, yaşayış tarzları, hayata bakışları günden güne değişmekedir. Günümüz tüketicileri bilinçli ve haklarını iyi bilen kişilerden oluşmaktadır. Bu tarz, bireyleri tatmin etmek zorlaşmaktadır. Tüketici davranışlarının sürekli olarak incelenmesi işletmeler için bir zorunluluk haline gelmiştir (Kılıç, 1992: 1). Yeni açılacak işletmeler de olası şikayetleri önceden ortadan kaldırma yollarını düşünmelidir. Müşteri ilişkileri, kalite yönetimi, insan kaynakları vb müşteri memnuniyetini etkileyen birimler bu anlamda öne çıkan birimlerdir. Şikayetlerini işletmeye iletip problemin çözülmesini isteyenler olduğu gibi, işletmeye tepki vermemeyi tercih eden müşteriler de vardır. Bu tarz müşteriler, işletme ile doğrudan iletişim kurma yerine üçüncü kişilere, diğer müşterilere olumsuz yorumlar yaparak

işletmenin imajını kötü yönde etkilemektedir. Satışlarda ciddi düşüşlere hatta işletmenin iflasına kadar gidebilen boyutlara ulaşabilir.

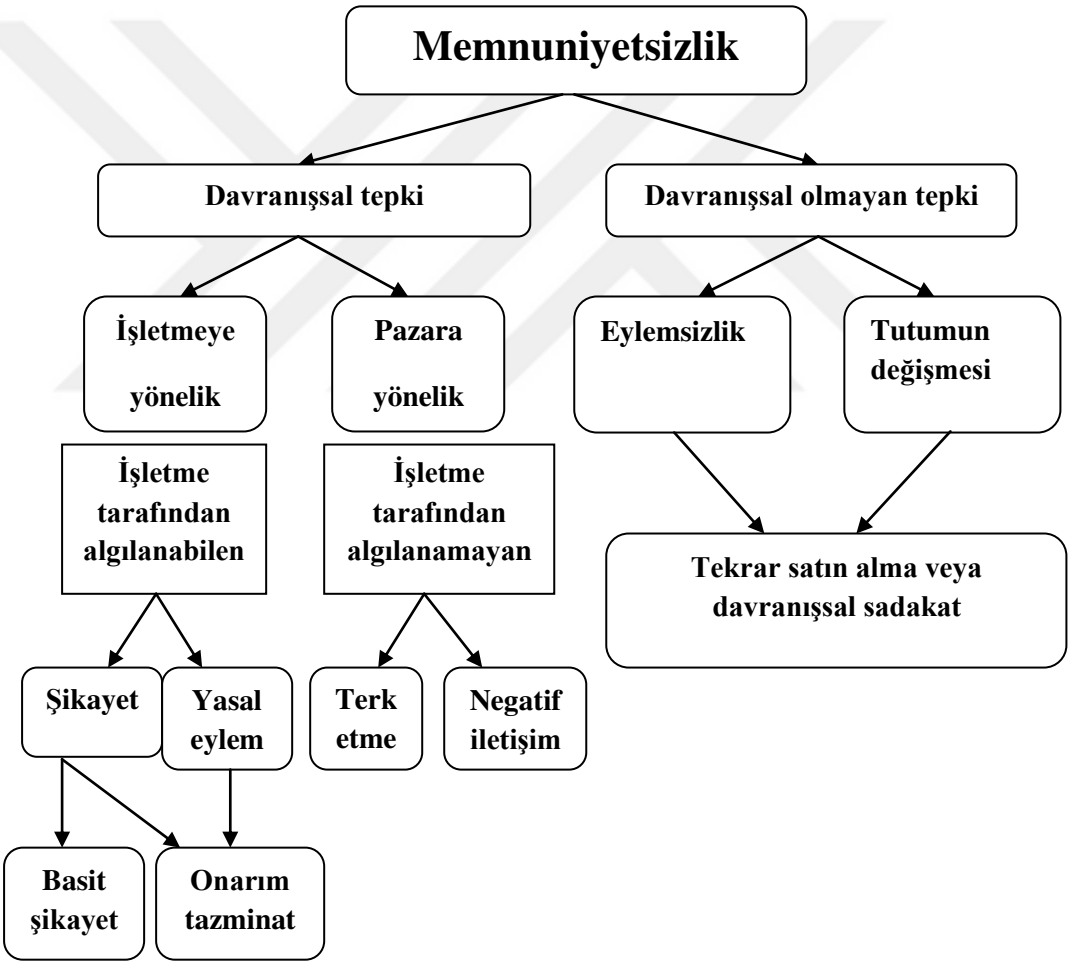
Sonuç olarak, işletmeler için müşterilerin yaşadıkları ya da yaşama ihtimali yüksek olan tatminsizlikleri hakkında bilgi edinmeleri oldukça önemlidir. Çünkü bu bilgi tatminsizliğe neden olan olayın açıklanmasına, sorunun kaynağına ulaşılmasına, ve sorunun oluşmadan çözülmesini sağlar. Böylelikle, işletmenin hem imajı korunmuş olur hem deyeni olumlu algılamalar oluşması için ortam yaratılır. Kaybedilmek üzere olan müşterilerin geri kazanılması potansiyel olumsuz konuşmaların engellenmesi ve sonraki dönemlerde yaşanabilecek zararların önlenmesine imkan sağlar. Bu yüzden, etkin bir şikayet toplama sistemi kurulması ve bu sistemden elde edilen bilgilerle yola çıkarak müşteri şikayetlerini azaltmayı hedefleyen programların oluşturulması son derece önemlidir. Çalışmanın ikinci bölümünde bu konu detaylı olarak incelenmiştir.

1.4 ŞİKAYET EDEN MÜŞTERİLERİN DAVRANIŞLARI VE ÖZELLİKLERİ

Çalışmanın ilk kısmında şikayet edenler ve etmeyenler olarak üzere iki farklı müşteri tipi olduğu belirtilmişti Bu iki müşteri tipini birbirinden ayırt eden, hatta şikayet eden müşterilerin kendi aralarında da farklılaştıran belli özellikler bulunmaktadır. Şikayet eden müşterilerden bazıları duygularına göre hareket ederken bazıları da probleme çözüm üretme bakış açısından yaklaşır. Bazı müşteriler ürün veya hizmet pahalı olmadığında ve ekonomik açıdan pek etkilenmediklerinde işletme ile muhatap olmamayı tercih ederken, bir diğer müşteri grubu ürün ucuz olsa bile, prensip olarak, kusurlu ürüne boşuna para verdiklerini sayarak para iadesi talebinde bulunur. Satın alma sonrasında tatminsizlik yaşayan bir grup müşteri işletmeyi sessizce terk ederken, bir diğeri ise sorununu dile getirmeyi ve hakkını aramayı uygun görür. Bir müşterinin iş yoğunluğundan dolayı şikayet davranışında bulunmaya zamanı yokken, diğer bir, müşterinin işletmeye şikayetini belirtmeye daha çok zamanı olabilir. Bu tür binlerce örnek, işletmelere yol göstericidir. Genel olarak şikayet eden ve etmeyen müşterilerin demografik, psiko-sosyolojik ve kültürel özelliklerini bilmek, müşterilerin şikayet davranışında bulunurken ya da şikayet etmeden vazgeçerken ne tür tepki kullandıklarını inceleymek işletmelerin çözüm stratejileri üretmelerinde faydalıdır.

Tatminsizlik sonucu olarak müşteri tepkileri iki türlü olabilir. Birincisi, müşterinin ürün veya hizmete yönelik tepkisi, ikincisi ise işletmeye olan tepkisidir. İlk tepki türünde müşteriler hiçbir şikayet davranışında bulunmadan işletmeyi terk eder ve diğer bir işletmeden satın almaya başlar veya şikayetini dile getirir. İşletmenin doğrudan terk edilme durumunda hizmet veya ürününü iyileştirme şansı yoktur. Dile getirme tepkisi ise her zaman işletmeye yönelik olmayıp, diğer müşterilere yönelik de olabilir (Larivet ve Brouard, 2010: 539).

Şekil 2. Şikayet Davranışında Müşteri Tepkileri



Müşteri tatminsizliğininden ortaya çıkan olası müşteri tepkileri Şekil 2'de belirtilmiştir (Burucuoğlu, 2011: 48).

1.4.1 Müşterilerin Demografik Özellikleri

Şikayet davranışlarını açıklamada müşterilerin demografik özellikleri en yaygın kullanılan belirleyicilerdir. Bu belirleyiciler sırasıyla cinsiyet, gelir düzeyi, yaş, eğitim düzeyi ve medeni durum şeklindedir:

Cinsiyet; Şikayet ile cinsiyet arasında ilişki incelendiğinde, kadınların şikayete yatkın olduğu belirlenmiştir (Barış, 2006: 83-84). Manikas ve Shea'nın yaptığı çalışmada ise, erkeklerin kadınlara göre daha fazla şikayet davranışı gösterdiği ifade edilmiştir (aktaran Kitapçı, 2008: 113). Farklı araştırmalarda farklı sonuçların çıkması cinsiyetin şikayet davranışında tek bir faktör olarak ele alınamayacağını göstermektedir.

Gelir Düzeyi; Tatminsizlik ardından tepki vermeyi etkileyen bir diğer demografik değişken de gelir düzeyidir. Müşterinin gelir düzeyi arttıkça şikayet etme isteği azalmaktadır, çünkü talep ettiği kalitedeki ürün veya hizmeti elde etmek için gerekli fiyatı ödeme kapasitesine sahipdir ve bunu kolayca yapabilmektedir. Öte yandan düşük gelirli müşterilerin harcamaları kısıtlı ve planlı olduğu için, alınan ürün veya hizmetin önemi daha fazladır. O yüzden gelirleri düşük olan müşteriler şikayet davranışına daha eğilimlidir (Barış, 2006: 86).

Yaş; Yapılan araştırmalarda müşterinin yaşı ile şikayet etme davranışı arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Diğer bir deyişle yaş arttıkça müşterilerin şikayet etme olasılığı artmaktadır. Bunun yanı sıra, işletmelerin yaşlı müşterilere gençlerden daha dikkatli ve saygılı davrandıkları, yani yaşlı müşterilerin şikayetlerine daha olumlu tepkiler verdikleri de tespit edilen bulgular arasındadır (Barış, 2006: 87). Diğer bir araştırma sonucuna göre, müşterilerin yaşı arttıkça şikayet etme davranışlarında da azalma görülmektedir (Kitapçı, 2008: 116).

Eğitim düzeyi; Heung ve Lam'ın çalışmasında, müşterilerin eğitim düzeyleri arttıkça şikayet davranışlarının da artış gösterdiği açıklanmıştır (Kitapçı, 2008: 113). Bu ise, eğitimli insanların satın alma öncesinde ürün veya hizmet hakkında detaylı araştırma yapmaları ve satın alma sonrasında beklenilen ürün veya hizmet elde edilmediğinde, prensip olarak haklarını aramaya eğilimli olmalarından kaynaklanmaktadır. Daha az bilgiye sahip olan müşteriler de ise ürün veya hizmet performansının nasıl eğerlendirilmesi gerektiği ve zararlarının da nasıl karşılanacağına bilinmemektedir (Barış, 2006: 87-88).

Medeni durum; Yapılan bir araştırmada, evli insanların daha az şikayet etme eğiliminde olduğu ortaya çıkmıştır. Ürün veya hizmetten tatmin olmayan evli bireyler şikayetlerini işletmeye iletmektense sorunu dostlara ve aile bireylerine söylemek, söz konusu işletmeye bir daha gitmemek eğilimindedir. Bu da, müşterilerin eşlerine olan bitenleri anlatıp rahatladıkları için işletmeye şikayet etmeye gerek kalmaması ile ilişkilendirilebilir (Barış, 2006: 87). Fakat evli müşteriler çocuk sahibi olduklarında, çocuklarının sağlığı ve huzuru için sorumluluk taşıdıklarından dolayı şikayet davranışında bulunmaya daha eğilimlidir (Kolodinsky, 1992: 37).

1.4.2 Müşterilerin Psiko – Sosyolojik Özellikleri

Ürün veya hizmetlerin kalitesinden kaynaklanan faktörler dışında müşterinin şikayet davranışını etkileyen psiko – sosyolojik faktörler de önemlidir. Müşterinin tutumları, kişiliği, olayları algılama özellikleri, o andaki ruh hali vb. unsurların birleşimi şikayet etme olasılığını arttırmaktadır. Örneğin, sabah erken eşiyle kavga edip evden öfkeli çıkan Bay X'ın kahvaltı şiparişi verirken garsonun ekmeği geç getirmesinden dolayı aşırı tepki vermesi ya da müdürü tarafından azarlanan bir elemanın iş çıkışında alışveriş yapma esnasında stajyer kasiyerin yavaşlığına kızması gibi durumlar da müşterinin şikayet davranışına örnek olarak verilebilir.

Müşterilerin şikayete yönelik tutumu da onların şikayet edip etmeyeceğinin belirleyicilerindendir. Tutum insanın temel düşünce ve ortamlara yönelik olumlu ya da olumsuz tepki gösterme eğilimidir. Örneğin, şikayet ettiğinde toplum tarafından onaylanmayacağını düşünen bir birey herhangi bir tepki göstermekten vazgeçerken, kendi haklarını iyi bilen, kendisine güveni tam olan bir birey sonuna kadar hakkını arayıp gerekli yerlere şikayetini belirtebilir.

Öfke, şikayet davranışını etkileyen bir diğer faktördür. Müşteriler genel olarak ya satın alım yaptıkları için bizzat kendilerine ya da onları bu duruma getirdikleri için işletmeye olmak üzere iki şekilde öfkelenirler. Bunun dışında şikayet davranışı çatışma, utanç ve rahatsızlık getirebilir. Bazı durumlarda ise şikayet etmenin rahatlatıcı bir deneyim olabileceğini az sayıda kimse onaylamaktadır (Barış, 2006: 88-91).

1.4.3 Müşterilerin Kültürel Özellikleri

Bir bireyin küçüklüğünden beri gördüğü değer sistemi, örf, adet, tutum, inanç, terbiye, davranış gibi bileşenlerden temel kültür özellikleri oluşur ve o bireyi diğer kültürlerden farklılaştırır. Buna göre birey hayatının her alanında yetiştiği kültür özelliklerine göre davranır.

Müşterilerin şikayet davranışlarında da kültürel faktörler önemli bir rol oynamaktadır. Yaşanılan kültürdeki bireyselcilik ya da toplumsalcılık yaklaşımı şikayet davranışlarında etkili olmaktadır. Bireysel yaklaşımın baskın olduğu kültürlerde bağımsızlık, özgüven ve kendi kendine yetmek uygun görülürken, toplumsallık yaklaşımının olduğu kültürlerde ise bireyler sosyal uyumun sürekliliği için oluşturulmuş sosyal normlara göre davranmaktadırlar (Barış, 2006: 93).

Bazı çalışmalarda, farklı kültürlerdeki müşterilerin şikayet davranışları ortaya konulmuştur. Huang ve arkadaşlarının Japonya'da yapmış olduğu çalışmada, Japon müşteriler ile Amerikan müşterilerin yapmış oldukları şikayetler karşılaştırılmıştır. Bu çalışmaya göre, Amerikalıların, mal ve hizmetlerde memnuniyetsizlik karşısında şikayeti bir sorumluluk olarak gördükleri ve gelecekte daha iyi hizmet almak için şikayet ettikleri sonucuna varılmıştır (Huang ve diğerleri, 1996: 233). Diğer bir çalışma ise Liu ve McClure tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada, Korelilerin şikayet ettikten sonra işletmeyi terk ettikleri belirtilmiştir (Liu ve McClure, 2001: 62). Ngai ve arkadaşları tarafından yapılmış olan araştırmada ise, Asyalı olan ve olmayan müşteriler arasındaki şikayet davranışları ortaya konulmaya çalışılmış ve sonuçta Asyalı olmayanların olumsuz deneyim ve kötü hizmetle ilgili düşüncelerini çevrelerine daha fazla anlattıkları tespit edilmiştir (Ngai ve diğerleri, 2007: 1379). Bu araştırmalarda genel olarak farklı kültürlerin nasıl şikayet ettikleri incelenmiştir.

Dikkat edilmesi gereken başka bir konu ise, farklı kültürlerden olan müşterilerin neye şikayet tepkisi gösterdikleridir. Örneğin, çoğunlukla Rus turistlerinin konakladığı otelin personelinin Rusça bilmemesi İngilizce çok fazla bilmeyen Rus turistler için sorun oluşturabilecktir. Farklı milletlerden bireyler ile kaynaşmayı pek sevmeyen Almanların Ruslar ile aynı otelde kalmaları Almanlar için huzursuzluk verebilecek ve belkide işletmeyi terk etmelerine sebep olabilecektir. Dolayısıyla, hedef pazar hangi kültürden ise, o kültürün özelliklerini öne sürerek hareket etmek faydalıdır.

1.4.4 Şikayet Etmeyen Müşteriler ve Özellikleri

Müşteri şikayet davranışı açısından 'en tehlikeli' müşteri tipi şikayetlerini işletmeye iletmeyen yani şikayet etmeyen müşterilerdir. Bilindiği gibi, şikayetler müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik faaliyetlerde önemli verilerdir. Ancak çoğu müşteri işletme ile bağlantıya geçip sorununu birincil taraf ile çözmek yerine üçüncü taraflara iletmektedir. Örneğin; otelden memnun kalmayan müşterinin bunu resepsiyona değil de www.booking.com gibi sitelere yorum yaparak belirtmesi gibi. Müşterilerin tepki vermeme kararları ise farklı sebeplerden dolayı olabilmektedir. Bu sebepler şu şekildedir:

- Şikayet etmek için yeterli zamanın olmaması,
- Nereye ve nasıl şikayet edilmesi gerektiğinin bilinmemesi,
- Şikayet ettiklerinde bile hiç bir şeyin değişmeyeceği inancında olunması (Kozak, 2007: 141),
- Müşterinin geçmişte yaptığı şikayet davranışından sonuç alamaması,
- İşletme personelinin müşterilerle ilgilenmede çok istekli ve eğitimli olmaması,
- Şikayet ve iletişim kanallarının açık olmaması,
- İşletme ile ilgili çok sayıda şikayet ve ön yargı oluşması,
- Şikayet etme yerine daha çok olumsuz propaganda yaparak intikam alınma isteği (Karagöz, 2016),
- Alınan ürün veya hizmetin ucuz olması,
- Sorunun çok büyük olmaması,
- Marka değiştirmenin kolay olması,
- Durumdan kısmen de olsa kendinin sorumlu olduğunu düşünmesi,
- Şikayet etmenin psikolojik veya sosyal risk olduğunu düşünmesidir (Barış, 2006: 55).

Memnun kalmayan müşteri şikayet etmiyorsa dolaylı ve pasif yollara başvurur ya da herhangi bir tepki göstermekten vazgeçer. Eğer sorun çok önemli değilse, örneğin, ürün pahalı olmayıp, onu mağazaya geri getirmek daha maliyetli oluyorsa sorunu abartmadan, başka insanlar ile paylaşmadan şikayet etmekten vaz geçer. Satın alma sonrası tatmin olmayan müşteri durumdan çok olumsuz

etkilendiyse ve sadece şikayet etmeyi yeterli bulmuyorsa, doğrudan şikayet etmekten vazgeçip intikam almaya çalışabilir. Dolaylı davranışlar olarak belirtilen bu yollar da müşterilerin misilleme veya boykot yapma, olumsuz kulaktan kulağa iletişim yapma ve üçüncü taraflara şikayet etme gibi alternatifleri vardır.

Müşterilerin çoğunluğunu teşkil eden şikayet etmeyen müşteriler hakkında yeterli bir veri olmadığından bu tür müşterilerin tatminsizliklerinin büyüklüğünü, önemini ve türünü sınıflandırmak ya da ölçümlemek mümkün olmamaktadır. Bu tür müşterilerin sayısının azalması için işletmelerin sürekli ürün veya hizmetin kalitesinin, geliştirilmesine dikkat etmeleri ve müşterilerin satın alım sonrası ortaya çıkan tatminsizliği yerinde, müşteri işletmeden gitmeden 'sıcakken' çözülmesine yönelmesi gerekmektedir. Ürün veya hizmet satın alımı İnternet üzerinden gerçekleşiyorsa müşterinin geri dönüşünü elde edebilmek için İnternet üzerinden geri dönüş formları düzenlenmesi faydalıdır.

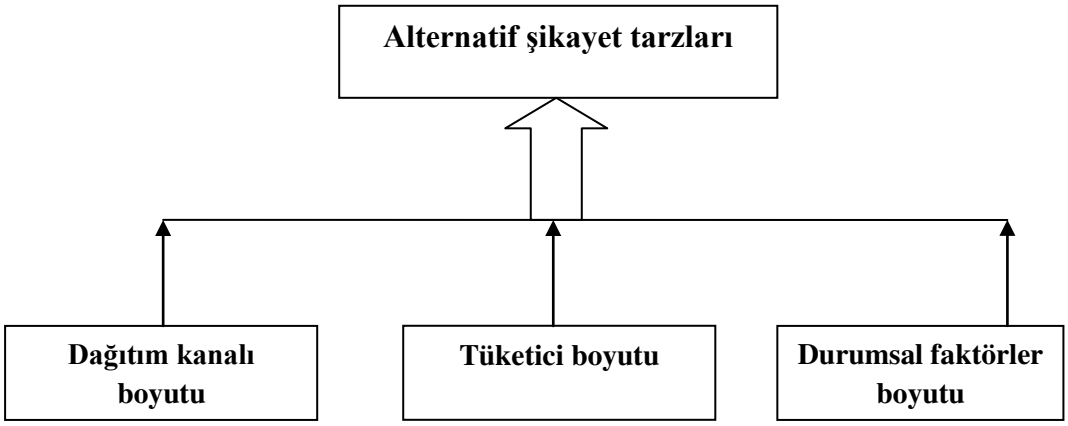
1.5. ŞİKAYET DAVRANIŞI KONUSUNDA GELİŞTİRİLMİŞ MODELLER

Tüketici şikayet davranışı ile ilgili yapılan yazın taraması doğrultusunda bu başlık altında şikayet davranışını bütünsel bakış açısı ile değerlendiren modeller incelenmiştir. Bu konuda geliştirilmiş yazın taramasında öne çıkan modeller yıllar itibariyle ele alınmıştır.

1.5.1. Day ve Landon modeli (1976-1977)

Şikayet davranışı konusundaki öncü modellerden birisi Day ve Landon tarafından ortaya atılmıştır. Tüketici şikayet davranışını inceleyen birbirini tamamlan iki model oluşturmuşlardır. Birinci modelde, tüketicilerin alternatif şikayet tarzları incelenmiş, ikincisinde ise, bu şikayet tarzlarını seçmeye iten faktörler belirtilmiştir. Day ve Landon, şikayet davranışını tatminsizlik faktörüne bağlamaktadır ve şikayet davranışına olan eğilimin tatminsizlik deneyimine karşı bir hareket olduğunu vurgulamaktadır (Day ve Landon, 1976: 263-268).

Şekil 3. Day ve Landon modeli:



Day ve Landon modelinde, tatmin olmayan tüketicilerin farklı şikayet davranışlarına yönlendiren faktörler üç grupta toplanmıştır:

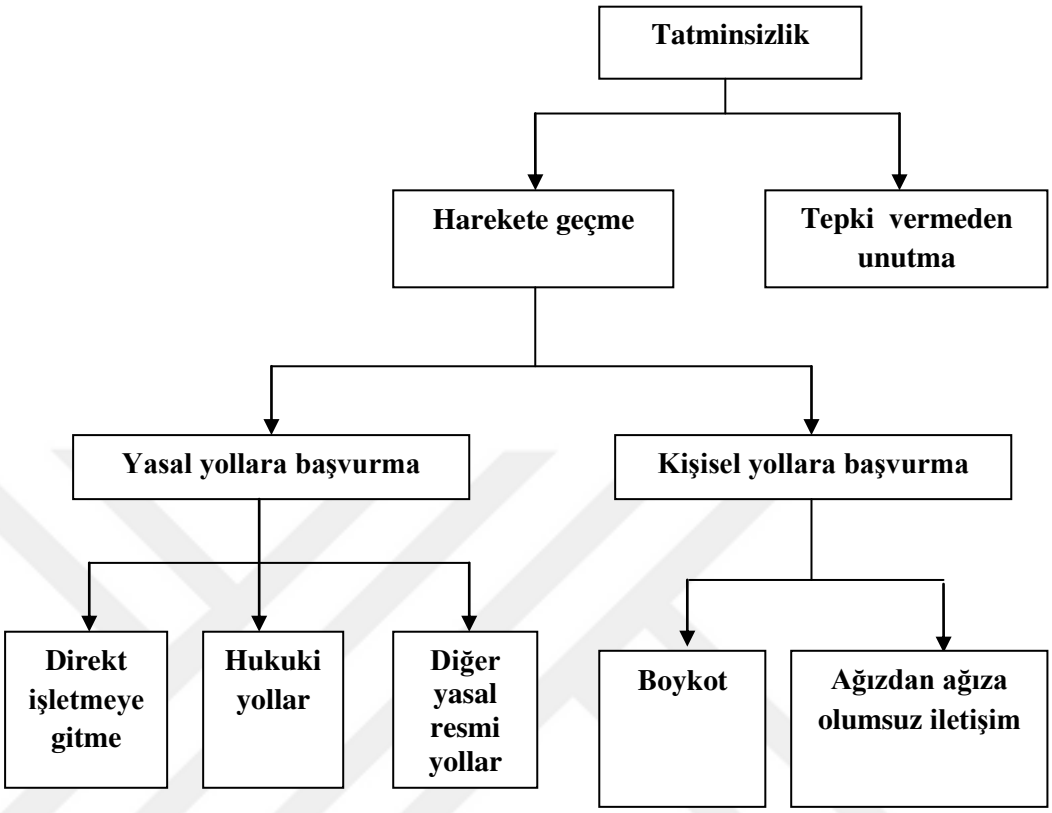
Dağıtım kanalı boyutu; Bu boyut, işletmenin tüketici üzerinde bıraktığı izlenimlerin toplamıdır. Burada işletmenin hizmet ve kalite itibarı, satış sürecindeki davranışı ve son olarak tüketicinin tatminsizlik durumunda ne kadar ilgili ve cevap vermeye istekli olduğu değerlendirilmektedir.

Tüketici boyutu; Bu boyut tüketicinin yaşanan tatminsizlik deneyimi neticesinde göstereceği tepkilerini etkileyen kişisel, psikolojik ve demografik özellikler üzerinde durmaktadır. Bu özellikler, yaşanan tatminsizliğin şikayete dönüşmesine veya durumun düzeltilmesiiçin davranışlarda bulunmasını etkileyen faktörler olarak belirtilmiştir.

Durumsal faktörler boyutu; Yaşanan sorun karşısında tüketicinin şikayetini iletip iletmeme kararını vermesinde bir çok dış unsurun rolü vardır. Ürün veya hizmetin önem derecesi, fiyatı, günlük kullanım içindeki yeri tüketicinin tepki göstermesini etkilemektedir.

Bu faktörlerin bir araya gelip tüketicinin alternatif şikayet tarzlarını ortaya çıkarmaktadır.

Şekil 4. Day ve Landon modeli (Day ve Landon,1977: 432)



Bu modele göre, ilk olarak tüketici tepki verip vermeyeceğine karar verir. Bu aşamada tüketici hiç kimseye hiçbir şey anlatmama, hiçbir şey yapmama tarzını seçiyorsa, tatminsizlik sezilir, ancak sonrasında herhangi bir davranış olmadığından bastırılır (Day ve Landon, 1977: 429).

Tüketici harekete geçme yolunu seçiyorsa, iki farklı davranış tarzını sergileyebilir. Bunlar; *kişisel şikayet davranışı* veya *yasal şikayet davranışıdır*. Fazla çaba göstermek istemeyen, ama tatminsizliğini de unutamayan müşteriler, sorunlarını kişisel yollarla çözmeyi tercih ederler. Örneğin; aile ve arkadaşlarını uyarırlar, böylece onların satın alma davranışlarını da değiştirirler ya da doğrudan işletmeyi boykot ederler. Daha fazlasını isteyen tüketiciler ise, 3 farklı davranışa yönelebilirler. Bu davranışlar;

- Üretici veya işletme ile doğrudan iletişime geçmek,
- Hukuki kurumlara başvurmak,

- Tazminat alabilmek için resmi yazılı şikayet hazırlamak şeklindedir (Day ve Landon, 1977: 430).

Landon daha sonra yapmış olduğu bireysel çalışmasında tatminsizliğin önem derecesi üzerinde durmuştur.

1.5.2. Landon modeli (1977)

Landon'un geliştirilmiş modelinde, tatminsizliğe neden olan ürünün, tüketim esnasındaki yeri ve önem derecesine vurgu yapılmış ve bu faktörlerin tüketici şikayet davranışını etkileyebileceği belirtilmiştir. Landon'a göre, tatminsizliğin önem derecesini belirleyici unsurlar;

- Ürün için ödenen fiyat,
- Satın alım öncesi yapılan araştırma,
- Karşılaşılan fiziksel zarar,
- Tatminsizlikten sorumlu tutulan tarafın olması şeklindedir.

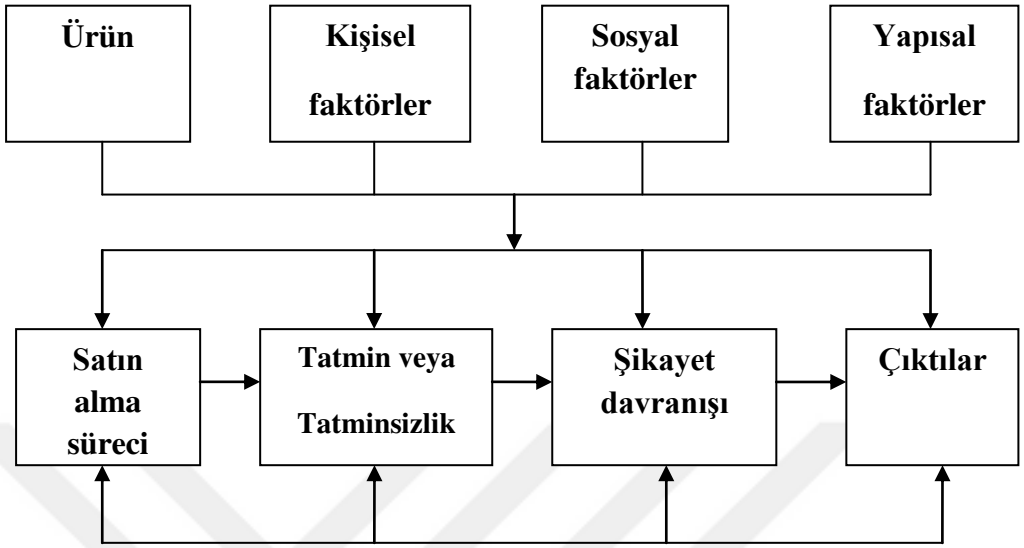
Bunun dışında, Landon, tüketicilerin kişilik özelliklerinin şikayet etme davranışında etkili olduğunu da vurgulamıştır (Acar, 2008: 31-32).

1.5.3 Gronhaug modeli (1977)

Gronhaug modelinde Landon'ın bulgularını destekleyip kişisel özellikler ile birlikte sosyal ve yapısal özellikleri de vurgulamıştır.

Gronhaug geliştirdiği bu modelde, tüketicinin şikayet davranışını satın alma sürecinin bir kısmı olarak değerlendirmektedir. Şekil 5'de belirtildiği gibi, satın alma sürecini etkileyen kişisel, sosyal ve yapısal faktörlerin aynı zamanda şikayet davranışı ve tatmin durumu üzerinde de etkili olduğunu savunmaktadır. Modelde şikayet davranışı satın alım süreci sonrası ortaya çıkan tatmin veya tatminsizlik durumlarını takip etmektedir. Tüketicinin şikayet davranışını etkileyen faktörler de ürün ile ilgili faktörler, kişisel özellikler, aile ve arkadaş çevresi gibi sosyal faktörler ve yapısal faktörler olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Söz konusu model öne sürülen ilişkiler detaylı incelenemediğinden eksiklikleri barındırmaktadır.

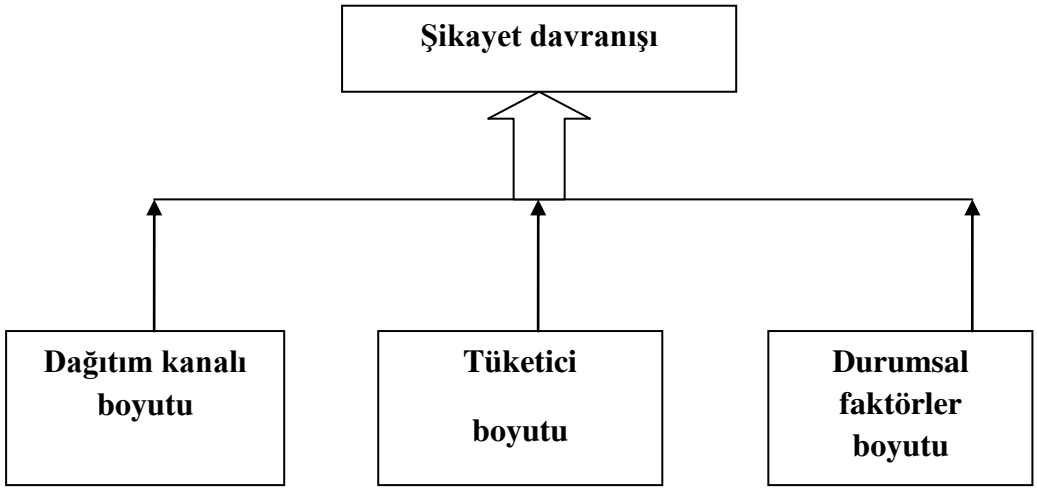
Şekil 5 Şikayet Davranışının Kavramsal Modeli (Gronhaugh, 1977: 160)



1.5.4. Jacoby ve Jaccard modeli (1981)

Bu model 1977 yılında Day ve Landon'un çalışmasına benzer bir model olup önceki modeli destekler niteliktedir.

Şekil 6. Jacoby ve Jaccard modeli



Jacoby ve Jaccard'ın modeline göre, şikayet davranışını etkileyen faktörler şunlardır (Jacoby ve Jaccard, 1981:15-18):

Dağıtım kanalı boyutu; Tüketici şikayet davranışlarında dağıtım kanalının 4 unsuru etkili olmaktadır:

- *İtibar* – kalite ve güvenirlik açısından tatmin kalmayan tüketiciler iyi bir itibara sahip işletmelere şikayet etmeye eğilimlilerdir.
- *Ulaşabilirlik* – işletmeye ulaşma maliyetli ve sıkıntılı süreç olduğunda, tüketicilerin işletmeye doğrudan başvurma olasılıkları azalmaktadır.
- *Düzeltme sağlamaya isteklilik* – tüketiciler, önlemsel olarak, olumlu sonuç alabilecekleri işletmelere şikayetlerinin ileteceklerdir.
- *Niyet* – işletmenin tüketiciye karşı dürüst ve iyi niyetli olması şikayet etme kararını etkilemektedir.

Tüketici boyutu; Tüketicinin kişiliği, tutumları, güdüleri, tüketicinin zaman değeri, bilgi düzeyi ve sosyo-demografik özellikleri sikayet davranışını etkilemektedir.

***Durumsal faktörler boyutu*;** Şikayet etme davranışını en çok etkileyen durumsal faktör olarak problemin önemi belirtilmiştir. İkinci faktör ise, tüketici çevresindeki sosyal ortam olarak savunulmuştur.

Araştırmacılara göre, şikayet etmek için, ürün veya hizmetin doğrudan bir kullanıcısı olmak gerekmemektedir. Yani bir kişi, o ya da bu ürünü kullanıp memnuniyetsizliğini ifade eden tüketicinin sözleriyle yola çıkarak, kendisi tüketici gibi şikayette bulunabilir ya da satın alım yapan ve kullanıcı iki farklı kişiyse, şikayet eden insan kullanıcı konumuna gelebilir. Dolayısıyla, şikayet edenler, tatmin olmayan kullanıcılar, ürünü satın alan ama kullanmayanlar, tatmin olmuş kişiler, ürünü satın almış ama kullanmamış kişiler şeklindedir (Jacoby ve Jaccard, 1981: 11-12).

1.5.5. Day, Grabicke, Schaetzle ve Staubach modeli (1981)

Bu model Day ve Landon modelinin diğer araştırmacılarla birlikte geliştirilmiş halidir. Modele göre, tüketicinin şikayete yönelik eğilimlerini etkileyen faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler;

- Düzeltme talep etme veya fayda ve maliyet değerlemesinde tüketicinin elde ettiği kazancın ölçülmesi,
- Kişisel ve sosyal maliyet ve fayda değerlemesini etkileyen bireysel özellikler,
- Pazarın durumu ve yasal çevre faktörleridir (Day ve diğerleri, 1981: 94).

Bu modelde araştırmacılar şikayet davranışını daha çok maliyet ve yarar açısından değerlendirmişlerdir. Tüketici ne kadar tatminsiz olsa da, ürün veya hizmet için ödediği bedel yüksek değilse, yaşadığı sorun herhangi bir zarara ya da ciddi bir uyuşmazlığa neden olmadıysa, şikayet etmek için zaman ve efor harcama olasılığı azalmaktadır. Fakat ürünün fiyatı çok yüksek ise, fiziksel ve manevi zarar çok fazlaysa, tüketicinin şikayet etme olasılığı artmaktadır.

1.5.6. Day modeli (1984)

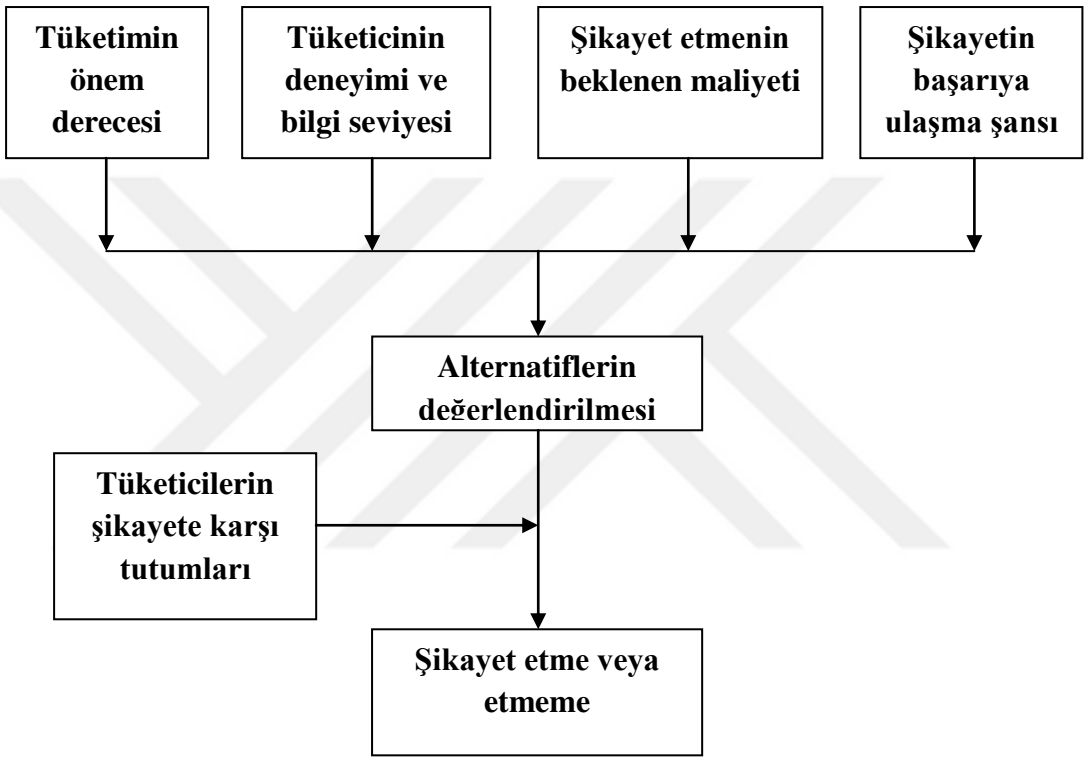
Day, 1984 yılında bireysel bir model önerisinde bulunmuştur. Bu modelinde ise, tatminsizliğin şikayet davranışı üzerinde tüketicileri motive eden bir faktör olduğunu belirtmiş ancak tek başına şikayet edip etmeme kararının verilmesinde yeterli bir unsur olmadığını, durumsal ve kişisel faktörlerin de şikayet etme kararında etkili olduğunu vurgulamıştır.

Araştırmacıya göre, şikayet davranışını etkileyen faktörler şunlardır:

- ***Tüketimin önem derecesi;*** Ürün için ödenen para, ürünün tüketici yaşamındaki önemi, ürünün sosyal görünürlüğü ve toplam kullanım süresi gibi unsurları içermektedir.
- ***Tüketicinin deneyimi ve bilgi seviyesi;*** Aynı ürün türünden ve aynı markadan önceki satın alma sayısı, ürün hakkındaki bilgi seviyesi, kendini bilinçli bir tüketici olarak algılama derecesi, önceki şikayet deneyimi değişkenleri yer almaktadır.
- ***Şikayet etmenin beklenen maliyeti;*** Şikayet için harcanan çaba, zaman ve ek maliyetler gibi faktörleri içermektedir.

- ***Şikayetin başarıya ulaşma şansı;*** Tazminat veya para iadesi alabilme, ek ürün veya tazminat, şikayet sonrası satıcı performansının gelişmesi, tüketici haklarını koruyan kurumlara ulaşma gibi değişkenleri içermektedir (Day, 1984: 496-499).

Şekil 7 Day Modeli (Day, 1984: 498)



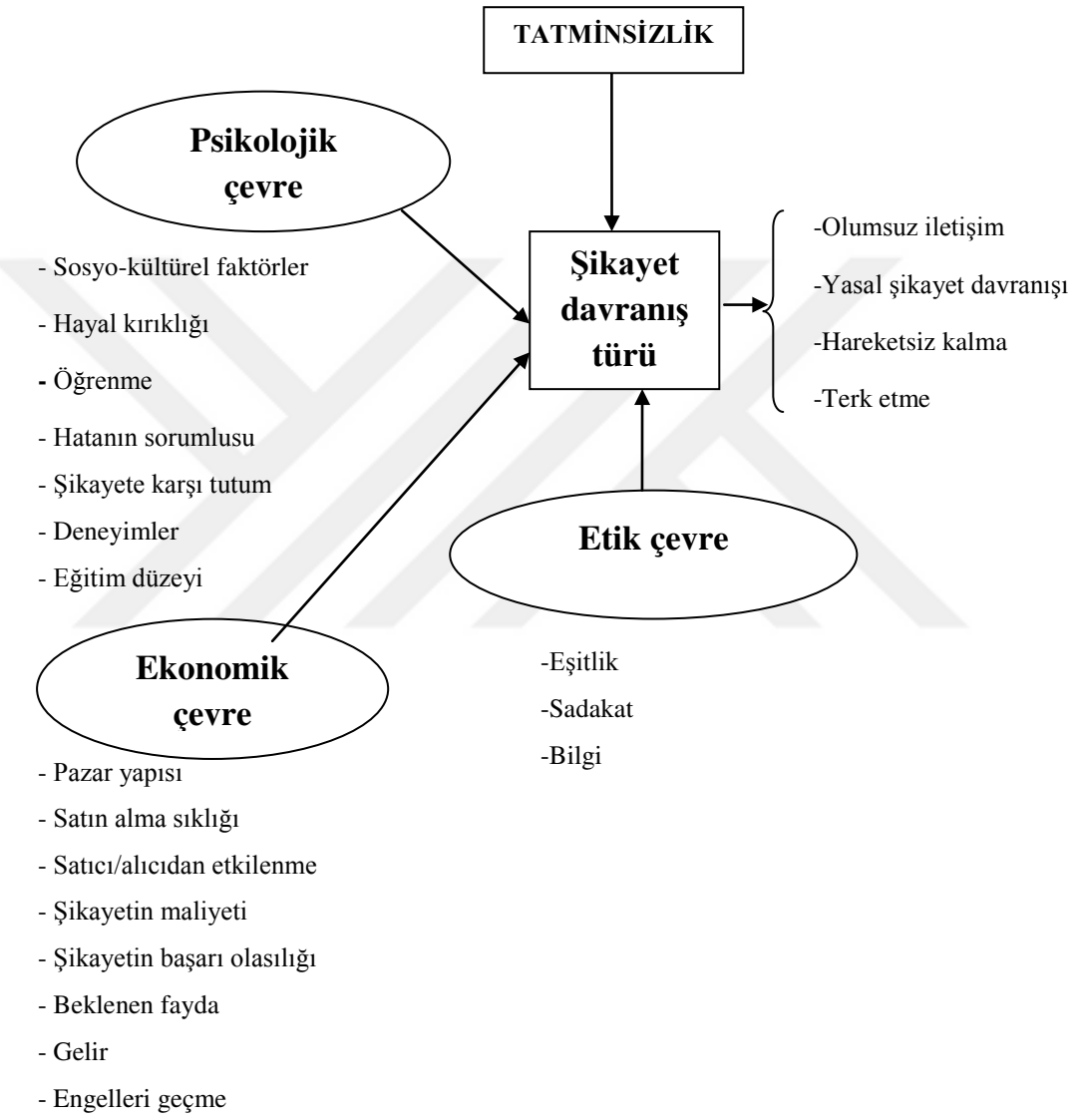
Day, Şekil 7'de belirtilen dört faktör dışında, tüketim davranışında alternatiflerin değerlenmesinin önemli olduğunu belirtmiş, tüketicinin şikayet davranışına ilişkin olan tutumları hakkında bilgi vermiş, ancak detaylı olarak incelememiştir.

1984 yılı sonrasında,yaklaşık 20 sene boyunca yeni bir model sunulmamıştır. Aradan geçen yıllar sonrasında ilk model Crie tarafından 2003 yılında ortaya konulmuştur.

1.5.7. Crie modeli (2003)

Crie şikayet davranışı üzerine geliştirdiği modelde, çevre unsuru üzerinde odaklanmış şikayeti, ekonomik, psikolojik ve etik çevre olmak üzere üç değişken altında kategorize etmiştir.

Şekil 8 Crie Modeli (Crie, 2003: 66)



Şekil 8'de belirtilen modele göre;

- ***Ekonomik çevre;*** Tüketimin maddi açıdan özelliklerini içermekte, pazarın yapısı, satın alma sıklığı, satıcı ve/veya alıcıdan etkilenme, şikayet etmenin maliyeti ve şikayetin başarılı olma olasılığı , beklenen fayda, gelir ve karşısına çıkabilecek engelleri geçebilme durumunu irdelemektedir.

- ***Psikolojik çevre;*** Tüketicinin şikayet davranışını etkileyen kişisel özellikleri içermekte olup sosyo-kültürel faktörlerin durumu, hayal kırıklığı, öğrenme, hatanın sorumlusu, şikayete karşı sergilenen tutum, daha önce elde edilen deneyimler ve eğitim düzeyini irdelemektedir.
- ***Etik Çevre;*** İşletmenin tüketicilerin şikayet karşısında gösterdikleri davranışların etik, sadakat ve bilgi düzeyi açısından değerlendirmesini içermektedir.

Crie araştırmasında tüketicinin şikayet davranışlarını etkileyen faktörlerin belli aşamaları olduğunu da vurgulamaktadır. Bu aşamalar: ürün veya hizmet, tüketici, işletme ve durumsal faktörler olmak üzere tüketiciyi tatminsizlikten şikayet davranışına yöneltmektedir.

1.6. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİLERİN ŞİKAYET DAVRANIŞLARI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Türkiye'de tüketicilerin şikayet davranışları konusunda yapılan lisansüstü çalışmalar YÖK Tez veri tabanından incelenmiş ve son 7-8 yıl içinde artış göstermekte olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmalardan içeriklerine ulaşılabilenler inceledikleri konular açısından Tablo 1'de belirtilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde 2005-2011 yılları arasında toplam 16 tez çalışması bulunduğu ve bunların içerisinde turizm sektörüne yönelik çalışmaların oldukça az olduğu tespit edilmiştir. Seyahata acentalarına, ulaştırma işletmelerine ve otellere yönelik iki çalışma bulunmaktadır. Turizm sektörünün ülke açısından önemi düşünüldüğünde bu çalışmaların arttırılmasına gerek duyulmaktadır.

Tablo 1. Türkiye'de Tüketici Davranışları İle İlgili Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmaları

Tezin Yazarı, yılı, başlığı ve içeriği
1. Süphan NASIR (2005) Kıyaslama Düzeyinin Şikayet Telafisinin Algılanan Adaleti ve Şikayet Sonrası Tüketici Davranışı Üzerindeki Etkisi: Tüketici şikayet davranışı ve şikayet telafisi üzerine yapılan literatür taraması sonrasında kıyaslama düzeyinin şikayet telafisinin algılanan adaleti ve şikayet sonrası tüketici davranışı üzerindeki etkisine yönelik teorik bir model geliştirilmiş ve bu model test edilmiştir.
2. Hilal CAN (2006) Seyahat Acentalarında Paket Tur Satışları ve Sonrasında Tüketici Şikayetlerine Yönelik Bir Araştırma: Seyahat endüstrisinin sektörel yapısı genel değerlendirilmesi sonrasında, paket turların yapısal analizi ve tüketim sonrası, genel anlamda eğilim ve beklentiler, tüketici ve tüketici davranışları ele alınmış uygulama kısmında paket tur satışları ve sonrasında tüketici şikayetlerine yönelik yapılan araştırma bulguları verilmiştir.
3. Emel KÖSE (2007) Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikayet Yönetimi:Müşteri sadakati, sadakat tipleri ve müşteri sadakatini etkileyen etmenler kavramsal çerçevede incelendikten sonra müşteri sadakatini sağlamada araç olarak şikayet yönetimi ele alınmış, şikayet yönetimi uygulayan ve uygulamayan işletmeler karşılaştırılarak sigorta ve üretim sektöründe yeralan firmalara anket uygulanmıştır.
4. Pelin ÖZGÜL (2007) Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikayetleri Üzerine Bir Alan Araştırması: Müşteri memnuniyeti, tatmini, bağlılığı, sadakati, odaklılık kavramları tanıtılarak tüketicinin satın alma davranışında markanın rolü ve önemi açıklanmış, müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler, şikayet kavramı, tüketicinın korunması ve tüketici bilinci incelenmiştir. Beyaz eşya sektöründe müşteri memnüniyeti ve müşteri şikayetleri üzerine Kahramanmaraş devlet hastanesi çalışanlarına bir anket çalışması yapılmıştır.
5. Hülya TAŞTAN (2008)Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikayetleri ve Çözüm Önerileri: İstanbul'daki Seyahat Acentalarının -Çözüm Sistemleri Şikayet Üzerine Bir Araştırma: Paket tur ve müşteri memnuniyeti ile ilişkili kavramsal açıklanma sonrasında, şikayet yönetimi irdelenmiş ve İstanbul'daki A grubu seyahat acentalarında uygulama yapılmıştır.
6. Evrim SARI (2008) Müşteri Şikayet Yönetiminin Müşteri Bakış Acısıyla Değerlendirilmesi ve TCDD 3. Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama: Müşteri şikayet yönetimi ile ilgili temel kavramlar, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakati kavramsal çerçevede ele alınıp sistem yaklaşımı açısından müşteri şikayetleri yönetimi analizi incelenmiştir. Müşteri şikayet yönetimi performansının değerlendirilmesi TCDD 3. Bölge müdürlüğü'nde müşterilere yapılan bir anket çalışmasıyla ölçümlenmiştir.
7. Işıl ACAR (2008) Zincir Gıda Perakende Marketlerine Yönelik Farklı Şikayet Davranışları Gösteren Tüketicilerin Gruplandırılarak, Gruplar İle Sosyo-Ekonomik ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi ve Bir Pilot Araştırma: Tüketici şikayet davranışı ile ilgili kavram, teoriler ve modeller incelenerek tüketici şikayet davranışını etkileyen demografik, kültürel ve psikolojik özellikler araştırılmıştır. Türkiye perakende sektörünün durumu ve tüketici davranışları irdelenip, zincir gıda perakende marketlerine yönelik tüketici şikayet davranışları değerlendirilmiştir.
8. Aylin EŞKİNAT (2009) Müşterinin Elde Tutulmasında Şikayet Yönetiminin Önemi ve Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Uygulama: İlişkisel pazarlama, müşteri ilişkileri ile ilgili temel kavramlar ele alınıp müşterinin elde tutulmasında şikayet yönetimi incelenmiştir. Mevcut müşterilerin korunmasında şikayet yönetiminin önemi hizmet sektörüne ilişkin gerçekleştirilen bir uygulama ile belirtilmiştir.
9. Bilge ALPER(2010) Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Şikayetlerin Yönetilmesi: Otel İşletmesi Üzerine Bir Uygulama: Müşteri ilişkileri ve müşteri şikayetleri ile ilgili kavram açıklamalarına yer verilip Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı bir otel işletmesinde yapılan uygulamalar derinlemesine incelenmiştir.
10. Kürşad ÖZKAYNAR (2010) Türkiye'de Sanal Şikayet Uygulamalarının Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma: şikayetvar.com Örneği: Tüketici ve tüketici davranışı satın alma sonrası değerlendirme, memnuniyetsizlik sonucu tepki türleri, şikayet kanalları, E-şikâyet, E-şikâyetin Farklılıkları gibi başlıklar altında incelenip Şikayetvar.com sitesindeki müşteri şikayetleri değerlendirilip sınıflandırılmıştır.
11. Ceyda ÜNVER (2010) Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri Şikayetleri ve İnternet: Tarihsel süreç içerisinde pazarlama alanında yaşanan değişimlere vurgu yapılarak müşteri odaklı pazarlama anlayışının gelişimi incelenmiş ve müşteri ilişkileri yönetimi kavramı müşteri memnuniyeti odaklı incelenmiştir. Araştırmanın uygulama kısmı banka sektöründe internetin gelişimi ve müşteri ilişkilerinde internet kullanımı üzerine yapılmıştır.
12. Süleyman AYAZ (2010)Yüksek Hızlı Tren (YHT) İle Seyahat Eden Yolcuların Şikayet Etme Niyetini Etkileyen Faktörler :Şikayet davranışı ile ilgili literatür taramasını takiben, Yüksek hızlı tren ile seyahat eden yolcuların şikayet etme niyetini etkileyen faktörler belirlenmiştir.
13. İbrahim BOZACI (2011) Şikâyet Yönetim Sürecinde Müşterinin Firmaya Şikâyet Etme Eğilimini Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma: Müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili kavramlar incelenerek müşterinin firmaya şikayet etme eğilimini etkileyen faktörler vurgulanmış, mobil iletişim sektörüne (GSM) yönelik şikayetler değerlendirilmiştir.
14. Murat BURUCUOĞLU (2011)Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi: Müşteri tanımı, memnuniyeti, değeri ve sadakatinin kavramsal olarak incelenmesine takiben müşteri memnuniyetini ölçme teknikleri belirtilmiş. Şikayet kavramı ve müşteri şikayetleri yönetimi ele alınmış ve bir örnek olay çalışmasıyla müşteri memnuniyeti ve sadakatini arttırmada müşteri şikayetleri yönetiminin etkinliği incelenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ

Bu bölümde şikayet yönetimi kavramı ve otel işletmelerindeki önemi; şikayet kanalları; otel işletmeleri şikayet yönetimi sisteminin işleyişi ve şikayet çözme stratejileri gibi konular incelenmiştir.

2.1. ŞİKAYET YÖNETİMİ

Müşteri şikayetlerinin ele alınması, planlanması, yönetilmesi ve kontrol edilmelerini içeren şikayet yönetimi süreci, müşteri sorunlarının nasıl uygun bir şekilde çözüleceğini bilmek, mevcut müşterilerin sadık müşteri haline getirilmesine ve yeni müşteriler kazanmaya yarar sağlayan etkili bir pazarlama stratejisi olarak düşünülmektedir. (Bozacı, 2011: 54).

2.1.1. Şikayet Yönetimi Kavramı ve Amaçları

Günümüz koşullarında işletmelerde müşteri ilişkileri yönetimi büyük önem arz etmektedir. İşletmeler müşteri memnuniyetini sağlamak için çeşitli yollara başvurmaktadırlar. Müşteriyi memnun etme yollarından biri olarak da şikayet yönetimi gelmektedir. Müşteri ilişkileri yönetiminin bir unsuru olan şikayet yönetimi işletmelerin başarısını büyük ölçüde etkilemektedir. Şikayetleri doğru şekilde yönetme kabiliyeti başarılı işletmeleri başarısız olanlardan ayırmaktadır. Şikayeti yönetmek sadece müşteri tatminsizlik sebeplerini ortadan kaldırmak değil, aynı zamanda ileride oluşabilecek tüm müşteri memnuniyetsizliklerini de önlemektir.

Etkili ve tatmin edici bir şikayet yönetimin işletmeye sadık müşteri kitlesi kazandırmak gibi önemli avantajlara yol açmasına rağmen, işletmeler genellikle şikayetleri başarılı şekilde yönetememekte ve müşterilerini şikayette bulunmalarına teşvik etmemektedir. İşletmeler etkili şikayet yönetiminin kendi işletmelerine değer katacağının farkında olmayabilirler. Şikayet yönetimi etkin bir şekilde yürütülmediği zaman işletmeler müşterilere şikayetlerini dile getirmeleri için kullanılabilir iletişim kanalları sağlamamaktadır. (Garding ve Bruns, 2015: 2).

Müşteri şikayetleri yönetiminin amaçları (Bozkurt, 2001: 65):

- Şikayet sonrası memnuniyet sağlanması,
- Kolaylık gösteren işletme olarak hizmet sektöründe de olumlu bir imaj yaratılması,
- Müşteri memnuniyetinin belirli dönemlerde yapılacak çalışmalarla ölçülmesi,
- Yeni müşterilerde oluşacak tatminsizliğin önlenmesi,
- Olumsuz ağızdan ağıza reklamın önlenmesi,
- Pozitif ağızdan ağıza iletişim sağlayarak yeni müşteriler kazanılması,
- Uygun çözümlerle müşteri şikayet maliyetlerinin azaltılması,
- Müşterilerin işletmedeyken şikayetlerini dile getirme oranlarının artırılmasıdır.

2.1.2. Otel İşletmelerinde Şikayet Yönetiminin Yeri ve Önemi

Otel işletmeleri gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde şikayet yönetimi ayrıca önem kazanmaktadır. İşgücü yoğun bu işletmelerde müşteri teması yüksektir. Bir yandan müşteri istekleri sürekli değişkenlik gösterirken, diğer yandan bir kişi aynı hizmeti sürekli aynı şekilde sunmayabilir. Bu özellikler müşteri şikayetlerinin önemini artırmaktadır.

Turistik müşteri şikayetleri, turizm hizmetlerinin özelliklerinden dolayı neredeyse kaçınılmazdır. Turizm sektörü genellikle hizmet sunmaktadır. Hizmetin hazırlığı ve sunumu, çalışandan çalışana değiştiği gibi, hizmeti satın alan müşterilerde yarattığı tatmin de kişiden kişiye değişmektedir. Turistik ürünün hazırlanması ve sunumu, eş zamanlı olduğundan şikayetlere ortam hazırlamaktadır (Kozak, 2006: 15).

2.2. ŞİKAYET KANALLARI

Şikayet yönetiminde şikayet bildirmede çeşitli kanallar kullanılmaktadır. Müşteriler hizmetten memnuniyetsizliğini bu kanallardan bir ya da birkaçını kullanarak bildirebilirler. Bu başlık altında işletmeye sözlü iletim, işletmeye yazılı iletim, üçüncü kanallara başvuru ve e-şikayetler incelenecektir.

2.2.1 İşletmeye Sözlü İletim

Bir işletmeye şikayet iletmenin en kolay ve kısa yolu şüphesiz sözlü iletimdir. Hizmetten memnun kalmayan müşteri memnuniyetsizliğini ifade etmek için doğrudan tepki vererek işletmeye sözlü iletimde bulunur. Hizmetlerle ilgili memnuniyetsizlik veya yaşanılan sorun sözel biçimde ifade edildiğinde çeşitli jest ve mimiklerle de desteklenmektedir.

Yüz yüze zahmetsizce iletilen bu şikayetlerde işletmenin çok dikkatli ve hızlı davranması önemlidir. Personelin müşterilerle doğru diyalogu kurabilmesi ve sorunları çözebilmesi için personelin bu konuda eğitim alması gerekmektedir.

Bazı kaynaklarda telefon yoluyla iletilen şikayetler de sözlü iletim olarak belirtilmektedir.

2.2.2 İşletmeye Yazılı İletim

Bir diğer şikayet iletim kanalı ise işletmeye yazılı iletimdir. Müşterilerin bu kanalı tercih etme sebebi ise çoğunlukla şikayetlerin yazılı olarak iletildiklerinde kazandıkları resmiyettir.

Bu şikayet türü genellikle mektup yoluyla iletilmektedir ve çaba gerektiren bir süreçtir. Müşteri yazılı şikayette bulunduysa bu onun ciddiyetini belirtmektedir. Yazılı şikayet yoluna müşteriler sözlü şikayetleri sonucunda herhangi bir çözüm elde edilmediyse de başvurmaktadır.

Bir diğer yazılı iletimi tercih etme sebebi de müşterinin yüz yüze iletişimden kaçınması ve sözlü olarak şikayette bulunmaktan rahatsızlık duymasıdır.

Bazı kaynaklarda e-posta yoluyla iletilen şikayetler de yazılı iletim olarak kabul edilmektedir.

2.2.3 Üçüncü kişilere başvuru

İşletme ile müşteri dışında kalan tüm aracılar üçüncü kişikişiler olarak nitelendirilebilir. Bu aracılar genellikle müşterinin hakkını arayan kişi veya organizasyonlardır. Üçüncü kişikişilere şikayet zorlu ve uzun bir süreçtir ve müşteri bu kanala başvurmadan önce diğer alternatifleri deneme yoluna gitmektedir.

Üçüncü kişikişi olarak medya, tüketiciyi koruma dernekleri, kalite kontrol birimleri, odalar ve meslek birimleri sıralanabilir. Müşterinin birçok aşamadan

geçerek üçüncü kişikişi kanalına başvurma aşamasına gelmesi ciddi bir sorun olduğunun işaretidir.

Üçüncü kişikişilere şikayet hem müşteri hem de işletme açısından yüksek maliyetli ve zaman alan bir şikayet olarak ortaya çıkmaktadır. O nedenle diğer kanallara göre tercih edilme oranı daha düşüktür.

2.2.4 E-Şikayet

İnternet teknolojisinin hızla gelişmesiyle birlikte insanların sanal ortamları kullanması yaygınlaşmıştır. Elektronik şikayetlerin de bu durumda geleneksel şikayet kanallarının yerini alması doğal olarak gelişmiştir. Her türlü bilginin paylaşıldığı internette, şikayet paylaşımının artması buna olanak tanıyan çeşitli şikayet siteleri, forum ve blogların ortaya çıkmasıyla mümkün olmuştur. İnternette şikayetin daha hızlı paylaşılması ve daha geniş kitleye ulaşması bu şikayet kanalının kullanımını ciddi ölçüde arttırmıştır.

Elektronik şikayetler ya da diğer adıyla e-şikayetler amaç, zaman, maliyet ve kullanım açısından normal şikayetlerden farklılık göstermektedirler.

2.2.4.1. Amaç Yönünden Farklılıklar

Şikayetlerini işletmeye veya üçüncü kişikişilere bildiren müşteriler yaşadıkları sorunun çözülmesini veya zararın tazmin edilmesini amaçlamaktadırlar. E-şikayetlerde ise bu amacın daha çok intikam alma isteği, diğer insanları uyarma isteği, duyguları paylaşma isteği ve hızlı tazmin için tehdit olduğu görülmektedir.

2.2.4.2. Zaman Açısından Farklılıklar

Bazı işletmelerde çeşitli sebeplerden dolayı şikayet yönetim süreci yavaş işlemektedir ve üçüncü kişikişilere başvuru zaman alıcı olduğundan müşteriler daha kolay ve hızlı olan şikayet sitelerine başvuru yolunu tercih etmektedirler. Aynı zamanda bu sitelerde paylaşılan şikayetler işletmelerin müşteriye daha hızlı ulaşmasını sağlamaktadır.

2.2.4.3 Maliyet Açısından Farklılıklar

İşletmelere veya üçüncü kişilere başvuruların müşteriye belirli bir maliyeti vardır. Yasal yollara başvurma gibi bazı durumlarda bu maliyetler çok yüksek olabilmektedir. E-şikayetlerin bu kanallardan farkı ise ücretsiz olması ve herhangi bir maliyet gerektirmemesidir.

2.2.4.4 Kullanım Açısından Farklılıklar

İşletmelere ve üçüncü kişilere müracaat uzun bir süreç gerektirmektedir. Bu süreçle uğraşmak istemeyen müşteriler daha çok e-şikayette bulunma eğilimindedirler. Şikayet sitelerinin kullanım kolaylığı bu şikayet kanalına başvuru sayısını artırmaktadır.

2.3. OTEL İŞLETMELERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİ

Müşterileriyle zaman açısından en uzun süre etkileşimde olan otel işletmelerinin şikayet yönetiminin bir sistem olarak çalışmasının sağlamaları müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Otel müşterileri en az 24 saat işletme ile iletişimde olur. Bu zaman içinde bile müşteri bir daha otelde kalmamak ya da kesinlikle tekrar dönmek kararını alan sadık müşteri haline gelebilir. Bu amaçla, otel işletmelerinin misafirlerinin kendi evlerinde kaldıkları gibi hissetirmeleri en önemli hedeflerinden biridir. Eğer bir otel müşterisi, sunulan hizmetten oldukça memnun kalıyorsa, o otelde tekrar konaklamak isteyebilir ve otel hakkındaki olumlu izlenimleri çevresi ile de paylaşabilir. Fakat otel müşterisini mutlu kılmak kolay bir süreç değildir. Otel müşterisi ile başka bir hizmet işletmesi olan restoran müşterileri karşılaştırıldığında restoranta yemek yemeye gelen bir müşterinin kalış süresi bir -iki saati geçmezken otel müşterisinin kalış süresi en az 24 saatten kimi durumlarda haftalar ya da aylar sürebilir. Bu süre içinde otel müşterisi yemeklerin kalitesini, çeşitliliğini, personelin müşterilere olan davranışını, otelin temizliğini vb. hizmetleri günden güne karşılaştırıp, çeşitli sonuçlar çıkarabilir. Dolayısıyla, otel müşterisinin bu özelliklerini dikkate alarak, otel işletmelerinin öncelikle mevcut müşterilerinin karşılaştıkları sorunlar hakkında söylediklerine kulak vererek, gelecek olan yeni müşterilerin aynı sorunlar ile karşılaşma ihtimalini sıfırlama için önlemler almaları,

etkin şikayet yönetimi sistemi kurmaları ve şikayetlerle başa çıkma stratejileri oluşturmaları gerekmektedir.

2.3.1. Şikayet Durumlarının İncelenmesi

Otel işletmelerinde müşteri şikayetlerinin kaynakları çok farklı olmakla birlikte, en önemlisi sunulan hizmetin kendisidir. Şikayetin nedenini net olarak bilmek adına öncelikle olası sebeplerin matrisi geliştirmelidir. Böylece şikayetin hızlı çözümü için kullanılacak yöntemlerin hangisinin en uygun olacağı ortaya çıkacaktır.

Tablo 2. Şikayet yaratabilecek durumlara yönelik olasılık matrisi (Barlow ve Moller, 2008: 55)

Ürün veya hizmet hatasız Müşteri şikayette bulunmuyor. **İşletme tepkisi:** Kutlama	**Ürün veya hizmet hatasız** Müşteri şikayet ediyor. Karışıklık oluşmasına engel olmada işletme için iyi bir fırsat**İşletmenin tepkisi:** Teşekkür edip müşteriyi eğitme
Ürün veya hizmet başarısız Müşteri şikayetini işletmeye belirtmiyor. **İşletme tepkisi:** Müşteriyi şikayete cesaretlendirmek	**Ürün veya hizmet başarısız** Müşteri memnun değil ve tatminsizliğini işletmeye belirtiyor. **İşletmenin tepkisi:** Düzeltici faaliyetler

Yukarıdaki matrisi açıklamak gerekirse:

- Üst sol bölümde, müşteri herhangi bir şikayette bulunmamıştır ancak her şeyden memnun kalmamış olma ihtimali düşünülmelidir. Bu durumda işletmenin hizmetinin gerçekçi değerlendirme amacıyla müşterilerin sunulan hizmet hakkında yazılı ya da sözel olarak fikirlerini öğrenmek yerinde

olacaktır. Örneğin; konaklama yapan bir müşteriye e-posta atılarak otelden memnun kalıp kalmadığı sorulabilir.

- Üst sağ bölümde, müşteri ürün veya hizmet hatasız olduğu halde şikayette bulunmuştur.. Örneğin; havuzun klorlama saatlerinde 'Havuza girilmez yazısı' olduğu halde bir otel misafirinin havuza girmesi ve hastalanıp şikayet etmesi.. Müşteri kendi dikkatsizliği nedeniyle şikayete yol açsa bile, yardım etmeye çalışmak ve havuz kullanım talimatlarını tekrardan hatırlatmak çözüm olabilir.
- Alt sol bölüm işletmeler için en sorunlu alandır. Ürün veya hizmet başarısız olduğu halde müşteriler tatminsizlik durumlarını belirtmiyorlarsa, işletmenin 'her şeyin yolunda' olduğunu düşünerek tepkisiz kalma tehlikesi olmaktadır. Böyle durumlarda, işletmelerin arasıra ürün veya hizmet hakkında müşterilerden mümkün kadar bilgi alması ve tatminsizlik ortaya çıktığında şikayetlerini anlatmaya cesaretlendirmeleri uygun olacaktır.
- Alt sağ bölüm işletme açısından en avantajlı bölümdür. Ürün veya hizmetten memnun kalmayan müşteri, şikayetini doğrudan işletmeye iletmektedir. Bu noktada işletmenin mümkün kadar net, hızlı, adil ve kabul edilir düzeltici faaliyetlerde bulunması gerekmektedir ve şikayet hem müşteri hem de işletme tarafından olumlu sonuçlandığı zaman müşterinin tekrar aynı işletmeyi tercih etmesi sağlanabilir.

Otel işletmeleri şikayetlerin kaynaklarına hakim olabildiği oranda şikayet yönetiminde başarılı olabilmektedirler. İşletmelerin karşılaştıkları şikayetlerin hangi bölümlerden kaynaklandığını değerlendirmeleri gerekmektedir.

2.3.2 Şikayet Çözme Stratejilerinin Oluşturulması

Müşterileri şikayet etmeye yönelten duygu, karşılaştıkları sorunun çözülmesi gerektiğine olan inançtır. Bu durum şikayet etmeyen müşterilerin tamamen her şeyden memnun olduğu anlamına gelmemektedir. Bazı müşteriler çok mutsuz oldukları halde hiçbir şey söylemezken, bazıları ise en ufak eksiklikten bile büyük sorunlar çıkartabilmektedir (Çelebi, 2011: 46). Bu yüzden işletmelere tüketicilerinin tatminsizlik durumunda şikayetlerini belirtmeye yöneltmeleri için müşterilerin huzuruna çalıştıklarını göstermeleri ve kendilerine güven oluşturmaları lazımdır.

Bunun için şikayet yönetimi ile ilgili çözüm stratejilerin uzun vadeli, çözüm önerilerini içermeli ve müşteri faydasına odaklanmalıdır. Bir diğer önemli nokta da, müşterilerin şikayette bulunmalarını sağlayacak kolaylaştırıcı kanalların olmasıdır.

İran asıllı Alman nörologu ve psikiyatrist, pozitif psikoloji kitapları yazarı Nossrat Peseschkian hedeflere ulaşma hakkında şöyle demiştir: *'Daha önce sahip olmadığın bir şeye sahip olmak istiyorsan, daha önce yapmadığın bir şey yapmalısın'* (Peseschkian, bt). Bu ifadeyi şikayet yönetimine uyarlarsak işletmenin rakipleri arasında üstün bir konumda olması için benzersiz ve farklı stratejiler üretmesi gerekmektedir. Diğer bir deyişle müşteri tatminsizlik ile karşı karşıya kaldığında, işletmenin önceden durumu düzeltme amaçlı bir 'koruma yastığı' olarak müşterinin beklemediği yararları hazırlaması gerekir. Fazlası ile yarar sunma yaklaşımına göre, müşteriler şikayet sonrasında ürün veya hizmeti aldıkları andaki faydadan çok daha büyük bir fayda elde etmelidir. (Barış, 2006: 103). Bu stratejiyi seçenler ürün veya hizmetlerine garanti verebilecek kadar kendilerine güvenen, marka imajına sahip, iddiası olan işletmelerdir. Bu işletmeler her adımlarını 'emin bir şekilde' atarlar. Örneğin, '*Ürünümüzü beğenmezseniz, ödediğinizin iki katını iade edeceğiz!*' ya da '*Dondurmalarımızı beğenmezseniz dükkanı kapatıyoruz!*' gibi ifadeler ile piyasaya çıkabilirler.

Bazı işletmeler ise, müşterinin şikayet öncesi durumuna geri dönmesini yeterli bulurlar. (Barış, 2006: 103). Bu tür işletmeler en az maliyetle müşterinin kaybettiği kadarını vermeyi çabalar, pazar lideri olma gibi yüksek hedefleri yoktur, sorunlardan asgari maliyetlekurtulmayı hedefler. Bu durumda ise, işletme müşteriye ürün bedelini geri öder, başka bir ürünle değiştirir ya da özür dileyen bir mektup yazar.

Birbirinden farklı bu iki şikayet çözme yaklaşımı ile karşılaşan müşteri, büyük olasılıkla, şikayetini belirtmesinde fayda olduğuna inanan, kendisinin değerli olduğunu bildiği işletmeye yönelecektr.

Bu yaklaşımlar tezin Hizmet Düzeltme, Kaizen adı verilen Sürekli Geliştirme ve Toplam Kalite Yönetimi stratejileri içinde daha detaylı olarak açıklanmıştır.

2.3.2.1. Hizmet Düzeltme Stratejisi

Sürekli değişen pazar koşulları ve müşteri istekleri çerçevesinde en iyi işletmeler bile hizmet aksamaları ve yanlış seçilen stratejilerin sonuçları ile karşılaşabilmektedir. Bu hatalar ancak hizmet sunumu sonrasında ortaya çıkmaktadır. Ancak eğer işletme, hizmet sunumu sonrasındaki başarısızlığı zamanında kabul etmez ve gerekli düzeltmeler yapmaz ise başka aksaklıklarla ile karşılaşılma olasılıkları güçlenir. Şikayetler ile ilgilenmekte ve çözmede yetersiz kalan işletmeler zincirleme olarak yeni şikayetler ile karşı karşıya kalacak ve bunun sonucunda müşterilerin başka firmaları tercih etmeleri kaçınılmaz olacaktır. (Çelebi, 2011: 47).

Karşılarında sorunlarını çözmeye istekli olan işletmeleri gören müşteriler de, doğal olarak, o işletmelere karşı anlayışlı olmaya çalışabilir ve belli bir seviyeye kadar hata ve aksamaları kabul edebilirler. Fakat burada müşterilerin 'yumuşama' kriterleri olarak adalet, nezaket, etkin, net ve kabul edilebilir çözümlerin ortaya konulması gerekmektedir (Ekiz ve diğerleri, 2008: 46).

Hoffman ve Bateson yaptıkları çalışmalarında bir hizmet iyileştirici faaliyetin başarılı sayabilmesi için alınması gereken beş adım önermişlerdir. Bunlar: (aktaran Ekiz ve diğerleri, 2008: 46):

1. Problemden haberdar olduğunu müşteriye belirtmek,
2. Müşterilerin eşsiz ve değerli olduklarını hissettirmek,
3. Gerekli durumlarda müşteri temsilcisinin özür dilemesi,
4. Müşterilere hatanın oluşma nedenlerini anlatmak
5. Hizmette yaşanan hataların telafisini önermekdir.

Swanson ve Kelley'e göre ise, hizmet düzeltme aşağıdaki unsurları içermelidir: (Swanson ve Kelley, 200: 194-211):

- ***Dinleme;*** Meydana gelen hizmet hatasıyla ilgili olarak müşterinin işletmeye bilgi vermesini sağlar,
- ***Açıklama;*** Müşteriye hatanın ne olduğu, nasıl olduğu ve buna neyin sebep olduğu bilgisini verir,

- ***Özür dileme;*** İşletmenin hizmet hatası karşısında müşteriden özür dilemesidir.

Zeithaml ve Bitner ise, daha farklı olarak hizmet telafi stratejilerini aşağıdaki gibi sıralamışlardır: (aktaran Öz, 2013):

1. ***İlk defada doğru yapmak;*** Hizmet kalitesinin ilk kuralı ilk defada doğru yapmaktır. Böylece, hizmet telafisine ihtiyaç olmamakta, müşteriler istediklerini almakta ve telafi için harcanacak maliyet ortadan kalkmaktadır.
2. ***Şikayetleri hoş karşılamak ve müşteriyi şikayet etmeye cesaretlendirmek;*** Bu noktada hizmet düzeltmenin kritik aşaması, şikayetleri hoş karşılamak ve teşvik etmektir. Şikayetler beklenmeli, teşvik edilmeli ve takip edilmelidir. Buna ilaveten, şikayet eden müşteri bir dost olarak görülmelidir.
3. ***Hızlı davranmak;*** Şikayet eden müşteri hızlı yanıtlar bekler. İşletme, şikayetleri hoş karşılar ve teşvik ederse, bunlara karşı hızlı harekete geçmek için hazırlıklı olmalıdır. Bu da hızlı davranmayı sağlayacak sistem ve eğitilmiş personel gerektirmektedir.
4. ***Müşterilere adil davranmak;*** Hızlı olmakla beraber adil olmak da önemlidir. Müşteriler adil bir şekilde ve yeterli düzeyde tazmin edilmelerini beklerler.
5. ***Telafi deneyimlerinden tecrübe kazanmak;*** Yöneticiler hizmetin sunumunda düzeltilmesi gereken sistematik sorunları görebilmektedirler. İşletmeler, sorunların kaynaklarını tanımlayıp telafi gerekliliğini bile ortadan kaldıracak şekilde işlemleri modifiye edebilmektedirler.
6. ***Kaybedilen müşterilerden tecrübe kazanmak;*** Bu noktada, müşterilerin işletmeyi terk etme nedenleri işletme için önem kazanmaktadır.

Yukarıda verilen hizmet düzeltme stratejilerinin yanısıra, müşteri ile yüzyüze olan, şikayet nedeni veya şikayeti dinleyen ve değerlendiren kişiler olarak personelin

hizmet iyileştirme konusunda eğitilmeleri, bilgilendirilmeleri ve yetkilendirilmeleri önemlidir.

2.3.2.2. Kaizen Metodu

Kaizen kelime anlamıyla "sürekli iyileştirme" demektir. Kaizen felsefesi hem sosyal ilişkilerde hem de iş yönetiminde, yaşam tarzının sürekli iyileştirilmesi gerektiğini söyler. Kaizen; sürece yönelik, küçük adımlı, insana dayanan, bilgiyi paylaşan sürekli daha iyiyi arama çabasıdır. Kaizen'in sloganı "*En iyi iyinin düşmanıdır*." şeklindedir. Sorunları saklamamak, geçiştirmemek Kaizen uygulamalarının ön koşuludur.

Şikayet yönetiminde Kaizen yaklaşımı var olan bir problemin fark ve kabul edilmesiyle başlar. Herhangi bir sorunun olmadığı yerde, iyileştirme için bir olasılık da yoktur. İşletmede müşteriyi mutsuz eden her durum, bir problemdir. (Aksoy ve Koç, bt). Asıl problem ise problemin yol açtığı rahatsızlıktan onu yaratanların değil başkalarının etkilenmesidir. Çalışanlar, başkalarının yarattığı problemlere karşı duyarlıyken, kendi yarattıkları problemler veya rahatsızlıklar konusunda duyarsız davranabilirler. Bu problemin çözümü ise herhangi bir aşamada ortaya çıkan sorunu çözmeden bir sonraki aşamaya geçmemektir.

Kaizen'e göre, problem ile karşılaşıldığında gösterilmesi gereken ilk tepki problemin üstüne cesurca gitmektir. Aslında, hiç kimse problemin yaratıcısı olmak istemez. Oysa, olumlu bir yaklaşımla, her problem iyileştirme için değerli bir fırsata dönüştürülebilir.

Problemin olduğu yerde, iyileştirme için potansiyel de vardır. İyileştirmenin ilk halkası, problemi doğru tanımlamaktır. İnsanın yapabileceği en kötü şey problemi görmezlikten gelmektir. Eğer bir personel, müdürünün makinede ortaya çıkan aksaklık nedeniyle kendisine kızacağından korkarsa, kimsenin farketmeyeceğini umarak kusurlu üretime devam edebilir. Oysa, kendisi yeterince cesur ve müdürü de yeterince destekleyici ise, problemin ne olduğunu anlayıp birlikte çözebilirler.

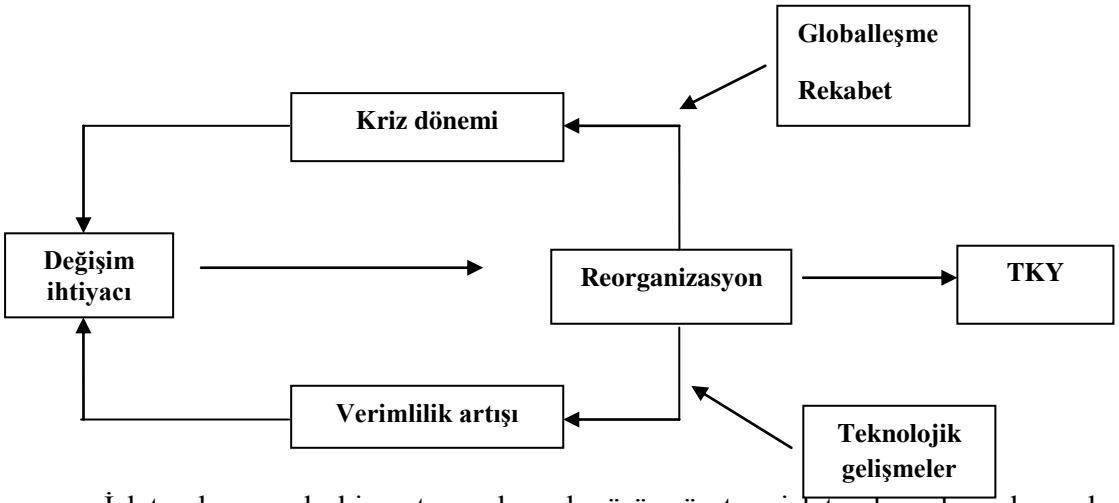
Sorun çözme aşamasında, farklı uzmanlık alanlarından oluşturulan Kaizen ekipleri görevlendirilir. Sorunlara kısa sürede çözüm bulmaktan çok, sorunu kökünden halledecek çözümü bulmak daha avantajlıdır. Çünkü felsefenin amacı, geçici önlemlerle o günü kurtarmak değil, kalıcı çözümlerle yarını kurtarmaktır. Sürekli gelişmeyi gerçekleştirmek için 3 temel koşulun sağlanması gerekir:

1. ***Mevcut durumu yetersiz bulmak.*** Mükemmeliğin sınırı yoktur amaç, her zaman iyiden daha iyi yapmaya çalışmaktır.
2. ***İnsan faktörünü geliştirmek.*** Kaizen'e göre, insan kaynağı bir işletme için en değerli kaynaktır.
3. ***Problem çözme tekniklerini yaygın olarak kullanmak.*** Problemleri çözmekte yapılan en büyük hata, belirtiler üzerinde yoğunlaşıp, sorunların altında yatan asıl nedenleri görememektir. Sorunları iyi bir biçimde çözmek için, her sorunu en uç nedene kadar izlemek ve temeldeki sorunu bir daha ortaya çıkmayacak biçimde çözmek gerekir. Sorunun nedeni araştırılırken beş kez neden diye sormak genellikle iyi sonuç vermekte ve sorunun görünür nedeni değil de, gerçek nedenini ortaya koyabilmektedir.

2.3.2.3. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi, klasik yönetim tarzının eksiklik ve hatalarını ortadan kaldırmayı hedefleyen, sürekli gelişen modern ve etkin yönetim anlayışıdır. Toplam Kalite Yönetimi'nin en önemli amaçlarından biri müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. O yüzden her faaliyetin temelinde müşteri olup, kalite geliştirme stratejilerinin belirlenmesinde de müşterinin memnun olacağı şekilde hareket edilmelidir. (Çelebi, 2011: 50). Toplam kalite yönetimde yönetimde değişim döngüsü izlenmektedir.

Şekil 9 Yönetiimde Değişim Döngüşü (Fırat ve diğerleri, 1994: 11).



İşletmeler gerek hizmet gerekse de ürün üreten işletmeler olsun başarılı olabilmek ve yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmek içinsadece 'ürettiğini

satan' olmaktan çıkıp 'satılabileni üreten' hale gelmelidir. Ürün veya hizmetin satın alınabilirliğine karar verende müşteri olduğu için kalitesininde müşteri tarafından belirlenmesini Toplam Kalite Yönetiminde bir prensip olarak uygulamaktadır. İnsanı ön plana koyan işletmeler araştırmalar yaparak müşterilerinin gizli isteklerini de saptayabilmektedir. Müşterilerinin mutlu olmasını kurumun temel felsefesine getiren işletmeleri başarılı ve uzun ömürlü olmaktadır. (Fırat ve diğerleri, 1994: 14).

Tüm hizmet düzeltme stratejileri hizmet güvenilirligine ulaşmak için uygulanırken, işletmelerin hizmet güvenilirliğine ulaşmalarında, "sıfır hata" amaçlayan Toplam Kalite Yönetimi bu amaç için kullanılabilir. Ancak, hizmetlerle malların birbirinden farklı doğasından kaynaklanan özelliklerinden dolayı, Toplam Kalite Yönetimi'nin araçlarının başarılı olması için hizmetlere göre uyarlanması gerekmektedir. Hizmetlerin özelliklerini dikkate almadan Toplam Kalite Yönetimi uygulayan firmalar, genellikle başarısız olmaktadırlar (aktaran Öz, 2013).

Deming ve Juran, kalite sağlama çabalarına sistem anlayışı geliştirmişlerdir. Sistemliliğin ana hatları şu sekilde özetlenebilir (Akın, 2001: 30):

- Toplam Kalite Yönetimi, kusurlu üretimin nedenlerinin ortadan kalkmasına yönelir,
- Kaliteyi sağlama ve geliştirme, işletmenin yöneticisinden işçisine kadar olan bir sorumluluktur,
- Toplam Kalite Yönetimi, müşteri istekleri, tasarım, özellikler, üretim, montaj, satış sonrası hizmetler gibi bileşenlerin toplamının kalitesiyle ilgilenmelidir.

2.3.3. Şikayet Toplama Araçlarının Belirlenmesi

Barlow ve Moller 'A complaint is a gift' adlı çalışmalarında, şikayeti değerli bir armağan olarak nitelendirmektedir (Barlow ve Moller, 2008: 17). Şikayetler her ne kadar işletmeler tarafından hoş görünmeyen bir olay olarak kabul edilse de, yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde, şikayeti değerli bir mesaj olarak kabul edip duyarlı yaklaşan işletmeler iş hayatlarında başarılı olmaktadır (Sarı, 2008: 73-74).

Şikayetlerin hem müşteri ilişkileri, hem şikayet yönetimi hem de toplam kalite açısından özellikle otel işletmeleri tarafından bilinmesi rekabetin çok yoğun

olduğu gözönünde bulundurulursa oldukça önemlidir. Fakat her müşteri şikayetlerini belirtmediğinden, şikayet etmeyen müşterileri de şikayet davranışında bulundurmaya yönlendirilmesi gerekmektedir. Şikayet toplama yöntemlerinin oluşturulması ile bu sağlanabilmektedir

Şikayet toplama yöntemleri, ilişkiye ve teknolojiye dayalı olmak üzere iki başlık altında toplanmaktadır (Timur ve Sarıyer, 2004: 12-14):

İlişkiye dayalı şikayet toplama yöntemleri:

- ***Şikayet kutuları;*** İşletmeler tarafından kullanılan en kolay ve maliyetsiz yöntemdir,
- ***Personel;*** Müşteri ilişkileri departmanı personeli başta olmak üzere işletmenin tüm personeli, müşterinin işletmeden mutsuz ayrılmasını engellemelidir,
- ***Anket;*** Müşteri veri tabanını oluşturan anketler, etkili şikayet yönetimi stratejileri oluşturmakta ve sağlıklı geri dönüş yapılması halinde en uygun veri toplama yollarından biridir.

Teknolojiye dayalı şikayet toplama yöntemleri:

- ***Ücretsiz telefon hatları ve çağrı merkezleri;*** Müşteri açısından en kolay ve maliyetsiz olma ile birlikte kayıt yapabilme fonksiyonuyla müşteri veri tabanı oluşturmada avantajlı bir yöntemdir,
- ***E-mail;*** Bu yöntemle müşteriler şikayetlerini, işletmelere hızlı sekilde iletebilmektedir. Çözüm ürettikten sonra, işletmeler aynı yöntemi kullanarak kısa bir sürede müşteriyi bilgilendirebilmektedir. Böylece tüm yazışmalar hem şikayeti değerlendirme hem de işletmenin şikayetleri yönetebilmesi açısından değerlendirmede oldukça uygun bir yöntemdir,
- ***İnternet üzerinden paylaşılan şikayetler;*** Günümüzün şikayet yönetimi alanında dikkat edilmesi gereken en popüler yöntem de, müşterilerin internet üzerinden çeşitli forum, sosyal ağlar ve şikayet sitelerinde paylaştıkları yorum ve şikayetlerdir. Özellikle ‘şikayet etmeyen’ müşterilere ulaşma açısından işletmelerin tek geçerli yöntemidir.

2.3.4 Şikayet Yönetim Sisteminin Yapılandırılması

Şikayet yaratabilecek durumları tespit eden işletmeler, çözüm stratejilerini de belirledikten sonra şikayet sürecinin yönetimini bir sistem olarak yapılandırmalıdır.

Şikayet yönetim süreci birbirini izleyen dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar sunulacak ürün veya hizmetin standartlarının belirlenmesi ile başlar, sorunlu alanların açıklanması, bu alanlar ile ilgili çözümler üretilmesi ile devam eder. Son olarak da şikayet veri tabanı oluşturulup bu veri tabanının güncel tutulması ise tamamlanır. (Barış, 2006: 107-108).

Şekil 10 Şikayet Yönetim Sisteminin Yapılandırılmasındaki Adımlar

Şikayet yönetim sisteminin yapılandırılmasında ilk adım standartların belirlenmesidir. Standartlar olmadan verilen hizmetin veya sunulan ürünün uygun olup olmadığı belirlenemez. Örneğin; otel restoranında birgün önce yenilen Tiramisu ile birgün sonra yenilen Tiramisu'nun porsiyon büyüklüğünün aynı olmaması veya lezzet farkı o işletmenin standart reçetelerle çalışmadığının bir göstergesidir.

2.3.4.1 Standartların Belirlenmesi

İşletmeler sundukları ürün veya hizmetler için belirli standartlar koymak zorundadırlar. Bu standartlar işletmenin müşterilerine verdikleri sözler ile yakından ilgili, müşterilerin beklentileri ve tatminleriyle bağlantılıdır (Barış, 2006: 108). Otel işletmeciliği standartlaştırılması en zor alanlardan biridir. Standartlaştırma en

belirgin olarak otelin fiziksel imkanlarında yapılabilmektedir.Otel yıldız sistemi bu konuda ülkelere göre farklılık gösterse de en belirgin standart öğesidir. Örneğin; Beş yıldızlı bir otelde saç kurutma makinesi olması hem her ülkede kabul görmüştür. Herşey Dahil olarak satılan bir otelin yemek çeşitlerinin kısıtlı ve bazı içeceklerin ücretli olması gibi durumlar meydana geldiğinde belirlenmiş standartlardan sapma söz konusu olur ve bu durumda şikayetlere yol açar.

Hizmet standartları, belirlenmesi ve ölçülmesi en zor standartlardır. Bu konuda en bilinen çalışma Parasuraman vd.tarafından yapılan SERVQUAL çalışmasıdır. 5 boyutta incelenen çalışmada hizmet, ***somut ve fiziksel*** özelliklerine ***güvenilirliğe*** (söz verilen hizmetin zamanında doğru bir şekilde yerine getirme), ***hevesliliğe*** (müşteriye hızlı yardım etme istekliliği), ***güven uyandırmaya*** (çalışanların bilgili ve nazik olması) ve ***empati kurabilmeye*** (çalışanların müşteri yerine kendini koyabilmesi) göre ayrılmıştır (Kılıç ve Eleren, 2009: 91-118). Personele otelin ulaşmak istediği standartlar işe girdiği andan itibaren gerek yapılan oryantasyonlarda ve gerekse personel el kitaplarında açıklanmalı periyodik eğitimlerle pekiştirilmelidir.

2.3.4.2. Problemlerin Saptanması

Otel işletmelerinin sorun alanlarını belirlemeleri hangi konuda hatalı ya da eksik olduklarını anlayabilmeleri açısından önemlidir. Bunun için işletmenin geçmişte aldığı bütün şikayetleri toplayıp değerlendirmesi gerekmektedir. Çünkü bu verilerin analizi gelecekte ne tür sorunlar ile karşılaşabileceği hakkında bilgi vermektedir. Problemlerin saptanmasında yöntem olarak anket, içerik analizi kullanılabilir. İçerik analizi birbirine benzeyen şikayetlerin kategorilere ayrılarak herkesin anlayabileceği şekilde yorumlanması işlemlerini kapsar. (Yıldırım ve Şimşek, 2000: 162). Örneğin, bir kıyı oteli, bir önceki sezon için alınan bütün şikayetlerini toplayıp içerik analizi yaptıktan sonra, bir sonraki sezonda nelere dikkat edilmesi, nelerin değiştirilmesi veya ortadan kaldırılması gerektiğine dair önlemler veya düzeltici faaliyetler yapabilir.

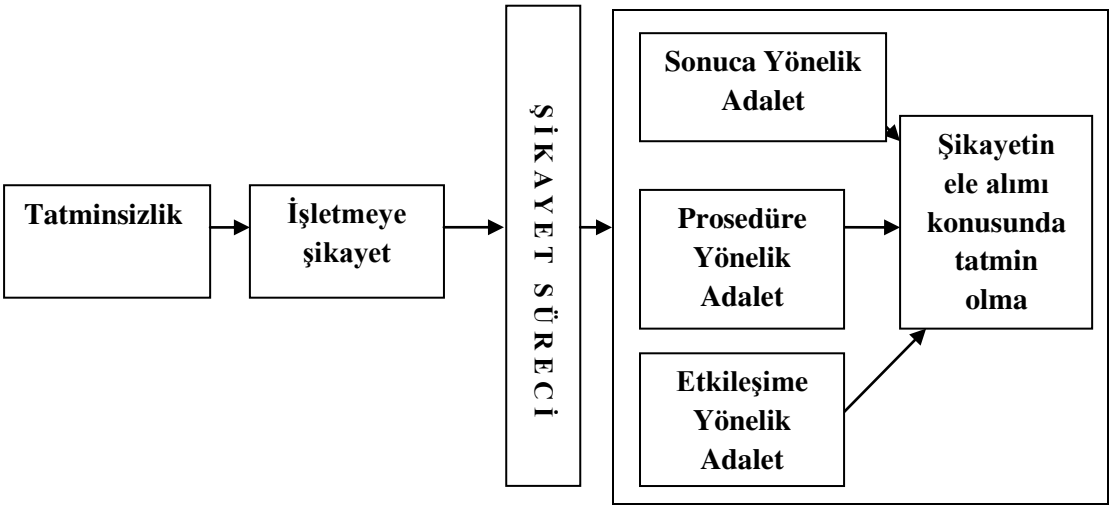
2.3.4.3. Çözüm Yollarının Belirlenmesi

Yaşanabilinecek problemler belirlendikten sonra bu problemlerin çözülme yollarının açıklanması ve bu konuda çalışanlarının bilgilendirilmesi ve çalışanların önerilerinin alınması gerekir. Çalışan önerileri iki açıdan önemlidir birincisi personelin işletmeye olan aidiyet duygusunu pekiştirir ikincisi ise yapılacak değişimle ilgili direnci kırar ayrıca bir işi bizzat yapan kişinin sunacağı çözüm önerileri o işi hiç yapmamış birinin sunacağı çözüm önerilerden daha etkin olabilir. Personel eğitimi turizm sektöründe yüzyüze iletişimin daha fazla olması sebebiyle diğer işletmelere göre daha fazla önem kazanmaktadır. Çözüm yolları belirlenirken ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilirken mutlaka eğitim verilmelidir ve bu eğitimler yeni işe giren personele de oryantasyon sırasında tekrarlanmalıdır. Müşteri memnuniyetsizliğinde çözüm üretmenin en önemli prensibi işletme olarak müşterilere dürüst ve adil yaklaşmaktır. Problemler standartların saptanması neticesinde ortaya çıktığından çözüm yollarını da önce belirlenen standartlara dönme düşüncesiyle belirlemek gerekmektedir.

Şikayetçi müşterilerin davranışlarının çoğunluğu, onların adalet algılarına dayanmaktadır. Adalet algıları, sonuca, prosedüre ve etkileşime yönelik olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır. (Blodgett ve Anderson, 2000: 323).

Şikayet sürecindeki adalet unsurlarının şematik olarak Şekil 11'de verilmiştir.

Şekil 11. Şikayet Çözümündeki İlişkilerin İncelenmesi (Barış, 2006: 119)



Yaşanan olaydan tatminsizlik ilk olarak durumdan sorumlu görülen işletmeye şikayet etme veya etmeme ile başlamaktadır. İşletmeye şikayetle birlikte şikayet süreci gelişmektedir. Bundan sonraki aşamalar müşterinin adalet algısı ile ilgili olup şikayetin ele alımı konusunda tatmin veya tatminsizlikle sonuçlanmaktadır. Tax, Brown ve Chandrashekaran yaptıkları çalışmada adalet algılarını Tablo 3'deki gibi açıklamışlardır (Tax ve diğerleri, 1998: 62-63).

Adalet algıları sonuca yönelik adalet, prosedüre yönelik adalet ve etkileşime yönelik adalet olarak alt gruplara ayrılmıştır.

Tablo 3. Adalet Algıları (Tax ve diğerleri, 1998: 62-63).

Adalet kavramları	Tanımlama	İlgili değişkenler
Sonuca yönelik adalet		
Denklik	Mübadeleye girenle orantılı çıktı sağlama	Memnuniyet, ağızdan ağaza iletişim, yeni satın alma niyeti
Eşitlik	Mübadeleye katkı dikkate alınmadan eşit çıktılar verilmesi	Memnuniyet, sosyal uyum
İhtiyaç	İhtiyaçlara dayalı çıktılar sağlanması	Memnuniyet
Prosedürlere yönelik adalet		
Süreç kontrolü	Karar süreçinde görüşleri özgürce iletebilme	Memnuniyet, bağlılık
Karar kontrolü	Ulaşılan çıktıyı kabul edip etmemede sunulan özgürlük	Memnuniyet, ilişkiye yatırım
Ulaşılabilirlik	Süreçe dahil olma kolaylığı	Memnuniyet
Hız	Bir prosedürün sonuçlanması için ayrılan zaman	Kızgınlık, belirsizlik, memnuniyet, hizmet kalitesi
Esneklik	Prosedürlerin bireysel sürece uyma yeteneği	Pazar odaklılık, memnuniyet
Etkileşime yönelik adalet		
Nedenleri açıklama	Hatanın nedeninin açıklanması	Memnuniyet, adalet
Dürüstlük	Verilen bilgilerin algılanan doğruluğu	Memnuniyet
Kibarlık	Kibar ve ince davranış	Şikayetin değerlendirilmesi, yeniden satın alma niyeti
Çaba	Problem çözmede harcanan pozitif enerji	Öfke, memnuniyet, güven
Empati	Müşterilere özenli, yardımsever davranmak	Hizmet kalitesi, memnuniyet

2.3.4.3.1 Sonuca Yönelik Adalet

Sonucun adil olup olmaması, müşteriler için satın alma sonrası yaşanan problemin büyüklüğü ve önemi ile ilgilidir (Barış, 2006: 121). Tax ve Brown, sonuca yönelik adaletin müşterilerin şikayetleri sonrasında aldıkları nihai sonuçla ilgili olduğunu belirtmektedir (Tax ve diğerleri, 1998: 79). Bu tür adalete göre, verilen telafi yöntemlerinin her bir müşteri için adil olması gerekmektedir. Aynı problem çözümünde farklı müşterilere farklı davranıldığında yeni tatminsizlik durumlarının meydana gelme olasılığı yüksektir. Örneğin, Odası geç verilen aynı zamanda samimi iki arkadaş olan iki müşteriden birinin odasına meyve tabağı gönderilip diğerine aynı uygulama yapılmaz ise bu durum yeni bir şikayet için neden olabilir.

2.3.4.3.2. Prosedüre Yönelik Adalet

Şikayet ile ilgilenirken işletme tarafından kullanılan politika ve faaliyetlerin adil olup olmaması ile ilgilidir (Barış, 2006: 118). Adil prosedürler, ön yargı ve müşteriye olan tutuma dayanarak değil, standartların yerine getirilmesi, her müşteriye aynı değerle davranma prensipleri ile ele alınmalıdır. Örneğin, aynı konuda resepsiyona şikayete gelen iki müşteriden birinin sesini daha çok yükseltmesi nedeniyle sorunu çözerken daha çok ses çıkarana öncelik verip sessizce şikayette bulunan diğer müşteriyi uzun zaman ilgisiz bırakması başka bir şikayete daha neden olacaktır.

2.3.4.3.3 Etkileşime Yönelik Adalet

Etkileşime yönelik adalet, şikayet çözüm sürecinde işletme ve müşteri arasındaki ilişkileri ifade etmektedir. Adalet sadece sonuca yönelik olmamalıdır, sonuca nasıl ulaşıldığı ve bu süreçte işletmenin nasıl davranışta bulunduğu ile de ilgilidir (Tax ve diğerleri, 1998: 79). Çünkü şikayet davranışında bulunan bir müşteri işletmeye güven duyarak, sorununun çözülmesini ummaktadır ve şikayetini belirttikten sonra kaba, saygısız bir davranış ile karşılaşınca şikayet çözülse bile müşteride kötü bir etki bırakacaktır. Sonrasında da müşteri işletmeyi terk edip şikayet etmeyen müşteri haline dönüşebilecektir. Aşağıda belirtilen örnek bir şikayet sitesinden alınarak uyarlanmıştır. '*Cumartesi günü saat 18:30 civarlarında İskender kebap yemek için A Restaurant'a gittim. Garson siparişimin 1 mi 1,5 mu*

olduğunu sordu 1 porsiyon istediğimi söyledim bana 1 TL farkla patlıcanlı isteyip istemediğimi sordu bende 1 TL farkla olabilir dedim. Ödeme için hesap istediğimde 16.95 TL ödemem gereken menüye benden 19.95 TL aldılar, itiraz etmeme rağmen son derece kaba bir şekilde yemişsiniz ödeyeceksiniz dediler parasından değil bu yaptığınız müşteriyi yanıltmak yaptığınız doğru değil burada kandırılmış oluyoruz dedim ve bunu şikayet edeceğimi müşteriyi doğru bilgilendirmeniz gerektiğini söyleyip ödememi yaptım durumu gören restoran müdürü özür diledi ve aradaki farkın hemen verilmesini söyledi parayı istemediğimi söyleyip çıkıp gittim' (http://www.sikayetvar.com).

Yukarıda belirtilen örnekte garsonun davranışı sorun çözümlenmiş olsa bile olumsuz etki bırakacaktır. Müşteriler olumsuz deneyimleri olumlulara göre daha fazla paylaşma eğilimindedirler (Sarıışık ve Özbay, 2012: 1-22) ve bu şikayet sadece tek bir müşteri kaybı ile değil daha fazla müşteri kaybı ile sonuçlanabilir.

2.3.4.4 Şikayet Veri Tabanı Oluşturulması

İşletmeye gelen şikayetlerin sonraki dönemlerde de faydalı olması için şikayet veri tabanının oluşturulması gerekmektedir. Bunun yapılması için klasik olarak iki yol izlenmektedir Birincisi, müşterilere form doldurtmak. Ancak müşterilerin alışveriş yaparken, tatildeyken vs. şikayet formu doldurmak gibi sıkıcı bir iş yapmaya zaman ayırtmak istemedikleri de bilinmektedir. İkinci bir yol ise, işletmeler tarafından doldurulacak formlar olup, bunlar işletmeler için daha çok anlam taşımaktadırlar (Barış, 2006: 111).

Son yıllarda gelişmekte olan ve bu çalışmada izlenen yol ise, şikayet etmeye eğilimli olan müşterilerin, İnternet ortamında çeşitli sosyal ağ ve şikayet sitelerinde yazdıkları görüş, yorum ve şikayetleri toplayıp, kategorize edip veri tabanı oluşturmaktır. Veri tabanı oluşturmanın işletme için çeşitli faydaları bulunmaktadır, bu faydalar şu şekildedir (www.arvato.com):

- Müşteri ihtiyaç ve isteklerinin daha iyi anlaşılması,
- Pazar dinamiklerine göre iş sürecinin analiz edilebilmesi,
- İş süreçlerinin gelişmesi,
- Uzun vadede sorunlara yol açan çağrı hacminin azalmasıdır.

Veri tabanı oluşturulurken ne kadar fazla ve detaylı bilgi toplanırsa analiz, sonuç ve düzeltmeler yapmak için elde edilen veriler o kadar faydalı olacaktır. Fakat şikayet eden müşteri her zaman işletmenin istediği gibi geri dönüş yapmamaktadır. Örneğin, form doldururken müşteriler işletme için önemli bazı soruları cevaplamamakta veya tavsiye edilen cevapları işaretlememektedir ya da Internet ortamında şikayetini yazan bir müşteri kendisinin kim olduğunu belirtmeden tatminsizlik konusunu açmaktadır. Veri tabanı oluşturmak için müşterinin kesin iletmesi gereken bilgileri müşteriden talep edilmesi her zaman mümkün olmadığı için , mevcut bilgilerden faydalanarak, şikayetin özünden, konusundan ve tarif edilme şeklinden yararlanarak sonuçlar çıkarılması gerekmektedir.

Veri tabanı oluşturmada sahip olunması faydalı olan bilgiler şu şekildedir:

- ***Şikayet eden müşterinin adı, soyadı, yaşı, iletişim bilgileri;*** Alınan bir şikayetin çözülmesinden sonra şikayet eden tarafa geri bildirim yapılması açısından şikayet eden müşterinin iletişim bilgileri önem taşımaktadır. Ancak Internet ortamında şikayetini paylaşan çoğu müşteri ad, soyad ve iletişim bilgileri gibi özel bilgilerle paylaşmamayı tercih etmektedir. O halde, mevcut bilgiler kayıt edilerek, müşteri şikayetinin konusuna dikkat edilip gerekli sonuçlar çıkarılmalı düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmelidir,
- ***Şikayetin yazıldığı tarih;*** Veri tabanı analizi yapıldığında yıllara göre karşılaştırma yaparak gelişme veya gerileme gibi durumların ortaya çıkması mümkün olabilmektedir,
- ***Şikayet edilen işletme ve marka bilgisi;*** İnternet'in çeşitli şikayet yönetimi sitelerinde işletme hakkında şikayetler arandığında arama kutusunda işletmenin adını girerek, o işletme hakkındaki şikayetler filtrelenebilmektedir,
- ***Şikayetin tam metni;*** Veri tabanı oluşturmanın en önemli unsuru şikayetin orjinal metnidir. Bu metni bir veri olarak kullanarak şikayet konusu, kategorisi ortaya çıkmaktadır.

İşletmenin belli bir dönem için bütün şikayetleri toplandıktan sonra bunları sistematize etmesi gerekmektedir. Bu konu ile ilgili olarak çeşitli şirketlerin sunduğu yazılım programları vardır bu programlar otellerin sistemlerine de entegre edilebilmektedir.

2.4. MÜŞTERİ SADAKATİ SAĞLAMADA ŞİKAYET YÖNETİMİ

Yeni bir müşteriyi kazanmak mevcut müşteriyi elde tutmaktan daha pahalıya gelmektedir (Lawfer, 2004: 19). Bunun için esas amaç mevcut müşterileri sadık müşteriler haline getirmektir. Bunu hedefleyen işletmeler öncelikle kendi müşterileri tanımalı, onlara uygun hizmet sunmalı, şikayet durumu ortaya çıktığında karşılaştıkları şikayetleri dikkate alıp gidermeye çalışmalı ve çeşitli ödüllerle müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkartmalıdır (Capital, 2002: 45-46).

Sadık müşteriler sadakat derecelerine göre Tablo 4'de açıklanmıştır (Lawfer, 2004: 19):

Tablo 4. Müşteri Sadakati Merdiveni

Müşteri sadakati merdiveni	
Ortak	İşletmeyi kendi ortağı gibi görür.
Avukat	İşletmeyi başkalarına önerir, reklamını yapar.
Destekçi	Memnun ve sadık, fakat işletmeyi aktif olarak önermeyen müşteri.
Düzenli müşteri	İşletmeyle sürekli bir ilişki içinde olan, aynı zamanda işletmeye negatif görüşlerde bulunan müşteri
Müşteri	İşletmeden bir defa ürün veya hizmet alan her hangi bir kişi
Aday	Potansiyel müşteri

İşletmelerin müşteri sadakat merdiveninde ulaşmaya çalıştıkları müşteri tipi *ortak* müşteri tipidir. İşletme politikası, toplam kalite, müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetimlerinin temel hedefi önce potansiyel müşteriyi, müşteri haline getirmek sonra da *ortak müşteri* durumuna getirebilmektedir.

Manzie Lawfer, '*Why customers come back: how to create lasting costumer loyalty'* (Müşteriler neden tekrar gelirler uzun süreli müşteri sadakati yaratmanın yolları)adlı kitabında işletmelerin esas gelirlerini sadık müşterilerden temin ettiklerini ve müşterilerin sadakati kazanmak için isteklerinin öğrenilmesinin lazım olduğunu belirtmektedir (Lawfer, 2004: 16). Bunun dışında müşteriyi sadık olmasını sağlamada kullanılan 5 ilkeyi paylaşmaktadır (Lawfer, 2004: 27):

1. ***İnsanlar insan ile iş yapar;*** İnsanlar sevdikleri ve kendilerini seven insanlarla iş yapmak ister. Bu yüzden onların değerli ve eşsiz olduklarını göstermek şarttır,
2. ***Farklılaşma;*** Her satın alma ve satışta rekabet söz konusudur. Kazanmak için ürün veya hizmetin daha çekici olduğunu göstermek zorunludur. Farklılaşma ancak müşteriler için bir değer farkı yaratıldığında işe yarar,
3. ***Değer ve güvence;*** Değer sağlamak, ürün veya hizmetin ötesinde düşünmektir. İnsanlar işletmede kendilerini iyi ve güvende hissetmeli. Müşterilerin işletmeden bekledikleri her şey karşılanmalıdır,
4. ***Etkin iletişim;*** Müşterilere verilen mesaj, müşteri sadakati oluşturmada merkezi bir önem taşımaktadır. Neyin, nasıl söylendiği müşteriyi doğrudan etkilemektedir,
5. ***Odaklanmak;*** Bütün dikkat müşteri odaklı olmalıdır. Örneğin, sadece bir satış yapmak yerine müşteri sadakatini sağlayacak iletişim geliştirme kritik önem taşımaktadır.

Şikayet yönetimi, pek çok konu ile iç içe geçmiştir. Satın alım yapan kişinin beklentileri, demografik özellikleri, hizmet veren personelin davranışları, ürünün kalitesi, standartları, ağızdan ağıza iletişim vb.konular işletmenin geleceğini doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Tüm bu süreçleri başarı ile yöneten işletmeler hayatta kalmakta yönetemeyenler ise kısa sürede piyasadan silinmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1 İNTERNETİN GELİŞİMİ VE İŞLETME-MÜŞTERİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

3.1.1 Bir İletişim Aracı Olarak İnternet ve Özellikleri

İnternet, dünya üzerinde yaygın bir kullanım alanı edinerek farklı bir konuma gelmiş bir kitle iletişim aracıdır (Çakır ve Topçu, 2005:72). Son verilere göre Dünya nüfusunun yaklaşık % 40'ı internet kullanmaktadır bu da yaklaşık 3,5 milyar insanın internet erişimi bulunduğu anlamına gelir (http://www.internetlivestats.com/internet-users/). Diğer iletişim araçlarıyla karşılaştırıldığında hızlı oluşu, daha fazla alanı kapsaması, iş ve özel hayatı kolaylaştırması ve daha az maliyete sahip olması bu iletişim aracının gün geçtikçe kullanım oranını arttırmasına neden olmuştur.. Bir iletişim kanalı olarak internet, gönderici,mesaj,aracı,alıcı ve geri bildirim gibi tüm iletişim unsurlarını içermektedir. Klasik iletişim araçları tüketici ile monolog halindeyken, İnternette diyalog halinde iletişim kurabilmek mümkündür. Bu bağlamda internet, kullanıcılarının 'söz hakkı' alıp kolay, hızlı geri bildirim yapabilmelerinde oldukça başarılı bir platformdur. Bilgi kaynağı olarak aynı anda radyo, televizyon, gazete, hatta kitap rolünü oynayan Internet tüketicilerin yorum ve görüşlerinin toplayarak bilgi sahibine katlanarak geri dönmektedir.

3.1.2. İnternetin İşletmeler Üzerindeki Etkileri

Hızlı, etkin ve güvenilir bir iletişim biçimi olan internet, çok hızlı değişen turizm endüstrisindeki artan bilgi talebini karşılamada etkili bir araçtır (Ekiz ve Babacan, 2012: 45-58).

Küreselleşme, bilgi- iletişim teknolojilerinin gelişmesi işletmeleri yoğun bir rekabet içerisine sokmuştur. Bu rekabet beraberinde, müşteri beklenti ve isteklerinin çeşitlenmesini sağlamıştır. 'Savaş' ortamında işletmeler hayatta kalabilmek, rekabet

üstünlüğünü sağlayabilmek için yeni açılımlar, stratejiler, fikirler bulmak, mevcut müşterilerini çok iyi korumakzorunda kalmışlardır.

İnternetin iş hayatının ayrılmaz bir parçası haline gelmesiişletmelerin iş yapma şekillerini, prensiplerini değiştirmelerine yol açan bir fırsat haline gelmiştir.

Günümüz müşterisi artık işletmeyle yüzyüze görüşmeden de satınalma yapabilmektedir. Maliyeti düşük bu pazarlama ve tanıtım ortamında, işletme kendisini bir marka, ürün veya hizmet olarak güçlü bir hale gelebilmektedir.. İşletme kısa sürede kendisine ait bir web-sitesi kurabilmekte, sosyal medya hesapları ile geniş kullanıcı kitlelerine ulaşabilmektedir. Bu durum müşteri-işletme arasındaki ilişkilerin gelişmesi ve her daim 'sıcak' tutulmasını sağlamaktadır.

3.1.3. İnternetin Müşteriler Üzerindeki Etkileri

Günümüz tüketicileri, aldığı bilgiden daha fazlasını bekleyen, seçici ve bilinçli bir tüketici kimliğine sahiptir (Ünver, 2010: 115).

İnternet tüketicilerin tam anlamıyla özgür olduğu bir platform olarak karşımıza çıkmaktadır. Internet, alışveriş ortamını da kişiselleştirmiştir. Satın alma zorunluğu olmaksızın, tüketici saniyeler içinde bir ürün veya hizmet türünün farklı markalar ve fiyatlarından oluşan tekliflerini inceleyebilmekte ve aynı anda o ürün veya hizmet hakkında diğer tüketicilerden bilgi ve görüş alabilmektedir.

Müşterilerin görüş ve şikayetlerini paylaşmada her geçen gün artan bir öneme sahip olmaktadır. Farklı sebeplerden dolayı doğrudan işletmeye şikayetini belirtmeyi tercih etmeyen müşteriler kendileri için uygun bir zamanda, başka tüketicileri uyarma amaçlı kendi alışveriş deneyimleri ile ilgili hikayelerini İnternet ortamında ve çeşitli şikayet sitelerinde aktarabilmektedir. İşletmeler bu tarz siteleri inceleyerek hem kendi ürün veya hizmetlerinin aksayan yönlerini görebilmekte hem de rakipleri ile kıyaslama imkanı bulabilmektedir. Hatta bazı otel işletmeleri halkla ilişkiler bünyesinde ayrı bir sorumluluk olarak sosyal medya takibi, şikayet analizi gibi unsurları çalışanlarının iş tanımlarına eklemeye başlamışlardır. İnternet ortamındaki şikayetler herkese açık olduğu için işletmeler bu bilgilerden faydalarak veri tabanı oluşturabilmekte hatta şikayet sahibine şikayet ile ilgili geri bildirimde bulunabilmektedir. Bu geribildirimlerde herkese açık olabilmekte ve işletme hakkında üçüncü kişilere bilgi sunabilmektedir.

3.2 OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİKAYET YÖNETİMİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİNDE RUS TURİSTLERİN BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERE YÖNELİK E-ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu tez çalışmasının amacı, Türkiye'ye özellikle de Antalya'ya yoğun olarak gelen Rus turistlerin otellerle ilgili temel şikayet nedenlerini ve şikayet davranışlarını ortaya koymaktır. Rus turistlerin araştırma konusu olarak seçilmesinin nedeni Türkiye'ye gelen yabancı turistler arasında ilk sıralarda yer almasıdır. YÖK Tez veri tabanı incelendiğinde 2001 yılında yapılan Rus turist profiline yönelik tek bir yüksek lisans çalışması bulunmaktadır. Ancak Rus turistlerin şikayetlerine yönelik hiçbir çalışma yapılmamıştır. Bu noktada çalışmanın amaçlarından biri literatüre katkı sağlamaktır. Çalışmanın diğer amacı da Türk Turizmi için önemli bir hedef kitle olan Rus turistlerin şikayet konularının belirlenmesi ve otel işletmelerinin bu konuda önlem alabilmesi ve çözüm stratejileri geliştirebilmesi için bir yol haritasını sunulmasıdır.

3.2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlıkları

Çalışmada Rus turistlerin sadece otellere yönelik şikayet ve olumlu geri bildirimlerin yer aldığı www.tophotels.ru sitesinde yer alan şikayetler ele alınmıştır. Çeşitli şikayet siteleri arasından bu sitenin seçilmesinin nedeni sadece otellere yönelik olması, dünya genelinde toplam 196 ülkede 298.131 adet oteli Rus turistlerin bakış açısısıyla değerlendirmesi ve toplam 1.007.279 adet öneri ve şikayetin bulunduğu bir veri havuzuna sahip olmasıdır. Türkiye için 1197 otelle ilgili yorum yapılmıştır. Bu oteller yoğun olarak Antalya civarında bulunmakla birlikte İstanbul ve Ege Bölgesin'den de tesisleri içermektedir. Çalışmanın kapsamını daraltmak için sadece Antalya civarındaki beş yıldızlı oteller 2013-2014 yılları itibariyle ele alınmıştır. Sitenin İngilizce versiyonu olmakla birlikte yapılan yorumlar Rusçadır. Şikayetler yorumlar arasından ayıklanmış ve Rusça'dan Türkçe'ye çevirilmiştir. Çeviri kısmı çalışmanın en fazla zaman alan kısmını oluşturmuştur. Toplamda 200 adet şikayet irdelenmiş ve daha sonra içerik analizine tabi tutulmuştur.

3.2.3 Araştırmanın Yöntemi

Bu tez çalışmasında araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yaklaşımı seçilmiştir. Bunun seçilmesinin nedeni otel işletmelerinden konu ile ilgili veri toplamanın zorluğudur. Otel işletmeleri kendilerine gelen şikayetler hakkında bilgi verme konusunda isteksizdir. Şirket politikaları gereği işletme ve müşterileri hakkında bilgi veremeyeceklerini ifade etmekte turistlerle şikayetler hakkında birebir görüşmelere ve anket çalışmalarına izin vermemekte ya da şikayet almadıklarını belirtmektedir. Bu noktada nitel araştırma yaklaşımına yönelmek zaruri olmuştur.

Bu noktada, otel müşterileri şikayetlerini toplamak amaçlı e-şikayetlere başvurmaya karar verilmiştir. Rus turistlerinin özgür bir alanda yorum ve şikayetlerini paylaşabildikleri www.tophotels.ru sitesi seçilip, veri toplama tekniği olarak söz konusu site kayıtlarından ikincil veriler olan Rusça dilinde yazılan şikayetler Türkçe'ye çevirilip alınmıştır.

3.2.3.1 Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmada, turizm sektörü uzmanlarının görüşleri ve turistlerin yorumları doğrultusunda yapılmış otel değerlendirmelerini içeren bir bilgi platformu olan www.tophotels.ru sitesi kullanılmıştır. Web sitesinde Türkiye genelinde yer alan 9474 otel bulunmakta olup bu otellerin Antalya çevresinde yer alanları toplam 547 adettir. 547 tesis içerisinde 1-5 yıldızlı otel ve 1.-2. Sınıf Tatil Köyleri de bulunmaktadır. Çalışma kapsamında 5 yıldızlı otel işletmeleri ele alınmıştır. İnternet sitesinde Antalya merkez ve çevresinde toplam 138 tane otel yer almaktadır. Bu otellerden 24 tanesi rastgele örneklem metodu ile seçilmiştir. Tablo 5'de çalışma kapsamında yer alan otellerin bulundukları yerler verilmiştir.

Tablo 5. Araştırmaya Dahil Olan Otellerin Bulundukları Yerler

Otelin Kodu	Otelin Bulunduğu Yer	Otelin Kodu	Otelin Bulunduğu Yer
A, R, T,	Antalya-Kundu	V,W	Alanya Merkez
B,P, S	Antalya-Lara	E,F,G,O	Kemer-Kiriş
C	Kemer-Tekirova	I	Alanya-Konaklı
U	Kemer	J	Kemer-Beldibi
D, H	Alanya-Okurcalar	K	Alanya-Kestel
Q	Antalya-Merkez	L	Çamyuva
M,N	Belek		

3.2.3.2 Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın veri tabanı www.tophotels.ru internet sitesinden elde edilen ikincil veriler doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırma içeriği Rus turistlerin Antalya bölgesinde yer alan 5 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili 2013 ve 2014 yıllarına ait şikayetlerden oluşmaktadır. Toplam 138 adet 5 yıldızlı otelden rastgele seçilen 24 otelin isimleri gizli tutulmuş ve tablolarda kodlanarak belirtilmiştir. Bu otellere yönelik yapılan şikayet sayısı 482 adettir. Tablo 6'da belirtilen internet sitesinin seçilen otellerle ilgili 5 üzerinden yapmış olduğu genel beğenilirlik notu ve beğenilirlik yüzdesi ve bu otellere yönelik yapılan şikayet sayıları verilmiştir.

Tablo 6'da yer alan toplam 482 şikayet bir ön elemeye tutulmuştur. Bu eleme sırasında ciddi olarak otel müşterisinin zarar gördüğü unsurlar dikkate alınmıştır. Örneğin; gıda zehirlenmesi, havuz kimyasalları kaynaklı rahatsızlıklar vb. Eleme sonrasında 200 adet şikayet seçilmiş ve Rusça'dan Türkçe'ye çevrilmiştir. Çevirilerin değerlendirilmesinde şikayetler otel, bölge, konu ve tarih aralıklarına göre sınıflandırılmış, sıklık analizleri Nvivo ve Excel programından faydalanılarak yapılmıştır.

Tablo 6. 2013-2014 Yılları İtibariyle 5 yıldızlı Otellere Yapılan Şikayetlerin Dağılımı

Otelin Kodu	Genel Beğenilirlik Yüzdesi ve 5'li değerlendirme notu	2013-2014 Yılları Aldığı Şikayet Sayısı
A	% 72.8 – 4.14	11
B	% 81- % 4.5	7
C	% 83.5- 4.63	21
D	% 68.8- 4.09	32
E	% 86.3- 4.58	23
F	% 89.2- 4.75	32
G	% 86.8- 4.70	19
H	% 76.8- 4.38	13
I	% 79.4- 4.52	7
J	% 85.5 – 4.58	4
K	% 84.7 – 4.59	5
L	% 46.6 – 3.9	71
M	% 57.3 – 4	16
N	% 74.9 – 4.53	76
O	% 83.4 – 4.61	48
P	% 87 – 4.65	24
Q	% 92.2 – 4.86	2
R	% 81 -4.53	2
S	% 70.3- 4.58	4
T	% 79.1 – 4.45	4
U	% 75.1 – 4.39	20
V	% 82.4 – 4.62	20
W	%87.9-4.58	14
X	%87- 4.64	7
	Genel Şikayet Toplamı	**482**

3.2.4 Bulgular ve Değerlendirmeler

Şikayetlerin analizi sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir: 200 şikayet konu bazlı değerlendiğinde ortaya 666 şikayet çıkmıştır. Bu şikayetlerin 15 farklı konu altında toplandığı görülmüştür. Bunlar; altyapı, animasyon, bahşiş, güvenlik, içecek, kültürel ayrımcılık, olağanüstü olay, personel, rüşvet, sağlık, servis, temizlik, ücret, yerleştirme ve yiyecektir. Tablo 7 ve Şekil 12'de şikayet konularının dağılımı otellerin faaliyet gösterdikleri yerlere göre verilmiştir. Şikayetler incelendiğinde 5 yıldızlı otellerde ücretsiz olarak yapılması gereken bazı hizmetlerin örneğin oda değişimi, odaların temizlenmesi gibi para verilmeden yapılmaması gibi şikayetlerle

karşılaşılmıştır. Bu şikayetler konu olarak belirtilirken rüşvet başlığı altında yer almıştır. Rüşvet verme Rusya'da genel yaşamın bir parçası sorunların olmazsa olmaz çözüm yolu olarak kabul edilmektedir ve şikayetlerde belirtilen yorumlardan anlaşılan Rus turistlere yoğun olarak hizmet veren bazı otellerde çalışan kaynaklı kötü niyetli uygulamalar olduğu anlaşılmaktadır. EK 1'de Tezin Veri Tabanını oluşturan şikayetlerde yer alan (2,11,25,34,35,71,76,84,86,96, 101,103,104,106,110,115) no'lu şikayetlerde bu durum belirtilmiştir.

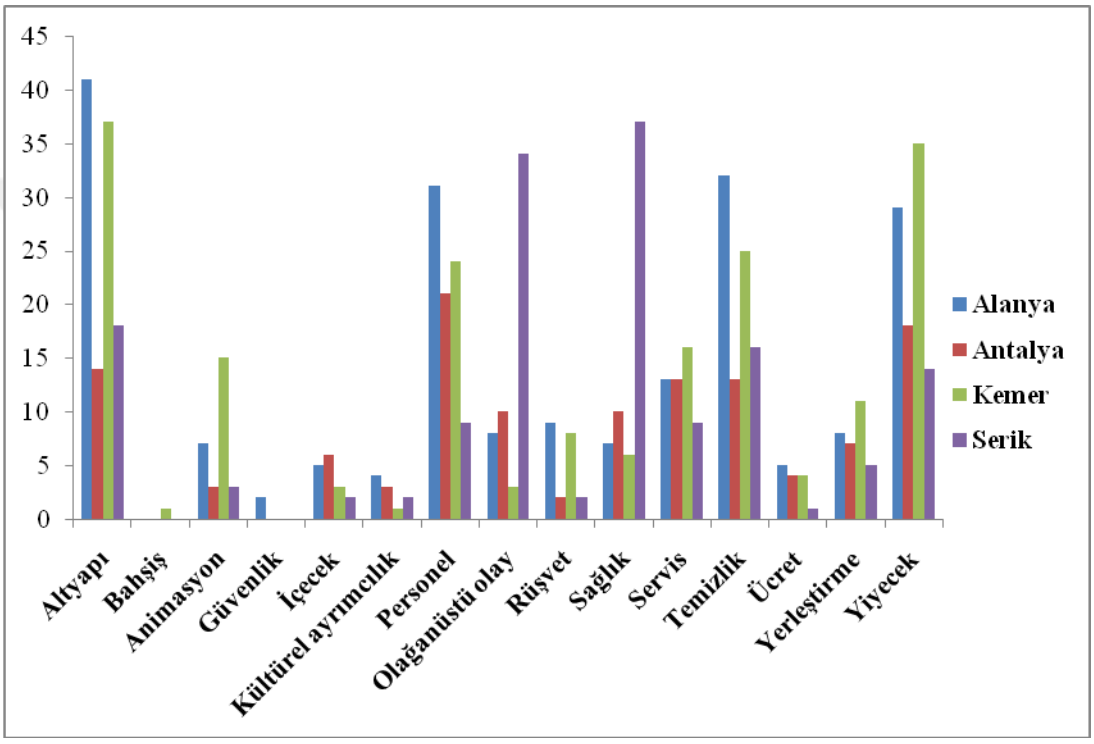
Tablo 7. Şikayet Konularının Otellerin Faaliyet Yerine Göre Dağılımı

İLÇELER	ALTYAPI	BAHŞIŞ	ANIMASYON	GÜVENLIK	İÇECEK	KÜLTÜREL AYRIMCILIK	PERSONEL	OLAĞANÜSTÜ OLAY	RÜŞVET*	SAĞLIK	SERVIS	TEMIZLIk	ÜCRET	YERLEŞTIRME	YIYECEk	TOPLAM
Alanya	41	0	7	2	5	4	31	8	9	7	13	32	5	8	29	**201**
Antalya	14	0	3	0	6	3	21	10	2	10	13	13	4	7	18	**124**
Kemer	37	1	15	0	3	1	24	3	8	6	16	25	4	11	35	**189**
Serik	18	0	3	0	2	2	9	34	2	37	9	16	1	5	14	**152**
Genel Toplam	**110**	**1**	**28**	**2**	**16**	**10**	**85**	**55**	**21**	**60**	**51**	**86**	**14**	**31**	**96**	**666**

Altyapı, personel, temizlik ve yiyecek şikayetleri daha çok Alanya, Kemer'de belirtilmişken, olağanüstü olay ve müşteri sağlığı şikayetleri de Serik ilçesindeki Belek otellerinde yoğun olarak yapılmıştır. Tablo 7'deki verilere göre, Serik bölgesi otellerinde konaklayan müşterilerin çok ciddi bir şekilde sağlıkları ile ilgili ve hatta hayat kaybetme tehlikesine yakın zararların diğer bölgeler ile karşılaştırıldığında 2-3 kat fazla gördükleri açıklanmıştır.

Toplam şikayetlerin %30'u Alanya, %28'i Kemer, %23'ü Serik ve %19'u Antalya merkezdeki otellerde yapılmıştır. Şikayet konularından olan bahşiş şikayeti sadece Kemer, Çamyuva'daki bir otelde saptanmıştır. Az yapılan şikayetlerden olan güvenlik şikayeti sadece iki kere Alanya'daki otelde yapılmıştır. Güvenlikle ilgili şikayetin az olması sevindiricidir.

Şekil 12. Şikayet Konularının Otellerin Faaliyet Yerine Göre Dağılımı



Otellere yönelik yapılan şikayetlerde en fazla şikayetin altyapı yönünde olduğu bunu sırasıyla yiyecek kalitesi ve çeşitliliği, temizlik, personel, sağlık, olağanüstü olay, servis, odalara yerleştirme, animasyon, rüşvet, içecek, otelde ekstra hizmetlere ödenen ücret fazlalığı, kültürel ayrımcılık, güvenlik ve bahşiş (bahşiş karşılığının alınmaması ve personelin bahşiş beklentilerini aşırı vurgulayıcı hareketleri) başlıkları takip etmiştir. Otel işletmelerinin belirtilen başlıklar konusunda önlem alması Rus turistlere verilen hizmet kalitesini arttıracaktır. Tablo 8'de Şikayet konularının otellere göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 8. Şikayet Konularının Otellere Göre Dağılımı

Otel Kodu	ALT YAPI	ANIMASYON	BAHŞIŞ	GÜVENLIK	İÇECEK	KÜLTÜREL AYRIMCILIK	OLAĞANÜSTÜ OLAY	PERSONEL	RÜŞVET	SAĞLIK	SERVIS	TEMIZLIK	ÜCRET	YERLEŞTIRME	YIYECEK	TOPLAM
A	3	0	0	0	0	0	0	5	1	1	3	2	1	0	4	**20**
B	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
C	5	2	0	0	0	0	0	4	1	1	2	2	0	2	5	**24**
D	14	4	0	0	2	1	2	13	3	1	2	10	0	4	13	**69**
E	5	2	0	0	0	0	0	3	1	0	2	5	1	0	2	**21**
F	4	1	0	0	0	0	1	4	0	2	2	2	0	0	3	**19**
G	7	4	0	0	0	1	1	2	0	1	5	4	1	3	8	**37**
H	7	3	0	2	2	1	2	8	1	2	2	4	3	0	5	**42**
I	2	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	3	0	0	1	**12**
J	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	**2**
K	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	**5**
L	16	0	0	0	1	2	4	8	4	2	7	15	1	4	10	**74**
M	11	5	1	0	2	0	1	5	6	2	3	6	1	4	12	**59**
N	10	2	0	0	2	2	25	6	2	26	4	11	1	3	9	**103**
O	8	1	0	0	0	0	9	3	0	11	5	5	0	2	5	**49**
P	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	2	**6**
Q	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	**2**
R	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	**4**
S	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	**11**
T	2	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	2	1	**12**
U	7	1	0	0	6	1	8	13	0	8	7	9	1	3	10	**74**
V	4	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	3	0	0	3	**16**
W	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	**3**
X	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Toplam Şikayet Sayısı	**110**	**28**	**1**	**2**	**16**	**10**	**55**	**85**	**21**	**60**	**51**	**86**	**14**	**31**	**96**	**666**

Şikayetlerin konularının aylara göre dağılımı Tablo 9'da yüzdesel dağılımda incelenmiştir. Tablo 9'daki veriler doğrultusunda 2013 yılında şikayetlerin yoğunlaştığı ay Eylül, 2014 yılında ise Ağustos ve Eylül aylarıdır. Bu aylar Rus turistlerin yoğunlaştığı dönemler olup turist sayısının artması ile birlikte şikayetlerin artması da mantıklı kabul edilmiştir. 2013 yılı ve 2014 yılı karşılaştırıldığında şikayetlerin benzer şekilde olduğu görülmüştür. 2013 yılında şikayetlerin %78'ni altyapı, yiyecek, personel, temizlik, yerleştirme ve servis şikayetleri oluşturmaktadır. 2014 yılında da aynı oranda altyapı, yiyecek, temizlik, personel, sağlık ve olağanüstü olaylarla ilgili şikayetler yapılmıştır.

Tablo 9. Şikayet Konularının Aylara Göre Yüzdesel Dağılımı (2013-2014)

2013 Yılı	ALTYAPI	ANIMASYON	BAHŞIŞ	GÜVENLIK	İÇECEK	KÜLTÜREL AYRIMCILIK	OLAĞANÜSTÜ OLAY	PERSONEL	RÜŞVET	SAĞLIK	SERVIS	TEMIZLIK	ÜCRET	YERLEŞTIRME	YIYECEK
Şubat	3	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Mayıs	11	18	0	0	0	0	33	8	0	0	25	4	40	7	13
Haziran	14	9	100	0	14	0	0	20	29	67	25	22	20	33	17
Temmuz	11	9	0	0	14	0	0	8	14	0	17	4	0	7	13
Ağustos	14	18	0	0	14	0	0	8	14	0	8	13	0	7	10
Eylül	37	36	0	0	57	33	67	40	29	33	17	43	40	40	30
Ekim	6	9	0	0	0	33	0	8	14	0	8	9	0	7	13
Kasım	3	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aralık	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	3
Toplam	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2014 Yılı															
Mart	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	2
Nisan	1	0	0	0	0	14	0	3	7	0	3	2	0	6	2
Mayıs	16	24	0	0	22	29	8	15	7	5	15	10	22	0	14
Haziran	17	29	0	0	11	0	19	14	21	25	18	16	11	19	20
Temmuz	5	12	0	0	0	0	8	12	7	7	10	10	0	13	11
Ağustos	31	18	0	0	44	29	33	27	29	35	26	33	11	44	24
Eylül	21	12	0	50	11	29	29	17	14	26	23	25	22	13	20
Ekim	5	6	0	50	11	0	4	10	7	2	3	3	33	0	9
Kasım	1	0	0	0	0	0	0	2	7	0	0	2	0	0	0
Toplam	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.2.5 Sonuç ve Öneriler

Rus turistlerin Antalya ilindeki 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik e-şikayetlerinin incelenmesi sonucunda misafirlerin en çok şikayet ettikleri zaman diliminin Mayıs-Haziran ve Ağustos-Eylül dönemleri olduğu tespit edilmiştir. Bu ayların Rus turistler tarafından tercih edilmesindeki başlıca sebepler arasında bu dönemlerin daha az sıcak, daha az kalabalık ve fiyatların biraz daha uygun olması gelmektedir.

Mayıs-Haziran döneminde yapılan şikayetler incelendiğinde Mayıs ayında altyapı, personel, yiyecek, temizlik ve otele yerleştirme şikayetleri ön plana çıkarak söz konusu ayın toplam şikayetlerin %70'ni oluşturduğu saptanmıştır. Haziran ayında ise bu şikayetlerden altyapı, personel ve temizlik şikayetleri yüzdesel artış gösterirken, otele yerleştirme ve yiyecek şikayetlerin azaldığı görülmüştür. Ağustos-Eylül aylarında ise bu şikayetlere ek olarak önemli ölçüde (%20-30 oranında) olağanüstü olay ve müşteri sağlık sorunları şikayetleri yapılmıştır. Bu konulardaki şikayetler en çok Serik bölgesindeki otellere aittir.

Bu durumda otel işletmelerinin özellikle belirtilen aylarda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine daha çok önem vermeleri beklenmektedir. Ayrıca Serik bölgesi Belediye sağlık ekiplerinin otellere yönelik daha sık ve katı denetimler yapmaları gerekmektedir. Bir başka hassas şikayet konularından – yiyecek kalitesi ve çeşitliliğidir. Bu konudaki şikayetler ile ilgili belediyelerin gıda güvenirliği komitelerinin periodik kontrol yapmaları gerekmektedir.

Rus turistler açısından önemli destinasyonlardan biri olan Antalya bölgesindeki 5 yıldızlı otellerin başlıca gelir kaynağı olan Rus pazarını elde tutabilmesi ve müşteri sadakatini sağlayabilmesi için belirtilen otel işletmecilerinin şikayet konuları üzerinde çalışmalar yaparak hizmet kalitesini artırması, etkili şekilde müşteri ilişkilerini yönetmesi ve son olarak uygun ve etkin şikayet yönetim stratejilerini geliştirerek uygulaması gerekmektedir.

Çalışmada yer alan ilginç bulgulardan bir tanesi de rüşvet konu başlığı altında yer almaktadır. Rusya'da rüşvet vermek güncel hayatın bir parçası olarak ve işlerin düzgün yürüyebilmesi için olmazsa olmaz kabul edilmektedir. Bu başlık altında kastedilen normalde zaten yapılması gereken hizmetlerin ancak herhangi bir para verilirse çalışanlar tarafından yapılmasıdır. Bu konu otel yöneticilerinin

üzerinde hassasiyetle durması ve kontrol altına alınması gereken bir durumdur. Çözüm önerisi olarak gizli müşteri uygulamaları verilebilir ve kameralar kurulabilir. Böylelikle otel içinde aksayan yönler tarafsız bir gözlemci tarafından tespit edilebilir.

Bir diğer konuda şikayetlerin bizzat Rusça-Türkçe bilen kişiler tarafından değerlendirilmesi ve gerektiğinde bu şikayetlere aynı internet sitesi üzerinden yorum yapılmasıdır. Rusça-Türkçe bilen otel yöneticisi bulmak kolay olmamakla birlikte gerek Türki Cumhuriyetlerden gelen kişiler gerekse tercümanlar istihdam edilerek veya danışmanlık alınarak bu konudaki eksiklikler giderilebilir.

Dünya genelinde toplam 196 ülkede 298.131 adet otel hakkında Rus turistlerin 1.007.279 adet öneri ve şikayetini bir havuza toplayan bir platform ve bu araştırmanın veri tabanı kaynağı olan www.tophotels.ru Türkiye otel işletmecileri için oldukça kıymmetli bir veri kaynağıdır. Söz konusu sitede Türkiye'nin 1197 oteli ile ilgili yorum yapılmıştır. Rus turistlerinin en çok ziyaret ettiği Antalya bölgesindeki hizmet kalitesini iyileştirmek için otel yöneticilerinin bu site hakkında haberdar olmaları gerekmektedir.Bunun için, öncelikle, otel işletmecilerinin şikayetlerin önemi, şikayetlerin çözülmesi gerektiğinin farkına varmaları zaruri. Uzun dönemli bir işletme olmayı hedefleyen yöneticilerin şikayet yönetimi ekibi kurmaları ve bu ekibin müşterilerin gerek şikayet sitelerinde gerekse sesli paylaştıkları şikayetleri okuyup ya da dinleyip, değerlendirip ve sonunda zamanında çözüm üretmeleri çözüm olabilir. Rus pazarına yönelik otellerin daha önce bahsı geçen Rusça-Türkçe aynı seviyede konuşan personel istihdam ederek, sorumluluklarına Rusça dilinde olan şikayet sitelerini takip etmelere önerilebilir.

Otel müşterilerinin şikayetlerine yönelik otellerin yanıt vermesi, ***Tripadvisor, Booking.com*** gibi sitelerde sıkça yapılmaktadır. Tophotels.ru internet sitesindeki bazı kısımlar, şikayetler haricinde İngilizce dilinde de sunulmaktadır. Burada, otele verilen puan, otelin tavsiye edilip edilmediği gibi kısımlar görülebilmektedir, en azından sadece bu veriler incelenerek bile değerlendirme düşük olursa konunun ne olduğunu ile ilgili çeviri desteği alınabilir. Ayrıca internet sitesinde seyahat acentalarının da oteller ile ilgili görüşleri bulunmaktadır. Seyahat acentaları otellere müşteri getirdikleri için onların değerlendirmeleri de ayrıca dikkate alınmalıdır. İnternet sitesindeki görüşlerin, şikayetlerin bir kısmı fotoğraflarla desteklenmektedir.

Otel işletmeleri bu fotoğrafları da inceleyerek, müşterilerin gözünden aksayan yönleri görebilir.

Bundan sonraki çalışmalarda 2015-2016 yıllarında ne gibi şikayetlerle karşılaşıldığı, farklı ölçeklerdeki otellerde şikayet konu başlıklarının değişip değişmediği örneklem kapsamı geliştirilerek ve Rus turistlerinin başka milletten olan otel turistlerinin şikayetleri karşılaştırılarak araştırılabilir. Konunun bir diğer boyutu olarak otel işletmelerinde çalışanların Rus turistlere bakış açıları ve onlara yönelik şikayetleri incelenebilir.

KAYNAKÇA

Acar, I. (2008). *Zincir Gıda Perakende Marketlerine Yönelik Farklı Şikayet Davranışları Gösteren Tüketicilerin Gruplandırılarak, Gruplar İle Sosyo-Ekonomik Ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Ve Bir Pilot Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akın, Ö. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan, KOBİ'ler Üzerine Bir İnceleme*. Bursa: Ezgi kitabevi yayınları.

Aksoy, B., Koç, H. (2016). Sürekli Gelişme (Kaizen). http://w3.gazi.edu.tr/~cafoglu/gelisim.htm (15.05.2016)

Andreasen, A.R., Best, A. (1977). Consumer's Complain-Does Business Respond? *Harvard Business Review*, Temmuz-Ağustos: 93-101.

Arvato Bertelsmann (2016). Şikayet ve Geribildirim Yönetimi. https://www.arvato.com/tr-tr/services/sikayet-ve-geribildirim-yonetimi.html 06.06.2016

Barış, G. (2006). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi.* İstanbul: Kapital medya.

Barlow, J., Moller, C. (2008). *A Complaint is a gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong*. San Fransisco: Berrett-Koehler Publishers.

Bearden, W. (1983). Profiling Consumers Who Register Complaints Against Auto Repair Services. *The journal of consumer affairs,*17(2): 315-335

Blodgett, J.G., Anderson, R.D. (2000). A Bayesian Network Model of the Comsumer Complaint Process. *Journal of service research*, 2 (4): 321-338

Bodey, K., ve Grace, D. (2006). Segmenting Service "Complainers" and "Non-Complainers" on the Basic of Consumer Characteristics. *Journal of Services Marketing*, 20(3):

Bozacı, İ. (2011). *Şikayet Yönetim Sürecinde Müşterinin Firmaya Şikayet Etme Eğilimini Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma.* Yüksek Lisans Tezi. Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bozkurt, M. (2001). *Turizmde Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikayetleri Yönetimi.* Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Burucuoğlu, M. (2011). *Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelenmesi.* Yüksek lisans tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Crie, D. (2003). Consumer's Complaint Behaviour. Taxonomy, Typology and Reterminants: Towards a Unified Ontology. *Journal of Database Marketing & Consumer Strategy Management,* 11(1): 60-79

Çakır H., Topçu H. (2005). Bir İletişim Dili Olarak İnternet. *Erciyez Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (19): 71-96

Çelebi, A. (2011). *Otel İşletmelerindeki Şikayet Yönetimi Uygulamalarının Müşterilerin Hizmet Beklentileri ve Sonuçları Üzerindeki Etkileri: Ayvalık İlçesi Sarımsaklı Belediyesindeki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi. Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Day, R., Landon, L. (1976). Collecting Comprehensive Consumer Complaint Data By Survey Research. *Advances İn Consumer Research*, 3: 263-268

Day, R., Landon, L. (1977). Toward a Theory of Consumer Complaining Behaviour. *Consumer and İndustrial Buying Behaviour:* 425-437

Day, R., Grabicke, R.K., Schaetzle, T., Staubach, F. (1981). The Hidden Agenda of Consumer Complaining. *Journal of Retailing*, 57(3): 86-106

Day, R. (1984). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Advances in Consumer Research,* 11: 496-499.

Ekiz, E.H., Araslı, H., Farivarsadri, G., Bavik, A. (2008). Algılanan Adalet Kavramı Perspektifinde Etkin Şikayet Yönetimi: KKTC Üniversiteleri Üzerine Bir Araştırma. Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19: 43-57

Ekiz, E. H., Babacan, E. (2012). İnternet kullanımı: Hong Kong ve KKTC Otel Endüstrilerinin Karşılaştırılması. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi,* 23 (1): 45-58.

Fırat, A., Aksoy, M.H., Candaş, E., Polat, M.H., Psaropulos, M., Yılmaz, İ.H. (1994). *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar – Fırsatlar, Öneriler.* İstanbul: Üniform matbaacılık.

Garding, S., Bruns, A. (2015). *Complaint Management and Channel Choice An Analysis of Customer Perceptions*. London: Springer International Publishing.

Gronhaug, K. (1977). Exploring Consumer Complaining Behaviour: a Model and Some Empirical Results. *Advances in Consumer Research*., 4: 159-165

Huang, J-H., Huang, C-T., Soushan, W. (1996). National Character and Response to Unsatisfactory Hotel Service. *International Journal of Hospitality Management*, 15(3): 229-243.

Jacoby, W.J., Jaccard, J. (1981). The Sources, Meaning and Validity of Consumer Complaint Behaviour: a Psychological Analysis. *Journal of Retailing*, 57 (3): 4-24.

Karagöz, E. (2016). *Müşteri Neden Şikayet Etmez?* http://www.erdemkaragoz.com/musteri-neden-sikayet-etmez/icerik/160 (25.03.2016)

Kitapçı, O. (2008). Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikayet Davranışları: Sivas İlinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi IIBF Dergisi*, 31: 111-120

Kılıç, B., Eleren, A. (2009). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi,* 1(1): 91-118.

Kılıç, Ö. (1992). *Tüketicinin Tatmini ve Şikayet Davranışı: Beyaz Eşya Sanayiinde Bir Tüketicinin Şikayet Davranışı Modelinin Araştırması.* Doktora tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kolodinsky, J. (1992). A System of Estimating Complaints, Complaint Resolution and Subsequent Purchases of Professional and Personal Services. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 5: 36-44.

Kozak, M. (2006). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri ve Çözümüne Yönelik Bireysel Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Muğla Üniversitesi Yayınları*: 68, 1-47

Kozak, M. (2007). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri. Yönetim ve Ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14 (1): 137-151.

Kotler, P. (1984). *Pazarlama Yönetimi: Çözümleme, Planlama ve Denetim.* Çev. Yaman Erdal. İstanbul: Beta

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing*. London: Fourth European Edition. Prentice Hall.

Landon, L. (1980). The Direction of Consumer Complaint Research. *Advances in Consumer Research*, 7: 335-338

Larivet, S., Brouard, F. (2010). Complaints are a Firm's Best Friend. *Journal of Strategic Marketing*, 18 (7): 537-551

Lawfer, M.R. (2004). *Why Customers Come Back: How to Create Lasting Customer Loyalty*. New York: Career press.

Liu, R.R., McClure, P. (2001). Recognizing Cross-Cultural Differences in Consumer Complaint Behaviour and İntentions: an Empirical examination. *Journal of Consumer Marketing*, 18 (1): 44-74.

Ngai, E. W.T., Heung, V. C.S., Wong, Y.H., Chan, F.K.Y. (2007). Consumer Complaint Behaviour of Asians and Non-Asians About Hotel Services: An Empirical Analysis. *European Journal of Marketing*, 41(11/12): 1375-1391

Öz, M. (09.04.2013). *Hizmet Telafisi.* http://stratejikileti.blogspot.com.tr/2013/04/hizmet-telafisi.html (15.02.2016)

Peseschkian, N. (4 ağustos 2012). *Manalı sözler.* http://www.manalisozler.com/2012/08/nossrat-peseschkian-sozleri-daha-once.html (04.12.2015)

Sarı, E. (2008). *Müşteri Şikayet Yönetiminin Müşteri Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi ve TCDD 3. Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

Sarıışık, M., Özbay, G. (2012) Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim (eWom) ve Turizm Endüstrisindeki Uygulamalara İlişkin Bir Yazın İncelemesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* 8(16): 1-22.

Singh,J., Wilkes, R. (1996). When Consumers Complain: a Path Analysis of the Key Antecedents of Consumer complaint Response Estimates. *Academy of Marketing Science*, 24(4): 350

Stephens, N., Gwinner, K. (1998) Why Don't Some People Complain? A Cognitive-Emotive Process Model of Consumer Complaint Behaviour. *Academy of Marketing Science*, 26 (3): 172-189

Swanson, S., Kelley, S. (2001) Service Recovery Attributions and Word-of-Mouth İntentions. *European Journal of Marketing*, 35 (1/2): 194-211

Tek, Ö.B. (1999). *Pazarlama ilkeleri. Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları.* İstanbul: Beta

Timur M., Sarıyer, N. (2004). Kayseri'deki Otomobil Bayilerinde Müşteri Tatmin Aracı Olarak Şikayet Toplama Yöntemlerine İlişkin Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2): 9-32.

Tax, S.S., Brown, S.W., Chandrashekaran, M. (1998). Costumer Evaluations of Service Complaint Experience: İmplications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing,* 62: 60-76.

Usta, R. (2006). *Mobilya Sektöründe Tüketici Tatmini ve Şikayet Davranışı: Karabük İlinde Bir Araştırma.* Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 8 (1): s. 121-138.

Ünver, C. (2010). *Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri Şikayetleri Ve İnternet.* Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım A., Şimşek, H. (2010). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri.* Ankara: Seçkin yayıncılık..

Yöneticinin E-İş Rehberi (2002) *Capital Dergisi* Temmuz 2002 El kitabı: 45-46

EKLER

EK 1: Tezin Veri Tabanını Oluşturan Şikayetler

'A' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

1. '*Bu otele senelerden beri tatile geliyoruz ve fiyatının kalitesine eşit olduğunu düşünmekteydik ta ki Ekim ayına kadar. Ekim ayında otelden araba kiraladık ve 100 $ depozito verdik daha önce kredi kartı numarası vererek bunu hallediyorduk istemeyerek depozitoyu verdik. Arabayı zamanında vermemize rağmen depozitoyu geri alamadık. Daha önce güleryüzlü olan araba kiralama çalışanları çok kaba davranmaya başladılar ve hakaret ettiler. Durumu resepsiyona bildirdiğimizde bir cevap alamadık durumu kendiniz çözüm şeklinde baktılar tatilimiz bir anda cehenneme dönüştü. Bu otelden böyle bir davranış beklemiyorduk. Bir daha gelmeyi düşünmüyoruz ve kimseye de tavsiye etmeyeceğiz ayrıca sundukları yemekler de 5 yıldızlı bir otele uygun değil en fazla 3 yıldız seviyesinde'***. **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup araba kiralamada depozitonun geri verilmemiş olması, personelin kaba ve saygısız davranması, yiyeceklerin 5 yıldız seviyesinde olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **ücret, yiyecek ve personel** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Отдыхаем в отеле много лет... В этом году были в мае и июне... Считаем что соотношение цены и качества соответствует .... Нооооо, до октября этого года...В октябре решили взять машину на прокат в отеле. Попросили залог 100$. До этого оставляли номер кредитной карты, но сейчас этого оказалась мало! Мы решили что авторитет отеля не плохой и оставили деньги с каким то тяжелым чувством.... И оно ас не обмануло, когда мы в указанное время вернули машину, То узнали , что залог нам никто не собирается отдавать! Мало того, вежливые и приятные работники арены машин превратились в наглых вымогателей... С оскорбление и унижениями в наш адрес! Когда же мы обратились к администрации отеля, то получили не внятный ответ.. Мол разбирайтесь сами... Отдых в одно мнгновение превратился в ад... От этого отеля мы такого не ожидали...Развод и вымогательство по полной программе!!! Больше в этот отель мы не поедем никогда... И никому не советуем... Тем более что питание в пятизвездночном отеле еле еле соответствует уровню 3 звезды...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1094790

2. *Otele gelir gelmez açık bir şekilde rehber tarafından 'hızlı konaklama' fiyatı belirtildi. Yoksa Kremlin ve Topkapı otelleri sadece 1/3 doluydu, daha az olmazsa. Oda dizaynı eski Sovet tatil evlerini hatırlatıyordu, özellikle küf kokusu. Ertesi gün biz Topkapı'ya taşındık. Orada ruslar daha azdı, daha temizdi, bir konferans vardı, organizatörler ellerinden geldiği kadar çalıştılar. Restoran hakkında ayrı yazmak istiyorum. Her yerde kuşlar uçuyor, özellikle Kremlin'de. Onlar her yerde, masaya geliyorlar, kalan yemekleri yiyorlar, yemeklere oturuyorlar. Böyle bir antihijyeniği ben başka bir yerde görmedim. En yakın bakkala da yürüyerek 40 dakika gidiliyor. Rehberler de yakınlarda ne olup olmadığı hakkında hiç bir bilgi vermedi, her şey hakkında kendimiz bilgi aldık. Otele beş üzerinden 3 veririm.* **(Şikayet: Kasım 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup otel personeli tarafından daha hızlı ve güzel odaya yerleştirme ücreti söylenmesi, ana restoranda kuşların uçması ve yemeklere konmaları, odaların küf kokması ve eski olması, otel dışındaki mağazaların uzakta olması, personel tarafından gerekli bilgilerin verilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, rüşvet, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

По приезду нам в открытую гидом была озвучена цена скорейшего заселения в номер, хотя отели (Кремлин и Топкапи) были заполнены на 1/3, если не меньше. Обстановка номеров очень напоминала советские дома отдыха, особенно сильный затхлый запах. На следующий день по просьбе мы были переселены в Топкапи. Там русских значительно меньше, гораздо чище, там проходила конференция, и администрация старалась как могла.Отдельное слово про основной ресторан. Везде латают птицы, особенно в Кремлине, наблюдали, как они сидят на столах, доедают что осталось, садятся на блюда. Антисанитария, такого я еще нигде не видела.Далеко до променада, мы с мужем доходили за 40 мин.до ближайшего магазинчика, правда можно остановить автобус и за 1 евро доехать. Гидами не была предоставлена информация про инфраструктуре отелей, все приходилось узнавать самим. Оценка отелей на среднюю тройку.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1099946

3. *Kunduda en pahalılardan olmasına rağmen restorandaki yemek kesinlikle 5* değil. -Kahvaltıda taze sıkma meyve suları ve paketlı meyve suları yoktu. Taze meyveler, örneğin kiraz yoktu. Sezon değil demeyin lütfen. Küçük Migrosda vardı kiraz. Bir de sezon dediğin mayıstan ağustosa kadar. Biz 5. Ağustosta gittik. Antalyanın totan satışçılarında kilosu 6,5 liradandı.- Snack bar da çok kötüydü. MAI hot dog beklemiyoruz açıkçası.-ızgara balık yapmayı ustalar hiç beceremedi. Balık kuru ve tatsızdı.2. Servis çok kötüydü. Otel personelini eski Sovetler birliğinden toplamışlar, Kundu'daki oteller kalitesine denk gelmiyor. Barmen kızın lobby barda pis bardağa meyve suyu koymaya çalışmasına 3 puan veriyorum. Bardak pis bardaklar yanında duruyordu artık, şikayet ettikten sonra bir söz söylemeden bardağı değiştirdi, ama içimde kötü bir etki kaldı. 3. Mevcüt altyapı için fazla misafir sayısı kabul ediyorlar bence. Bunları kahvaltı ve akşam yemeği ve akşam yemeğinden sonra lobbyde fark ediyorsun.4. Plaj. Plaj kumlu gibi, ama denize girişte çok büyük taşlar var. Biz de yumşak kum ayakları ısıtmasını istiyoruz. Belek, Çolakklı, Tunusdaki gibi.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin 5* otel seviyesinde olmaması, lezzetsiz yemekler, otel altyapısının gelen turist sayısına göre yetersiz olması, personelin yetersiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, servis, altyapı** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Питание там точно не на 5 для данной категории отелей. Несмотря на то, что самый недорогой в Кунду. А именно:- Нет фрешей на завтрак.- Нет пакетированных соков. Предлагаемые Falez это нектары - соки разбавленные водой с большим количеством сахара.- Не хватало ягод - черешни например. И не надо про "не сезон". В Мигросе, в маленьком ММ, черешня была. Да и сезон таки с мая по август. Мы уехали 5 августа. Предложения на оптовом рынке в Анталье были до 3-го августа не более 6.5 лир/кг. - Скудное меню в снек-барах. Очень скудное. Хот-доги это несколько не то, что ждёшь от "MAI".- Рыба на гриле в "массовке" не удавалась поварам. Никак. Сухо и невкусно.2. Сервис таки хромал. IMHO квалификация выходцев из бывш. СССР не очень соответствует уровню отелей в Кунду. Тройку за сервис поставил за попытку барменши в лобби баре налить напиток в грязный стакан. Стакан был уже перевёрнут и стоял рядом с такими же на подносе. Я привык, что чистые стаканы стоят "вверх дном". Заменила без пререканий, но "осадок остался" (как в анекдоте старом).3. Создавалось впечатление что для многовато гостей для имеющейся инфраструктуры. Заметно становилось во время завтраков и ужинов, после ужина в лобби. 4. Пляж. Как бы песчаный, но есть полоса мелкой гальки со ступенькой на кромке воды. Всё. Ужос! :-) Мы любим чтобы мягкий песок ласкал ноги. Как в Белеке, как в Чолаклы, как в Тунисе.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1077882

4. *Ben de otelin türk güvenliğinden bahsedeceğim (siyah t-shortlu). Onlardan en irisi ve keli fazla alkol kaçırmış turistleri döverken, diğerleri ve bıyıklı müdür köşede durup izliyordu. Eğer başka rus turistleri araya girip güvenlik ile kavga etmezse bu böyle de devam ederdi. Turistlerden birinin kafasını yaradılar ve acil ile götürdüler, ve üstüne tedavisi için 1500 $ aldılar. Sarhoş turistleri sakinleştirmek gerektiğini anlıyorum, ama herhalde böyle yollar ile değil, onlar hiçkimseye dokunmadı ki. (***Şikayet: Nisan 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup otel güvenlik personelinin rus turistlerini dövmesi şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Я расскажу о турецких охранниках отеля (секьюрити в черных футболках), один из которых (самый здоровый и лысый) избивал перебравших русских туристов, в то время когда остальная часть охраны во главе с усатым начальником просто стояли и смотрелитак бы и продолжалось, если бы дело не дошло до драки между русскими и охранниками, после чего беспредел прекратилсяодному из туристов пробили голову и увезли на скорой, в больнице с него взяли еще 1500 долларов за всякие процедуры...я понимаю, что пьянных нужно успокаивать, но не такими методами, они ведь никого не трогалиЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1152771

5. *Oldukça orta bir otel, servis için -2 puan veriyorum. Bunlar da temizlik ve mini barın doldurulmaması ile ilgili. Kaldığımız sürede sadece bir kez nevresim takımını değiştirdiler, odaya ise temizlikçi hiç girmemiş gibiydi (ne elektrik süpürgesiyle geçmişler, ne tozları silmişler, ne de lavaboyu temizlemişler), sadece tuvalet kağıdını yeniliyorlardı. Barı ise sadece aradıktan sonra doldurdular. 4. Günde de çay parası bırakmayı durdurduk. Yiyecek için – 4 puan veriyorum. Aslında fena değildi, ama WOW da değildi. Dolayısıyla bir daha gelmeyeceğim ve arkadaşlara da tavsiye etmeyeceğim.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup odada

temizliğin hiç yapılmaması, mini barın sadece arayınca doldurulması, yiyeceklerin lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, servis, yiyecek** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Довольно средний отель, за сервис поставила -2 , только из-за уборки номера и за пополнения мини бара, за все время нам только меняли белье, в комнате уборка вообще не проводилась(не пылесосили, пыль не вытирали, ванну не мыли), из мыльно-рыльных пополняли только т.бумагу, остальное - нет, бар заполняли только по звонку, на 4 день перестали оставлять 1$. За питание - 4 всего хватало, все вкусно, но не WOW. В принципе все не плохо, но еще раз туда не поеду и советовать друзьям не буду.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1061588.

6. *3 ve 7 yaşlarındaki çocuklarımız ile gittik. Bize arkadaşlar tavsiye etmişti. Onlar 2013 de gelmiş bu otele. Onlar beğenmiş, o yüzden biz başka otellere bakmamıştık bile. Büyük bir artı: havaalanına çok yakın, çocuklar ile çok uygun. Alanı çok büyük ve güzel, çocuklar ile tatil için her şey var. Ama biz doya doya dinlenemedik.Bu otelde çocuklarımız bağırsak enfeksiyonu ile hastalandı. Otelde virüs vardı, o yüzden dikkatli olun. Havaalanına gittiğimizde rehber bu yaz için turistierin ilk defa hastalanmadığı söyledi. Belki benim şikayetimden sonra otelin yönetimi bu olayı dikkate alır ve durumu düzeltirler.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Летали с маленькими детьми 3 года и 7 лет.Нам посоветовали друзья ,они летали в 2013 году ,им очень понравилось,поэтому мы даже другие варианты отелей не рассматривали.Большой плюс: не далеко от аэропорта,с детьми очень удобно.Территория огромная и красивая,для детей все есть: горки,дет.клуб,анимация шикарная,но нам к сожалению не посчастливилось полностью насладиться отдыхом,наш отдых был испорчен,когда дети заболели кишечной инфекцией!В отеле ходит вирус,поэтому будьте осторожны!По дороге в аэропорт наш гид сказал,что это не в первый раз за это лето,когда отравляются туристы. Может после моего отзыва администрация отеля возьмет на заметку и исправит ситуацию. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1049665

7. *Daha önceden bu otelde kalmıştık. Otel hiç ilerlememiş. Gerçekten çocuklu ailelerin odalara yerleşmesi sorunlu. Ve bu doğrudan otelin sıralamasına yansıyor. Otel çok kalabalık. Ruslar, almanlar, İtalyanlar vs. dolayısıyla sakin bir tatil söz konusu değil. Bir de şunu yazmak istiyorum: satıldığı zaman bu otel lüks olarak satılıyor, başka lüksler yanında ucuz olmasına rağmen statüsüne layık olmalıdır bence. Bu otel değişmiyor, o yüzden sıralamalarda da aşağıya iniyor. Kesinlikle, küçük çocuklar için yanında yiyecek almak lazım. Çocuk konsepti dediğinde sadece çocuk masası ve sandalyası değil, onlar da bu arada her defasında temizlenmeli. Şöyle diyeyim, eğer bizim gibi reklam turuyla geldiyseniz iyi 4 ya da 5 yıldızlı otel olarak hesaplanabilir, ama kendi cebinizden 150 bin rublenizi harcıyorsanız, başka, daha İyi, turistlere saygı duyulan otel arayabilirsiniz. Lara'da olmayabilir, Türkiye büyük sonuçta.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* seviyesinde olmaması, gelen turist sayısına göre yetersiz olması, çocuk menüsünün olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Были в Кремлине. Отель не стал лучше. Действительно проблемное заселение особенно семей с маленькими детьми, от которого напрямую и в основном зависит рейтинг отеля. Народа очень много и не важно кто этот народ немцы итальянцы русские много по факту вот и проблемы кто хочет тишины не сюда.Что ещё хочу написать этот отель идёт в продажу как люкс лары, пусть из самых дешёвых но люкс и наверное он должен соответствовать статусу. Кремлин не меняется вот и рейтинг падаетОбязательно нужно брать еду для меленьких деток . Детская концепция это только детские столы и стульчики, которые даже не обрабатываются после каждого ребёнка. Скажу так если как мы поехали с ознакомительным туром то хорошо, добротная 4 или 5 эконом если за свои 150 тыс то не стоит можно поискать отель с более уважительным отношением к туристам и демократичной ценой пусть не в ларе но турция огромнаЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=979922

8. *Dikkat! Dün akşam otelin lobbisinde kendini kaybeden güvenlik elemanı bir turisti dövdü. Sonra da o turisti belirsiz bir tarafa götürdüler. Sonra da bu güvenlik başka turistleri de kovaladı. Ben şanslıydım, ona denk gelmedim. Başka güvenlik elemanları ve yönetim bu adamı durdurmak için hiçbir şey yapmadı. Hatta polis de çağırmadı. Buraya gelmeden bir daha düşünün. Eğer bu bir alman turisti olsaydı, burada çoktan medya ve polis gelmiş olurdu.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup güvenlik elemanının görev dışı davranışları, saldırı şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Внимание! Вчера вечером в главном холле отеля взбесившийся охранник избил русского туриста. В коматозном состоянии туриста увезли в неизвестном направлении. Затем этот охранник бегал и кидался в туристов чем под руку попадется. Я чудом увернулся от стакана. Ни администрация ни охрана ничего не делали, что бы его остановить. Даже не вызвали полицию. Подумайте прежде чем сюда ехать. Если бы это был немецкий турист, тут бы давно были СМИ, полиция и т.д.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=927882

9. *İlk defa otel hakkında bir yorum yazıyorum. Buradaki turistlere olan davranışa açıkçası şaşırdım! Çocukla geldiğimizden ve erken uçuş olduğundan Moskova'dayken erken yerleştirme ödemesini yaptık. Resepsiyonda açıkça yalan söylediler, imiş odalara yerleştirme normal bir şekilde olacak. Sabah 10 gibi yönetimden biri geldi, biz de rezervasyon listesini yazdırmalarını talep ettik. Orada işte erken yerleştirme hakkında not vardı. Hiç kimse özür dilemedi bile! 3. Bloka yerleştirmelerini rica ettik, çünkü yakınında tenis kortu vardı, boş odalarının olmasına rağmen neredeyse bütün arkadaşlarımızı reddettiler. Restoran hakkında ayrıca yazmak istiyorum. Garsonlar açıkça görmemezlikten geldiler. Şarabı bir 15 dakika bekledikten sonra getiriyorlar, masayı da 4-5 kez çağırdıktan sonra temizliyorlar, peçeteyi zaten koymayı unutuyorlar. Sonra restoran şefine şikayet ettik, her şeyi kendisi getirdi.* **(Şikayet: Nısan 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup erken yerleşim servisi alınmasına rağmen bu servisin yerine getirilmemesi, personelin ilgisiz davranışı şikayet konuları arasında yer almıştır, şikayet başlıkları **servis, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Первый раз пишу отзыв об отеле, настолько были поражены отношением в этом отеле к туристам!В Москве оплатили раннее поселение в отель, так как приехали с ребенком, а самолет прилет в 5 утра. На ресепшене откровенно врали, что поселение у нас обычное, когда же часам к 10 подошли старшие менеджеры и мы потребовали распечатать наш лист бронирования, там все таки оказалась пометка о раннем поселении, никто даже не извинился!Просились поселить нас в 3 корпус, так как играем в теннис и далеко ходить на корты, практически всем нашим друзьям было отказано, хотя, как оказалось, пустых номеров было много.О ресторане отдельный разговор! Официанты откровенно игнорируют все просьбы. Вино принесут минут через 15, со стола уберут, если попросить раза 4, салфетки и стаканы забудут поставить вообще. Когда пожаловались старшему по ресторану, извинился и принес все сам!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=916477

'B' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

10. *Bizim rehberlerimiz Jarkın ve Roman idi. Romanı biz sadece bir kez gördük. Jarkın da oldukça kalifesiz bir eleman. Öncelikle bu bayan ne sattığını kendisi de bilmiyor. Ve bunun dışında misafirler ile oldukça kaba konuşuyor.Hepsini ayrı ayrı anlatayım:Jarkın bize inanılmaz güzel hamamdan bahsetti. Güneşlenmeden önce hamama girersen güzel bir şekilde bronzlaşmamızı, hamam sonrası piling, sauna, buhar odaları olacağını anlattı. Sonunda biz gitmeye karar verdik, ama o zaman ödemek için imkanımız yoktu. Aynı gün bize bir misafir bayan orada aslında nasıl olduğunu anlattı: eşimle ayrı olacakmışız, bayanlar bir odada, beyler başka bir odada, sosyal rus hamamlarındaki gibi. Biz böyle istemiyorduk ve iptal etmeye gittik. Rehber de buna: Ben hiçbir şey iptal etmeyeceğim, hemen ödeyin! - dedi. Biz de: biz böyle koşullarda istemiyoruz - dedik. Ve bizim rehber oteldeki sauna ve buhar odasını ücretsiz kullanabildiğimizden hiç bahsetmedi. Ve kendisine de bunu söyledik. O da bize: ben her şeyi size anlatmak zorunda değilim, eğer her şeyden bahsedersem, bizim konuşma 40 dakika değil de, 2,5 saat sürecek dedi. Sonunda paraları verip, o hamama gitmek zorunda kaldık.Tarifesiz uçak ile geldiğimizden bizim uçuş saatini değiştirebiliyorlardı, o yüzden de yine rehber yanına gidip saati öğrenmeye çalıştık. O da yine kabaca: Ben size üç kez söyledim, kütüphaneye gidip öğrenin! Nerede ki o kütüphane!!! Sonunda valizleri taşıyan çocuklar yardımcı oldu. Umarım, bir daha böyle kalifesiz ve kava rehber ile bir daha*

karşılaşmayız ve o kızı işten atarlar. Tam bu kız yüzünden bir daha bu otele ve Pegas Touristik ile uçmamaya karar verdik. Biz boşuna az para ödemedik ki, bize yalan söylesinler, kabaca konuşsunlar ve ses yükseltsinler!!!! **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Lara** bölgesinde yapılmış olup otel personelinin kaba ve yüksek tonda konuşması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel** olarak kodlanmıştır.)

Rusça Şikayet Metni

Гидами у нас были Жаркын и Роман. Романа мы с мужем вообще пару раз видели, а Жаркын грубая и не компетентная, так как она во-первых не знает какие виды экскурсий она продаёт.Во вторых была груба в общении с нами. И так все по порядку:Жаркын нам рассказала какой прекрасный хамам нас с мужем ждёт, что там сухая и влажная парилка, потом нам сделают что-то типо пилинга,после чего загар ляжет идеально ровно....ммм красота будет... в итоге мы заказали билеты, но не было на тот момент возможности оплатить. В этот же день, нам рассказала девушка, как там всё на самом деле: мы с мужем будем раздельно и в порядке живой очереди как в общественной бане.Мы тут же пошли отказываться на чтогид ответила: я никакой отказ делать не буду, давайте оплачивайтемы: мы не хотим туда идти нам рассказали как и что будет мы не хотим в такие условияПричём наш гид нам даже не сказала что мы можем полностью пользоваться сауной,парной и т.д., которые находятся в отеле.Мы ей сказали о том, что она нам не договорила, на чтоона ответила в грубой форме: Я не считаю нужным это рассказывать, если я буду рассказывать вам всё, то наша встреча будет длиться не 40 минут,а 2.5 часа.Нам пришлось отдать ей деньги, и съездили в этот хамам.Перед тем как улететь из-за того, что мы летели чарторным рейсом время вылета могли поменять, поэтому мы пошли к гиду спросить изменили время или нет, на что она ответила: Я вам уже 3 раза повторяла, что возле библиотеки.А какой библиотеки хрен знает...вообщем нам помогли ребята, которые разносили чемоданы. Я очень надеюсь, что таких гидов нет нигде и эту грубую и не компетентную девушку уволят. Благодаря её словам, поведению и отношению к нам мы сделали вывод, что в Серу и именно Пегас туристик больше не полетим!!! Мы не для этого летели и платили не малые деньги, чтобы нам указывали, обманывали, грубили и повышали голос!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1026620

'C' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

11. *Türkiye'ye ilk defa tatile gelmiyorum. Otel hakkında toplam izlenim - orta kalitedeki otel, ama hiç 5* otel standartlarına denk gelmiyor. Alanı büyük değil, ama bakımlı. Odalar balkonsuz, ve pencereler de yüksekte, tavan altında. Çamaşırları kurutacak yer yoktu. Oda değişimi için her yeni gün için ekstra 20 $ istediler!!! Mini barı 11 gün içinde bir kez yenilediler. Yiyecekler de hep aynıydı. Animasyon çok kötüydü. Bu oteli hiç tavsiye etmiyorum, tatilden tamamen hayal kırıklığı yaşadım.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* seviyesinde olmaması, odaların balkon ve penceresiz olmaması, daha iyi otel için günlük 20 dolar istenilmesi, barın doldurulmaması, animasyonun basit olması, yiyeceklerin hep aynı olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, servis, altyapı, rüşvet, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В Турции отдыхаю не в первый раз! Общее впечатление об отеле средненькое. на пятизвездочный не тянет! Территория небольшая, ухоженная. Номер был без балкона и окна, если не считать таковым форточку под потолком! Вещи не где было сушить! За замену номера попросили доплатить 20 долларов за каждый день!!! Бар пополнили 1 раз за 11 дней пребывания в отеле! Питание однообразное! Анимация слабая! Не советую ездить в этот отель, полное разочарование от пребывания на отдыхе!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1058234

12. *2014 yılın temmuz sonunda eşim ve 2 yaşındaki oğlum ile konakladık. Disko karşındaki odaya yerleştirdiler. Gece saat 1:00'de, müzik sesi durunca başlıyordu. Resepsiyona gelip oda değiştirilmesini talep edince, boş oda yok diye duyarsızlık gösterdiler. Odayı haftada 5 kez temizlediler, ama oda bahşiş bıraktığımız için. Neredeyse her gün otelin doktoruna karın ağrısına şikayet ettik. Otelde virüs vardı. Üç sene önce konakladığımızda böyle bir şey yoktu. Otel baya kötüleşmiş, o yüzden çocuklar ile gelmeyi tavsiye etmiyorum.* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup personelin oda değiştirme ricasına ilgisiz kalması, virüsten dolayı hastalanma ikayet konuları arasında yer almıştı. Şikayet başlıkları **personel, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в конце июля 2014 года я жена и ребенок 2 года. Поселили в номере напротив дискотеки, ночь начиналась в 1 ночи когда все утихали, при обращении на ресепшн просьбу поменять номер проигнорировали сказали что нет свободных номеров. В номере за неделю убрали 5 раз при том что оставляли чаевые. Что касается самого отеля то каждый день к врачам обращались с проблемами отравления и кишечной инфекции. Отдыхали в этом отеле 3 года назад - такого не было. стало намного хуже поэтому ехать с детками в этот отель я не рекомендую Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1018807

13. *Çok fazla yazmayacağım. Otelin alanı güzeldi, bina da dışarıdan fena değil, ama koridor rutubet kokuyordu ve içi de eski pansiyonlara benziyor. Temizlikçiler her gün geldi, ama bizden önce kalanların izi vardı, yani çok kotü bir temizlik. Yiyecekler hep aynı, tatsız. Personel kaba ve sinirli. Çocuk animasyonu çok kötüydü, hiçbir çocuk eğlenmek istemedi. Bu otele bir daha gelmeyeceğim.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup otelin pansyona benzemesi, odaların kötü temizlenmesi, yiyeceklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, personelin sinirli ve kaba olması, çocuk animasyonun kötü olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, personel, yiyecek, animasyon, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Много писать не буду скажу кратко территория отеля красивая, здание отеля тоже симпатичное но в коридорах запах сыростью и внутри очень похож на пансионат, в номерах убираются каждый день но только заправляют пастель грязь осталась после жильцов которые были до нас, так и не убрали, кухня очень однообразная и не вкусная, персонал очень грубый и нервный, детская анимация ни какая дети не хотят находится в мини клубе, в этот отель больше не поеду.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=820497

14. *Pek çok ülkeye tatile gittim (Türkiye, Mısır, Karadağlar, Sri-Lanka, Yunanistan vs.), ama hiçbir ülkede böyle bir yerleştirme sistemi görmedim. Hala şoktayım. Otele yaklaşık gecenin birinde geldik. Anahtarı alıp odaya çıktık. Baksak otelin balkonu yok, ama ödeme yaparken dağlara bakan, balkonlu oda seçmiştik. Resepsiyona inip ekstra para için oda değiştirilmesini rica ettim, sabah 09:00 gelin dediler. Ertesi gün sabah dokuzda indim, saat 12.00 gelin dediler, imiş boş odalar yok. Böyle 2 gün süründük. Otelin rehberine yardım etmesini rica ettim, söz verdi, ama sözünde durmadı. Tur aldığım operatörü aradım, değiştirirler dedi. 6 günlük tatilimizin 3. Gününde bize eksi bir katındaki, otoparka bakan balkonlu oda verdiler, güvenlik açısından 5. Katta kalmayı tercih ettik. Ben böyle bir yüzsüzlük ile hayatımda karşılaşmadım, ayrıca iki kişiye 1900 $. Tüm tatil bozulmuştu. Tur operatörün dediğine göre, 5* otellerde zaten böyle odaların olmaması gerekiyor. Restoran fena değildi, animasyon da iyi. Ama dışarıdaki disko sadece gece 12 kadar ve çocuklar ile birlikte. Otelin alanı küçük, başka otellere gitmek yasak, güvenlik izin vermiyor. Yerleşim yeri- küçük bir köy, herkes beğenecek bir yer değil. Bu oteli hiç kimseye tavsiye etmiyorum!!!* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup balkonlu oda rezervasyonu yapılmasına rağmen başka oda verilmesi ve uzun zaman odanın değiştirilmemesi, personelin ilgisiz olması, otel alanının küçük olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleşim, personel, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхала во многих странах (Турции,Египте, Черногории, Шри-Ланке, Греции) но нигде не встречала такого поселения как в этом отеле.Я просто в шоке от такого. Приехали в отель ночью около часа ночи, взяли ключ поднялись в номер на 5 этаже и обнаружили нет балкона, а вид с окна на крышу, хотя оплатили номер с балконом и видом на горы, крыша противоположного номера гору конечно ночью напоминала , но балкона не было. Спустилась попросила поменять предложила деньги, сказали утром переселим подойдите в 9.часов. На следующий день в 9 нам сказали подойдите в 12.00 мест нет и так 2 дня. Я просила нашего агента в отеле разобраться ,он обещал и ничего не сделал,звонила туроператору у которого брала путевки, она сказала переселят. И вот на третий день отдыха из шести нам предложили номер с балконом на минус первом этаже(подвале) с выходом в город на стоянку автомобилей, мы отказались и для безопасности остались на 5 этаже. Такой наглости я не встречала тем более за 1900 $ за двоих на шесть дней! Настроение было испорчено на весь отдых. Мой туроператор сказала, что в таком отеле вообще не должно быть таких номеров!Питание хорошее,анимация то же неплохая, хотя дискотека

на улице до 12.00 все с детьми. Территория отеля маленькая, пойти в другие отели нельзя,не пускает охрана.Поселок -маленькая тихая деревня, на любителя. Никому не рекомендую этот отель!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=814815

15. *Kemer'e son 5 senedir geliyorum ve böyle bir tatile hiç hazır değildim:1.Odaya yerleştirmeleri 2,5 saat bekledik ('denize bakan oda'), balkon kapasında kocaman delik, sürekli düşen duş direği vs.2.Yiyecek. İlk 7 gün içinde sadece 1 kez dana eti verdiler. Genelde tavuk ve hindi e yedik. Bütün 10 gün içinde ise – bir kez bile çilek, kiraz olmadı. 3.Temizlik odaya ancak 3. günde girdi. Sonra da temizlikçi kadın, özel mi yapıyordu bilmiyorum, biz odadayken geliyordu (sabah, öğlen).4.Ve sonunda Pegas. Bir gezi satın almıştık. Saat belirlediler. 30 dakika beklettiler, otel rehberi gelip gecikme sebebini anlatmadı bile. Check-out yaparken 30 dakika beklettiler. Sonra bir bayan gelip uçağın 5,5 saate gecikmesini söyledi. Odanın uzatılması zaten yokmuş.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup 2,5 saat yerleştirme beklenmesi, yiyeceklerde dana eti ve meyvelerin olmaması, temizliğin sadece 3. günde gelmesi, transfer zamanı değiştiğinde haber verilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, yiyecek, temizlik, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Пять лет езжу в Кемер, просто не был готов к такому:1. Ждали размещения 2,5 часа, номер (с "видом на море") - шель в балконной двери, падающая стойка душа и пр.2. Питание - за первые 7 дней - говядина была один раз, в основном индейка и курица, ну и котлеты из баранины. За все 10 дней - ни разу ни клубники, ни черешни. 3. Первый раз в номере убрались только на 3 день, затем горничная (специально что ли) начала приходить тогда, когда мы были в номере (утро, обед).4. Ну и Пегас - брали одну экскурсию - назначили время - ждем 30 минут - отельный гид даже не подошел, чтобы объяснить причину задержки. Отъезд - вышли, ждем 30 минут - подходит девушка - перенос рейса на 5,5 часов - продление номера не предусмотрено....Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=721864

16. *Eğer otel ucuza geliyorsa bu otelde kalabilirsiniz. Geldiğinizde 30-40% beğenmeyeceksiniz. Sadece deniz manzaralı odaları seçmek lazım. Diğerlerini yorumsuz bırakıyorum. Otelin alanı küçük, yiyecek orta seviyede, mayısta kaldığımızda hiç meyve yoktu. Animasyon basit, plajı küçük. İskelede başka turistlerden duyduğumdan söyliyorum, yandaki Zen Phaselis Princess, daha ucuz ve daha kaliteliymiş. Ama gençlerin azgınlığı hakkında hikayeler oraya geçmekten vazgeçtirdi. Dolayısıyla, ben bu otele bir daha ayak atmayacağım.* **(Şikayet: Mayıs 2013** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup otel alanının ve plajın küçük olması, meyvelerin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Если выходит дешево - езжайте, но означает, что вы полагаетесь на удачу (30-40% того, что вам не понравится, что, в целом, неплохо. Брать номера нужно ТОЛЬКО sea view тк в ином случае вы получите жопу. Территория отеля маленькая, кормят обычно, на майских не было почти никаких фруктов, не говоря о ягодах. Шоу посредственные, пляж маленький. На пирсе от взрослых людей слышала, что в рядом стоящем отелеZenPhaselisPrincess, который даже дешеле все гораздо лучше, включая еду, но слухи о распутстве молодежи в нем не позволили мне туда рвануть. Короче, в следующий раз я туда ни ногой.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=700053

17. *Kaba personel, tadsız yemek, yetersiz sayıda şezlonglar. Gece 11 sonra konuşmak yasak. Gitmeden mutlaka hesabınızı kontrol edin, yoksa başka turistlerin borçlarını üstünüze takacaklar. Bizim gözümüzün önünde Rusya'lı turistleri böyle kandırdılar, imiş barda tablet çalmışlar. Pasaportlarını alıp, 400 Euro verdikten sonra vermişler. Bunları yazacağıma söz verdim, eğer animasyon olmasaydı orada depresyondan ölecektim. Bence bu otele maksimum 3* verilebilir.* **(Şikayet: Mayıs 2013** tarihinde **Tekirova** bölgesinde yapılmış olup зersonelin kaba olması, yiyeceklerin lezzetsiz olması, plajdaki şezlongların yeterli sayıda olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Хамский персонал, еда не съедобна, шезлонгов не хватает, после 11-ти разговаривать нельзя, проверьте счет на номер до отъезда, а то вешают левые долги, а туристов из России на наших глазах развели на 400 евриков за то, что возмущались на баре(разыграли так как будь-то они украли планшет с бара, забрали паспорта и отдали только за бабки).Просто дала себе обещание написать это все, если бы не анимация, которая спасала от диприсняка все было бы совсем ужасно.На мой взгляд 3 звезды-это с большой натяжкой.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=694137

'D' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

18. *Oraya eşim, eşimin arkadaşı ile gittik. Kısaca…Eğer et ya da balık için sırada durmak istiyorsanız, bu arada günde sadece bir kez ya balık ya da et. Balık – ızgara ringa (sanki uzun zamandır yemedik), et- dana, eğer çoktan su karışmış bira içmediyseniz, ya da uzun zamandır salatalık ve salata (tatil sonunda kendini keçi gibi hissetmeye başlıyorsun) yemediyseniz, bu otel sizin için. Şahsen ben, birayı otelin barından satın aldım, yemek için de Alanya'ya gittim. Son gece ise, resepsiyonda duran kırgız çocuk odama girip 300 $ yakın para ve iyi kemerli jeans pantolonumu çalmış. Ben o ….. tüm otelden aradım, ama iyi saklanmış, bulamadım. Çalındığını anlayınca, eşimin arkadaşı resipsiyona wi-fi bağlanmaya gitmiş ve kırgız çocuğun elinde benim telefonumu görmüş. Benim telefonum olduğundan emin olmak için çaldırmış. O da maymun gibi ne yapacağını bilmeden oraya-buraya yürümeye başlamış, eşimin arkadaşı da telefonu elinden almış. Bu gideceğimiz günün sabah altıları civarındaydı, otobüs de almaya gelmişti. O yüzden bu konuyla ilgilenmeye ne zaman vardı, ne de istek. Bir de uçak hiçkimseyi beklemiyor. O yüzden bu türlü 3. Sınıf otellerden uzak durun. Orada 5* diye yazılsa bile, maksimum 3* verebilirim.* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup günde sadece bir kez ya balık ya da etin sunulması, biraya su katılması, resepsiyon personelinin misafir eşyasını çalması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, içecek, personel, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были там, я жена и ее подруга.В кратце...Если вы хотите стоять в очереди за мясом или за рыбой, кстати в день один раз- вечером: при чем или мясо или рыба одно из двух.Рыба - жареная селдь (давно не кушали наверно), мясо говядина. Или вы давно не пили пиво где больше половины вода, отчего в желудке только урчит.Или вы еще не наелись огурцов и салата, отчего в конце отдыха начинаешь ощущать себя уже козлом, то этот отель для вас. Лично я покупал пиво там же в отеле. И ездил в Аланию, что нибудь покушать. В последнюю ночь, киргиз, который сидел на ресцепшене, пока мы спали залез в номер, украл деньги около 300 дол. и мои джинсы, с хорошим ремнем. Я искал по всему отелю этого ублюдка, но он хорошо спрятался. Да, а как обнаружили пропажу: подруга жены пошла на ресцепшен ловить вай фай и увидела мой телефон у него в руке и чтобы убедиться.что это мой телефон она позвонила, он как обезьяна начал носиться с ним не зная что делать и подруга жены отхватила тел.,он особо не сопротивлялся. Было это в день отьезда утром в районе шести и уже автобус подьехал,так что никто нас с этими разборками ждать не хотел, да и мы тоже сели и поехали(самолет никого ждать не будет). Так что будьте осторожны в таких третьесортных отелях. Хотя отель типо 5 звезд, с трудом тянет на 3.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1076773

19. *Biz 24-30.08.2014 tarihleri aralığında ailemle tatile gelmiştik buraya (ben, eşim, babam ve 7 yaşındaki kızım). Bu tatil, eğer buna tatil diyebilirsek, çok uzun aklımda kalacak. Bu 5* bir otel değil kesinlikle, maksimum1-2*, ama ona da kesin karar veremiyorum, çünkü gitmedim. Sunulan yemeklerden zehirlendik. Aynı yemeği günde 3 kez tekrardan işleyip veriyorlardı ve bir sonraki gün de aynısını veriyorlardı. O et ve tavuk artık dağılıyordu. Babam Türkiye'ye ilk kez gelmişti ve bu kadar parayı ne için ödediğini anlayamadı. Her sabah krep yapan kadını uzun uzun sıra bekliyordu. Niye? Çünkü orada çalışan çocuk ile uzun uzun sohbet ediyorlardı. Aynı şekilde omlet yapan aşçı, valla kendin gidip yaparsan daha hızlı. Aynı aşçı yandaki karpuzları da kesiyordu. Bu arada karpuzları tadsız, çürüktü, sonuçta karpuz sezonunda daha taze karpuz getirebilirlerdi. Yere düşen yemekleri hiç kimse kaldırmıyor, aynı şekilde kahvaltı ya da öğle yemeği bitene kadar orada duruyordu. Kendini çöplükte hissediyorsun. Dışarıdaki gril hiç temizlenmedi galiba, gün boyunda sinekler pisliyor, akşam da orada ya balık ya da et ızgara yapıyorlar. Dışarıdaki barda birayı pis plastik bardakları koyuyorlardı. O yüzden neredeyse her gün sırayla zehirleniyorduk ve kesin alkolle değil, çünkü hiç içmedik, istemediğimiz için değil, o*

zehiri içemediğim için. Temizlik de bahşiş bıraksak bile iğrenç bir şekilde yapılıyordu. Resepsiyonda zaten kaba elemanlar çalışıyor. İnsanları kandırıyorlar, a la-card restorana 1 kez ücretsiz yemek için sipariş almıyorlar. Çok kurnazca bir sistem kurmuşlar, önce ne zaman gideceğimizi soruyorlar, sonra da yer yok diyorlar. Gittiğimiz gün sadece ızgara tavuk ve sebze yedik. Gece 03:00 bizi otobüs aldı. Otobüste fenalaştık. Tam eve gidene kadar bir işkence idi. Eve gelince de ateş bastı, daha iki gece kendimize gelemedik. Böyle bir tatilden sonra ilave tatil ve tedavi görmemiz gerekiyordu. Hiç kimseye kesinlikle tavsiye etmiyorum. **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* otel seviyesinde olmaması, gıdaların 2-3 kat geri dönüşümü, misafirlerin yiyecekten zehirlenmesi, ana restoranda yerlere yemek düşünce silinmemesi, restoran personelinin mesai vakitinde işe zarar vererek diğer personel ile konuşması, içeceklerin yıkanmayan plastik bardaklara konulması, bahçedeki ızgaranın yıkanmaması, resepsiyondaki personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, sağlık, yiyecek, temizlik, sağlık, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Мы отдыхали семьей(я,муж,мой отец и моя дочка 7 лет)в период с 24.08.2014 по 30.08.2014.Этот отдых,если его можно так назвать,мне надолго запомнится!!! Это не отель 5 звезд,а просто жесть!!!!Максимум 1-2 звезды,не могу дать оценку ,не была в таких низкоуровневых отелях!Травились каждый день,еду не просто перерабатывали 3 раза в день,а еще и на следующий день подавали,мясо аж разваливалось,так же как и кости курицы,перетушенной много раз(Мой папа в Турции был первый раз и был в шоке от этого отеля,не понимал-за что отдали деньги.Утром огромные очереди дожидались пока медленная женщина ,жарила блинчики,болтая и смеясь с каким то работником из кухни и так каждый день!!!!!Тоже и с яичницей,хоть сам себя обслуживай.Повар ,который жарит яичницу ,уходит рядом резать арбузы,которые кстати-ужасные(гнилые ,не сладкие,а август все таки сезон)Все,что падает на пол из еды,так и валяется,растаптывается до конца завтрака или обеда и т,д,Ощущение-Помойки!!!Гриль на улице -грязный,его наверное никогда не моют,целый день на нем сидят мухи,а вечером на нем жарят рыбу и мясо.В баре на улице пиво наливают в пластмассовые грязные стаканы!Не удивительно ,что мы постоянно по очереди травились и точно не алкоголем,т.к. мы не пили и не потому,что не хотели,а потому,что алкоголь такой,как виски,джин были на вкус просто отрава !!!!В номерах убирали сомнительно,даже за доллар,на ресепшене вообще грубияны,обманывают людей и не записывают в ресторан аля карт (1-бесплатный поход). Хитрая система,сначала спрашивают ,когда вы уезжаете ,а потом говорят ,что все занято,до даты вашего отъезда и могут вас записать. Вечером перед отъездом ели только курицу и овощи на гриле часов в 7. В 3 часа ночи нас забрал автобус в аэропорт и вообщем плохо было везде (в автобусе, в аэропорту, на такси и дома). Отравление сильнейшее,температура 2-е суток и неделя востановления желудка!!!Это был отдых ,после которого нужен еще отдых и лечение!Никому не пожелаю!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1069029

20. *Bu otelde iki hafta kaldık. 1.Otelin yerleşim yeri çok güzel. Ama vaat ettikleri kumlu çakıl plajı değil bu kesinlikle. Çocuklu aileler için hiç de uygun değil. Benim kızım denize girmeden vazgeçti.2.İlk defa boş odaların olmasına rağmen saat 12:00 yerleştirmeyle karşılaşıyorum. Biz sabah 08:00 gelmiştik. 3.Restoran dedikleri yemehaneye gittik. Aynen, başka isim veremiyorum. Garsonlar memnun etmeye çalıştı, ama aşçılar o kadar yavaştı ki, kilometreler ile sıra bekliyorduk. 3. Günden sonra oraya gitmekten vazgeçtik. Bir artı var tam 5 kilo verdim.Otel kesinlikle 5* tutturmuyor. İskelesi var, ama denize girişi yok. Doğru sözlü olduğum için kusura bakmayın, yalan söylemeyi bilmiyorum!!!* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup plajın kumlu olmasından dolayı denize giriş uygun olmaması, ana restoranda uzun sıra oluşması, boş odalar olmasına rağmen geç yerleştirme yapılması, aşçıların çok yavaş çalışması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **atyapı, servis, yerleştirme** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были в данном отеле 2 недели.1. Сам по себе отель расположен очень удачно, но - пляжа песок+галька тут нет. Сплошная галька. Для детей совсем не удобно. Моя дочка отказывалась ходить купаться - считаю это высокий показатель - не удобности захода в море.2.Первый раз столкнулась с тем, что при наличии свободных номеров - заселили лишь в 12.00 (мы прилетели в 8.00)3. Спустившись в ресторан - столовую, да - да именно так мы и называли место питания последующие 2 недели. Ребята конечно стараются, официанты работают на одном вдохе, все быстро и вежливо, но повара - медленные как черепашки, очереди километровые. На 3 день уже не хотелось туда ходить. Один плюс - похудела на ВСЕ включено -

на 5 кг))Отель - не пятерка. Четверка.Пирс есть - но входа с него в море - нет.Второй раз не поеду.Простите - за честность, врать не умею!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1046006

21. *Bu otel hakkında fikirlerimi paylaşmak istedim. Kız arkadaşımla 05-15.08 tarihleri arasında kaldık bu otelde. Yerleştirmeden başlayayım. Odayı bir saate yakın bekledik. Anahtarları aldığımızda standart odalar arasında en iyisi olduğunu belirttiler. İçeriye girdik. İlk gördüğümüz şey – tamamen dökülen kapı, bozulan duş, buz dolabı ve klima. Bize de sonra bunun normal olduğunu belirttiler. Odanın değiştirilmesini talep ettik, değiştirdiler, ama aynı şekilde buz dolabı çalışmadı, buna da normal dediler. Odalarda temizlik kavramı zaten yok. Temizlikçiler gelmesini geliyor, ama ne zemini siliyorlar, ne havlu değiştiriyorlar, ne de tozları siliyorlar. Yiyecek de açık büfe için baya zayif. Otelin alanı çok küçük. Bu kesinlikle 5* otel değil. 4* ekonom otel diyebilirim ancak. Zaza isimli animasyondan çocuk vardı, bir tek o iyiydi. Deniz olmazsa otel bok gibi.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup odalarda buz dolabı, klima çalışmaması, kapının bozuk olması, odaların çok kötü temizlenmesi, otel alanının çok küçük olması, otelin 5* otel seviyesinde olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı,yerleştirme, yiyecek, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Хотелабыподелитьсявпечатлением о данном отеле! Отдыхали вдвоем с подругой с 5.08 по 15.08. Начну с размещения... Номер ждали около часа, когда нам дали ключи, сказали это самый хороший номер из всех стандартов))))! Зашли,.первое что увидели это полностью сломанная дверь, далее не работающий душ, холодильник и кондиционер! Попросили поменять..поменяли,но так же не работал холодильник, как нам потом сказали это нормально)) В номерах отсутствует понятие уборка, точнее они конечно убираются, но это выглядит примерно так: встряхнули простынь и ушли, ничего не моется, полотенца не меняются полы не моются. Еда, еда очень скудная для шведского стола..территории у отеля практически нет. Единственное что понравилось-это море! Это не пятизвездочный отель! Это 4-ка эконом класса!!!!! Заза да, аниматор хороший! Но в целом отель де...мо!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1037373

22. Çok kötü bir oteldi, öyle de kalmış. İçi-dışı resmen bir tavla. Ne temizlik, ne doğru-düzgün yiyecek var. Havuzu pis. Pis yemek tabakları, yemek için kilometrelik sıra. Sıran gelince de yemeksiz kalma şansın yüksek. Et yemekleri hiç yok. Meyve hiç yok. Aç turistleri tekrar bir şeyler almak için geldiği görmek çok etkileyici. Turistlerin hepsi Ukraynalı ve kazaktı. Bütün otel pisti.Asansörler bozuk. Mobilyalar çizilmiş. Ama en büyük şoku, temizlikçi kadının yüz havlusuyla klozeti sildiğini görünce yaşadım!!!!! Su yok, akşam 22:00 sonra her şeyi kapatıyorlar. Barda su vermiyorlar. Bir şişe su için otel sahibine gittik. Dolayısıyla at tavlasından başka bir sözüm yok bu otel için. **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup ana restoranda yiyeceklerin çok sınırlı: meyve ve etin neredeyse olmaması, odaların bakımsız, mobilyanın eski olması, asansörlerin çalışmaması, havuzun kirli olması, temizlik personelinin yüz havlusuyla klozet kurutması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ужасный отель и был, и остался. Конюшня и по виду и по сути. ни уборки, ни еды, ни условий. Грязный бассейн. Грязная посуда, километровые очереди за едой, которая в ограниченном количестве. В очень ограниченном количестве. Мясных блюд нет вообще. Фрукты отсутствуют. Голодные толстые мужики в очереди за дозированным кусочком еды - это то еще зрелище! Отдыхающие только казахи и украинцы. грязь по всему отелю. Лифты сломаны. Мебель расцарапана открыванием бутылок. А самый большой шок был, когда я увидела, как полотенцем для лица уборщик вытирал унитаз!!!! Воды нет. кулеры закрыты уже в 10 вечера. В баре не дают воду. За бутылочкой воды пошла попрошайничать к хозяину. В общем кроме слова "конюшня" эпитетов нет!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1023923

23. *Bu cehennemde olmamıza iki sene geçti. Ben de bu otel hakkında güzel yorumlar okuyup, inanarak gelmiştim. Hala anlayamıyorum, nasıl güzel yorumlar yazılabilirdi. O yüzden benim gibi başkaların kandırılmasını istemiyorum. Burada ne kadar spam varö bakar mısınız? Neredeyse yorumların yarısı…Şimdi de negatifim sebebini anlatayım: Otel çok pis – restorandaki (aslında restoran bile demeye hak etmiyor) tabaklarda yemek izi var ve temiz birini bulmak gerçekten zor. Odamızın manzarası mühteşemdi, ama pencereleri galiba senelerce*

yıkamamışlar. Tuvalet hakkında zaten bir yorumum yok. Af edersiniz: bizim gelişimize yıkamamışlardı, bir önceki misafirlerin izleri kalmıştı(((Garsonlar bile kendilerini çok yükseklerde gösteriyorlardı: ne güler yüz, ne de saygı gösterdiler. Doğru düzgün yemek alabilmek için baya savaşmamış gerekiyordu. Böyle bir vahşilik ben hayatımda görmedim. Kızımın doğum günü vardı ve ben resepsiyondan bir masa rezervasyonu istedim. Bunu tabii hiç kimse yapmamış. Hiç kimse özür bile dilemedi, sadece unutmuşlar meğerse. Şansımıza çok iyi insanlar ile tanıştık ve tatilimizi az da olsa güzelleştirmeye çalıştık. **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin tamamen pis olması, ana restorandaki tabak-kaşıkların iyi yıkanmaması, pencerelerin ve klozetlerin yıkanmaması, ana restoranda çok uzun sıraların olması, personelin rezervasyon yapmaya unutması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Прошло уже два года как мы побывали в этом аду! А я ведь тоже начиталась хороших отзывов про этот отель и поверила. Я до сих пор не могу поверить как про этот отель можно написать что-то хорошее. Не хочу что бы еще кого-то обманули как меня! Посмотрите сколько тут спама! почти половина всех отзывов! А теперь обосную свой негатив:Отель очень грязный-посуда в столовой (рестораном это назвать не получается...) с остатками еды. и нужно не одну тарелку переложить, чтобы найти чистую. В номере у нас был отличный вид на море, но вот окна видимо не мыли несколько лет, потому что они были с хорошим слоем пыли, про туалет я вообще молчу, извините конечно за подробности, к нашему приезду его даже не помыли и он был со следами от предыдущих владельцев((((Персонал, даже простой официант в ресторане всячески показывал свое превосходство, за места в столовке и хорошие куски вообще приходилось соревноваться, для меня это было вообще дикостью (напомнило совдеповские времена, когда люди хватали как бешенные колбасу))). У моей дочки был День рождение и мы на ресепшене попросили зарезервировать нам столик. Надо ли говорить. что этого никто не сделал? Никто не извинился-просто забыли(.Нам очень повезло, что во время отдыха мы познакомились с очень хорошими людьми, и благодаря только этому получили хоть какие то положительные эмоции от отдыха. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1010256

24. *Kız arkadaşim ile beraber kaldık bu otelde. Erken yerleştirdiler, oda da güzel oldu, restoran da fena değildi. Ama otelin beş yıldızlı bir otel derecesine gelmesine baya var bence. Resepsiyondaki kızlardan inanılmaz negatif bir etki kaldı. İkisi de çok sinirli, kaba idi. Sorulan sorulara cevap vermeden arkalarını dönüp gidiyorlar. Müdüre gittik, ama o da rusça bilmiyormuş. Böyle bir insanlar servis alanında çalışmamalı, ya da onlara kadro mu yetmiyor? Ben hiç kimseye tavsiye etmem. Otele 3 puan veriyorum.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup resepsiyondaki personelin kaba, sinirli olması, saygısız konuşması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали вдвоём с подругой.Заселили быстро и номер не плохой и питание тоже не плохое.Хотя до пятерки отелю далеко Но от общения девушек с ресепшн осадок ужасный обе нервные, злые.На возникшие вопросы не отвечают,просто отворачиваются и уходят.Пришлось обратиться к администратору,но увы не тут то было она русским не владеет.Такие в сфере обслуживания не должны работать или у них нехватка кадров? И ставят кого попало.Я бы не рекомендовали своим близким.Общая оценка тройка.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=957003

25. *Bu efsane otel hakkında kısaca: odalar çok küçük, ekstra 250 dolar ödeyip normal binaya, büyük odaya geçtik. Bu da ancak Petersburg'uyu aradıktan sonra gerçekleşebildi. Kasa almaya gittik. 15 dakika için bütün pasaport ve paraları çalmışlar. Jandarma geldikten sonra ve konsolosun tehdidinden sonra pasaportları resepsiyona atmışlar, paraları da bulamadık. Yandaki daha iki odanın eşyalarını çalmışlar. İnanılmaz kaba bir davranış vardı: çocuğundan emeklisine kadar. Otelin alanı küçük ve kanalizasyon kokuyor. Plajı küçük, iri kumlu. Hem deniz hem de havuz yanında şezlonglar azdı. Çocuklar için sadece mini disco, hiçbir çocuk büfesi yoktu. Dondurma 3 dolar. Restoranda çok büyük sıra. Yiyecek için çok düşük puan veriyorum. Otel etrafında yapacak hiçbir şey yok, kendini köyde gibi hissediyorsun. İnanılmaz çok kötü bit otel.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup 250 dolara daha geniş odaya yerleştirme, pasaport ve paraların çalınması, odaların, otel alanının ve plajın küçük olması, şezlong ne şemsiyelerin yetersiz sayıda olması, bütün otelin kanalizasyon kokması, tüm personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **rüşvet, olağanüstü olay, yiyecek, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Коротко о этом чудо-отеле.номера очень маленькие.за 250 у.е переселили в нормальный корпус и большой номер.это стоило огромных усилий и только через питер.пошли снимать сейф и из номера за 15 минут украли деньги и паспорта.после приезда жандармов и угрозой консулом паспорта подкинули на рецепшн.деньги так и не нашли.рядом обокрали еще 2 номера.обращение хамское ко всем.от детей до пенсионеров.территория отеля маленькая и воняет канализацией.пляж маленький галька.лежаков мало и на море и у бассейна.для детей только мини диско.никакого детского буфета НЕТ.мороженное 3 баксав ресторане толкучка.столов очень мало.питание на 3.Вокруг отеля делать нечего.деревня. Нереально плохой отель. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=944183

26. *Gençler için burada yapacak hiçbir şey yok!!! Bu otel'e 2014 senesinde bir haftalığına gitmiştik. Odalar çok küçük, odalarda temizlik yapılması için illa resepsiyonu defalarca aramak lazım. Geldiğimizden beri hep inşaat işleri vardı, hep gürültü. Ama en fazla animasyona 'bayıldık'. Genç olduğunuzdan hep hareketli bir şeyler bekledik, ama öyle hiçbir şey olmadı. Akşam diskosu tam bir saatlikti. Otel içinde hiç diski yok. O yüzden 40 dolarlık dışarıdaki diskolara gidiyorduk. Ama bu fazla harcama. Otel maksımum 4 *.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup animasyonun yetersiz olması, akşam diskosunun sadece 1 saat olması, disko alanının küçük olması, temizlikçilerin ancak bir kaç aradıktan sonra gelmeleri, misafirler oteldeyken sürekli tadilat işlerinin yapılması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **animasyon, personel, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Молодежи здесь делать нечего!!!Ездили в Конкордию на неделю в мае 2014 года. Номера очень эконом класса, уборка нормальная будет, если устроить взбучку на ресепшене. Стройка идет полным ходом, все время что-то приваривают и прикручивают. Но больше всего нас убила анимационная программа. Так как мы ребята молодые и хотелось какого-то движения, в итоге его не получали вообще. Вечерняя дискотека шла 1 час!!!!!!!!!!. Внутри отеля дискотеки нет вообще, только в амфитеатре на площадке 3 на 3. В общем спасали только выездные дискотеки за 40 долларов, но это дополнительные траты. Отель тянет максимум на 4, о 5 там говорить нечего. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=939095

27. *Sayın turistler! Bu otele gitmemenizi rica ediyorum! Yoksa planladığınız tatiliniz berbat olacak. Otel denize sıfır ve ucuz olsa bile gitmeyin. Turistler ağladı!!! Rezervasyon yapmadan mutlaka yorumları okuyun! Kendim tur ajentasında çalışıyorum, bu otele reklam turuna gitmiştim. Otel gerçekten inanılmaz çok kötü. Turistlere çok kaba davranıyorlar. Yiyecekler çok kötü, nevresim takımlarını değiştirmiyorlar, şezlonglar herekese yetmiyor. Dolayısıyla, otelin artıları yok!* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin lezzetsiz olması, personelin kaba olması, havlu ve nevresim takımlarının değiştirilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Уважаемые туристы!!!!!! Прошу Вас воздержаться от отдыха в данном отелЕ, дабы не спортить себе запланированный отдых! не смотря на низкую цену и 1-ю береговую, поверьте!!!!! Туристы плакали!!!!! Читайте отзывы, перед тем, как забронировать отель!!!!!!!Сама работаю в тур агенстве, в данном отеле была в рекламном туре отель просто ужас со слов отдыхающих отношение хамское, питание отвратительное, полотенца и постельное не меняются, лежаков не хватает.... Короче, плюсов нет!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=937376

28. *Bu otele 28 nisan geldik. Geldiğimizde tamir işleri vardı. Her yerde inşaat tozu, odalar tozlu. Restoranda açık büfe çalışmıyor. Üst üste masalar toplanmış. Berbat!!! Başka bir otele taşımalarını talep ederek şikayet yazdık, gerçi aynı gün açık büfeyi açtılar ve restoranı misafirleri kabul edecek hale getirdiler. Odalarda temizliği çok kötü yapıyorlar. Bahşiş bırakmayı da denedik. Restoranda çalışanlar yetişmiyor, turistler uzun sıralar dursa bile herkese yemek yetmiyor, eti zaten göremedik. Wi-Fi sadece lobbide çekiyor, o da çok yavaş. Bu otele bir daha ayağımı bile atmayacağım.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin sezona hazır olmaması: tadilat işlerinin devam etmesi, otelin tozlu olması, odaların kötü temizlenmesi, yemek alabilmek için uzun sıra beklenmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Приехали мы в этот отель 28 апреля а там во всю идет ремонт, всюду строительная пыль. в номере пыль, в ресторане шведский стол не работает и навалены в кучу столы и стулья. просто Ужас!!!Написали претензию с требованием переселить в другой отель. правда к вечеру этого же дня ресторан уже привели в порядок и шведский стол заработал.Убирают в номере плохо и чаевые никак не смогли изменить ситуацию. ресторан не справляется с таким количеством гостей, очереди за едой, мяса не дождаться.WiFi только в лобби, но страшно тормозит.Больше в этот отель ни ногой.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=931897

29. *Berbat!!! Eski, çoktan tamir isteyen, kaba personelli otel. Gezecek alanı hiç yok, çok küçük. İlk defa yurtdışına çıktım, ama çok negatif etkilendim. Öğle yemeğinde yenilmeyenleri akşam yemeğinde verdiler. Türkiye'ye bir daha ayağımı bile atmayacağım.* **(Şikayet: Nisan 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin eski, tadilatın çoktn yapılmamış olması, personelin kaba olması, öğlen sunulan yemeklerin geri dönüşümü yapılıp akşam yemeğinde sunulması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отвратительно. Старый, давно требующий ремонта отель, с хамским отношением персонала. Территории нет совсем, гулять негде.Первый раз был заграницей, впечатление сложилось негативное. То, что не съели на обед, подавали на ужин и завтрак в виде салатов.Больше в Турцию ни ногой. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=924734

30. *Otel pis, odalar küçük, tuvaletler pis kokuyor. Yiyecekleri berbat! Restorandaki yerler için sıra durmak lazım. Plajı berbat. Havuzları pis. Otel içi klor kokuyor. A lobide af edersiniz 'bok' kokuyor. Otelin içinde bir kürt ailesi market işletiyor. Turistlerle tanışıp, onları kandırıyorlar. Şu anda bu aileye Alanya'yada mahkeme açmışlar. Otel yönetimi şikayetlere bir tepki vermiyor. Onları kontrol eden denetim kurumlarına yazacağım. Otel personali turistleri rahatsız ediyor. Masörler özel bölgelere ellerini sokuyor. Acaba tepki olur mu olmaz mı diye. Resepsiyonda küfür edip gönderebilirler. Şikayet defteri vermiyorlar. Otelin müdürü ne zaman bakarsan sarhoş. Hiçbir zaman, hiçbir koşullarda bu otele gitmeyin.* **(Şikayet: Aralık 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelde temizliğin çok kötü olması, personel kaba, saygısız davranması, yiyeceklerin lezzetsiz ve kalitesiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, personel, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель грязный, номера маленькие, туалетные комнаты вонючие. Кормят поршиво. За местами в столовой и вилками приходится охотиться. Пляж отвратительный. Бассейны грязные. В отеле воняет хлоркой\ а в лобби каким-то «говном». В отеле снимает маркет курдская семья. Знакомится с туристами с целью мошенничества. В настоящее врем против них ожидается слушание в суде Алании. Руководство отеля не реагирует на жалобы. Буду обращаться в контролирующие организации Персонал отеля пристает к отдыхающим. Массажисты лезут в интимные места, типа прокатит или нет... На ресепшене могут послать. Книги отзывов не дают. Заявлений не принимают!!! Патрон гостиницы все время пьяный. Никогда и ни при каикх обстоятельствах не ездейте в этот отель. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=868822

31. *Biz 2013 yaz sezonunun reklam turuna gittiğimizde bu otele de uğradık. Bu sezonda bu otel değişir ve datamızda 5* oteller sayısı artar diye umut ediyorduk. Biz tam sezon açılışı zamanına denk gelmiştik ve bize sadece tamamen yenilenmiş bir tane binayı gösterdiler. Tamire hazırlanmış resepsiyon, plajı, küçük bir alanı turistler gelene kadar hazırlayacaklarına söz verdiler. Ben de inanarak çocuklu 5 aile gönderdim. Sonra da turistlerin şikayetlerini görünce hiçbir şey değişmediğini gördüm. Sadece o bir bina tamir edilmiş. Nasıl bir düzensizlik olmuşsa aynı kalmış. Hem bizim reklam turu ekibi hem de turistlerin yorumlarına göre rusları burada pek sevmiyorlar. Ama otelde çoğunlukla ruslar!!! Ancak ekonomik durumunuz çok kısıtlıysa bu otele gidebilirsiniz.* **(Şikayet: Kasım 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin sezon başına hazır olmaması, turistler geldikten sonra da tadilat işlerinin devam etmesi, Rus turistlere karşı önyargılı davranılması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, kültürel ayrımcalık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Когда мы осматривали данный отель в начале летнего сезона 2013. Я наделялась, что вот оно- наконец-то Конкордиа изменится и в моем запасе экономичных отелей 5* прибавится. И даже от восторга отправила туда 5 семей, в том числе и с маленькими детьми. А дело все в том, что мы попали в период активной подготовки к сезону, нам показали один корпус, в котором переделали полностью номера. Подготовленный к ремонту reception, пляж, маленькую территорию, пообещали, что к началу сезона все полностью будет переделано.Но, если судить по отзывам туристов , изменений мало. и по номерному фонду - ремонт только в одном корпусе. Как был бардак, так и остался.Кроме того, и нашей инфогруппой , и туристами отмечено: в данном отеле не очень-то рады русским, хотя преимущественно отдыхают здесь именно "наши". Я рекомендую данный отель только в том случае, если у вас ну очень-очень ограниченный бюджет!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=863475

32. *Ben de bu otel hakkında şikayetimi yazmak istiyorum. Resepsiyon personeli yaşlı insanlara çok kaba ve terbiyesiz davranıyor. Geçen sene kendim bu otelde kaldım, o yüzden bu sene 78 yaşındaki annemi gönderdim. Bu sabah onu odasına yerleştirmişler. Turunu 51 bin rubleye tek kişilik oda olarak aldı, ama resepsiyondaki çocuk ısrarla başka bir insanla kalmasını teklif etmiş. Sonunda sebze deposu üstündeki havasız odaya yerleştirmişler. Bundan da tabi vazgeçince 2. Kattaki yola bakan bir oda vermişler. Yaşlı insanlara böyle davranılır mı? Otel yönetimine Pegas ilk defa gelmediğimizi hatırlattı, 3. Kattan başlayan oda verilmesini istedi, ama onların umurunda bile olmamış. Sonuç olarak, annemin tansiyonu yükselmiş, morali bozulmuş. Pencereden sürekli ses, toz. Hemen bu durumun düzeltilmesini talep ediyorum.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup yaşlı turistlere karşın resepsiyon personelinin ilgisiz ve kaba davranması, daha önceden rezerve edilen odaya yerleştirilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Хочу выразить свое возмущение за безобразное, хамское отношение работников рецепшен по отношению к пожилым людям! Год назад отдыхала сама в вашем отеле, поэтому в этом году отправила со спокойной душой свою 78-летнюю мать. Сегодня утром она "заселилась". Деньги в паспорт положила, путевка была куплена за 51 тыс. в номер сингл, но...Молодой человек с рецепшен: усиленно предлагал заселиться с чужим человеком, затем заселил в номер над овощным складом, где нечем дышать, а когда она отказалась, в результате , поселил на 2 этаже с видом на дорогу. И это - глубоко пожилого человека!!! На то, что Пегас напоминал отелю, что мы не первый раз посещаем данный отель, что просили заселить выше 3 этажаработникам отеля на это глубоко наплевать!!! В результате - высокое давление, постоянный шум в окно, испорченное настроение, вместо ожидаемого отдыха. Прошу срочно исправить ситуацию!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=822883

33. *Otel 3* fazla değil kesin. Otelin en kötü tarafları: çok küçük restoran, plaj, havuz. Animasyon çok kötü. Çocukların eğlencesi akşam 9 başlıyor, yetişkinlerin eğlencesi gece 2 bitiyor. Gece herkes bağırıyor, uyuyamadım. Eğer sürekli bağıran çocuklar, sürekli sarhoş anne babalrını ve yemek tabaklarını dibine kadar dolduran nineler görmekisterseniz buraya gelin.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup animasyonun kötü olması, otelin gelen turist sayısına göre küçük olması (plaj, restoran), otelin çok kalabalık olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **animasyon, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Вообщем, отель неплох для 3х звёзд за эти деньги, самое большое фуу- толпа народу втиснутая в маленькое пространство ресторации (едальня), мизерный пляж, бассейн расчитанный на впять раз меньшую нагрузку. Анимация никакая, детские вечера начинаются в 21-00, взрослые заканчиваются в 2-30 ночью сплошной ор, спать невозможно, вообщем хотите отдыхать в куче бесноватых детей и вечно пьяных молодых родителей+ бабушки с тарелками наперевес на раздаче, как будто приехали только жрать—велкомю. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=820346

34. *Otele sabah 10 geldik, resepsiyon ekstra para vermeden yerleştirmiyor, 14:00 kadar beklememizi söyledi. Ama 20 dolar verince hemen yerleştirdiler. Otelin odası 3 puanlık. Bahşiş versek bile, çok kötü temizlemişler. Aynayı 4. Günde silmişler. Banyodaki boru akıyordu. Resepsiyonda pek akıllı olmayan bir bayan çalışıyor. A la*

cart restoranta gitmek istiyorsanız önceden belirtin. Denize giriş çakıl taşı olduğundan berbat! Özel bir ayakkabı almak lazım. Animasyonu sadece çocuklar beğendi. Kasa günlük 3 dolar. Minibarda bütün içecekler sıcak. Klima sadece kartı takınca çalışıyor. **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup sadece 20 dolar verince yerleştirmeleri, animasyonun kötü olması, odanın 3* otel seviyesinde olması, klimanın sadece kart ile çalışması, duştan su kaçması, resepsiyondaki kızın yetersiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yerleştirme, animasyon, personel, rüşvet, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Приехали в десять из Красноярска. ресепшен без денег сразу не заселил сказали ждать до 14:00. после 20 баксов заселили сразу. Номер на троечку звезд. После доллара чаевых убирают не ахти. зеркало протерли на 4-ый день. Душевая кабина протекала. ресепшен девочка тупая. На аля карт записывайтесь заранее. Вход в воду из за гальки жопа. нужны тапки для моря. Без них ни как. Анимация только детям нравится. Сейф три доллара в сутки. Минибар поразил своими горячими напитиками. Кондер работает только когда карточка воткнута. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=792765

35. *Haziran ortasında kaldık bu otelde. Onlar bu kadar yıldız sayısını kendilerini eklemiş galiba. Turu 1,5 ay öncesinden almıştık. Sonrasında otel hakkında kötü yorumlar okuduk, dedik ki, olsun, iyi keyif, deniz güneş güzel bir zaman geçirmeye yardımcı olur. Ama burada her şey kötü!!! Odalara yerleştırme: 50 dolar, odalar küçük, dördümüz çok zor sığdık (3 yetişkin, bir çocuk). Odayı 10 günde bir kez temizlediler. Personel inanılmaz çok kaba. Ben hiç kimseye şikayet etmedim - aynı şekilde cevap verdim. Şezlongları sabah 06:00 aldıysan yetiştin, yoksa yok. Denize giriş hiç yok, hatta yetişkinlere bile zor. İskele yok. Komşu otelim iskelesinden girmeye çalıştım, izin vermediler. Yemekten sadece meyve, sebze ve tavuk, o da sıran gelirse. İçeceklerden suyla karıştırılmış toz. Daha çok yazabilirim. İlk defa harcanan paraya kıyamadım. 4 kişi için 97000 bin ruble ödedik ve 1,5 ay öncesi rezervasyon. Hiç kimseye oteli tavsiye etmiyorum. Rezervasyon yapsanız bile, iptal edin.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup yerleştirme için 50 dolar istenilmesi, odadaki temizliğin 10 günde bir yapılması, içeceklerin tozla sunun karıştırılıp yapılmas, odaların çok küçük olması, double odada 4 kişinin kalması, personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, içecek, altyapı, personel, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ездили в середине июня. Они себе по ходу звездочки сами поставили. Тур был куплен больше чем за полтора месяца, и когда стали появляться плохие отзывы, подумал хорошее настроение море и солнце помогут провести время отлично, но здесь плохо все!!! Размещение: в наглую требует 50, номера маленькие вчетвером (трое взрослых и ребенок) кое как расходились (из двух местного сделали четырех), который один раз убрали за 10 дней, персонал хамло (никогда не жаловался и отвечал так же), лежаки надо занимать в 6 утра, моря нет! Вход даже взрослому трудно войти и выйти, нет пирса, хотел с соседнего отеля не пускают, еда только овощи, фрукты и кура если достанется очередина офигенная, напитки: порошки разбавленные и так далее писать можно долго. В первый раз реально стало жалко денег, 97000 (трое взрослых и ребенок) и бронь полтора месяца. Не кому не советую этот отель, здавайте путевки обратно, если даже потеряете какие то проценты.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=785539

36. *Türkiye'ye tatile ilk defa gittim ve bu otel yüzünden bir daha gitmek istemiyorum. Yiyecekleri berbat, çocuğum makarnadan başka bir şey yiyemedi. Buna rağmen her yerde aile oteli diye yazıyorlar. Biz 10 gün kaldık ve bu süre içinde bir kez bile yerleri silmediler. Lavabo inanılmaz çok pis. Yemek tabakları, kahve makinesi yağlı, pis. Masa örtüleri yıkanmamış, lekeli. Animasyon köy kulübü seviyesinde. Animasyondaki kız kendisini yıldız zannetmiş galiba. Yetişkinlere açıkça kaba davranıyor. Çocuklar kulübünde ücretsiz olan sadece çizgi filmleri, başka eğlenceler için 5-15 dolar arasında ödemen lazım. Animasyon hakkındaki güzel yorumları animatörler kendileri yazıyor. Dolayısıyla, bu otelde her şey 'var mı var' için yapılmış. Buraya gelmek isteyen iyi düşünsün. Otel maksimum 3* lık.* **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin 5* otel seviyesinde olmaması, lezzetsiz yemekler, 10 gün içinde yerlerin hiç silinmemesi, animasyonun basit olması, kahve makinesinin ve tabakların yıkanmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Я отдыхала в Турции первый раз и благодаря этому отелю, у меня нет желания возвращаться в эту страну.Еда ужасная, ребенку кроме макарон есть было нечего, хотя везде пишут , что подходит для семейного отдыха.Номера грязные, мы были 10 дней у нас не разу не помыли ни пропылесосили пол.Раковина ужасная.Тарелки грязные, аппараты кофейные жирные грязные (фу, противно), скатерти не стираные, все в пятнах.Анимация на уровне сельского клуба, Ксения себя возомнила "звездуёй" ведет себя ужасно, родителям открыто хамит.В детском клубе бесплатно только мультики, за все остальное платите бабки родители от 5 до 15 $.Положительные отзывы пишут сами аниматоры.В общем в этом отели все сделано на "отвали", хотя цены не хилые.Кто решил сюда приехать подумайте хорошенько.Этот отель тянет максим на 3*. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=784502

37. *Herkese iyi günler! Arkadaşlar, bu otele gitmeden mutlaka dikkatle yazılan yorumları okuyun. Yazılanların hepsi doğru. Tatiliniz iyi geçsin istiyorsanız riske almayın. Otelde çok fazla rus var, kendileri çok kötü bir şekilde gösteriyorlar. Sanki bizim ülkede 'kuru kanun' var. Ne gündüz ne de gece rahat olacaksınız. Otelin iç planlaması başarısız. Her yerde çok ses var. Komşu oteller daha iyi, daha kaliteli.* **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin mimarının başarısız olması, ses izolasyonunun hiç olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Всем добрый день. Ребята прежде чем поехать в этот отель, внимательно читайте отзывы, все что пишут об этом "замечательном" месте, правда. Если не хотите испортить себе отдых, то не рискуйте. В отеле очень много русских, ведут себя безобразно, такое чувство как будто у нас в стране голод и "сухой закон". Так что покоя не будет не днем не ночью. Неудачная планировка отеля где все слышно вдоль и поперек, не даст вам спокойного сна. Есть много соседних отелей по такой же цене но с более высоки уровнем обслуживания. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=782094

38. *Türkiye'ye tatile gitmek isteyenlere selam.Önceden belirteyim, hiç gitmediyseniz, akrabalarınız ya da tanıdıklarınızın kaldığı otelde kalın. Bu otel ise 5* değil, maksimum 3*, hatta 4* bile değil. Menü aynı, et yok, plajı kumlu değil. Çocuklar ile kesinlikle gidilmemeli.Çocuğa yedirecek hiçbir şey yok. Gidilecek bir yer de yok, çünkü otel yol kenarında. Ama oldu da oraya gittiyseniz, klimanız çalışsın için herhangi bir yanınıza indirim kartı alın. Çünkü odadan çıkınca klima kapanıyor ve geri gelene kadar odanız hamam oluyor. Biz Kırım tatili ile karşılaştırdık, bizim sahil tatillerinde daha iyi.* **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* seviyesinde olmaması, etli yemeklerin hiç olmaması, plajın taşlı olması, çocuk menüsünün olmaması, kima ve buz dolabının kartsız çalışmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, servis, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Привет всем, кто собрался съездить отдохнуть в Турцию. Сразу говорю если вы никогда не ездили то лучше едьте туда, где были ваши родственники или знакомые. сразу если вы наметили отель канкордия ЭТО не 5 звезд это 3- пятеркой там и не пахнет и 4 тоже . меню однообразное мяса нет пляж не песок а конкретная галька . Отдых с детьми воспрещен . Кормить дитя нечем супов нет и из вторых блюд для ребенка не чего не выбириш пойти некуда т.к. отель стоит на дороге . ну если вы попали туда найдите динсконт карту что бы у вас всегда работал кондиционер в номере т.к. только вышел кондей перестает работать вместе с холодильником и после 5 минутного Вашего отсуствия вы оказываетись в парилке и не какой хамам не нужен . проще говоря отдых в этом отеле мы оценивали с побережъем крыма и лазоревского . На нашем побережье лутше . Во много раз хоть и едиш декарем. Счастливого отдыха))Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=780924

'E' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

39. *Odaları- berbat! 4* otellerin küçük otellerindeki gibi. Lüks odaları sanki biraz daha iyi. Odalarda halı bile yok. Deniz ürünleri hakkında yazmışlar. Biz iki kez kaldık: 2012 haziranında ve 2013 ağustosunda. Hiç deniz ürünleri vermediler. Resorant yok, yemekhane diyelim. Etraf çok pis, her yerde sinekler uçuyor. Böyle bir şeyi ilk defa göriyorum. Meyveler de çok az, sadece elma, limon ve portakal. Ne muz var, ne de çilek. Fiyatları da çok yüksek!* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otel odalarının çok küçük ve eski

olması, deniz ürünlerinin olmaması, ana restorandan sineklerin uçması, meyve çeşitlerinin az olması, ücretin sunulan servise göre çok yüksek olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, temizlik, ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Номера - убогие ! я уже где-то встречала ,никто почти про это не пишет ,но как в 4*,маленькие ,лишь люксы как то вроде лучше ,в большой многоэтажке хуже чем в бунгало ,даже ковролина нет.По еде - пишут про креветки и раки ,вот мы были два раза в июне 2012 и июль -август 2013 ,-не было ничего из морепродуктов ,пару раз кальмаров варёных давали и всё .Ресторана нет -Столовка!!!грязно мошки над салатами!-вообще первый раз увидела!Фруктов мало -яблоки да лимоны с апельсинами ,ни бананов ни клубники(в начале июня самый сезон был)Цена очень высокая!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1080767

40. *Kısaca! Önceliğimiz - çocukların dinlenmesi idi. Denizi güzel, temiz. Alanı da güzel, yeşil. Eksiklere gelirsek, animasyon orta idi. Çocuklara eğlenceli olmadı. Sadece mini disko akılda kaldı. Plaj havluları yıkamaktan eskimiş, lekeli. Odalar çoktan tamir edilmemiş. Otel odasından bungaloya taşındık. Fazla fark görmedik. Odalar family room idi, yani iki odalı.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odalar çok eski, tadilat yapılmamış, animasyonun hep aynı olması, lekeli ve yıpranmış havlular verilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **animasyon, temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Коротко! Приоритет был - отдых детей. Море-супер, вода чистая. Территория ухоженная, зелень, красота! Анимация- так себе, однообразная. детям было не интересно. запомнилось только мини-диско. Пляжные полотенца застиранные, с пятнами. Ремонт в номерах мягко сказать плохой. из номера в отеле переехали в бунгало, существенных различий по состоянию номера не заметили. Номера были Family room т.е. 2-х комнатныеЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1036614

41. *Sıfır servis! Odanın temizlenmesini 2,5 gün bekledik. Bungaloda kaldık. Bornoz ve terlikler yok! Odaya suyu kendimiz taşıdık. Buz dolabında hiçbir şey yok. Animatörler çocuklara hiç bakmıyor. Ben çocuğum ile her zaman kulübde oturdum. Orada çoğu çocuklar bir yerlerini kırdı. O zaman hiçbir animatör yoktu. Otel odaları çoktan tamir edilmemiş. Biz 1726 no bungaloda kaldık. Balkonunun kapı kolu kırıktı, çocuk rahat rahat çıkabilirdi. Bu otele bir daha dönmek istemem.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup oda temizlenmesini 2,5 gün beklenmesi, mini barın doldurulmaması, bornoz ve terliklerin verilmemesi, animatörlerin çocuklara bakmaması, odaların tadilatsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, animasyon, personel, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Обслуживание 0! Мы ждали чтоб номер убрали 2,5 дня, жили мы в бунгало! Халатов и тапочек нет, воду в номер мы сами носили , в холодильнике не сего не добавляли! Аниматоры вообще за детьми не смотрят. Я сидела все время с ребенком в клубе, и при мне очень много детей травмировались и не одного аниматора не было на площадке! Только номера не отремантированы, мы были в бунгало 1726, с маленьким ребенком, была сломана ручка на балконе и ребенок мог выйти спокойно! Вернуться я бы не хотела!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=933936

42. *Otel seçiminde reytinge baktım. Boşuna. Orta bir otel. Otel resepsiyonunda kaba, yüzsüz personel çalışıyor. Odalar eski, temizlik yapmadılar, yerleri kendim sildim. Banyoda sıhhi tesisat eski. Alanın büyük olması bir eksi bence. Otelden havuza uzak, deniz hakkında söylemiyorum bile. Yemekhane de baya uzak. Havuzda buz gibi su. Yanındaki barda küçücük bardaklarda içecek veriyorlar, onu da uzun sıra durarak alıyorsun. Yemekhanede servis çok kötü, başkaların yediklerini temizlemelerini bir ömür bekliyorsun.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup kaba ve ilgisiz personel, odaların eski, mobilya, lavabo ve klozetin eski olması, turistlerin yerleri kendileri silmeleri, havuz, deniz, yemekhanenin otel binasında uzakta olması, yemekhanedeki servisin kötü olması: garsonların yavaş çalışması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, temizlik, altyapı, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

При выборе отеля ориентировался на рейтинг. Напрасно. Отель - так себе.На ресепшн неприветливые сотрудники, нагловатые.Номера старые, убирались плохо, приходилось самостоятельно мыть пол. Сантехника старая.Огромная территория это скорее минус. От отеля до бассейна далеко, до моря вообще кошмар сколько идти. Так же далеко столовая.В бассейне ледяная вода, в барах около них напитки дают в мизерных стаканчиках и за ними надо отстоять очередь. Обслуживание в столовых никакое, приходилось ждать пока уберут за предыдущими отдыхающими.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=875792

43. *Sadece negatif!!! Otel seçiminden başlayım. Turu haziranda aldık, ekimde gittik. Kendimiz suçlu erken rezervasyona kandık. Sonunda 2 hafta öncesinde 2 kat ucuzdu. Pegasa teşekkürler!!! Bir daha onunla gitmeyeceğiz! Bu arada, otel hakkında yorum okuduğum zaman sadece iyilerini okudum, kötülerini sahte insanlar yazıyor diye açmadım. Şimdi onlara katılıyorum. Otel maksimum 3* gerçekten. Sabah 5 geldik ve otel lobbisinde bekledik ve öğlen 12 anahtarları aldık. Oda temizlenmemişti: resepsiyonda 50 $ istediler. Başka seçim yoktu, inanılmaz duş almak istedim, parayı da verdim. O gün boşuna gitti, tüm gün uyuduk. Uyanıp odaya dikkat edince neler gördük. Bütün oda kireç ile boyanmış. Her şey çok eski. Banyoda her yer küf. Bu nasıl bir 5*??? Ben en azından 10 senedir hayatımda küf görmedim. Sonra resepsiyona gittim. Benim yanımda bir çift yerleştirmeyi bekledi. Resepsiyondaki çocuk pasaportlarını alıp, 'Ah, yeni mi evlendiniz' diyerek ellerindeki duty free poşetini alıp odasına bırakıyor v geri dönüp çocuğun elini sıkıp 'Tebrik ederim' diyor. Çocuk şok oldu! Sonra bana bakıp 'Sana ne lazım?' diyor. Buna ben eleştiri yaptım. Sonra hiç tarafıma bakıp konuşmadı. Resepsiyondan çok kötü etkiledim. Odaya kapalı gözlerle girersen yaşanabilir! Yemekler her gün aynı oldu. Ben geçince yemek tabaklarını açmadan ne olduğunu biliyordum.* **(Şikayet: Ekim 2013** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odanın misafirler yerleştiğinde hazır olmaması, iyi oda için personelin 50 dolar istemesi, odaların eski, bakımsız olması, küf kokması, resepsiyon personelinin çok kaba ve edepsiz davranması, yiyeceklerin hep aynı olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, personel, rüşvet, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Полный негатив!!!!!!!!!!Начнем с выбора отеля.Ездили в октябре,путевки покупали в июне,сами виноваты попались на уловки: бронируйте заранее,в итоге за неделю путевки туда оказались в 2 раза дешевле! Спасибо пегасу! Больше с ним не полетим. Кстати,читая отзывы какой он хороший смотрела только положительные,про плохие не читала,думала подставные пишут!Теперь понимаю,что присоединяюсь к их числу и отель тянет максимум на 3!!! Приехали в отель в 5 утра,спали на буфиках и в 12 получили ключи,номер был не убран,на ресепшн попросили 50 $!!!!!! Выбора не было с дикой ненавистью хотел в душ и спать.День был провален.Весь день проспали. Когда не много присмотрелись к номеру,то обомлели...везде все подкрашено известкой,все дико старое, в ванной комнате,кто не верит убедитесь сами, где ездит дверца,черная плесень! Какой 5 звезд?Я плесень лет 10 не видела! Далее пришла на ресепш,при мне подошла парочка только,что заехали парень берет у них документы смотрит,о говорит молодожены,тут же отбирает у них пакеты с дьюти фри ,почему то ставит их к себе в комнату,и жмет парню руку через стойку поздравляю говорит,парень обомлел.... Обращаясь ко мне, -Тебе чего надо? Меня это возмутило,я сделала замечание,на что со мной моментально перестали общаться!!!! Страшно негативное отношение к ресепшн.В остальном терпимо если заходить в номер с закрытими глазами,то жить можно. И еда не так уж и разнообразна.Я каждый день приходила не открывая крышку с едой знала.что там будет! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=856168

'F' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

44. *Bu otelde 2014 ekiminde kaldık. Daha doğrusu bu otele zorla taşıdılar. Çok görkemsiz bir alan. Çocuklar kampı gibi. Çok fazla binası var, bir şeyler bulmada zorlandık. Saçma sapan merdivenler, geçişler: binanın mimarını beğenmedik. Oda 1. Kattaydı. Oda içindeki lavabo küvetinden şok olduk. Banyo odası çok kötü, odalar neredeyse hiç temizlenmedi, tuvalet kağıdını iki gün sonra getirdiler, ama doları her gün bırakıyordum. Belki onu paraya saymıyorlar artık? Ama en kötüsü gardıroptaki koku, eşyalarımı oraya asamadım. Berbat! Yiyecek de pek güzel değildi. Resepsiyondaki personel berbat, kaba. Gittiğimiz zaman şikayet kağıdı yazdığımda, 'lütfen, kötü bir şey yazmayın, yoksa bize ceza olacak' dediler. Peki, niye o zaman kaba konuşurken kendinize çok güveniyordunuz?* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup otel alanının bakımsız ve

mimarının kullanışsız olması, oda ve banyonun çok küçük olması, odaların neredeyse hiç temizlenmemesi, tuvalet kağıdının yenilenmemesi, resepsiyondaki personelin ilgisiz ve kaba davranışı, yiyeceklerin hep aynı ve lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, temizlik, yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в октябре 2014 г. Вернее нас насильно переселили из отеля "кириш ресорт" в этот отель. Очень не красивая территория,как пионерский лагерь, много ,много корпусов,очень тяжело ориентироваться,нужно привыкнуть, какие то лестницы, переходы, архитектура здания не понравилась, номер был на первом этаже, раковины в самой комнате сначала просто повергли нас с мужем в шок. Ванная очень маленькая, номер почти не убирался, туалетную бумагу приносили, через 2 дня, а доллар я оставляла каждый день! Может это они и за деньги не считают сейчас? Но главное, это запах из гардероба, настолько вонючий, что вещи там не могли находиться ,лежали в чемодане. Это ужасно! Еда была не очень. На ресепшене обслуживание ужасное,только ,когда уезжали и попросили заполнить анкету и я все честно указала,то они стали просить (конючить)исправить отзывы ,а то им попадет,а что же вы ранее головы отворачивали и были столь самоуверенны?Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1137546

45. *Bu otelde 14.10.2014 ve 24.10.2014 tarihleri aralığında kaldık ve hiç memnun değiliz. Turu hiçbir indirimsiz tam fiyatına aldık, ama gittiğimizde pansiyondaki gibiydi: yatak ve yemek. Ve yiyecek çeşitliği her yeni gün azaldı. Son gün ise önceki günlerden kalanı yedik. Günlerin birinden plaja geldiğimizde şezlongları, şemsiyeleri toplamışlar. Animatörleri de sadece kahvaltı ve akşam yemeğinde gördük. Dolayısıyla, sezon kapanışına 10 gün kala her şeyi toparlıyorlar. Animasyon, barlar çalışmıyor. Tam bir hayal kırıklığı. Otel müdürünün cevabını görmek isteriz.* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup otelin kapanışa denk geldiğinden dolayı turistler olduğu halde bütün tesisin kapanması: şezlong ve şemsiyelerin toplanması, yiyecek çeşitlerinin günden güne azalması, öğlen menüsünün akşam tekrar sunulması, animasyon personelinin ilgisizliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в этом отеле в периоде с 14.10.2014 по 24.10.14. Попали под закрытие отеля, и очень разочарованы!!!! Покупали тур по полной цене, без каких либо скидок, в итоге получилось, что отдыхали как в пансионате: проживание и еда. Причем ассортимент еды с каждым днем становился все скуднее, а в последний день доедали все то, что не доели в предыдущие дни! !! В один из дней пришли на пляж, а там лежаки все поубирали, навесы сняли. Аниматоров видели только за завтраком и ужином, и все! В итоге за 10 дней до закрытия начинается консервация отеля: постепенно закрываются все бары, анимация перестает работать!!!! Вообщем сплошное разочарование!!! Хотелось бы увидеть ответ администраторов отеля!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1092671

46. *Biz bu otelde ablam ve 10 yaştaki iki çocuk ile 05.08.2014 ve 15.08.2014 tarihleri arasında kaldık. Sabah 07:00 otele geldik: hemen yerleştik, ama odayı beğenmedik. Oda 2. Kattaydı, iyice kanalizasyon kokuyordu. 1. Kattaki odada ise karıncalar vardı. Temizlik çok kötü. Türkiye'ye 4. Kez tatile geliyorum, ama hiçbir otelde böyle kötü temizlik görmedim. Bir daha bu otele gelmeyeceğiz.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup otelin kanalizasyon kokması, karıncalar olması, temizliğin neredeyse hiç yapılmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Мы отдыхали в этом отеле с сестрой и двумя детьми 10 лет с 5.08.2014 по 15.08.2014. Заселили нас практически сразу, а приехали мы в 7 часов утра. Номер не понравился, так как на втором этаже номера пахло канализацией. В комнате на первом этаже бегали муравьи, а уборка в номере практически никакая. В Турции отдыхаю в четвертый раз, но ни в одном отеле так не убирались. Подробности такой уборки не хочу больше описывать. Больше в этот отель не поедем. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1039384

47. *Uzun zaman sikayet yazmaktan durdurdum kendimi. En önemlisi – bu otelde Streptodermiya virüsü var. 4. Günde vücutta kabarcıklar oluştu. Bu otele çocuklar ile gidilmemeli. Hep denizde olmalarına rağmen*

bizimkilerin hepsine bulaştı. Çocuklarınızı havuza yakın getirmeyin. Biz Moskova'ya çok zor ulaştık. Çocuğum sarılmıştı, ter doluydu. Dehşet!!! Hala derisindeki lekeler bitmedi. Ben böyle bir şey beklemedim. Eczaneye gittiğimde oradaki bayan bana hemen söyledi o otelde virüs var – Streptodermiya dedi. Restorantı da hiç beğenmedik. Garsonlar yemeği bitirmeden önümüzden alıyordu. **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Долго не решалась написать отзыв. Самое главное-в отеле зараза- Стрептодермия!! На 4й день появились волдыри и разнеслись в огромные язвы по всему телу! Детей туда брать нельзя,у нас все трое заразились,хотя постоянно на море и были.Не подпускайте детей к бассейну!!! мы еле долетели до Москвы,ребенок весь перемотан был,все мокло...это был ужас,до сих пор пятна на коже не загорают и на попке рубцы.не ожидала такого.а в аптеке напротив мне девушка-продавец сразу сказала,что в отеле именно эта инфекция,причем я начала издалека рассказывать,что тревожит и болит у ребенка,а она мне в лоб-Стрептодермия! А так все вроде бы началось отлично,и море,и питание средненькое,персонал в ресторане только из под носа тарелки выхватывал,что привело к небольшому скандальчику.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=920259

48. *Orta bir otel. Güzel yorumlar bırakanlar ya başka bir yere gitmediler, ya da sahte insanlar. Orada ekim ortasında kaldık. İskeleyi sökmüşlerdi, klimalar çalışmadı. Yiyecek kesinlikle 5* otel için değil. Izgara balık yaptıkları zaman istersen gaz maskesi tak! Animasyon köy kulübündeki eğlence idi (iç çamaşırı sergisi). Resepsiyon personelinin davranışı çok ucuz, kaba, özellikle Kazakistan vatandaşları. Oteli hiç beğenmedim.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odalarda klimaların çalışmaması, plajda iskelenin sökülmesi, animasyonun basit olması, personelin kaba ve ilgisiz olması, balık kızartırken çok kötü kokması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, animasyon, personel, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель так себе. Люди пишущие восхвалительные отзывы либо больше не были нигде, либо заказные. "Отдыхали" в середине октября, пирс разобрали, кондиционеры не работали (хотя погода была 26-28градусов, в номере духота) питание на четвёртку, а когда жарят рыбу, а её жарят каждый день стоит такой амбре, что хоть противогаз одевай. Анимация дешёвенькая, одно и тоже каждый день (лифчики и трусики). Отношение персонала к отдыхающим оставляет желать лучшего, особенно на ресепшене (это касается работников из Казахстана). Отелем разочарован.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=850883

49. *Bu otelde ailem ile kaldım ve ilk günden beri her şey kötü gitti. Gece otele gelince eşim fenalaştı, nefes alamadı. Biz doktoru çağırdık. Aynı zaman otelin müdürü 30 $ ödememiz gerektiğini söyledi. Doktor, eşimi dinledi, ver her şey yolunda dedi. 3 gün sonra biter, yatın, dinlenin dedi. Eşim iyileşmedi. Doktora birkaç kez sorduk, akciğerlerinde sorun mu var diye, o hayır, her şey yolunda dedi. Belki Rusya'ya dönmeliyiz?-dedik. O yine hayır diyor. Sonra başka bir doktora da sorduk. O da aynısını söyledi. Sonunda, 10 gün sonra Rusya'ya döndük ve hemen tanı koydular: 'akciğer kolapsı' ve hemen ameliyata aldılar. Anlamadım ki, türk doktorları mı bir şey anlamıyor, ya da anlayıp da sustular?! Eğer sağlık ile ilgili sorunlarınız varsa, gitmeden halledin en iyisi. Yapacakları tek şey ilaç hapı verirler ya da eczanenin nerede olduğunu gösterirler.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup pastalanan misafire gerekli sağlık servisi verilmemesi şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Я отдыхала вместе с семьей, отдых не удался с самого первого дня. По приезду в отель ночью мужу стало плохо, не мог дышать. Мы обратились к врачу, перед эти менеджеров волновал только один вопрос, что нужно оплатить франшизу 30 долларов. Врач, мужа послушал и сказал все в порядке, ничего страшного , что все пройдет через 3 дня нужно только полежать. Мужу легче ни становилось. Врача много раз спрашивали, это проблемы с легкими , нам отвечали нет. Врача спрашивали может вернуться в Россию, он опять нет. И так длилось весь отпуск. При этом и др. врач утверждал тоже самое, все хорошо

оставайтесь все пройдет. В результате как приехали в Россию в нашей больнице сразу поставили диагноз, коллапс легкого и сделали экстренно операцию. Я не поняла врачи-турки знали, но молчали или совсем не поняли что с ним. Вывод такой, если у вас, будущие посетители, есть какие-то заболевания не ждите медицинскую помощь вам все равно не окажут. Максимум на что можно рассчитывать это таблетку дадут или скажут где находится аптека.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=779625

50. *Bu otelde kalabalık kaldık. Özel bir şey beklemedim, ama en azından beyan edilen derece olacağını umdum. Otel odaları 5* değil, maksimum 3*. Oda ortasındaki lavabo küveti 'mükemmel'=) Kim keşfetti acaba? Resepsiyon ve müşteri ilişkileri personeli açıkça şaşırttı. Hiçbir şey yapmıyorlar, ama maaş alıyorlar. Oteldeki planlama ise zaten 'en yüksek derecede'. Hiç kimse yarın ne kadar misafir geleceğini bilmiyor. Yani ½ biz kendimizi evsiz hissettik. Eğer yanda arkadaşlar olmasaydı, çok daha kötü olurdu. Türkiye'ye 14 yıl gelmemiştim. Her şey daha çok kötüye doğru gidiyor.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odaların 5* otel seviyesinde olmaması, resepsiyon ve misafir ilişkileri personelinin yetersizliği, yerleştirme ve gelen misafir takibinin kötü organizasyonu şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали большой компанией, ничего особенного не ожидал, но надеялся, что отель соответствует заявленному уровню. Номера не соответствуют 5 звездам(3+ максимум, умывальник в спальне - это "круто"). Персонал ресепшн и отдела по работе с гостями вызывает удивление, ничего не делают, а ЗП получают. А планирование в отеле поставлено на самом высоком уровне, накануне никто не знает, сколько завтра приедет постояльцев(нас заселили только вечером, т.е. 1/2 дня мы чувствовали себя бомжами. Если бы не большая компания друзей, было бы тоскливо... 14 лет не ездил в турцию, все изменилось только в худшую сторону. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=757138

51. *Bu gece, benim kızım kız arkadaşıyla gece kulübündeyken biri onların odalarına girip valizinin kilidini kırmış ve içiden Iphone 5, 100 dolar ve 1000 ruble almış. Kızımın hem dolarları hem de Euroları vardı. Kız arkadaşının da aynısı. Tama ne kadar çalındığını hesaplamadık. Kilidi bulamadık. Polis, gece temizlik yapılmıyor, ve temizlik elemanı alamaz dedi. Balkon kapısı açıktı, kim açmış belli değil, ama zaten balkon kapısı çok kolay açılıyor. Bu 5* otelde kasa ücretli. Soru: niye ücretli? Çalınması kolay olsun için her halde. Otel Pegas oteli. Tur agentasını aradık.Dediler ki, orada hep çalıyorlar, ve hiçbir zaman bulunamıyor. Kimden çalacaklarını da biliyorlar. Gençler tatide rahatlıyor, bunu da kullanıyorlar. Dikkatli olun!* **(Şikayet: Mayıs 2013** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup misafirlerin değerli eşyalarını ve paraların çalınması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Сегодня ночью, когда моя дочь с подругой были в клубе, кто-то проник в их номер, сорвал замок с чемодана (замок не нашли) и украл новый Айфон 5, 100 долларов, 1000 руб. у моей дочери и доллары и евро (пока не считали точно) у её подруги. Полиция заявила, что ночью уборка не производится и уборщик не мог украсть. Дверь на балкон была открыта (кто открыл - неизвестно), но на балкон легко проникнуть. В этом 5-звёздочном отеле сейф платный!!! Вопрос напрашивается сам собой - почему платный? - да чтобы воровать было легче! Отель полностью пегасовский. Звонили турагенту - сказали, что воруют там постоянно и никому ничего они не возмещают!!! Знают, у кого воровать - молодёжь на отдыхе расслабляется ,- этим и пользуются. Будьте бдительны!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=695828

'G' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

52. *24 mayıs ve 3 haziran 2014 tarihleri aralığında kaldık bu otelde. Bir damla bile beğenmedik oteli. Tuvalaette havalandırma yok. Klima da kötü çalıştı. Temizlik de çok iyi değil. Tam tersi yemekhanede klimayı tam açmışlar, üşüyorduk. Doğru düzgün et görmedik. Animasyon takımı profesyonel değildi. Plaj küçük. Çoğu yeri iskele alıyor. Belki bu 5* oteldir, ama çok basit bir 5* (***Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odaların neredeyse hiç temizlenmemesi, klimaların çalışmaması, animasyonun basit olması, yiyeceklerden

etin neredeyse hiç olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, yiyecek, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были в отеле с 24 мая 2014 по 3 июня 2014 г. Отель не впечатлил ни капли. Вентиляции нет в туалете, кондер работал также т.е . плохо, уборка средняя. В столовой кондер наоборот задувал холодом, мяса нормального не видели ни разу.Анимационная команда не профессионалы, а любители.Пляж маленький и большую территорию моря занимает пирс. Может отель и 5ка, но очень посредственная, напомнил 4ку Лонисеру.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1185627

53. *Sanki bu sitede gerçek yorumları hemen siliyorlar. Etrafı inşaat sesi ve görültülü inşaat arabaları doldururken nasıl bu otelin mükemmelliği hakkında yazabilirsiniz? İnşaat malzemeleri dağı denize giden yolu tamamen kapatmış. Çok güzel!!! Turistler bunu mu istiyor acaba? Ya da istemiyorlar mı? 10 nisan otel etrafını gezmeye çıktığımda bu inşaatı görünce şok oldum. Şanslıydım: beni başak otele geçirdiler. Bu otelin alanında çok az yeşillik, her yer bakımsız. Plajı küçük. Ama reklamını çok profesyonel yapmışlar. Arkadaşlar kanmayın, kendi konforunuzu talep edin! (***Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup otelin sezon başına hazır olmaması, turistler geldikten sonra da tadilat işlerinin devam etmesi, plajın küçük olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Создается вчатление, что реальные отзывы об этом отеле сразу уничтожают! Как можно восторгатся отдыхом морем и тишиной когда забивают сваи и работает вонючий эксковатор! И горы стройматериалов и щебня перегораживают выход к морю! Красота ! Наверное туристам нравится платить деньги за возможносль любоваться этой живописной картиной! Или всетаки не нравится? Когда 10 апреля когда я вышла ознакомится с территорией отеля я увидела это строительное действо- меня чуть кондрат не хватанул! С огромным трудом удалось переселиться в ак-ка антедон- этот отель -супер! Что же касается Алинды - то я всю ее осмотрела- территория карликовская зенени не так и много и не ухоженная! Пляж-маленький! Оень талантливо сняты рекламные фото! Туристы Будте осторожны при выборе отеля и боритесь за качество вашего отдыха!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1155224

54. *Eşimle kaldık bu otelde… Bu bizim ikinci kez Türkiye'ye gelişimiz. Bu gelişimizden tamamen hayal kırıklığı yaşadık. Tatsız yemekler, her gün aynı yemekler. Animasyon çok kötü. Nasıl bir pis ortam! Berbat! Gece eğlenceleri sonuçlarını her sabah izledik. Özellikle iskele alanında. (***Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, temizliğin neredeyse hiç yapılmaması, animasyonun çok basit olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с мужем..это наш второй отдых в Турции, в отличии от первого раза мы остались полностью разочарованы во всем! Еда без вкуса, одна и та же...анимация никакая, а как грязно было!!! ужас! все последствия ночных гулянок мы наблюдали утром, особенно что касается пирса..Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1148107

55. Hem çocuk hem de yetişkinler için yemekleri – berbat!!! Animasyon güzel değil! Alanı çok küçük – gezecek yer yok! Arkadaşlar en iyisi biraz fazla ödeyin ve başak otelde kalın, o gerçek 5* otel! **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, animasyonun sıkıcı olması, otel alanının küçük olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, altyapı, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Питание отвратительное как для взрослых так и для детей . анимация скучная. территория маленькая пойти некуда. Люди. лучше немножко доплатить и поехать в этот отель это реальная пятёрка.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=10084872014

56. *İnanılmaz berbat bir otel! Zincirin başka otellerine hiç benzemiyor. Yiyecekleri kötü: et hiç yok, her gün aynı yemek, çok fazla sıra var. Aşçılar yemeği tabakları köpeğe atar gibi koyuyor. Restoranda yemek servisi kültürü hiç yok. Lobby barda içecekleri kağıt bardağa koyuyorlar. Havuzu temiz ve hijyen değil. Çocuğum havuza girdi ve deri enfeksiyonu kaptı. Sonra rehber dedi ki, orada havuz hiç temizlenmiyormuş. Ben böyle bir şey ilk defa görüyorum. Dolayısıyla, otel maksimum 3-4*. Fazla değerlendirilmiş. (***Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup yiyecekler hep aynı, etin neredeyse hiç olmaması, aşçıların yemeği tabağa köpeğe attıkları gibi atmaları, lobby barda içeceklerin plastik bardaklarda verilmesi, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, sağlık, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель крайне неприятен. Качество отеля вовсе не соответствует остальным отелям сети Akka. Питание желает быть лучше: мяса вообще нет, блюды одни и те же каждый день, безумные очереди за блюдам, повара кидают еду на тарелку , как собаке, в ресторанах отсутствует культура обслуживания, в лобби барах алкоголь наливают в бумажные стаканы.Что касается бассейна , как и всей гигиены отеля-впечатляющее со знаком минус. Ребенок пошел купаться в бассейн и подцепил кожную инфекцию, что интересно, раннее гид говорил , что бассейн там не чистится вовсе. Встречаемся с таким в первый раз.В целом, отель на 3-4 звезды максимум.Переоценен.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1009022

57. *Mini kulübde neler oluyor! Çocukları orada bırakıp, ışıkları kapatıp, animatörler alköl almaya çıkmışlar. Buna nasıl denilir bilmiyorum! Sonra diyorlar ki anne babaların suçu. Peki, mini kulübü yaksalardı?! Temizliği uzun zaman yapmadılar! Yiyecek çok kötü değil, ama et hiç yok! Oteli beğenmedim. Ben bu hakta sikeyet defterine yazdım. Diyorlar ki, geriden yazınız, böyle yazılmaz. Peki, beni fikrim buysa?! (***Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup çocukların mini club'da kapatılmaları, yiyeceklerden etli yemeklerin eksik olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **olağanüstü olay, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Кошмар в мини клубе оставили детей и закрыли все, выключила свет,а аниматоры пошли выпивать!! Как это называется - потом сказали что вина родителей, мы говорим, а если б они мини клуб подожгли то что бы было. Раз мешали долго, как то не убрались 1 день. По питание не плохо но отсутствует выбор мяса. Так себе отель ик . Мини клуб ПЛОХО работает. Я написал отзыв на их карте так попросили переписать нельзя говорят такое писать, странно. Если я имею такое мнение??Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=982154

58. *01.04 tarihinde otele giriş yaptık. 05.04 itibaren oteli Hollandalılar doldurdu ve 08.04 kadar ne uyuyabildik ne de denize gidebildik. Sebep – onlar tarafından burada her şey rezerve edilmiş. Rezepsiyona gitmek anlamsız, müdüre gönderiyorlar. Yazık, 500 terbiyesiz Hollandalı yüzünden diğer turistlerin tatili etkilendi. Aynı takım geçen sene de gelmiş ve aynı şekilde kendilerini göstermiş. Yaz sezonunda genelde rusça konuşan turistler kalıyor. Sanırım, 500 hollandalının verdiği para rusların verdiği paradan daha fazla. (***Şikayet: Nisan 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup otelden konaklayan Hollandalı turistlerin davranışlarına karşı otel personelinin cevapsız, daha çok sayıda olan Rus turistlerinin zarar görmesi şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **kültürel ayrımcılık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Заехали 01 04 2014. С 05 04 отель оккупировали голландцы. До отъезда ночью 08 04-ни сна,ни пройти к морю. Объяснение-здесь все ими зарезервировано. Обращение на рецепцию бесполезно-отправляют к руководству отеля. Печально,что из-за 500 отвязных голландцев у остальных-бессонные ночи и неприятный осадок. Тем более,эта же гоп-компания в это же время заезжала в этот отель в прошлом году.и вели себя точно также. В летний сезон большинство в отеле-русскоговорящие .Похоже,деньги пятисот голландцев важнее руководству акка алинда реноме и,соответственно денег в разы больше русских,белорусов и т.д. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=917991

59. *Yoğunluğa atıfta bulunarak şoföre velayete verdiler bizi. Çok küçük bir iki kişilik odaya yerleştirdiler (biz üç kişiydik). Yiyecek orta bir 4 puan veriyorum. Otel alanı bakımsız, her yerde tamir ve inşaat işleri vardı. Çoğu yollar kazılmış ve düzensiz bırakılmış. Plajda taşlar. Biz ordayken şemsiye direklerini boyadılar. O yüzden tatilimiz de inşaat alanında geçti. Otelin reklamında 100 m2 havuzdan bahsedilmiş, ama gerçekte ise 50 m2 belki daha az. Jakuzide su bulanık ve klor kokuyor. (***Şikayet: Mart 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup çok küçük odaya yerleştirmeleri, otelin sezon başına hazır olmaması: tadilat işlerinin tamamlanmamış olması, otel alanının bakımsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, servis, yerleştirme** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Оставили на попечение водителя в Кемере сославшись на занятость. Разместили в о-ч-е-н-ь маленьком номере. Все принадлежности на 2 персоны нас было 3(вплоть до спального места). Питание на среднюю 4,территория не ухожена ,везде проходили ремонтные работы.Дорожки многие перекопаны и небрежно реставрированы,на пляже камни. При нас красили на пляже стойки зонтиков.Так что отдых был на строительной площадке. В отеле заявлен "крытый бассейн 100 м2" на самом деле и 50 м2 не наберется.В джакузи вода мутная и разит хлором так,что щиплет глаза.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=915676

60. *Büyük bir hayal kırıklığı. Servis ve yiyecek konusunda 5* otel derecesinde değil. Çocuklara ırmik ve yulaf mamasında dışında yiyecek hiçbir şey yok. Odaları her zaman temizlemiyorlar. Bizim aynı katta üç tane odamız vardı. Kimin odasında temizlediler, kimin yok. Rekor benim odamda kırıldı – 3 gün temizlik yapmadılar. Tabela astık, para bıraktık. Neticesiz. 3. Gün nevresim takımı değiştirmeye çağırdık. Hiç kimse gelmedi! Öğlen birden itibaren resepsiyonu aradım, hep söz verdiler. Son kez akşam 6 aradım, dediler house keeping gitti, başka birini göndereceğiz. Biri geldi sonunda. Ama nasıl değiştirdi, görmeniz lazım. Yastık yüzünü hiç değiştirmedi. Bir iki kişilik çarşaf yerine eskisinin üzerine iki tane tek kişilik çarşaf yaydı. Düzgün olarak yayamadı. Berbat! Yorgan zarfını nasıl giydirdi. Ben o insanı kendim görmedim ve hiçbir şekilde incitmiş olamam. Sonra o insanı getirip nasıl yapılması gerektiğini gösterdiler. Otelin teknik servisi gösterili bir şekilde akşam 5-6 gibi misafirlerin olmasına rağmen şezlong ve şemsiyeleri topluyorlar. Çöp toplarken yanımıza gelip bizim yataklardan çöp topluyorlar. Biz üç aile geldik. Hepimiz şoktayız. Türkiye'de 7. Sene tatil yapıyoruz, ama ilk defa böyle bir şey görüyoruz. Bu oteli hiç tavsiye etmiyorum. (***Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin 5* otel seviyesinde olmaması, temizliğin bazı odalarda hiç yapılmaması, servisini çok kötü yapılması: resepsiyon kat kat aranarak hatırlatılması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Большое разочарование. На пять звезд по питанию и обслуживанию не тянет. Детям кроме манки и овсянки с детского стола дать нечего. Уборка в номерах не всегда. У нас было три номера на одном этаже. Y кого то убирали у кого то нет. Рекорд был поставлен в моем номере. Не убирался три дня , таблички вывешивали. Деньги оставляли. Все напрасно. На третий день постель поменять. Тоже никого. Звонила на ранц пшен с часу дня. Одни обещания. Последний звонок в шесть вечера - сказали горничных нет прийдет человек поменяет постели. Удивлению не было предела как он это сделал. Наволочки оставил старые. Вместо одной двуспальной простыни была накинута сверху старой две маленькие простыни. Не заправлено не аккуратно ужас Пододеяльник одел и скомкав положил в ногах. Я этого человека лично не видела. Ни чем не могла так сильно обидеть. Потом его приводили учили как это делается. Служащие около бассейна приходили в пять шесть вечера и не смотря на отдыхающих демонстративно собирали лежаки и убирали зонты. И выкидывали мусор в мешки прям из под наших лежаков на которых мы лежали. Нас было три семьи. Мы все в шоке. Отдыхаем в Турции уже седьмой год такое видим впервые. Не советую этот отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=769727

61. *İyi günler! Apart odasında olan tatsız bir olaydan bahsetmek istiyorum. Her yerde bu oda iki odalı olarak gösteriliyor. O yüzden de doğal olarak Standart odadan daha pahalı. Gerçekte ise olay bam başka. Biz büyük bir grup ile bu otelde 2013 mayısında kaldık. Otele gece geldik. Odada ikinci bir oda görmeyince bize yardım edem insana anlatmaya başladık. O rusça konuşmuyordu, o yüzden zayif İngilizcemizle derdimizi anlatmaya başladık. Sorunun nedenini anlayınca, otelde hiç iki odalı odalarının olmadığını söyledi. Peki, o zaman biz ne için fazla*

*para ödedik? Resepsiyonu aradık, ama orada da hiç kimse yardımcı olamadı. Bu soruyu sabaha bırakmaya karar verdik. Sabahım resepsiyonda taş yüz ifadesiyle, rezerve ettiğimiz odaya yerleştiğimizi söylediler ve tüm soruları rehbere iletmemizi istediler. Rehberi beklemek zorunda kaldık. Anex turdaki rehber hiçbir işe yaramadı. Sonunda bilgiğimiz apart ayrı bir yerde duran içeriği ile standart odadan hiçbir farkı olmayan bir bungalo. İşte şunun için fazla para ödemişiz. İki odalı oda istiyorsak daha para ödememiz gerekiyormuş. Bize başka türli yarım eden olmadı, istemediler de. Şunu da dikkate almak istiyorum: biz kibar konuşmaya çalıştık, skandal yapmadık. Anladığım kadar, bizimle olan olay ilk defa olmuyor. Biz bu apart hakkında konuyu açınca herkesin yüz ifadesi değişti ve ezberlenen sözlerle konuşmaya başladılar. Şimdi ayrıca oda hakkında. Çok küçük bir oda. İçinde 2 yatak ve yere dibi gelen ekstra toplanabilen yatak. Bu bungalolar tam yol kenarında, ve gelen geçen insanlardan çok ses geliyor. Sanki havalimanında çalışan uçaklar yanında duruyorsun. Balkonu açmak mümkün değil, açmadan da havasızlıktan ölüyorsun. Dolaysıyla, standart odalar alın ve kafanızı karıştırmayın. Diğer konularda ise başka yorumlara katılıyorum. Evet, denize de girmek çok zor, özel ayak kabılar almak lazım. Bu otele biz bir daha kesinlikle gelmeyeceğiz. (***Şikayet: Mayıs 2013*** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup 2 odalı oda rezerve edilmesine rağmen standart odaya yerleştirilmesi, fazla ücret ödenmesi, personelin sorum çözmeye yönelik olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, yerleştirme, ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Добрый день! Хочу вам рассказать про неприятную ситуацию с номером Apart. Везде этот номер позиционируется как двухкомнатный, стоит соответственно дороже, чем обычный Стандарт. На деле все оказывается совсем не так. Наша компания из 3-х человек отдыхала в этом отеле в мае 2013. В отель нас привезли ночью. В номере мы не обнаружили второй комнаты и стали это объяснять человеку, который нам помогал. Он по-русски не говорит, пришлось напрячь в ночи мозги и вспомнить английский). Когда он понял о чем речь, то заявил, что в отеле вообще нет двухкомнатных номеров и купили мы стандартный. Отлично, а за что мы тогда платили лишние деньги? Стали звонить на ресепшн, но там нам тоже ничем не помогли. Решили отложить решение этого вопроса до утра. На ресепшене с каменными лицами нам объяснили, что мы получили тот номер, который и заказывали и со всеми вопросами отправили к гиду. Пришлось ждать гида. Гид от Anex тура оказался ни рыба, ни мясо. Общий итог таков: Apart – это отдельно стоящее бунгало на 8 стандартных номеров, т.е. апартаменты. Больше они ничем не отличаются от стандартных комнат в главном корпусе. За это мы и заплатили деньги. А двухкомнатный номер называется совсем по-другому. И если мы хотим именно его, то нужно доплатить в отеле или перебронировать за доп. плату номер в агентстве. Больше нам ничем не помогли и помочь не хотели. Хочу отметить, что разговаривали мы вежливо и не скандалили. Судя по всему наша ситуация не первая. Потому что, как только начинались разговоры про Апарт, всю вежливость персонала как рукой снимало и выдавались заученные ответы.Теперь отдельно про сам номер. Он очень маленький. В нем 2 кровати и раскладушка, которая проминается до пола. Апартаменты стоят вдоль дороги, через которую завозят и увозят людей в отель, возят на экскурсии. Всю ночь шум стоит такой, что создается ощущение, как будто находишься на аэродроме с реактивными самолетами. Балкон открыть невозможно, да и с закрытым балконом нормально спать можно только с берушами. В общем, берите стандартные номера и не выпендривайтесь. В остальном все соответствует отзывам. И да, в море действительно очень тяжело заходить, покупайте специальные тапки. В этот отель мы точно больше не поедем. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=735296

62. *Oteli hiç beğenmedim, nereden başlayacağımı da bilmiyorum. Tatil değil, tam bir hayal kırıklığı. Otel 4* bile layık değil. Odalar bakımsız, her şey eski. Her yerde kediler, çocuk arabasına bile geliyorlar. Sanırım, çocuk tuvaletinde tuvaletlerini yapıyorlar. Orada çocuklar çok pis kokudan dolayı duramıyor. Nedense, çocuk kaydırakları sadece öğleden 2 saat önce ve sonra çalıştı. Şeker pamuğu ve popkornu tam 15 dakika için açtılar. Sırada durup da tatlılarını alamayan çocuklar ağlamaya başladı. Plaj inanılmaz çok pis. Her yerde sigara izmariti. Denizin üstünde sinekler ve bir önceki günün çöpleri dolaşıyordu. Çocuk mutfağını da beğenmedik. Sabah sadece 3-4 çeşit sütlü mama, ögle yemeğinde püre çorbalar hem de çok tuzlu. Bunun dışında fri ve kızartılmış sosisler. Dolayısıyla, kutularda çocuk yiyeceği satın aldık. Hem de murfak ultra all sayılıyor. Plajda sürekli bağırarak bir şeyler satan insanlar geziyor. Çok rahatsız ediyorlar. Animasyon çok geç – gece 9-10. Bu saatte çocukların artık uykusu geliyor. Maalesef, bu otel hakkında güzel hiçbir şey söyleyemiyorum. (***Şikayet: Mayıs 2013*** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odaların eski ve bakımsız olması, her yerde kedilerin olması, kötü koku olması, plajın çok pis ve bakımsız olması, animasyonun çok geç olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, yiyecek, servis, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Совершенно не понравился этот отель,даже не знаю с чего начать, не отдых а одно разочарование,отель не тянет даже на 4 звезды, номера не ухоженные,всё старое,везде кошки,лезут прямо в коляску к ребёнку,в песочнице детской у них видимо туалет , так как находится там не возможно из-за ужасного запаха, горки детские работали почему-то 2 часа до и 2 после обеда,сладкую вату и поп-корн для детей выкатывали строго на 15 минут,бедные дети которые не успели выстоять очередь плакали и ходили ни с чем.Пляж ужасно грязный, везде окурки ,мусорки с мухами и вчерашним мусором, на поверхности моря вечером появлялась какая-то мутная плёнка. Детский стол тоже не подошел, утром можно было выбрать молочную кашу, их было 3-4 вида, на обед супы-пюре или овощные пюре таааааааакие пересоленые,что в рот их взять нельзя, кроме них картошка фри,. жареные сосиски.В общем покупали баночное детское питание (и это ультро- олл).По пляжу ходят конвеером, и без конца пристают как попрошайки торговцы с территории отеля.что очень раздражает.Анимация позновато в 9-10 вечера, дети к этому времени уже хотят спать. К сожалению, ничего хорошего про этот отель сказать не могуЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=693779

63. *Bu otelde iş arkadaşlarım ile seminere geldiğimizde 4 gece kaldık. Türkiye'de 2. kez, sezon olmadığını da anlıyorum, ama güzel duygular ile gitmedim. Odalar idare eder, kasa çalışmıyor, duş akıyor, ne bornoz, ne terlik var. Özellikle, terliklerin olmaması şaşırttı. Temizlik de idare eder. Yiyecek de sezon olmadığından böyle oldu diye düşünüyorum. Ama sonuçta biz 160 kişiydik ve 4 gece kaldık, daha güzel bir şeyler yapabilirlerdi. Personel çok kaba, özellikle barda ve yemekhanede. Şarap getirmelerini istediğimizde sadece hayır diye cevap verebiliyorlar. Free bar sadece 12 kadar olduğundan saat 11:10 nedense kişi başı bir bardaktan fazla vermediler. Öğlen türk kahvesi yerine çekilmiş kahveyi sıcak suyla karıştırdılar. Ben bu oteli hiç kimseye tavsiye etmem, özellikle kaba personeli ve küçük alanı için. (***Şikayet: Şubat 2013** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup odaların bakımsız, duşta suyun kaçması, kasanın çalışmaması, bornoz ve terliklerin olmaması, özellikle bar ve yemekhane personelinin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Была в этом отеле на семинаре с коллегами, 4 дня.В Турции 2 раз и понимаю что не сезон, но впечатления не очень.Номера нормальные, с мелкими поломками - сейф не работает, душ течет, ни тапочек ни халатов нет.Конечно что нет тапочек очень удивило и было неудобно.Убирались нормально, еда так себе, но списываю на несезон, хотя нас было 160 человек, на 4 дня могли и постараться!Персонал хамоват, особенно бармены и персонал в столовой, на просьбу принести вина могли просто ответить нет.Так как фри бар только до 12, в 11.10 неожиданно перестали давать больше 1 стакана в 1 руки.Днем вместо турецкого кофе залили кипятком молотый. В принципе нам было весело, но я не рекомендую этот отель, по сравнению с тем где я была до этого (Марти МИра) отель тянет на троечку, в большей части из-за персонала и маленькой территории.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=662439

64. *Ben bu otele hayatta bir daha dönmem. Bu sene biz Alanya'ya gittik ve Jastiniano Club Park Conti 5 gittik ve karşılaştırmak için başka bir otele gitmeye karar verdik, bir de tur ajentesinde de çok övdüler, imiş daha iyi otelmiş. Plajı çakıl taşlı dediler, meğerse bildiğin kocaman taşlar. Denize zor girip çıkıyorsun. Alanya'da kumlu plaj. Odaya yerleştirmeleri de çok kötü oldu. Resepsiyonda eşekler duruyor. Sözüm yok! Biz küçük çocukla iki kişilik yatak istedik, onlar bize iki tek kişilik yataklı oda verdiler. (***Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup plajın çok büyük taşlı olması, personelin kaba ve ilgisiz olması, yerleştirirken misafir talebine dikkat etmeden 2 ayrı yataklı odaya yerleştirme şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yerleştirme, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Вэтототель я больше никогда не поеду! В том году мы отдыхали в Алании в Джастиньяно клуб парк конти 5+, решили для сравнения съездить в другой отель , да и в тур агентстве нахвалили, сказали что этот отель на порядок выше! Сказали что на пляже галька, а там галимые камни, на корачках выходишь с моря, в Алании песочек! Заселялись, тоже ужасно! На ресепшене такие козлы стоят, просто слов нету! Мы с маленьким ребенком, попросили двухспальную кровать, они нам дали две односпалки! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=640804

‘H’ Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

65. *Herkese iyi günler! Otel berbat. Kısaca yazayım size.1.Berbat odalar. 1 yaşındaki oğlum ve kendim 5 aylık hamile kaldık. Her yer pis, her şey kırık.2.Merdivenlerde halılar yok. Hem çocuklar hem de yetişkinler için çok tehlikeli. Benim oğlum çok fena düştü. Küpeşte koparılmış. Bir kadının da düştüğünü gördüm. 3.Plaj sadece berbat!4.En korkunçu - kavgalar! Kocalar karılarını dövdü. Güvenlik sıfır!Ben bütün tatilimi ağlayarak geçirdim, geceleri uyuyamadım, çocuğumu gözelttim. Artık bir sene geçti, ama hala hatırlayınca tüylerim diken oluyor. (***Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup odaların küçük olması, gerekli tadilatın yapılmaması, merdivenlerde halıların olmaması, otelde kavgalar olması ve güvenliğin hiç bir şekilde araya girmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, güvenlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Всем добрый день.Отель ужасный. Напишу Вам в 2-х словах. 1.ужасные номера(отдыхала я с годовалым ребенком и на 5 месяце беременности) грязь, все разбито, провода и.т.д.2.нет ковров на лестнице это опасность для взрослого человека и для детей. Упал сильно мой ребенок. Оторван поручень на лестнице видела падала женщина и.т.д.3. Пляж тихий ужас.4. Самое страшное было это драки. Мужики били своих жен выбивали соседние двери - это нашу. Безопасности 0!Я проплакала весь отпуск, и не спала всю ночь сторожила ребенка! Чтобы нас никто не обидел. Прошел год, а до сих пор передергивает от такого отпуска. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1193103

66. *Herkese iyi günler. Kızımla bu otelde 2014 yılının eylülülnde kaldık. Tatilden dinlenerek değil, sinir sistemini bozarak geldik. Böyle 3 olay oldu.1.Oteldeki spaya önceden ödeme yaptık (spada ön ödeme zorunlu dediler). Sonra ateşim yükselince spaya gelemediğimi söyleyince bana paramı geri vermek istemediler. Otelin müdürüne kadar aramak zorunda kaldık işi çözmek için.2.Odadayım. Bir an 2 metre boyunda, sarhoş bir adam odama girdi ve kapıyı vurmaya başladı. Ben şok oldum. Sonra resepsiyonda anlattılar, hiçbir yerde rezervasyon yaptırmayan turistmiş. 3.Animatör kızımın telefonunu aldı. Açıp içine baktı ve kapağını kapatmadı. Sonrasında da su altına daldı. Tabii bunun sonrasında 1000$ telefon tamir edilemedi. Tatilimiz bozuldu, paraları boşuna ödedik. Telefonun fiyatı zaten bütün tatil ücretinden pahalıydı. Bu otele ben kendim hayatta bir daha dönmem ve hiç kimseye tavsiye de etmem.Personel çok kaba. Animasyon idare eder. Otelin güvenliği zaten yok. (***Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup kullanılmayan SPA için ücretin geri verilmemesi, odaya kapıyı vurarak yabancının girmesi ve güvenliğin hiç bir şey yapmaması, animasyonun basit olması, personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **ücret, güvenlik, animasyon, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Доброго времени суток. Отдыхали с дочерью в сентябре 2014г. в этом отеле. Приехали с отдыха не отдохнувшие, а с не здоровой нервной системой. Эпизода за неделю было 3.1. Проплатили в спа при отеле процедуру,(пред оплата нам сказали в спа обязатеально),Когда у меня поднилась температура и я пришла за ранее предупридить, что не могу посетить процедуры.Мне категорически не хотели отдовать деньги.Пришлось до хозяина отеля дозвониватся, что бы уладить конфликт.2.Нахожусь в номере. Вламывается в номер мужик ростом метра 2, пьяный, выламывает при этом дверь. У меня шок , паника. Как мне обьеснили на рецепшин потом, что это турист приехал не где не зарегестрировался. И сразу пошёл ломать двери.3. Аниматор взял у дочери телефон. Открыл посмотрел что внутри телефона, не закрыл крышку телефона. После чего произвели подводную сьемку. В итоги телефон за 1000$ совсем новый. Испорчен и восстановлению не подлежит.Отдых испорчен, деньги зря проплачены, телефон стоил больше чем вся поездка.В этот отель я больше не когда не поеду и другим не советую.Обслуживание грубое, анимация не важная, безопасность, нахождения в отели вообще отсутствует.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1081654

67. *Otelin animasyonu çok kötü. Balkondan komşu Granada Luxury Resort and Spa 5* otelinin animasyonunu duyduk.2.Yiyecek bütün her şey dahil otellerindeki gibi. 3 gün sonra aynı yemekler vermeye başlıyorlar. 3 gün sonra da zehirlendim.3.Oda temizliğinde sadece üsten tozları aldılar, hatta halıdan elektronik süpürge ile geçmediler. Orada kaldığımız süreç içinde bir kez bile sabun yenilemediler, sadece bir kez havluyu değiştirdiler.4.Odadaki bütün raflar camdan. Bir gün o rafa sulu şişe düşünce raf kırıldı. Bu zararı 40-50 $*

olarak değerlendirdiler. Biz şikayet etmeye başlayınca 20 $ indirdiler.5.5 otel değil açıkçası. Verilen hizmet çok kaba. Türk personeli agresif. Aslında müşteriler olmazsa onların maaşları olmazdı.6.Plajı küçük ve pis.7.Deniz boş şişe, kavanoz dolu. (***Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup animasyonun çok basit olması, yiyeceklerin hep aynı olması, tatilin 3. gününde yiyeceklerden zehirlenmesi, bahşiş bırakılsa bile temizliğin kötü yapılması, sabun ve havluların yenilenmemesi, p kaba ve agresif olması, plajın küçük ve bakımsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **animasyon, yiyecek, sağlık, temizlik, personel, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

1. Анимация в отели очень слабенькая, были на балконе слышали анимацию с отеля который расположен рядом Granada Luxury Resort and Spa 5* 2. Еда такая же как во всех других отелях, все включено, все приедается через пару дней, отравились через 3 дня3. При уборке в номере создают только видимость, если не оставишь на чай, даже ковролин не пылесосят!Мыло так и не восполнили в течение всего отдыха, полотенца меняли 1 раз, знаю нужно кидать на пол если грязные (этот трюк здесь неприменим)4. В номере все полки под стеклами, прикол был когда у нас упала на полку бутылка с водой (которую они каждый день восполняют), стекло разлетелось вдребезги!!! Оценили ущерб Обыкновенного стекла в 40-50$, только после того как мы начали возмущаться снизили до 20$5.Не тянет на 5*, обслуживание хамоватое мягко сказать, турки весь персонал агрессивные...хотя не было бы клиентов не было бы у них зарплаты. 6. Пляж грязный и маленький7. В воде куча пустых бутылок,банок и грязи.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1061678

68. *2014 yılı 29 mayıs 7 haziran tarihleri aralığında bu otelde kaldık. Öncesinde her şey iyiydi, hatta iyi yorumlar yazmayı düşünüyorduk. Fakat 4 haziran (ben, annem, 4 yaşındaki oğlum) a la kart restorana gittik. Biz önce su istedik, oğluma bir bardak getirdiler. O bir yudum yaptı ve içinde bulaşık makineleri için bir sıvı olduğu açıklandı. Sonuç olarak oğlumun boğazı, yemek borusu ve midesinde kimyasal yanık var. Otel sadece sözde kendi suçunu kabul etti. Türkiye hastanesinden verilen raporda zehirlenme diye yazılmamış. Yalan! Petersburg'a dönünce biz hemen hastaneye gittik, orada bize ağır derecede yanık tanısı koydular. Hala tedavi alıyoruz. Türkler ise yüzünüze gülüp, güzel sözler söylerler, çocuğunuzu da engelli yaparlar. Bu otele gitmeyin, orada çalışanlar görevlerini ihmal ediyorlar. Bu arada, bu olaya şahit olanlar olup benim yazımı okuyan varsa nofaith@rambler.ru emaline yazmanızı rica ederim. (***Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup restoranda çocuğa kimyasal madde olan su verilmesi ve ondan sonra hastanın çok ağır kimyasal zehirlenme alması, personelin sorumsuz davranması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, olağanüstü olay, sağlık, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отлыхали с 29 мая по 7 июня 2014 годаВ начале все было замечательно и даже захотелось оставить положительный отзыв, но4 июня мы пошли (я, мама, сын 4 лет) в ресторан ала-карт при отеле, заказали ребенку воды, ему принесли бокал, он сделал глоток и оказалось, что это кска-то химическая жидкосить (как потом выяснили жидкость для посудомоечных машин). В результате у ребенка химические ожоги горла, пищевода, желудка. Отель только сделал вид, что признал свою вину, а как потом оказалось в выписке из турецкой больнице написано, что отравление не подтвердилось. Вранье! Сразу по прилету мы поехали в детскую больницу в питере, там нам поставили диагноз тяжелейшие ожоги с неизвестными последствиями. Лечимся и сейчас! А турки только будут ыам улыбаться и говорить красивые слова после того как сделают вашего ребенкп инвалидом. Не ездите в этот отель, там халатно относятся к своим обязанностям!Также если вдруг этот отзыв прочитают свидетели произошедшего, прошу пишите на мою электронную почту nofaith@rambler.ru буду рчень признательна за помощьЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=958832

69. *Gösterilen servis verilen paraları karşılamıyor. Animatörler fena değil, ama gece 11 oldumu, 15 $ toplayıp Antalya'ya discoya götürüyorlar. Yani her şeyde para yapıyorlar. Özellikle saunada. Arkadaşlar masaj dediklerine kanmayın, ben beğenmedim, hiç tavsiye etmiyorum. Otelden 50 metre uzaklıkdaki yerde 3 kere ucuz, kendim denedim. Otelin müdürü bulaştırıcı. (***Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup dışarıdaki disko için fazla para alınması, SPA'da masaj için alınan paranın yapılan masaj için değer olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, olağanüstü olay, sağlık, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Сервис не соответствует стоимости!Аниматоры хорошие,но как только одиннадцать,так пошла обдираловка по 15$ на дискотеку в анталию,зачем мне тратить время ехать в другое место???Короче деньги на всём зарабатывают!!!!Особенно обдираловка в Сауне!!!!!!Друзья я вам рекомендую не видитесь на их массаж- он безпонтовый!!!!!!Директор конкретное разводило!!!!в 50 метрах от отеля все процедуры в 3 раза дешевле!!!!Я ВСЁ ПРОВЕРИЛА!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=930780

70. *Bu otelin resepsiyonunda çok kaba rus bayanları çalışıyor. Sanki kendini Eski Sovetlerden kalan otelde hissediyorsun. Onlarla hiç konuşmamak en iyisi. Otel kendisi fena değil, ama hizmet berbat! Sana görmezden geliyorlar. Restoran da daha iyi olabilirdi. Karşılaştırmak için örnekler olduğı için biz hiç beğenmedik. Bu paralara daha güzel otellere gidilebilir. Biz arkadaş ve akrabalara bu oteli tavsiye etmiyoruz. (***Şikayet: Ekim 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup personelin ruslara karşın çok ilgisiz, kaba davranması, yiyeceklerin hep aynı ve lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yiyecek, kültürel ayrımcalık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отвратительновстречаютрусскиетётки на стойке администрации(они там посменно днём). Ты попадаешь в Совдеповскую гостишку(так пренебрежительно к тебе относятся). И к ним во время отдыха лучше не обращаться - облают !!! Сам отель хороший , но обслуга отвратная. Смотрят на тебя с пренебрежением(если вообще обращают на тебя внимание). Ну и кухня оставляет желать лучшего ! В общем у нас есть с чем сравнивать - поэтому Не понравилось. Ну а вам выбирать - за такие деньги есть места получше !!!! Мы своим друзьям и знакомым не посоветуем отдых в этом отеле .Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=847998

71. *Herkese merhaba! Yine yıllık izin yaklaşınca tatile çıkmayı düşündük, Şengen vizesi de bitmişti. O yüzden Türkiye'ye gitmeyi düşündük. Otele gelip odaya yerleşince ben şok oldum. Her şey çok eski ve yıpranmış. Asansör yanındaki kutu dolmuştu ve pisti, yanına karıncalar toplanmış, çok kötü. İyi yorum yazan insanları anlayamadım, onların yorumlarını okuyup bu otele geldim. Odayı deniz manzaralı odaya değiştirmek istedik, 300 $ teklif ettik. Ama yeni oda da güzel olmadı, sadece büyüktü. İlk gün iskelede fotoğraf makinemizi çaldılar. Otelde ruslar ve ukraınalılar çok, resepsiyonda da söyledikleri gibi, makineyi bulabilme şansımız az dediler. Animasyon programı hep aynı , sıkıcı. Plajda sürekli esrarla bir şeyler satıyorlar. Yiyecek idare eder, ama kaşık-çatallar, masalar her zaman pis, sürekli garsonu çağırmak zorunda kaldık. Bir kez yemekhanede (restotan diyemiyorum) hamamböceği gördük. Bu oteli kesinlikle tavsiye etmiyorum. (***Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup odaların eski ve bakımsız olması, asansör yanında karınca yuvalrının olması, oda değişimi için 300 dolar istenilmesi, fotoğraf makinesinin çalınması, yemekhanedeki masaların temizlenmemesi, çatal-bıcakların olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, rüşvet, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Приветствую всех!И вот в очередной отпуск решили поехать отдыхать, не хотелось далеко лететь и шенгенская виза закончилась, решили уже не в первый раз поехать в Турцию. Когда мы приехали в отель и нас заселили в номер, я ужаснулась от общей обстановке в отеле и от номера: все старое и потрепанное, возле урн у лифта не убрано и кучкавались муравьи, короче кошмар; не понимаю людей, которые пишут хорошие отзывы, т.к. именно из-за них выбрали этот отель.Решили поменять номер, предложили доплатить 300$ и дать большой номер с видом на море, но увы состояние его ни чем не лучше, только по площади больше.В первый же день у нас украли фотоаппарат с пирса. В отеле много русских и украинцев, на ресепшене сразу сказали, что врят ли кто-нибудь вернет его.Анимация однообразная и похабная, постоянно навязывали на пляже различные товары от прилегающих к отелю магазинов.Еда сносная, но столы постоянно без приборов и грязные, приходилось бегать за официантами, чтоб убрали.Один раз видели таракана в столовой (рестораном это сложно назвать)Не советую отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=823048

72. *Otel pek temiz değil, temizliği öylesine yapıyorlar. Odalar çok küçük, zeminler pis, halılar lekeli, perdeler bazı yerlerde yırtık ve pis. Resepsiyondaki personel kaba, gülümser değiller. Başka oda göstermelerini istediğimizde personel odasını gösteriyorlar. Restoranda yiyecek idare eder, ama domateslerden klor tadı geliyor. Büyük ihtimal öyle yapıyorlardır da, çünkü çok sıcak, hiç kimse sıhhi kontrol ile uğraşmak istemiyordur. Plajı küçük, ama yine de yer bulabilirsiniz, havuz yanında daha zor. Bizim millet havlularını akşamdan orada bırakıyor. Otel hiçbir şekilde 5* değil, baya eski, maksimum 3* verebilirim. (***Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup otelin odaları eski, perdeler yırtık olması, temizliğin çok kötü yapılması: yerlerin, halıların silinmemesi, plajın küçük olması, personelin ilgisiz olması, oda değiştirme ricasına personel odalarını tavsiye etmeleri şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель не очень чистый, уборка в номерах очень условная, сами номера очень маленькие, грязные полы, ковролин в пятнах, занавески местами рваные, грязные. на ресепшен персонал не очень дружелюбный, на просьбы поменять номер показывают убогие номера для персонала. Самое приличное место в отеле это ресторан, питание ничего, но от томатов привкус, как будто из замачивали в хлорке, что тоже может, т.к. очень жарко и проблем с надзорными службами никому не хочется. экзотики никакой нет, но голодными не останетесь. пляж маленький, но места в принципе есть. сложнее у бассейнов, наша публика не убирает полотенца с лежаков с вечера. на 5* никак отель не тянет, уже старенький, если честно, то 3*.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=810215

73. *Aşçıların ustalığı bütün tatil izlenimini bozdu. Anlayatım; yemek çeşitliliği var: peynir, kaşar peynir, et, hamurlu yiyecekler, ama hazırlanma tarzı da mutfağa ilk defa giren erkeğin tarzı gibi. Bu meslekte izlenmesi gereken bir sürü kural var. Buharda pişmiş sebzeler eklenen biber sayısından ateş gibi yanıyor, pilavda pirinç hep pişmemiş, patates de aynı şekilde.Poça, kruvasan vs. hamurdan yiyecekler Türkiye'de sanat gibi olmalı – ağızda erimeli. Buradaki poçalar ise bir hafta öncesinden komşu bakkaldan alınmış gibi. Eğer kahvaltıdan yumurtalar kaldı ise, öğlen yemeğinde salata-şaheser - kesilmiş yumurtalar görürsünüz. Peki meyveler? Mayıs ayında da geçen sezondan kalmış elma ve portakal hariç hiçbir şey yok. Türkiye gibi senede 3 defa ürün toplanan ülkede bu kadar mı?!Personelden çilek hakkında sorduk, rusça anlamıyoruz dediler. Ama otel alanında 1 dolara hem çilek, hem de kiraz istediğin kadar satılıyor. Dolayısıyla, biz şanslı olmadık. Size şans daha çok gülümsesin. Bence, şefi değiştirin! (***Şikayet: Mayıs 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup aşçıların profesyonel olmaması, yiyeceklerin geri dönüşümle tekrar sunulması, sezonda geçen sezondan kalan meyve-sebzelerin sunulması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Портит впечатление от отдыха мастерство поваров.Поясню-ассортимент имеется ;и сыры ,и мясо, и сдоба ,но приготовлено с "усердием" ленивого мужчины на кухне,а не профессионала.Есть личные пристрастия в еде (хорошо ,если они совпали с вашими),а есть кулинарные рецепты,которых нужно придерживаться в данной профессии. Тушенные овощи просто огненные от количества перца,зато в рисовой каше рис вечно недоваренный,картофель сыроват в соусе.Булочки ,круассаны, печенья в Турции-это иcкусство ,должны таять во рту.А здесь будто из соседней булочной недельной давности.Если на завтрак не разобрали варенные яйца,то на обед вы увидите салат-шедевр:яйца порезанные.А фрукты ? это в мае- то на столе кроме яблок и апельсин урожая прошлого года ничего. И это в с\х стране,где урожай собирают три раза в год!Спросили у персонала про клубнику,ответили, что не понимают по русски.А на территории отеля почему-то за доллары продается и клубника и черешня в неограниченном количестве.В общем нам "повезло" видно попасть в период обучения персонала в столовой.Пусть вам повезет больше! Мое мнение- Смнеите шеф-повара!!!!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=693097

74. *Çok, çok, çok kötü!!! Eşimle kaldık, beğenmedik (Mısır ile karşılaştırıyoruz). Odada mobilya çok eski, kırılmış, çok kötü, plajı da çok kötü. Bence bu otele gitmeden bir daha düşünün. 5* otel değil kesinlikle, belki biraz çalışırlarsa 4*. (***Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Okurcalar** bölgesinde yapılmış olup odalarda mobilyanın eski ve kırık olması, plajın çok bakımsız ve küçük olması, otelin 5* otel seviyesinde olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель очень,очень отвратительный!!! Отдыхали мы с женой,не понравилось(сравниваем с Египтом),в номере мебель поломана,очень ужасно,пляж просто ужас!!! Так что задумайтесь при выборе этого отеля,наш совет Вам ! На 5-ку не тянет никак , 4 с очень большой натяжкой.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=593078

'I' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

75. *Bu otelde aile ile kaldık. Otel 5* değil kesinlikle. Restorandaki personel işini yapamıyor: kaşık-çatal getirmelerini yarım saat beklemek lazım. Restoranda boş masa bulmak da zor, kesin bu kadar insan için düşünülmemiş. İki kişi ve çocuk için kaldığımız oda çok küçük. Ben ilk defa görüyorum böyle bir oda. Sıkça elektrikler gitti. Oda temizliği berbat! Temiz havlular hiç göremedik. Resepsiyona birkaç defa inip talep etmek zorunda kaldık. (***Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Konaklı** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* otel seviyesinde olmaması, restoran garsonlarının yavaş çalışması, otelin gelen turist sayısına göre yetersiz kalması, sürekli elektriklerin kesilmesi, odaların küçük olması, temizliğin çok kötü yapılması, havluların yenilenmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, altyapı, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в этом отеле с семьей. Отель на 5 не тянет (есть с чем сравнивать). В ресторане обслуживающий персонал не справляется, по пол часа надо ждать приборы,либо когда уберут стол. Со свободными столами совсем напряженка(ресторан явно не расчитан на такое кол-во людей).Номер на 2-х человек + ребенок -слишком маленький-я такой номер видела 1-й раз в жизни,хотя отдыхала и в 4*. Часто вырубалось электричество. Уборка номера безобразная! Чистых полотенец вобще не допроситься!!! Несколько раз приходилось спускаться на рецепшн и просить у них.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1024438

76. *Kızım ve eşimle bu otelde 9 ve 16 haziran tarihleri aralığında kaldık. Burada aynı takımla 2013 yılının temmuzunda kalmıştık. Bu otele bir daha dönmek istememiştik aslında, ama plan yapmak için pek zamanımız yoktu, hemen karar verip, otel seçip tur almamız gerekiyordu. Sabah 9 gibi oteldeydik, ama ancak öğlen 1 gibi odaya yerleşebildik. B binasındaki köşe oda, diskodaki ses çok geliyordu. Değiştirmelerini rica ettik, ama para vermeden güzel bir oda olmayacağı imasını verdiler. Biraz düşünüp bu odada kalmayı tercih ettik. Geçen seneyle karşılaştırırsak ne değişmiş.-Yiyecekler biraz daha iyi olmuş. Dana eti gördüm bu sefer. Tavuk ve balık aynı. Meyvelerden elma, portakal, karpuz ve erik vardı. -Restoranda hizmet kalitesi kötüye doğru gitmiş. Geçen sene garsonlar sayısı daha fazlaydı ve masaları daha hızlı temizliyorlardı. Eğer öğlen ya da akşam yemeğinin başına gelmezsen uzun zaman oturacak yer arıyorsun. Yer bulup otursan da yeni kaşık-çatalı sormadan koymuyorlar.- Odaların temizliği kötüye doğru gitmiş. 8 gün içinde bahşiş vermeme rağmen 2 gün hiç gelmediler. Sadece 2 kez havluları değiştirdiler. Daha bir tatsız olaydan bahsedeyim. Bizim bir tane plaj havlusunu çaldılar. Çocuklar havuzu yanında çok kaygın. Hatta rehber anlatmıştı: bir kez bir adam kafasını kırmış, bir kız da ayağını. Ama orada yaşadığımız en kötü olay – kızımız havuzdan yanlışlıkla ağzına su alınca kusmaya başladı. Zaten o olaydan sonra bizim için tatil bitti. Kızı hastaneye götürdük. Orada iğne yapıp ilaç verdiler. İki gün sonra eve döndük. Sonra ben kusmaya başladım, sonra da bizim ile konuşmaya yetişen bütün akrabalarımız. Dolayısıyla, Ultra all inclusive 5* otel seviyesinde değil bu otel. (***Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Konaklı** bölgesinde yapılmış olup oda değişmesi için para istenilmesi, yemekhanede boş masa bulunamaması, yemekhane garsonlarının az sayıda olmaları, garsonların kötü bir servis yapmaları, temizliğin kalitesiz yapılması, havluların yenilenmemesi, havuzdaki enfeksiyondan dolayı çocukların ve sonra da yetişkinlerin hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **rüşvet, yiyecek, personel, temizlik, sağlık, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с женой и дочкой с 9 по 16 июня. Так получилось, что в этот отель тем же составом приехали во второй раз (до этого были в этом отеле в июле 2013). Ехать снова в этот отель не хотелось, но в виду того, что поездку спланировали спонтанно и из-за праздника 12 июня в эти числа не удалось найти чего-либо более-менее стоящего и не за очень большую цену, то решили вернуться сюда.Мы приехали около 9 утра, но заселили где-то через час. Номер угловой в корпусе В, по вечерам слышно было музыку с дискотеки. Попросили поменять - на что тонко намекнули, что бесплатно на нормальный номер не

поменяют. Немного подумав, решили остаться в этом номере.Что изменилось по сравнению с прошлым годом:Еда стала получше в плане мясных блюд - появилась говядина! В том году ее просто не было. Ну а курица и рыба на том же уровне. Салаты столь же не прихотливы, супы те же самые. Из фруктов были яблоки, апельсины, арбузы и сливы.Обслуживание в столовой стало гораздо хуже - если в прошлом году было больше официантов и со столов убирали достаточно быстро, то в этом было все печальней. Если придешь не к началу обеда или ужина, то приходилось бродить искать место, куда сесть. Причем, убрав стол, новые приборы официанты не ложили, пока сам их не попросишь.Уборка номеров - стала хуже. За 8 дней 2 раза просто не пришли убираться, хотя по началу даже оставлял "башиш". Полотенца раза 2 всего поменяли. Еще из неприятных моментов - кто-то спер одно из наших пляжных полотенец, хотя мы не входили в число тех "колхозников", которые с утра накидают полотенца на лежаки у бассейнов, а сами потом уходят на море - такое там было постоянно!У детского бассейна очень скользко - даже гид рассказывала, как там один мужик подскользнулся и пробил голову, а девушка сломала ногу.Самое неприятное из того, что с нами случилось - дочка хлебнула воды в бассейны и после этого уже был не отдых. Ее стало сильно рвать, мы повезли ее ночью в больницу. Ей там сделали укол и дали лекарство. Через 2 дня мы вернулись домой - стало рвать меня, а потом всю нашу родню, которая с нами успела пообщаться.Как резюме - отель на 5* и Ultra All Inclusive не катит никак.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1000662

77. *Daha yeni otelden döndük. 10 ve 19 haziran 2014 tarihleri aralığında kaldık. Çocuklar ile tatile gidilebilir, ama dikkat ile. Tatilimizin 5. Gününde anlaşılmayan bir hastalığa düştük. Derece düşmesi ve kusma. Otelde doktor yok, o yüzden biz hastaneye gittik. Gitmeyi tavsiye etmiyorum. Bizi 5 saat hastanede tuttular. Sadece kan ve idrar tahlili alıp, hiçbir tanı koymayıp gönderdiler. Ama bizim otelde konuştuğunuz ailelerin hepsinde bu hastalık vardı: kusma, vücut derecesinin inmesi ve ishal. Ama Allahtan biz kolayca kurtulduk: sadece para harcaması, rahatsızlık. Mutfakta pis tabaklar, sinekler. Berbat! Hava limanından otele kadar 2 saatlik yol, çok uzun. Çocuklu aileler için çok zor. Kendi aramızda Türkiye'ye bir daha gitmemeye karar verdik. (***Şikayet:** **Haziran 2014** tarihinde **Konaklı** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, otelin gelen turist sayısısa göre yetersiz kalması, yemekhanedeki tabakların iyi yıkanmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, altyapı, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Только что вернулись из отеля. Отдыхали с 10 по 19 июня 2014 года. Отдыхать с детьми можно, но осторожно. Т.к нас посетила болезнь непонятного характера на 5 день. Рвота и понижение температуры, в отеле кроме медсестры, нет доктора, поэтому решили поехать в больницу. обратились в больницу(не рекомендую), там нас продержали больше 5 часов, в итоге после сдачи анализов крови и мочи, ничего не обнаружили, имею в виду инфекцию или ОРВИ. Но, могу сказать, одно, что в нашем отеле с кем мы познакомились и общались, только у этих семей с детьми были отравления. Понос и рвота и температура, Бог нас миловал, мы обошлись только недомоганием, денежными растратами и отдыхом в номере, т.к не чистая посуда, мухи, и такое количество народу, ужас. Решили для себя, что в Турцию больше ни ни.Да, о дороге, поездка из аэропорта занимает больше 2 часов, так что с маленькими детками просто жуть как сложно добираться.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=968430

78. *Kız arkadaşımla otel hakkında yorumlar okuyunca kesin bu otele gideceğimize karar verdik. Ama gelince nasıl bir hayal kırıklığıydı. Her şey otele girişten başladı. Kapı kırıktı, lobbide aydınlatma neredeyse yoktu, elektriklere tasarruf sanırım. A binasındaki lobby çok küçük. Sonra bize bileklikler taktılar, çok kötü. Benimkisinde hatta otelin adı okunmuyordu. 5-7 gün sonra o bilekliğin ipleri çıkıp iğrenç bir şeye dönüştü. Uzun zaman oda bulamadılar. Boş olan odaları görmeye teklif ettiler. Odalar çok küçük. Mobilya sanki 70. Yıllardan kalmış. Merkez aydınlatma yok! Sadece yatak yanında gecelik lambalar, ayna üstünde ve duvarda bir iki küçük lambalar. Nevresim takımı çok kötü. Yıkamaktan eskimiş waffle tarzı çarşaflar, eski, küçük yastıklar. Böyle eski ve yıpranmış perde ve yatak örtüsü benim ninemde bile yoktu. Hatırlatayım, otel kendisini ultra 5* olarak gösteriyor. Kasa var, ama çok küçük, oraya laptop sığmıyor, sadece pasaport ve paralar. Birkaç kez elektriklerin sigortası attı. Odadaki TV büyük, ama kumandası 10$ depozitoya veriyorlar. Ben hiçbir 5* otelde böyle bir şey görmedim. Bar her zaman doldurulmadı. Temizlik şikayet etmeden hiç yapılmadı. 13 gün içinde nevresimleri bir kez değiştirdiler, o da talep ettikten sonra. Balkondan bakınca inek ve keçiler geziyor. Balkonlar komşu otellerin balkonlarına kapma karşı. Bir kez mayomu kurumaya asmaya balkona çıkınca bizim balkona komşu balkonda bir adamın sigara içtiğini gördüm. Kafası neredeyse bizim balkondaydı. Şimdi personel hizmeti hakkında. Otelde*

95% rus turistleri kalmasına rağmen, personelden hiç kimse rusça konuşmuyor. Anlasalar bile 1-2 insan. Mayısta o kadar çok turist vardı ki, her yerde sırada durduk: yemekhanede (restoran diyemiyorum), barlarda, havuz yanında, plajda. 600 kişi çok fazla bu otel için. Barmena hangi kokteylleriniz var diye sorunca çok sinirlendi, neredeyse bardağı kıracaktı. Şarap kartları yok bu arada. Kokteylleri de sanki her şeyi karıştırıp yapıyorlar. Sonuçta bulanık bir şey ortaya çıkıyor. Otel personeli bu arada her kes ile yemekhanede yemek yiyor, hatta senin masana gelip oturabilirler. Yemekhanede her gün aynı yemek, hiçbir şey değişmiyor. Meyvelerden sadece elma, portakal, greyfurt ve yeşil erik vardı. Çilek, kiraz, karpuz, kavun nerede? Bu meyveler mevsimiydi, biz otelden kendimiz satın aldık. Garsonlar yemek yerken içecek teklif etmiyor, getirmiyor da. Garsonların kıyafetleri pis, bakımsız. Kahvaltıdan başlayıp üstşerinde yemek parçaları, pantolonlarında lekeler. Et yemekleri sırasında 15-20 duruyorduk. Nadiren tatlılar güzel oldu. Güzel olan sadece plajda verilen pizzaya benzeyen hamurlu yiyecek. Şimdi plaj. Berbat. Çok küçük ve çok bakımsız. Plajın genişliği yaklaşık 7-10 metre. Şezlonglar küçük ve kullanışsız. Şemsiyeler toplanmıyor, boruları paslı. Yanda bakımsız bir alan var çöplük gibi. O yerde voleybol için file kurulabilirdi. Plajda yemek olarak gamburger, sebzeler ve daha önce yazdığım gibi pizzaya benzeyen bir şey veriyorlar. Bir kez bile meyve vermediler. Bu otel hakkında pozitif yorum yazanları anlamıyorum. Siz hangi otellerde kaldınız. Bu nasıl bir ultra 5, hatta 4* bile değil, maksimum 3*. Sorularınız varsa mutlaka yazın, doğrusunu cevap vereceğim. (***Şikayet: Mayıs 2014*** tarihinde **Konaklı** bölgesinde yapılmış olup otelin küçük ve bakımsız, giriş kapıların kırık olması, mobilyanın ve odaların çok eski olması, aydınlatma sisteminin merkezi olmaması, nevresim takımları, havlu ve perdelerin yıpranmış ve yerinde yırtık olması, mini barın yenilenmemesi, temizliğin kalıtesiz yapılması, otel turistlerinin neredeyse tümü rus olmasına rağmen personelin rusça konuşmaması, otelin gelen turist sayısına göre küçük olması, içecek menüsünün olmaması, içeceklerin suyla karıştırılması, sezon meyvelerinin sunulmaması, personelin lekeli kıyafet ile gezmesi, otelin 5* otel seviyesinde olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, personel, servis, yiyecek, içecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Почитали с подругой отзывы об отеле и решили, едем именно в него! какое же было разочарование когда мы в него приехали...Все началось уже со входа в отель. Была сломана дверь , освещения в холле практически не было, видимо экономят электричество. Сразу кинулось в глаза, что холл в корпусе А очень маленький. Затем нам надели браслеты, просто ужасные, на моем даже не было видно как называется отель, через 5-7 дней он размахрился и выглядел как кусок тряпки на руке и пришлось ходить остальные 7 дней с нитками на руке. Долго не могли найти номер, хотя мы прибыли почти в 18ч. Предложили посмотреть, те что у них есть. Комнаты маленькие, я бы сказала комнатушки...мебель словно из 70-х годов. Центрального освещения нет!!! Только лампа, подсветка над зеркалом и над кроватями. Постельное белье просто кошмар. Вафельные простыни с потертостями, старые, подушки маленькие, не удобные. Шторы и покрывала,таких убогих небыло даже у моей бабушки!!!Напомню, что отель позиционирует себя как 5 ультра!!!!! Сейф есть, но очень маленький, ноутбук в него не войдет, только деньги и документы. Пару раз выбивало пробки и света в номере небыло. Телевизор в номере большой, но пульт дают только под депозит 10$. Ни в одном 5* отеле я такого не встречала. Бар пополняли не регулярно, уборка проводилась отвратительно, пока не поступила жалоба. Белье за 13 дней сменили один раз и то по требованию. Под балконом пасутся козы и коровы. Балконы смотрят в соседние балконы. Как то вышла повесить купальник и увидела, как почти у меня на балконе курит какой то мужик.его голова была почти у нас на балконе. Что касается номера -это все.Приступим к обслуживающему персоналу и другим нюансам в отеле. Не смотря на то, что в отеле 95% русских туристов, персонал не говорит и не понимает по русски, а если кто и понимает, то единицы. Народу в мае было столько , что стояли очереди везде, в столовой(рестораном это трудно назвать), в барах на пляже, возле бассейна и за любым видом еды. Более 600 человек-это перебор!Когда я спросила какие коктейли они предлагают, официант так разозлился и чуть ли не побил стаканы. Карты вин у них нет и коктейли они мешают из всего что есть в наличии, сливают все в один стакан, цвет этой смеси получается практически всегда мутно грязный. И даже концентрированные сиропы они разводят тоником, видимо экономят. Сотрудники отеля кстати обедают в этой же столовой, могут даже рядом сесть за столом. Не официанты конечно, менеджеры, гиды, сотрудники кухни. Еда в столовой однообразная, разнообразия практически нет, из фруктов были яблоки, апельсины, резаные грейпфруты, мушмура и какая то зеленая хрень-кислая, похожая на зеленую сливу,есть эти два фрукта было не возможно. Где клубника? Где черешня? Арбузы? Дыни? Уже давно сезон всех этих фруктов, потому как мы все это покупали у отеля сами!!!! Напитки в столовой официантами не предлагаются и не подаются, сами официанты ходят грязные, не опрятные уже с

завтрака. На фартуках засохшая еда,а на брюках какие то пятна. За мясными блюдами приходилось стоять в очереди по 15-20 минут. Десерты редко были вкусными, но это мое мнение.Были вкусные лепешки у бассейна и типа пиццы на пляже. Пляж!!!!! это капец. Шизлонги узкие, матрасы обтянутые в мешки их под сахара, в бело-синюю полоску. Пляж грязный и очень маленький, ширина примерно метров 7-10. Зонты не собираются, стоят всегда раскрытые, покрашены в белую краску, кое где проступает ржавчина. Рядом заброшенная территория,выглядит как помойка. Там можно было сделать сетку для волейбола. Еда на пляже гамбургеры , овощи и те лепешки , что я писала ранее, похожие на пиццу. Фруктов не было ни разу.Не понимаю кто пишет положительные отзывы об этом отеле??? Вы где были, в каких отелях!? 5* ультра...да это не тянет даже на 4*. 3+ - это максимум , что можно поставить этому отелю.Если у кого то есть вопросы, спрашивайте с удовольствием отвечу правдиво!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=941611

79. *2014 yılın 6 ve 14 mayıs tarihleri aralığında kalabalık takım ile bu otelde kaldık.- Otelde sürekli elektrikler kesildi. 5 kattaki odaya elektrikçiyi günde 2 kez çağırdık. Her yerde elektrik tasarrufu. Yağmurlu günlerde karanlıkta oturduk. Müziği talep üzerine bile açmadılar. Küçücük odalar. Her yerde ikişer yatak: tek ve çift kişilik. TV kumandası 10$ depozitoya veriliyor. -SPA daki Ukraynalı kız herkes ile kaba konuşuyor. Diğeri de masa altından sigara satıyor.-Yemekhane küçük, uzun sıralar. Akşam yemeği hariç yiyecek hiçbir şey yok. Kahvaltıda başka otellerdeki gibi omlet, krep, süt gibi ürünler yok. Çocuk mutfağı hakkında zaten bir fikirleri yok. İnsanlar bir yaşındaki çocuğa spagetti verdiler. A la card restoranları yok. Meyvelerden sadece elma verdiler. -Ultra sistemine uygun değil bu otel kesinlikle. Mini bar da sadece su ve meyve suyu. Ithal içeceklerden sadece Bayleys, onu da bir kişiye 50 ml den fazla vermiyorlar. Başka ultra otellerde görebileceğiniz vermut, rom, tekila vs. içecekleri göremezsiniz. -Plajı küçük, bakımsız. Şezlong ve minderler herkese yetmiyor. Her yerde çöp. Denize girmek için yolu geçmek lazım. -Otel gençler için değil. Eğlencesi yok. Küçük yaştaki çocuklar çok fazla. Animasyon idare eder. Otel alanı dışında gidilecek yer yok. Alanya'ya kadar taksi 35$. Otel içinde bankomat ve eczane yok. Dükkanları yoksul. Bütün fiyatlar euroda. Türkiye Avrupa Birliğine katılmaya ne zaman yetişti?- Otele zor 4* verilebilir. İki kişiye 43500 ruble bu otel için fazla fiyat. Benim 10 kez yurt dışına çıkışımda en negatif tecrübem. (***Şikayet:* Mayıs 2014** tarihinde **Konaklı** bölgesinde yapılmış olup sürekli elektriklerin kesilmesi, odaların küçük olması, TV kumandasının depozitoya verilmesi, SPA personelinin kaba davranması, yemekhanenin gelen turist sayısına göre küçük olması, çocuk menüsünün olmaması, yemeklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, meyve çeşitlerinin az olması, alkollü içecekler çeşitlerinin az olması, plajın küçük olması ve yerlerin herkese yetmemesi, animasyonun çok basit ve otel dışında da gidilecek yerin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, personel, yiyecek, içecek, ücret, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были с 6 по 14 мая 2014 г. В этом отеле большой компанией. О недостатках:- Постоянно в номере не было электричества. Вызывали электрика на 5 этаж по 2 раза в день. Свет экономят везде. В дождливые дни сидели в темноте. Музыку не включали даже по просьбе. Крошечные номера. Везде по 2 кровати. Односпальная и двуспальная. Пульт от телевизора выдается под залог 10 долларов. - Украинка в спа хамит туристам. Другая продает сигареты из под полы.- Столовая маленькая, огромные очереди. Кроме ужина есть нечего. Нет привычных по другим отелям омлетов, блинов, молока. Что такое детское питание они вообще не знают. Люди кормили годовалого ребенка спагетти. Нет ресторанов аля кард. Из фруктов одни яблоки.- системе ультра отель не соответствует. В мини баре только сок и вода. Из импортных напитков только местный бейлис, но его почти никогда не было, и наливают его не более 50 мл в одни руки. Остальное как везде. Не увидите никаких привычных по другим ультра кампари, вермута, рома, текилы и прочих напитков.- Пляж маленький, грязный. Лежаков и матрасов не хватает. Везде мусор. Море через дорогу.- Отель не молодежный. Развлечений нет. Много маленьких детей. Анимация средненькая. За территорию ходить не куда. До Алании такси 35 баксов. В отеле нет банкомата, нет аптеки. Магазины убогие. Все цены в евро. Когда Турция успела вступить в евросоюз?- Отель с трудом вытягивает на 4-ку. Цена 43 500 на 2-х для него необоснованно высока. За мои 10 поездок это пока худший опыт.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=937507

'J' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

80. *Fotografçılar kaba, açgözlü ve kültürsüz. Otelin bütün konseptini bozuyor. Aynısını temizlik elemanları hakkında diyebilirim. Fotografçı Hüseyin. Bir şey demiyorum güzel çekiyor. Ama ben ikinci kez hazırlanıp*

gelince benim fotoğraflarımı çekmek istemedi, güya ben tekrar otelin sunduğu bedava fotoğraf için geldim. Ne saçma! Bir de nasıl kaba konuşuyor, rusça anlamıyormuş gibi davranıyor, sonra ben fotoğrafı ücretsiz diğerini ödeyip alınca hiç merhaba bile demedi. İlk defa çektiği zaman sadece ben hazır değildim, spontane oldu. Sonra özellikle hazırlanıp gelince fotoğrafımı çekmek istemediler. Dolayısıyla, moralim çok bozuldu ve ben tam masa yanında ağlamaya başladım. Ben böyle bir şey hiç beklemedim ve bu tür otelde böyle bir davranışla karşılaşmayı hiç beklemedim.Temizlikçi bayan bizim orada konakladığımız 9 gün içinde sadece 1 kez nevresim takımını değiştirdi. Küllüğü de ikide bir değiştirdi. Ama en morali bozan da hiçbir zaman merhaba demedi. **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Beldibi** bölgesinde yapılmış olup otel fotoğrafçısının çok kaba davranması, temizlikçilerin odaları 10 günde bir temizlemeleri ve selam vermemeleri şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Фотографы грубые, алчные, безкультурные! Портят всю концепцию отеля! Аналогичное можно сказать про уборщиц!Фотограф Хуссейн. Снимает он слов нет неплохо. Но когда я повторно записалась к нему уже подготовившись, он не захотел снимать якобы я записалась опять на бесплатную фотографию, предоставляемую отелем чтобы выбрать получше! Бред! Еще так грубо, сделал вид что он не понимает русский язык, перестал здороваться после того как я взяла бесплатное фото и одно купила. Ну тогда я просто была неподготовленной, даже не планировала фотографироваться, спонтанно получилось. А ради той, на которую записалась потратила много времени и после обеда никуда не выходила, чтоб все было идеально, в общем расплакалась я прямо возле их стойки, такого отношения никак не ожидала и мне было дико сталкиваться с грубостью в этом прекрасном отеле.Уборщица среди 9 дней нахождения поменяла постель один раз, пепельницу меняла тоже через раз и еще очень важно! - не здоровались, что было неприятно :))Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1067747

'K' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

81. *Bizim deniz manzaralı oda rezerve edilmişti. Oraya gelince bize 0 katta bir triple oda teklif etmeye başladılar. Lüx otel için kabul edilecek bir şey değil. Çocuk animasyonu çok çok kötü. Plajda yatmak için sabah 07:00 gitmek lazım. Plajda yer çok ama çoğu vip! Berbat! Oda fena değil, ama çok eski, çok bakımsız. Temizlik berbat! Bahşiş versen de vermesen de fark etmiyor. Restoranı da çok kötü temizlediler. Akşam çok kalabalık, akşam masa bulmak çok zor. Luxery diye yazmasılar bari, fiyatları indirsinler.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Beldibi** bölgesinde yapılmış olup rezerve edilen de luxe oda yerine triple oda verilmesi, çocuk animasyonu çok kötü, plajda şezlongları sabah 07:00'den ayarlanması, bahşiş bırakılsa bile odaların kötü temizlenmesi, restoranda yer bulunamaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, animasyon, temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

У нас был забронирован номер делюкс си вью. Нам начали пудрить мозги и предлагать какой то трипл на о этаже!!! не допустимо для отели люкс!!!детская анимация отвратительная!!! Шезлонги нужно занимать в 7 00 если хочется у моряместо на пляже много но большая часть это вип зона и калипсо!!! Ужас!!!!номер хороший но поношенный вид просто супер жили в портофино 6104уборка просто отвратительная! чаявые оставляй не оставляй ерунда все равно плохо убиралиресторан. Народу кучавечером на улице столик не занять. уберите слово лакшериснизить цену.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=788145

82. *2013 yılında 25 mayıs 1 haziran tarihleri aralığında kaldık. Otel fena değil, ama fiyatlar çok yüksek. 3 kişiye 7 günlük bir tatile 150 bin ruble çok fazla. Türkiye'de daha yüksek kalitede daha ucuz fiyata oteller var. Çocuklar için hiçbir eğlence yok, su kaydırağı bile yok. Otel içindeki marketlerde her şey çok pahalı. Bize 15 € balık restoranına gitmeye teklif ettiler, biz oda numarasını söyledik, ama sonunda o restorana gitmedik. Otelden çıktığımızda, restorana gitmesek bile bize 45 €'lık fatura verdiler.* **(Şikayet: Mayıs 2013** tarihinde **Beldibi** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* seviyesinde olmaması ve bu yüzden ödenilen ücretin çok yüksek bulunması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с 25 мая по 01 июня 2013 года. Отель неплохой, но цена слишком завышена. 150 тысяч рублей на 3-х за неделю - очень много для такого отеля. В Турции есть отели гораздо лучшего качества и оказываемых услуг за меньшие деньги. Для детей никаких развлечений нет, даже водных горок нет, в магазинчиках при отеле бешеные цены. Нам предложили пойти в рыбный ресторан за 15 евро с человека за меню, не включая напитки, мы назвали свой номер комнаты, но в итоге в ресторан не пошли, передумали. Так при выезде нам заявили, что мы должны 45 евро за рыбный ресторан, в который не ходили.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=722078

'L' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

83. *Geçen seneki tatil tecrübemi paylaşmak istiyorum. Dünkü gibi hatıralarım…Bu otele bir kez gidenler bir daha hiç tatile gitmek istemez. Havalımanından 3,5 saata yakın gittik, çok uzak. Otele varınca resepsiyon ile inanılmaz çok uzun uğraştık. Resepsiyon personeli hiçbir yabancı dilde konuşmuyor. Bence onlar bir birlerini de çok zor anlıyor. Bizi o kadar pis kokan ve temizlenmemiş odaya yerleştirdiler ki, biz oraya valizi bile almadık, uzun uzun ısrar edip 20$ verince bizi başka bir odaya yerleştirdiler. Ama orada da her şey kırılmış, tamir istiyordu. Deniz otelden çok uzaktı. Deniz için buraya geldiğini anlıyorsun, ama denizin nerede olduğunu bilmiyorsun. Oradan dolmuş bir otobüs gidiyor, ama şoförün nasıl araba kullandığını görünce risk almak istemiyorsun. Bir de yiyecek hakkında… Anti hijyenik!!! O türk yemekleri! Tatil boyunca aç gezdim, çünkü personel hiç İngilizce bilmiyor, ben de rusça konuştum. Ama zayıflamak isteyenler rahatlıkla hedeflerine ulaşabilir!* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otel personelinin hiç yabancı dil bilmemesi, temizlenmeyen, kötü kokan odalara yerleştirmeleri, oda değişikliği için 20 dolar istemeleri, odaların eski, mobilyanın kırık- sökük olması, denizin uzak olması, yemekhanenin hiç hijyenik olmaması nedeniyle hiç bir yemeklerin yenilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, personel, temizlik, altyapı, olağanüstü olay, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Не могу не поделиться впечатлениями от моего прошлогоднего отдыха! Воспоминания свежи,..как-будто это было вчера,..этот отель хорош только тем, что , отдохнув там, ..отдыхать вообще очень долго больше нигде не захочется! От аэропорта мы ехали не просто долго,..эти мучения длились более трех с половиной часов! Когда мы приехали в отель,..волокита на ресепшене заняла просто катастрофически много времени! персонал не разговаривает вообще ни на каком языке,..мне кажется , они даже друг-друга слабо понимают! Нас заселили в номер,..который был настолько грязный и вонючий,..что мы даже заносить туда свой багаж не стали,..после долгих уговоров и 20 долларов,..нас переселили в другой номер,..в котором требовалось постоянно что-то починить! Море находится так далеко,..что ты вроде и понимаешь, что на море приехал,..а где оно ...непонятно! Туда тебя конечно может отвезти водитель в битком забитом автобусе,..но видя то, как он водит,...желание разбиться,..так и не увидев долгожданного водоема, не возникло! Ну и о еде,.....о,..эта турецкая еда! вот, где я уже не напрягалась для того, чтобы что-то объяснять что-то на английском, потому что , чем ниже должность персонала, тем ниже вероятность того, что он хоть что-то поймет на языке, отличным отего родного!...я все им объясняла по русски,..и поэтому ходила весь отдых голодная! Антисанитария страшная!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!...зато без еды и с походами по крутым подъемам территории отеля, все желающие похудеть, сделают это без проблем!!!!!!!!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1194299

84. *Bu otelde ailem ile kaldım! Çok kötü! Su kaydırağı iki tane, ama bir tanesi çalışmıyor. Yiyecek çok kötü. Midem çok ağırdı! Personel her şey için 10-50 $ aralığında rüşvet istedi. Bu antihijyenik otele bir daha ayağımı bile atmayacağım.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup iki kaydıraktan birinin çalışmaması, yemekhane yemeklerinden dolayı turistlerin zehirlenmesi, otelin hijyenik olmaması, otel personelinin servis için 10-50 dolar istemeleri şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, temizlik, sağlık, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхал в отеле с семьей. Очень все плохо. Горок две: одна работает, а другая нет. Питание, с животом мучался. Плохо, плохо, плохо!!! Персонал за все просил 10-50 долларов. Ни ногой в этот отель больше Антисанитария ужасная! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1192012

85. *Herkese merhaba! Bu otele baktık. Genel bakıştan otel 5* derecesinde değil, maksimum 4* diyebilirim. Otel eksiklerinden: plaja yaklaşık 15 dakika gidiyorsun, bir de geri döndüğün zaman dağa binmek lazım. Otelin içinde tamir işleri yapmak lazım. İç dizaynda değişiklikler yapıp yenilemek lazım. Bu oteli genel olarak tavsiye etmiyorum. Türkiye'de iyi kalitedeki baya otel var.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelin 5* seviyesinde olmaması, plajın uzakta olması, otelin çok eski, çoktan tadilat görmemiş olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Здравствуйте, всем. Смотрели отель ACG Family. Основное впечатление - это то что отель не дотягивает для своих 5*, больше подходит по уровню 4*. Минусы отеля: до пляжа идти пешком 15 минут , причем обратно надо подниматься в гору. В самом отеле нужно уже делать ремонт. Вид интерьера очень уставший и пошарпанный. Не рекомендую отель в принципе, думаю что можно легко найти альтернативу ему, тем более в Турции, где много других хороших отелей.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1157765

86. *Bu otelde 2012 yılın yazın kaldık. Bir türlü yorum yazmak için zaman bulamamıştım. Pek çok yere tatile gittik, pek çok otelde kaldık. Bu otel hakkında sadece negatif yorumlar yazabilirim. Bu sitede yazılan bütün negatif yorumlar doğru: küf, pislik vs. Bizim eşimle tatil yapmak 'açığımız' çıktı ve 'yarın' gitmemiz gerekiyordu. O yüzden otel hakkındaki yorumları okumaya vaktimiz olmadı ve vaad edilen 5* bize biraz umut verdi. Otele varınca da şok olduk. Çok ucuz olsa da paranızı harcamayın! Çok eziyet çekeceksiniz ve lanet okuyacaksınız! Örneğin, önce her kesi küflü odaya yerleştirdiler, sonra da zarf hazırlayınca imiş yeni, daha az küflü odaya yerleştiriyorlar.* **(Şikayet: Nisan 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelin çok pis, küflü olması, yerleştirirken özellikle rüşvet almak için daha kötü oda verilmesi, oda değişikliği yapılması için para istenmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yerleştirme, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в этом отеле летом 2012 года. Руки не доходили оставить комментарий. Очень много довелось путешествовать и много где побывать.Что касается этого отеля, то о нём- остался сплошной негатив!Все те негативные отзывы о нём , которые я здесь прочитал – полностью соответствует действительности!!!! Подписываюсь под каждым словом негодования ! Плесень....Грязь....Нас с супругой угодило туда попасть только потому что неожиданно открылось "окно" для поездки и надо было "завтра" уже поехать, поэтому не было времени изучить отель , а обещанная "пятёрка" несколько снимала тревоги по поводу качества. По приезду в этот отель - были в ужасе, который запомнится на долгие годы ! Не тратьте деньги, даже если будет очень дешево!!!!!! Памучаетесь и проклинаете все! Один из приколов - при вселении специально селят в самый заплесневелый номер, чтобы потом "после конвертика" через сутки переселить в менееплесневелый.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1154155

87. *Iyi günler sayın türistler! 'Hayatta kalmak' diye yazılan yoruma kesinlikle katılıyorum. Özellikle anneler dikkat edin! Takımımız şöyleydi: biz üç kız kardeş ve üçümüzün de ikişer çocuğu var. Biz haziran ayında ağustos ayı için rezervasyon yaptık. Kaliningrad'da turacenteye gittik, bir otel seçtik. Sonra bizi arayıp belli bir sebeplerden dolayı o otelin bizi kabul edemeyeceği hakkında söylediler ve ASG'nın hatta daha iyi olduğunu vaat ederek oraya gönderdiler. Kısacası, biz pek fazla düşünmedik ve razı olduk. Tabii, acentelerdeki kızlar plajın ne kadar uzak olduğunu ve çocuklar ile oraya ne kadar zor ulaşılacağını biliyorlardı ama nedense yürekleri oynamadı bize güle-güle bu otele gönderdiler. Çok fazla yazmak istemiyorum, ama kısacası her şey kötü idi. İnanın, ben bu otelde şok geçirmeyen hiçbir insan görmedim. Otel dağında üstünde, plaj ise aşağıda çok uzakta. Plaja ulaşmak için araba yolundan inmek lazım. Çok zor, özellikle plajdan geri geldiğin zaman dağa çıkmak lazım. Ama şansınıza otelden kalkan bir tanecik, havasız, kırık otobüsü yakalayıp oraya çocuklarınızı dürtebilirseniz öğlene plajda olursunuz. Niye öğlene diye sorarsanız, o otobüsün tarifesi çok kullanışsız.*

Kahvaltı, öğlen ve akşam yemeklerine yetişmek için o otobüse yetişmek lazım. Bizim çocuklar yemekten sadece soğuk, çok soğuk makarnalar yedi. Meyveler hakkında susuyorum. Gerçekten yiyecek hiçbir şey yok. Az olsa da yenilebilecek yemeklerde çok uzun sıralar oluyordu tabaklar pis, personel az. Her kes kaçıyor, yeter ki, misafirler bir şey istemesinler. Ablam bütün tatilini ağladı. Bir tek deniz güzeldi, oraya gidip otel hakkında düşünmezsen, yaşanabilir. Dolayısıyla, berbat! Çocuklar için bütün yemekleri marketten aldım. Sıcak suda hazır mamaları karıştırıp verdim. Otel restoranındaki yiyeceklerin tümü ekşi ve acı. Bu arada, Kemer'de 3 otelde kalmıştım, bin kat daha iyiydi. Yorumumu hemen yazamadığım için özür diliyorum, çünkü o zaman çok sinirliydim, şu an daha sakin yazabiliyorum. 2014 ağustosunda kaldık otelde.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup plajın otelden çok uzakta olması, otelden plaja ulaşımın çok eski otobüslerle sağlanması, yenilecek hiç bir şeyin olmaması, meyve çeşitlerinin hiç olmaması, restorandaki tabakların kötü yıkanması, restoran elemanlarının yetersizliği, çocuk menüsünün hiç olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, personel, servis, altyapı, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Добрый день уважаемые отдыхающие! Буду солидарна с отзывом "остаться в живых". Особенно обратите внимание мамочки!!!! Отдыхали таким составом: три сестры у каждой по двое детей. Так как бронировали отель в июне на август месяц, то выбирать было не из чего. Обратились в турфирму бюро путешествий (Калининград) там выбрали другой отель,потом нам перезвонили и сказали, что наш отель по тем или иным причинам не может нас принять и предложили asg якобы даже лучше. Вообщем мы повелись и сказали ладно!!! Конечно девочки знали как далеко там пляж и как там ужасно будет нашим детям, но видать у них ничего не екнуло и они с радостью нас отправили в этот отель. Вообщем не буду долго мусорить но ужасным было все. Поверьте люди в этом отеле я не встретила ни одного человека, который не испытал бы шок. Отель на горе, а пляж далеко внизу идти вдоль скоростной трассы, что очень тяжело, особенно назад в гору, но если вам повезет и затолкаете своих детей в один единственный душный поломанный автобус от отеля то вы попадете в обед на пляж. Почему в обед, да потому что он ходит по времени очень неудобно надо же успеть на завтрак, обед и ужин, а то если с пляжа не успеешь приехатьто ничего из еды не достанется. Вообщем наши дети из еды ели только холодные макароны-очень холодные. Про фрукты молчу вообще. Реально есть нечего, очереди всегда на более или менее съедобное, посуда грязная, люди мыли ее по горячим потером это правда. Персонала просто не хватает. Все от тебя прячутся чтоб только никто ничего не попросил. Моя сестра просто ревела весь отпуск. Сгладило все впечатление только море и пляж. Короче полная засада. Я всю еду детям покупала в маркете. Запаривала каши, в отеле о нормальной еде для детей и не мечтала. Все острое и кислое. И вообще я была в трех звездах в кемере в сто раз достойнее было. Прошу прощения, что так поздно написала отзыв, просто вспоминать не хотела все это, сейчас я уже отошла и более вменяемая. Отдыхали в августе 2014 г.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1140894

88. *Şansıma bizi de bu 5* otele yerleştirdiler. Ve her şey bağıran, memnuniyetsizlik gösteren turistlerden başladı. Her kes başka bir otele gitmek istedi. Her kes rehbere bağırıyor. Biz aslında kaprisli değiliz, odayı görüp beğendik ve otelde kalmaya karar verdik. Boşuna olmuş. Yiyecekler – otelin korku filmi. Çatalları vodka ile temizledik (başka turistler orada nasıl hayatta kalınacağını anlattı). Bir hafta geçince her yerde elektrikler ve suyu kesmeye başladılar. Ekonomi politikası diye anlattılar. Komşu otellerde gece ortasında kadar müzik, eğlence olduğu zaman, bizim otel ölü sessizlikteydi. Mum yakıp oturduk. TV bile izleyemedik. Gittiğimizde çok sevindik, bu 'efsane otelden' gidiyoruz diye. Şu anda fiyatlara bakıyorum ve sessizce şaşırıyorum. Başka insanları bu efsane yerden korumak istiyorum.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otel restoranın hijyenik olmaması, çatal-kaşıkların iyi yıkanmaması, ekonomi açısından elektrik ve suyun kesilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

По фортуне нас поселили в эти 5 звезд и все началось с того, что мы увидели возмущенных и кричащих людей-которые стремились переехать в другой какой-нибудь отель. Встреча с гидом-тоже крики с требованием переселения. Мы люди не особо привередливые.Номер нам понравился-две комнаты, решили остаться. А зря...Еда-это отельный фильм ужасов. Вилки протирали водкой(после того, как другие отдыхающие научили-как там можно выжить) Через неделю адаптации к местным условиям-

начали повсеместно выключать свет(и воду тоже). Объяснялось политикой экономии. в соседних отелях можно было с балкона слышать веселье и анимацию... А у нас-темнота...даже телевизор не посмотреть. Сидели при свечах- в темноте и уехали радостные. что окончился"чудесный отдых ".Сейчас отслеживаю цены и тихо удивляюсь-хочется предостеречь людей от этого сказочного места.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1129981

89. *5 yaşındaki kızım ile kaldık. Coral travel'in Fortuna 5 sistemi ile bu otele yerleştik. Önceden bu kurumu büyük, saygıdeğer diye biliyordum. Gerçekte ise otel orta 3* bile değildi. Orada sahipler ile bir kavga mı çıkmış, neredeyse hiç personel, aşçılar yoktu. Kendilerine saygı duyan şirketler bu otele hiç turist getirmiyor, özellikle küçük çocuklu aileleri dikkate alırsak. Resepsiyonun zevkli tasarımı, eskiden güzel mobilyası, yeşillendirme – bunlar hepsi eski genel müdür - almandan kalmış olanlar. Şimdi otele türk gelince her şey akışına bırakılmış ve umursamazlık ile dolmuş. Havuzlarına bakamadım bile, çocuğuma oraya girmeye izin vermedim. Kaldığımız 8 günün kronolojisi:Birinci Gün biz susuz kaldık.İki günde Elektriksiz geçirdikÜç gün Oda anahtarıolmadığından odamıza ulaşım balkondan gerçekleştiVe toplam otelde konakladığımız sürece Temizlik ve havlu vs. gibi servisler görülmediÖzellikle akılda plastik bardaklar kaldı. Önce kullanılan bardakları topluyorlar, sonra tekrar içmek isteyenler için veriyorlar. Hatırlatıyorum, bu otel 5* otel sayılıyor. Restoranda personel dışarıda giydikleri kıyafetle gezdiler. Bu oteli bir daha hatırlamak bile istemiyorum.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelde personel eksikliği, otel içinin ve dışının bakımsız olması, otelde su ve elektriğin kesilmesi, misafirlere içecekleri bir kez kullanılan plastik bardaklarda verilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, temizlik, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхаливдвоемсдочерью 5 лет. Попали по системе Фортуна 5* от Корал трэвел. Раньше считала, что это уважаемая крупная компания. На самом деле отель не дотягивал даже до средней троечки. Какая-то там передряга с владельцами, практически отсутствие персонала, поваров. И уважающие себя компании просто не возят туда своих туристов. Тем более с маленьким ребенком!Богатый интерьер ресепшн, красивая в прошлом мебель, озеленение- все это осталось от прежнего хозяина немца. Теперь при турке-полное запустение и пофигизм. На бассеины было больно смотреть, ребенку купаться не разрешила, сама тем более не полезла.Хронология 8 дней отдыха:Один день мы жили без воды2 дня- без электричества3 дня без ключа от номера (ходили через балкон)4 дня без уборки и без полотенеци т.д. т.п.....Особенно остро остались в памяти одноразовые стаканчики собранные со столов и выставленные заново для желающих попить (напоминаю этот отель заявлен как 5*!)И подобное происходило везде. В ресторане персонал ходил в уличной одежде.Вспоминать не хочется этот отель. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1067456

90. *Bu otel değil kesinlikle, berbat bir yer! Fotruna 5* programı ile oğlum ile geldik. Gece bir gibi otele geldik, çok yorgunduk, çünkü uçağımız 12 saat rötar yaptı. Halimiz sadece odaya gidip kendimizi yatağa atmaya yetti. Sonra fark ettik ki, sadece bir yatakta nevresim vardı, ikinci odada sadece eski çek – yat, nevresim takımı yok, dolapta birkaç yorgan buldum ve uyudum. Resepsıyon uzaktı ve telefon da çalışmadı. Sabahleyin bizimle gelen herkes mini eylem yaptı ve 99% hemen başka otellere geçti. 4 * otele bile fark ödeyerek! Bu güzel otelin sadece güzel bir alanı kalmış. Bu otele maksimum 2* verilebilir. Başka bir şey yazmak bile istemiyorum. 'Teşekkürler' Coral Travel! Kazıkladınız!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup odada sadece bir yatakta nevresim takımın olması, otelin 5* otel seviyesinde olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Это тихий ужас, а неотель. Попали в него с сыном по фортуне 5*, приехали в час ночи в него, сильно устали в дороге, т.к. была задержка рейса на 12ч, сил хватило только дойти до номера (на горе) и упасть спать. Причем как потом оказалось белье было только на одной кровати, во второй комнате раздвижной диван еле живой, белья нет, нашел в шкафу пару одеял и уснул, до ресепшена далеко было идти, телефон не работал. Утром все кто приехали с нами сразу при встрече с гидом устроили мини забастовку и 99% сразу уехали в другие отели! Причем с доплатой! даже за 4* отель. От хорошего отеля осталась только большая красивая территория.максимум на 2* тянет. Больше просто неохота даже писать про него! "Спасибо" Корэл Трэвел! подставили!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1064179

91. *İyi günler! Bizi de Fortuna 5 sistemi ile yerleştirdiler. Evet, fiyat yüksek değil, ama bu fiyata biz daha düzgün 4* alabilirdik. Öncelerinde Fortuna ile İspaniya'da tatil yaptım. Otel çok güzeldi, bu otel ise Coral'ın kandırmacısı. Bence bu otel için aldıkları ücrete hiç layık değiller. Her yer pislik, bizi yaklaşık 2,5 saat yerleştirdiler ve sadece ben bağırdıktan sonra. Sıcak su yok, her şey dökülüyor. Personel sayısı çok az ve hepsi uykulu halde geziyor. Benim gibi şikayet eden bir sürü turist var otelde. Belki bir zamanlar bu otel 5* olmuştur da, ama şimdi ancak 2-3* verebilirim. Denizi neredeyse hiç görmedik. İkinci gün para ödeyerek bu otel'e gittik ve çok memnun kaldık. Bu arada, başka bir otele gitmek isterseniz transfer için kendiniz ödüyorsunuz, aklınızda bulunsun.Biz grup ile gittik, o yüzden çok pahalı çıkmadı.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelin çok pis olması, yerleştirirken 2,5 saat harcanması, personelin yeterli sayıda olmamas, mobilyanın kırık olması, sıcak suyun kesilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **ücret, temizlik, personel, yerleştirme** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Добрый день! Нас тоже заселили по Фортуне 5 звезд в этот отель. Да, цена не дорогая, но за эти деньги мы могли купить и приличную четверку! Отдыхала раньше в Испании по Фортуне - отель был очень приличный, а ЭТО просто развод какой-то от Корела. Я считаю, что цена никак не является оправданием этого ужаса. Грязь кругом, заселяли нас часа 2,5 и то благодаря только моим крикам и возмущениям, нет горячей воды, все ломается, обслуживающего персонала очень мало и какие-то они неповоротливые, кругом куча недовольных туристов таких же как и мы.. Возможно когда-то он и был 5 звезд, но сейчас тянет на 2-3.. До моря мы так и не добрались, съехали на 2-ой день в этом отеле с небольшой доплатой и очень этим довольны. Кстати трансфер в другой отель производится за свой счет, имейте ввиду.. Мы уехали группой, поэтому не так дорого получилось.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1059532

92. *Tatilimiz bozuldu, kalan turistler muhtemelen bu oteli gittiklerinde yakarlar. Bu otelin bütün 'güzellikleri', banyo 'temizliğinden' alıp 'temizden temiz' havuzuna kadar, personel kılıf kıyafetinden alıp lobby masalarındaki yemek kaldıklarına kadar her şeyi fotoğrafa çektim. Bardaki otel şişeleri çok eskimiş, yenilerini açmıyorlar, biz sadece bir kez gördük.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelin hiç temizlenmemesi, servisin hiç yapılmaması, personel sayısının çok az olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, personel, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдых испорчен, оставшиеся туристы наверное сожгут этот отель к чертям. В холе 4 корпуса объедки со стола не убирали 2 дня пока мы не уехали, наверное все также лежат, бутылки со спиртным открытые и не меняются, что даже от старости почернели пробки, видел всего 1 раз как свежую бутылку вина открывали.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1058506

93. *Fortuna ile Türkiye'ye gittim. Bu oteli verdiler. Tam bir eziyet. Odaya sıcak suyu 4. Gün verdiler. Öncesinde soğuk su da yoktu. Her daim elektrikleri kestiler. Yiyecek: iğrenç. Orada sadece makarna yiyebildim. Sebzelerini tavsiye etmiyorum. Alkolü su ile karıştırıyorlar. Bazen hatta barmen ile hangi şişede daha az su olduğunu aradık. Otel girişinde yerel otel atıkları çöplüğü. Çöplüğü sabah götürüyorlar, ama kokusu tüm gün rüzgarla yemekhaneye geliyor. Böylece ne iştahımız kalıyor da ne de keyfimiz.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup sıcak ve soğuk suyun, elektriklerin sürekli kesilmesi, yiyeceklerin çok kötü olması, içeceklerin suyla karıştırılması, otel önünde çöplüğün olması, plajın bakımsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, içecek, yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Скатался по фортуне в Турцию. дали этот отель.Жесть какая-тогорячую воду в номер дали на 4й день.Сначала и холодной не было.Регулярно отключали свет.Кормежка: дрянь. есть можно было только макароны - их просто невозможно испортить. Не рекомендую овощи.Алкоголь разбавлен.Иногда просто стояли с барменом и искали бутылку, где меньше воды добавлено.Перед въездом в отель местная отельная помойка. Увозят мусор по утрам.весь день запах из помойки продувает в столовую, создавая непереносимые ароматы и отбивая аппетит.Пляж: грязный, не убирают.бар на пляже: только пиво, газировка и вода. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1058103

94. *Çok uzun zaman yerleştirdiler. O zaman içinde biz otobüsle plaja gidip gelmeye yetiştik. Odada havlular yoktu. Resepsiyona söyleyince, bekleterek verdiler. Yıkanmaktan eskimiş havlular getirdiler. Sanırım, odaya yerleştiğimizde temizlenmemişti! Yemek yerken de irenerek yedik. Masa örtüleri yıkanmamış, zemine kadar uzun. Tabak, çatallar herkese yetmiyor. Pek çok misafirden temizlik, su kesintileri ve kapı açılması ile ilgili şikayetler duydum. Pek çok insan zehirlendi, alkolden dediler, ama çocuklar da zehirlenmişti! Biz başka bir otele gittik! Hiç de pişman olmadık!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup çok uzun zaman yerleştirmeleri, havluların çok eski ve yıpranmış olması, odaların temizlenmemesi, yemekhanenin hijyenik olmaması, çatal-kaşıkların yetmemesi, diğer turistlerin alkolden zehirlenmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, temizlik, altyapı, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Заселяли очень долго- мы успели на автобусе на пляж съездить, в номер полотенца допросились кое как (их не было), для пляжа, для номеров полотенца застиранные и в пятнах, в номере видимо и до нас давно не убирались ! Кушать было страшно , еда в рот не лезла,скатерти грязные, свисают до пола, тарелок не хватало, вилок тоже ! Очень много раз была свидетелем ругани по поводу уборки, отсутствияводы в номере, проблемы с открыванием двери. Люди травились чем-то, мне говорили , что коктейлями алкогольными, но травились и дети ! Мы уехали в другой отель !!!! о чём не пожалели !!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1057714

95. *Hiçbir zaman hiçkimseye bu otele gitmeye tavsiye etmiyorum! Misafirlere, özellikle ruslara, ilişkin çok kötü davranıyorlar. Sürekli elektrik, suyu kesiyorlar, sistemde bozukluk var diye anahtarları vermiyorlar ve odaya girmek için 1-4 saata kadar temizlikçi bayanı aramakla zaman geçiyor. Biz plajdan ıslak, yorgun dönüyoruz. Odaya girip duş almak, dinlenmek istiyoruz!!! Sürekli otelden alkol ya da yiyecek ile zehilenmiş turistleri acille hastaneye götürüyorlar. Neredeyse bütün yemekler ekşi kokuyor, iştah açıcı değil. Barda ve plajda ruslara servis verilmiyor. Ne zaman gelirsen, her zaman birşeyleri bitmi oluyor. Almanlar geldimi, hemen bulunuyor. Bu otele kesinlikle gitmeyi tavsiye etmiyorum. Fiyatı çok ucuz olsa bile. Burada otelin yıldızları hakkında konuşmak bile komik* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelde personelin rus turistlere karşı kötü davranması, elektrik ve su kesintileri olması, kapıların açılmaması, yemeklerin taze olmaması, yiyecek ve alkolden turistlerin zehirlenmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **kültürel ayrımcalık, altyapı, yiyecek, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Никому и никогда не рекомендую этот отель, отношение к туристам а особенно к русским,как к скоту. Постоянно отключают свет и воду,не выдают ключи от номеров по причине якобы неисправности системы...приходится по 1-4 часа бегать и разыскивать горничного чтобы он открыл наш номер, и это после пляжа-мокрые и уставшие. Регулярно отравившихся туристов из отеля увозит скорая помощь, запах почти вся пища имеет кислый, на вид абсолютно не аппетитна. В баре и на пляже зачастую не обслуживают русских-моментально все заканчивается,Стоит подойти немцам снова все появляется. Прошу всех воздержаться от поездки в этот отель,если даже кого то подкупает цена в этот отель...на мой взгляд тут о его звездности даже речи быть не может(Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1056250

96. *Aslında, Türkiye Alanya'ya 3. Gelişimiz. Bu sefer ailelerle, 4 ve 8 yaşındaki çocuklar ile gittik. Gitmeden yorumları okuduk. Her zamandaki gibi hem kötü hem de iyi yorumlar vardı. Her zaman önemli olanları okurdum: otelde ne var, ne yok, niye dikkat etmem gerekiyor. Kötü yorumlara neredeyse hiç dikkat etmedim. Etseymişim! Uzaktan baktığından otel normal, tatil için de her şey var gibi, AMA her şey bir türlü organize edilmemiş, sonuna kadar yapılmamış, bakımsız ve temizlenmemiş!Nasıl yerleştiğimizden başlayım: her şey standart, her yerdeki gibi. 2. Blokta 100 $ ekstra para ödeyerek Penthouse teklif ettiler – kabul etmedik. Sonra işte bize ne varsa onu göstermeye başladılar: arabayla 3. Binanın 1. Katındaki ortak koridorlu, kötü kokan, iki kişilik yataklı, klimasız ve yastıkları yırtılmış koltuklu, kapası kapanmayan balkonlu bir oda göserdiler. Ben gerçek anlamda bağırmaya başladım. Hemen baş animatör geldi ve para ödetmeden 1. Binaya standart odaya yerleştirdiler! Teşekkür ederim! Büyük havuz yanındaki terasa bir şeyler yemeye çıktık (soz kez uçakta sabah 07:00 kahvaltı yapmıştık). Berbat, kızartılmış bir şey, ne olduğunu anlayamadım ve yaprakları solmuş lahana. Poğaça ile çay içtik. O havuz yanındayken ben ağlıyordum artık! Kurumuş palmiye ile yeşil renkteki su, yırtık şezlonglar, kayıyor her yer! Sonra her şeye alıştım! Burası için bu bir norm! Anex tour tur operatörünün otel temsilcisi normal bir*

beyefendiye benzedi. Hamama gitmemiz için indirim yaptırdı. Oteli beğenmiyorsak, ekstra para ödeyerek başka bir otele gidebileceğimizi belirtti. Lütfen beni arayın, 15 dakikada halederiz dedi. Ama bir sorun çıktı! 1. Binada sıcak suyu kestiler, plajdan gelince duş almak istedik – sıcak su yok, tamam dedik, soğuk suyla yıknadık! Akşama doğru tamamen bütün suyu kestiler! Su ne zaman olacak sorusuna resepsiyonda 30-40 dakika sonra dediler. Böyle 4 gün geçti!!!!Tam bizim gidiş günümüze kadar! 10 dakika, 30 dakika, yarın olacak-olacak diye-diye!!! Eşim ve arkadaşı otelin her yöneticisi ile de konuştu, ne ilginç her seferinde yeni yönetici ile. Rusça hiçbir şey anlamıyorlar gibi davranıyorlar. Onlardan ne istediklerini gerçekten anlamıyorlardı. Dikkat, otelde suyun olmaması TUR OPERATÖRÜN sorunuymuş!!! Ve ne yapalım, o tur operatör temsilcisini aradık. Gelin, bizim sorunumuzu çözün dedik. Tabii 3 günlük sinir krizinde çok ağır konuşmuş olabiliriz. O bize küstü, jandama çağıracağıö dedi. Sonra bizim yanımıza HİÇ gelmeyeceğini belirtti. Teşekkürler Anextour!!!Tuvaletlerde herkes uzun-uzun oturdu!!! Etraf pis kokuyor – doğru, çatallar pis – doğru, tabaklar kırık – doğru! Her gün çatal, kaşık, tabak bulmak, otobüse yetişmek için koşturduk! İyi tarafı – kilo almadım. Bir de plajdaki yiyecekler hakkında. Tatilimizin ikinci gününde yemek vermemeye başladılar. Sanırım sezonun sonuna kadar vermediler. Genel olarak, bu otelin çalışanları özellikle rus milletiyle böyle dalga geçiyor. Hiç bir zaman yorum yazmıyordum, bu otel için istisna yaptım. Hiçkimseye hizbir zaman tavsiye etmiyorum. Bu benim şahsi fikrim! **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup otelin çok eski, bakımsız, temizlenmemiş olması, oda değişimi için 100 dolar istenilmesi, yemeklerin kötü olması, havuzun temizlenmemesi, sıcak ve soğuk suların kesilmesi, Rus turistlere karşı personelin kötü davranması, yemeklerin çok kötü olması, tatilin sonuna doğru yemeklerin hiç yapılmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, yiyecek, rüşvet, kültürel ayrımcalık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В Турции, и в принципе, в Алании в третий раз. В этот раз ездили с друзьями, двумя семьями с детьми 4 и 8 лет. Почитали отзывы, были и плохие и хорошие, как обычно. Я всегда считала, главное, как настроить себя на отдых и за чем туда ехать, поэтому на отрицательные отзывы сильно внимания не обращала-оказалось зря!По виду и отель нормальный и все для отдыха там есть, но все какое-то недоделанное, запущенное, неухоженное, грязное!Начнем с заселения: все стандартно, как у всех, Предложили пентхаус во втором корпусе за 100 баксов-отказались, показывай, что есть. Началось :на машине в третий корпус-первый этаж, затхлый запах, комната с двухспальной кроватью с окном в общий коридор без кондиционера и комната с каким-то диваном из сваливающихся подушек для ребенка- под кондиционером, рядом с балконом с незакрывающейся дверью. Я стала орать в прямом смысле, Вышел главный аниматор - помог, без денег заселили в первый корпус в страндартный номер, спасибо.Вышли на террасу к главному бассейну, чтобы чем- то покормить детей, обед давно прошёл, 4 часа, до ужина тоже прилично, ели в самолете в 7 часов утра- о ужас, какие-то жареные какашки и завявшая капуста.... Попили чая с батоном. Возле главного бассейна я уже рыдала! Зеленая вода с засохшей пальмой, рваные лежаки, скользко, Потом уже привыкла ко всему- здесь это норма. Отельный представитель туроператора Анекс тур сразу показался прилиным молодым человеком, скидочку сделал в хамам,не нравится отель,доплатите - и пожалуйста, в другой,я к вашим услугам, звоните, решим ваши проблемы за 15 мин. Но возникла проблема, а первом корпусе не стало горячей воды, пришли с моря все в песке, а воды нет, ладно помылись холодной, к вечеру не стало никакой, На вопрос когда же будет горячая- на рецепшене, честно признались- через 30-40 мин, И так 4 дня, вплоть до нашего отъезда, Будет через 10 мин, через 30, завтра. Муж с другом разговаривали уже видимо со всеми управляющими, потому что каждый раз им предлагали нового. ВСе делают вид, что не понимают по- русски и что вообще от них хотят. А отсутствие водв, внимание, это проблема туроператора! И вот тогда стали зонить представителю, звать его приеехать и решить нашу проблему, естествено уже на эмоциях на третий день-то переговоров, он обиделся, его чем-то оскорбили, сказал, что вызовет на нас жандармерию, а потом-что он к нам вообще не приедет. Спасибо Анус тур! На горшке посидели все! ПОмойкой пахнет-правда, вилки грязные-правда, тарелки отбитые-правда! Вечная погоня за тарелками, вилками, солью, салфетками, автобусом на пляж и с него, Вот что хорошо, не поправилась! Еще на счет еды на пляже, на второй день нашего там пребывания там перестали готовить и кормить и,видимо , до конца сезона уже не будут. У меня вообще сложилось впечатление, что все работники этого отеля открыто издеваются над русскоязным населением.Никогда не писала отзывов, а для этого отеля сделала исключение. Никогда и никому не посоветую! Это лично мое мнение.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1055137

97. *Odalar çok kötü, personal – ilgisiz, sadece ellerine bahşiş verirsen biraz gülümsüyorlar. Her yer pislik, antihijyenik, her yerde çöp, yiyeceklerden mide bulanıyor. Tek şey – animasyon fena değil, o da sadece*

akşamların. Plaj – pis! Otelden bonus – tatilin 3. Gününde çocuğumuz hastalandı. Doktor yok, sigortayı kullandık!!! Havuzları pis, her yer çatlak, sanki şimdi dökülecek! Bir daha hiç bir paralar için oraya dönmeyeceğiz! **(Şikayet:** **Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup odaların çok kötü olması, personelin çok kaba ve ilgisiz olması, otel alanında her yerde çöp olması, havuz ve plajın bakımsız olması, çocuğun hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Номеружасный, персонал -хамло, работает, только когда чаевых на лапу кинешь, грязь, антисанитария, везде мусор, еда -тошнотворная. Единственное-неплохая анимация, но и то по вечерам. Водитель автобуса - камикадзе!!!! Пляж - грязный!!! Бонус от отеля -отравился на третий день ребенок, врача -нет, воспользовались страховкой!!! Бассейны грязные, все в трещинах, чувство , что все вот вот посыпется!!! Больше ни когда и не за что туда не вернемся!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1054970

98. *Otel maksimum 3 yıldızlık. Havuzları kirli, özellikle büyük havuz. Yemek güzel gözüküyor, ama yedikten sonra 3 gün midemiz bulanıyor, tuvaletten çıkmıyoruz. Resepsiyondaki personel iyi, güler yüzlü, ama bardaki personel çok kaba. Odalar idare eder, ama neredeyse hiç bir zaman asansörler çalışmıyor.* **(Şikayet:** **Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup havuzların bakımsız olması, bar personelinin sinirli ve kaba olması, asansörün çalışmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель тянет максимум на 3 звезды,бассейны грязные,особенно главный,еда выглядит аппетитно,но после приема ее внутрь можно пару дней отдыха пропустить сидя в номере на троне,на ресепшене персонал вроде неплохой,приветливый,но вот на баре попадаются злые и совсем не приветливые люди,номер более менее,только практически никогда не работает лифт. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1053718

99. *Oraya gittiğimde yorumlar daha iyiydi, daha doğrusu çok iyiydi. Dedim ki, çok kötü olamaz. Olabiliyormuş. Bence otelin kaç yıldızlı ve ne kadar pahalı olması önemli değil. Önemli olan, temiz olması, yemeklerinin güzel olması. Son yorumlara katılıyorum: orada gerçekten kötü odalar, gerçekten her yer pis, gerçekten pis tepsiden alınan bardağa içki koyabilirler, orada gerçekten tam bir antihijyenik, orada gerçekten bakımsız, pis plaj, yemekhane hakkında bir şey demiyorum bile. Yıkanmamış bulaşık, pis koku, görünüşsüz yemekler. Şahsen ben ilk iki gün ağladım. Çünkü biz mesela haftalık 60 bin ruble harcadık. Ben domuz evinde yaşamaya alışık değilim, o yüzden böyle bir şey beklemedim. Bu otele kesinlikler gitmeyin! Bedava olsa bile gitmeyin! Bütün bu 7 gün içinde beni nefret ve aşağılanma duygusu bırakmadı.* **(Şikayet:** **Haziran 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup odaların çok eski ve bakımsız olması, temizliğin hiç yapılmaması, yiyeceklerin çok kötü olması, plaj ve yemekhanenin hiç temizlenmemesi, otelin tamamen hijyenik olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ехала туда, когда оценки были выше, точнее, завышены, и думала, совсем плохо быть не может. Может! Я считаю так: не важно сколько стоит отель и скольку у него звезд, там должно быть чисто и опрятно, а еда не должна вызывать отвращение. Соглашусь с последними отзывами: там правда ужасные номера, там правда очень все грязно и как-то неприятно, там правда вам могут налить выпить в стакан, взятый с грязного подноса (стакан вызвал подозрение, смотрю, а он остальные стаканы с подноса моет! хотя, моет водой, это...), там правда антисанитария полная, там правда отвратительный, грязный и ужасный пляж, а столовая там правда жуткая. Грязная посуда, вонь, неприятный вид еды. Первые два дня я лично плакала. Потому что мы, например, заплатили 60 тыс. за неделю. Потому что я не привыкла жить в свинарнике, и такого я никак не ожидала. Не езжайте в этот отель! Даже за бесплатно. Меня все 7 дней не покидало ощущение отвращения и унижения.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1052681

100. *Bu otelden kötü otel görmedim: lekeli çatal ve tabaklar, lezzetsiz, tuzsuz ve hep sabah, öğlen, akşam aynı yemekler. Çıçek atan, yeşil rengindeki pis havuz. Odalar hiç bir defa temizlenmedi. Plajı çok eski, oraya taşıyan otobüs daha eski. Otelin seviyesi 2*, ne kadar az para harcansa da yazık olacak.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup restorandaki çatal-tabakların kötü yıkanması, yemeklerin lezzetsiz olması, havuzun ve plajın çok eski ve bakımsız olması, odaların hiç temizlenmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, servis, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель-хуже некуда: грязные тарелки и вилки, невкусная переперчёная еда, одинаковая утром, днем, вечером, грязный бассейн с цветущей ,зеленой водой, номера ниразу не убирались, старенький пляжный автобус-душегубка и т.д и т.п. Отель уровня 2 звезд, он не стоит никаких денег, даже маленьнихЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1051701

101. *Bu otelde tam 3 hafta kaldık. Erken rezervasyonu kışın yapmıştık. O zaman otel sıralamada iyiydi. Mayısta değiştirmek istedik, ama fiyat farkından dolayı değiştirmedik. O yüzden sağlık çantasını bol doldurup bu dağ evine gittik. Uçuş (4,5 saat) ve transfer (4,5 saat) problemsiz geçti. Evet otobüsle yol biraz uzun sürdü, ama bundan haberimiz vardı. Yorgun, ama iyi bir keyifle resepsiyona doğru gittik ve o an eşimin bar masasını görünce ilk göz yaşı düştü. Sonra da akşam yemeğine indik. Yemekhanenin halini görünce eşim ve çocuğumuz ağladı. 40 $ fazla ödeyerek 2. Binada 6. Kattaki odayı aldık, arabayla gittik. Asansörü belli yıkanmamış, çok pis kokuyordu. Sonra belli oldu ki, o asansör tek çalışan asansörmüş. Bütün 3 binada tek çalışan asansör. Tamir etmeye hiçkimse acele etmedi. Otel rehberi Nastya kokteyldeyken umrunda olmadığı gösterdi. Sonra o çılgın otobüse de, sürekli giden elektrik ve kesilen suya da, çalışmayan asansöre de, pis kokan, pis yemekhaneye de, hep aynı yemeklere de alıştık. Dolayısıyla, bunlara rağmen moralimizi yüksek tutmaya çalıştık, siz de aynısını yapın, ama bu otelde değil.***(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup yiyeceklerin lezzetsiz olması, personelin kaba ve umursamaz olması, asansörün çalışmaması, yemekhanenin bakımsız ve pis olması, oda değişimi için 40 dolar istenilmesi, elektrik ve suyun sürekli kesilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, altyapı, servis, personel, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в данном отеле аж три недели.Брали раннее бронирование еще зимой,когда рейтинг на топе был высоким.В мае уже хотели менять,но по деньгам не срослось. Поэтому плюнув на все,собрав огромную аптечку и настрой на море отбыли в этот дом на горе.Перелет(4.5 часа) и трансфер (4.5 часа) прошли без особых проблем.Да далековато ехать на автобусе,но мы это знали.Уставшие,но с хорошим настроением затащились на ресепшен. И тут у моей супруги упала первая слеза,когда она увидела эту барную стойку и села в лужу на диван.Дальше был ужин,жена и потом ребенок уже просто рыдали от вида этой столовой.Кое как выбив номер во втором корпусе (40 баксов) на 6 этаже вместо 4 корпуса на первом,поехали на машине в номер.Технический лифт с запахом немытости вообще поднял на наш этаж. Как оказалось в последствии -это был единственный лифт в корпусе из 3-х ,который работал.Все обещания по ремонту остальных не привели ни к чему,отельный гид Настя на коктейле дала понять,что ей пофиг.Ну и как-то пошло поехало все.Как-то привыкли к дикому автобусу на пляж и обратно,к периодическим отключениям электричества и воды, к неработающему лифту (физ-ра тоже нужна),к грязной столовой с однообразной едой и т.д. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1048364

102. *Kısa yazacağım. Çocuğumla kaldım bu otelde. Bizim her şeyimizi çaldılar, bütün paralarımız gitti. Komşu Polonya'lıların odasında kasayı bile götürmüşler. Yemek çok kötü, deniz çok uzak, animasyon sıfır, havuzları çok pis, davranışları berbat.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kestel** bölgesinde yapılmış olup bütün paraların kasa ile birlikte çalınması, yemeklerin lezzetsiz olması, denizin uzak olması, personelin ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, olağanüstü olay, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Буду кратка. Отдыхала с ребенком. нас обворовали. украли все деньги все взломано у поляков в соседней комнате вынесли сейф и разбили окно на балконе. еда тухлятина, море очень далеко,анимации ноль, басейны грязные,отношение ужасноеЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1045151

'M' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

103. *Otele yaklalık 12:00 gibi geldik, odayı hemen teklif ettiler. Yerleşince banyonun perdesi çalışmadığı açıklandı, bir diğeri ben duş yaparken üzerime düştü, TV'nın kumandası yoktu. Resepsiyona söyleyince, hemen 1. Kattaki diğer bir oda teklif ettiler. O oda güneş görmüyordu. Başka oda teklif etmediler. Yoksa akşam pencerelere bakınca 30% oda boştu. Sonunda 20 $ teklif edince 4. Kattaki deniz manzaralı oda verdiler. Oda çok küçüktü, kasa ücretli – günlük 2,5 $. Kliması çok az çalışıyordu, o da sadece gündüzlerin. Üç kez resepsiyona söyledim, sonunda balkonu açmak zorunda kaldım. Balkon açınca da gece 2-3 kadar bağırmalar, eğlenceden gelen sarhoş turistierin sesi. Kahvaltıyı kalan menüden yapıyorlardı. Yumurta, krep yoktu. En azından 07:30-08:30 aralığında yoktu. Denize giriş çok kötüydü: çok büyük taşlardan dolayı denize girmek çok zor. İnturist şirketinin otel temsilcisi yoktu, o yüzden bütün sorunları Yekaterina ile çözdük, sağolsun, yardım etti. İnturist'in sunduğu 'Harem' yat turunu aldık. 'Mersedes' otobüsü ile gittik. Otobüsün içi pis, bakımsızdı. Daha önceki turistler yazılar yazmış, onlar silinmemiş. Koktuklar bozuk, şoför çok tehlikeli sürüyor. Yata gelince boş yer yoktu. Ama limandan kalkınca yat ekibi sağ olsun, düzün kurmaya başladı ve bize yer verdiler. Genel olarak, tur programını beğendik ve dönüş yolunda firma bize temiz otobüs verdi.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup banyoda çalışmayan perde olması, odada TV kumandası eksikliği, az çalışan klima olması, denize girişin kötü olması, oda değişimi için 20 dolar istenilmesi, yemeklerin kötü olması: kahvaltıdan kalan yemekleri öğlen ve akşam yemeklerinde sunmaları şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, rüşvet, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Прибыли в отель около 12.00, номер предложили сразу. При заселении оказалось что в ванной комнате была разбита раздвижная шторка, вторая вывалилась на меня при принятии душа, пульт на телевизор отсутствовал.При обращении на рецепшен, предложили сразу другой номер на 1-м этаже, солнце отсутствовало, вид на хозяйственные постройки, другие номера не предложили, хотя судя по окнам в вечернее и ночное время, минимум 30% номера были не заселены. В итоге за доплату в 20 долларов за сутки предложили третий вариант на 4-м этаже с видом на море. Номер очень тесный, сейф платный - 2,5 $ в сутки, кондиционер работал очень слабенько только в дневное время, ночью не работал - три раза обращался к администрации, приходилось открывать дверь балкона, а там в ночное время - часов до 2-3 шумы и крики сильно наотдыхавшихся проживающих. Завтрак только из остатков предыдущего меню, яичницы, блинчиков по утрам не давали, во всяком случае с 07.30 до 08.30 этого небыло. Вход в море сильно огорчил, крупная галька, очень трудно входить и выходить. Представитель фирмы Интурист в отеле отсутствовал, необходимые вопросы приходилось решать с Екатериной, вопросов к ней нет, помогала.Посетили от Интуриста морскую прогулку на яхте"Гарем", автобус подали марки "Мерседес" грязный, пыль лежала слоями, на экране телевизора предыдущие отдыхающие написали , но и эту надпись на пыльном экране не стерли, сидения и подлокотники сломанные, водитель автобуса по манере вождения неодекватный. По прибытию на яхту свободных мест на всех этажах не оказалось, все были заняты ранее прибывшими отдыхающими и только когда мы отошли от причала, команда, надо отдать ей должное принялась наводить порядок и нам предоставили место, программа на яхте в принципе нам понравилась. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1186679

104. *Bizi berbat, küflü bir odaya yerleştirdiler, skandal yaptıktan sonra, normal bir oda verdiler. Önce daha iyi bir oda için 200 dolar istediler. Yiyecekler 3* otel seviyesinde, biz turu 5* otel diye aldık, gelip gördükten sonra 4* olduğu açıklandı. Etten – sadece tavuk, deniz ürünleri hiç yoktu. Bir kaç defa balık verdiler, bu kadar. Otel sahibi bu sene sadece turistleri kandırmadan para kazanıyor(((Ultra all'un kokusu bile yok. Çoğu şey ücretli, basit Mohito kokteyli bile. Türkiye'de ikinci defayız, kötü izlenimde bulunuyoruz. Bir daha gitmeyeceğiz.* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup personelin kaba ve ilgisiz olması, küflü, temizlenmeyen odaya yerleştirmeleri, oda değişimi için 200 dolar istemeleri, et ve deniz ürünlerinin hiç

olmaması, içeceklerin ücretli olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yerleştirme, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Поселили в ужасный вонючий номер с плесенью, после скандала дали нормальный, изначально хотели 200 дол. за номер получше. Питание-на 3-ку, мы покупали путевку в 5-ку, а после приезда оказалось, что это уже 4-ка. Из мяса-одна курица, морепродуктов Вообще не было, пару раз рыба и все. Владелец в этом году тупо зарабатывает деньги, разводя туристов((((Ультра ола там нету-мноооооого всего за деньги, даже элементарный коктейль Мохито)))). В Турции второй раз, впечатление подпортили. Больше не поедем. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1012717

105. *Kalmak için bu oteli düşünen herkese sesleniyorum - bir daha düşünün. 5* denilen otel hakikatta ise maksimum 3*. Animasyon – çok kötü, – tavuk ve balık, meyveden – portakal ve elma – BU KADAR ! 5* için plajı daha iyi yapabilirlerdi. Plajda eğlence yok, ara sıra yapsalar bile 'bel altı' bir şey oluyor. Animatörler hiç iyi olmadı. Aileyle giderseniz, çocuklar için daha güzel komplekslı otele gidin. Dolayısıyla, ben 3 puan veriyorum. Oteli tavsiye etmiyorum.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış otelin 5* seviyesinde olmaması, yemeklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, et yemekleri ve meyvelerinin az olması, animasyonun çok basit olması, plajın bakımsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, animasyon, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Все, кто решил для своего отдыха выбрать отель - советую ещё раз подумать. Из заявленных 5* - отель тянет на 3* и то это максимум.Анимация - никакая, питание - только курица и рыба, фрукты - апельсины, яблоки - все (!)Пляж оборудован слабенько, для 5* можно было и получше, развлечений как таковых нет, а если и организуются то, частенько с пошлым уклоном. Аниматоры вообще не отрабатывают, а если ехать с семьёй, то лучше выбирать отель с более подготовленным детским комплексом (площадка, горки и т.д.)В общем моя оценка - троечка. Отель не советую!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=946249

106. *Eşim ve 2 yaşındaki oğlum kaldık. Türkiye'ye 7. defa gelişimiz, bunun dışında Avrupa'ya bir kaç defa gittik. Karşılaştırabiliyoruz. Bu BERBAT otel. 4* bile veremiyorum. Bardaklar, tabaklar pis, personel kaba, şezlonglar kırık, yırtık. Hem yerde, hem de masalarda gezen bir sürü kedi-köpekler. 100 dolar ekstra para ödeyip deniz manzaralı iki odalı oda aldık. Tatilinizi bozmak istemiyorsanız, bu otele gitmeyi tavsiye etmiyorum.* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup tabak, kaşıkların pis olması, personelin kaba ve ilgisiz olması, şezlongların bakımsız ve eski olması, masalarda kedilerin gezmesi, oda değişimi için 100 dolar istenilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, servis, personel, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхала с мужем и ребенком 2-х лет. В Турции были 7 раз, а так же отдыхали в Европе не один раз, есть с чем сравнивать. Это просто ужасный отель! Он даже на 4-ку не тянет. Стаканы грязные, тарелки грязные, персонал хамит, лежаки сломанные, рваные. Куча собак и кошек, которые ходят не только по земле, но по столам тоже. За доплату в 100 баксов дали двухкомнатный с большим балконом и видом на море.Если не хотите испортить себе отдых, советую воздержаться от поездки в этот отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=915665

107. *Bu otelde 2012 mayısında ve 2013 mayısında kaldık. 2013 sezonunda çok almasa da daha kötüye giden değişiklikler gördük. Bu sene de gitmek istedik, ama iki blokü bölmüşler. 1. Blok yeni, 2. Blok ise bu otel olmuş. Geçen sene ile karşılaştırdığın zaman, 1,5 defa daha pahalı olmuş. Otel ikiye bölündüğünde alanı ve eğlenceleri daha azalmış. Başka bir otel seçmek zorunda kaldık.* **(Şikayet: Mayıs 2013**tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup otelin ikiye ayrıldığından serviste eksiklikler olması, animasyonun eğlencesiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, servis, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были в этом отеле в мае 2012 года и в мае 2013. в 2013 году стало незначительно, но хуже. В этом году собирались поехать туда снова, но два блока отеля теперь разделены, блок А теперь стал другим отелем, а блок В этот новый отель. Стоит в полтора раза дороже, чем в прошлом году, а территории и развлечений теперь из-за разделения в два раза меньше. Пришлось выбрать другой отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=912339

108. *Arkadaşlarım ile hafta sonuna, doğum günü kutlamasına gittik. Önceden hafta sonuna tur fiyatı haftalık tur fiyatına denk geliyor, o yüzden ultra her şey dahil otellerden en ucuzunu seçtık. Otelin kapanmasına denk geldik. Yiyecekler berbat, hep mide bulantısı ile gezdik. Tabaklar pis (6. Tabak biraz daha temizdi), alkollü içecekler berbat, soğuk içecekler hep kimyasal, içmek mümkün değil. Hiç bir animasyon yok, komşu otele gittik. Tatilimizi duty free'dan aldığımız içkiler ve Aura klubü ile kurtardık.* **(Şikayet: Ekim 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup yemeklerin çok kötü ve lezzetsiz olması, tabakların iyi yıkanmamış olması, soğuk içeceklerin kimyasal olması, animasyonun çok kötü olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ездил с друзьями на выходные отпраздновать день рождения. Изначально, стоимость тура на выходные сопоставима с недельным отдыхом, поэтому выбирали самый дешевый отель с ультра все включено. Попали под закрытие отеля. Еда ужасная, постоянная изжога и тяжесть в животе, тарелки грязные (более менее чистой оказалась шестая тарелка) алкоголь ужасный, прохладительные напитки все на какой-то химии - пить невозможно. анимации никакой нет, ходили в соседней отель. Отдых спас алкоголь из дютика, а также дискотека в ауре. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=847308

109. *Bu otelde 25.09-02.10 tarihleri aralığında kaldık. Tatilimiz berbat geçti. Otel 5* değil, maksimum 3*. Her yer çok pis. Hem odalarda, hem de plajda çok pis (sigarit izmaritleri, plajdaki mangal çöp ile dolu, çöp kutuları hep dolu). Hep aynı yiyecekler, neredeyse hiç meyve yoktu, olsa bile tatsızdı. Ama en kötüsü 4 saat kızartılan balık kokusu bütün otel ve dışarıdaki alana yayılıyordu. Hem çocuk hem de yetişkinler animasyonu – korkunç. 23.00 sonra otel uyuyor. Yapabileceğiniz maksimum şey – A blokün barında oturmak. Tatilin sonunda otelin personeli kabalaştı, özellikle plajdaki bar personeli. Bu otele gitmeden iyi düşünün.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup otel alanının pis ve bakımsız olması, çöp kutularının hep dolu olması, yemeklerin hep aynı ve lezzetsiz olması, animasyonun çok kötü olması, personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, animasyon, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с 25.09 по 02.10. Очень разачарованы отдыхом. Отель далеко не 5*, максимум 3. Это касается всего. Очень грязно. И в номерах и на пляже (окурки кругом, мусорные баки переполнены, мангал на пляже заполнен мусором). Еда однообразная, фруктов практически никаких и они абсольтно безвкусные, но даже это не расстроило, безумный запах после жарки рыбы,который вывертивается часа 4 наполняет весь отель и территорию. Анимация-беда большая и детская и взрослая, после 23.00 отель засыпает. Максимум, чем Вы можете заняться-это посидеть в баре блокаА. В конце отдыха персонал стал грубоват и нагловат, особенно в баре у пляжа. Хорошо подумайте прежде чем ехать в этот отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=835492

110. *Otel değil, bir pislik yuvası, yukarıdaki yönetim – öyle böyle değil! Küçük çocuğumuzla 14 gece kaldık. Hemen yerleştirmediler, resepsiyonda biraz gezip gelmemizi istediler. Yarın saat gezip geldik, sonra 15 dakika daha bekledik. Sonra bellboy ile birlikte odaya çıktık, odaya girince çocuk yatağı istedim, o da OK dedi. Oda çok pisti, zemine beyaz lekli halı sarmışlar. Yatak altında başka turistin ayak kabısı ve boş şişeyle bardak buldum. Dolabı açınca sadece 2 askılık gördüm, normalde 6 tane olması lazım. 2 lamba yanmıyordu. Banyoda küvetten kalkma kolu kırıktı. Bunları gördükten sonra rezepsiyonu arayıp bütün eksikleri düzeltmelerini ya da odayı değiştirmelerini rica ettik. Bunun dışında bir daha güzel bir dilde çocuk yatağını getirmelerini istedik. Telesondan boş oda olmadığını, sadece günlük 25 $ ödeyip oda değiştirebileceklerini ve bugün bütün eksikleri tamamlayıp, 15 dakika içinde yatak getireceklerini söylediler. Ondan sonra 40 dakika geçti. Resepsiyona inip bir daha hatırlattım. Sonunda, 3 gün geçti: ne yatak getirdiler, ne de bozukları düzelttiler. 4. gün tekrar resepsiyona gidip yönetim ile görüştürmelerini istedim. Müdür ile görüşünce, aynı gün banyo kolu ve şişeler dışında her şeyi*

düzelttiler. Yatağı 5. gün getirdiler ve 5. Sefer resepsiyona gidince yatak altındaki çöpleri aldılar. Personele gelince, çok kabalar, ayrıca bardaki personel çok terbiyesiz. A blokündeki restoran çok pis, özellikler zeminleri silmiyorlar. Yiyecek çok şey var, ama hep aynı, bir zaman sonra yiyemiyorsun. 7. Gün otelin müdürüne gelmemi rica ettiler. Orada müdür, bir başka yönetici ve Coral travel'den Vyacheslav vardı. Otel sahibi rusça bilmiyordu, birazdan tercüman geldi, o da benim sözlerimin yarısnı çevirmedi, cünkü hem otel sahibi hem de yönetici bir kelime eklemeye izin vermediler. Beni 6. Gün otele gelen pazardan parfüm hırsızlığında suçladılar. Benim kameralara bakmalarını, yanımda olan diğer rus turistlerinden sormalarını istememi: 'Nasıl çalışması gerektiğini bana öğretmeyin' –ile cevapladılar. 'O zaman, bizim odayı kontrol edin!' – dediğimi tercüman çevirmedi, otel sahibi de 15 dakika içinde otelden çıkmamızı istedi. Resepsiyona indiğimizde otel rehberi Vyazcheslav 480 $ ekstra ödeyip, bi iade olmadan başka bir otel teklif etti. Arkadaşlar, sonuç şu ki: bu otelin A binası maksimum 4 ve başka bir şey eklemek istiyorum. Bazı personelin söylentilerine göre, bu otel satılmış, ve yeni sahip bu yollarla (oda, restoran) tadilata para topluyor ve sürekli turistleri kandırıyormuş. Bütün yorumlara katılıyorum (çok fazla eksik var) . Bu otele gelmek istiyor musunuz, bir daha düşünün.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup odanın misafirler yerleştiğinde hazır olmaması, odaların temizlenmemesi, çocuk yatağı getirilmesi ricası ilgisiz kalması, otel personelinin kaba ve saygısız davranması, misafirin hırsızlıkta suçlanması, oda ve banyodaki mobilyanın kırık olması, oda değişimi için 25 dolar istenilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, altyapı, personel, rüşvet, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Не отель, а грязь, вышестоящие начальство никакое! Приехали с маленьким ребенком на 14 ночей, заселили не сразу, на рецепции сказали погулять-прогулялись пол часа пришли на рецепцию ждали 15 минут, затем поднялись в номер с носильщиком как прозвал его один из служащих отелей на ресепшн. Зайдя в номер, вежливо спросил я у носиль щика про кроватку и коляску, он ответил ОК. Номер оказался грязным, на полу постелен светлый ковролин весь в пятнах, под кроватью лежали чужая обувь+бутылка со стаканом пустые, заглянув в шкаф весело всего две вешалки, когда должно было висеть шесть штук, не горели 2 лампочки, в ванной была сломана ручка для вставания из ванны, после этого всего позвонили на рецепцию попросили наладить все изъяны в номере и сменить номер, к этому же вежливо попросили детскую кроватку и коляску еще раз, по телефону сказали, то номеров нет, есть только за 25$ в сутки свободные и пообещали все исправить сегодня и сказали сегодня и сказали кроватку принесут в течение 15 минут, прошло 40 минут, спустившись вниз на рецепцию я напомнил еще раз про все это безобразие. В итоге прошло 3 дня не кроватки не приборки в номере не было, на четвертый день снова пошел на рецепцию добиваться чтобы пригласили управляющего в итоге позвали менеджера объяснив проблему, менеджер сказала все исправят, в этот же день все исправили кроме ручки и приборки под кроватями, коляску дали только на пятый днь и после очередного похода пятый раз на рецепцию прибрались под кроватями. Что сказать про персонал меньшинство но они есть особенно бармены грубияны, ресторан в блоке А, грязный, это касается в основном пола. Еды много но часто повторяется и быстро надоедает. На седьмой день попросили прийти к управляющему в офис который находился вощле рецепции где же находились управляющий, какой-то менеджер и гид Вячеслав компании компании Корал тревел, управляющий в свою очередь не говорил по-русски, позже подошла переводчица, которая в свою очередь не переводила часто моих слов, так как управляющий менеджер не давали сказать не слова и постоянно перебивали, обвиняя меня в воровстве, якобы какой-то туалетной воды с рынка, который приезжал на шестой день в отель, в моей просьбе пересмотреть камеры, опросить свидетелей жену и русских туристов, находившихся рядом со мной в тот вечер на рынке, переводчица ответила переводом слов управляющего: не надо меня учить как работать! После чего я сказал, проверьте тогда весь наш номер, переводчица ответ не перевела, а только сказала со слов управляющего у вас есть 15 минут, тобы покинуть номер с семьей и выехать из отеля, спустившиеся с семьей вниз к выходу отеля нас ожидал гид Вячеслав, который в свою оередь предложил один вариант отеля за отдельную плату 480$, без возврата суммы, оставшиеся в отеле. Вывод друзья таков, отель корпус А тянет максимум на 4 звезды и еще добавлю по словам некоторого персонала, что корпус А продали и новый хозяин якобы собирает деньги на ремонт и поэтому такие случаи с номерами и рестораном (столовой) повторяются все чаще и чаще!!! Соглашаюсь со многими отзывами (минусов конечно много) Задумайтесь... Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=830983

111. *Berbat, berbat otel! 5 puan verebleri anlamıyorum, ben sadece 1 puan verebilirim!!!1.A binasındaki yerleşim eksi bir katında2.Oda çok küçük. Banyo almak mümkün değil, su gitmiyor, bütün banyo suyla doluyor. Klozet inanılmaz pisti, ben yirendim. 3.Yemekhanedeki tabaklar – pis. Bir kaç defa yıkanmamış tabak ve bardak gördüm.4.Yemekler lezzetsiz, taze değil. Sanki meyveleri de yıkamıyorlardı.5.Otelden dışarı çıkınca gidecek yer yok, sadece diğer oteller var. Kemer'e gitmek için dolmuşla 8 dolar ödeyerek gidiyorsun.Eşimle Spa, hamam hizmeti aldık (piling, köpük masajı, masaj ve maska). Sonrasında eşim yanına gelip onun Osteokondroz olduğunu söylediler. Nereden çıkardılar? Spa'da doktor mu var? Tedavi önerdiler – 100 dolar'a 5 masaj ve her şey geçecek!İlk defa böyle tatsız tatil yaptık, Türkiye'ye bir daha ayak atmayacağız.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup odaların çok küçük olması, tabakların pis olması, yiyeceklerin lezzetsiz olması, otel dışında gidilecek yerin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, altyapı, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ужасный, ужасный отель! не понимаю тех кто ставит-5, только -1 и не больше!!!!1. размещение в корпусе А, на "-1" этаже2. номер - маленький. принимать душ не возможно, вода не уходит, а наполняет ванну. туалет грязнущий- жутко брезгливо было.3. посуда в столовой - грязная, самой не раз попадалась не мытая тарелка или бокал4. еда- не вкусная, не свяжая. и такое чувство что фрукты не мыли, а просто сбрызговали водой, для виду.5. за территорией отеля, другие отели и все, выйти не куда, только на маршрутке в Кемер за 8дол. с чел.Брали с супругом услугу в СПА - хамам(пилинг, мыльный массаж, массаж и маска) после процедуру подошли к мужу и сказали что у него Остеохандроз! как они это определили!!! у них в спа работают доктора???? назначали лечение- 5 массажов за 100дол. и все будет - ОКпервый раз такой не приятный отпуск, и после него больше в Турцию не нагой.....Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=830295

112. *Kısaca söyleyeceğim! 5 puan verenler gerçekten Türkiye'de tatil görmemiş. Hiçkimseyi kırmak istemiyorum, ama sanki bütün dozunları satıp 5* otele tatile gelmişler ve her şey süper! Dışarıdan otel güzel, tartışmıyourm, alanı da güzel, ama her yer pislik!!!! Hiç kimse temizlemiyor, ayna, camlar hep yağlı lekeli, her yer toz, duvarlarda bir şey akmış. Plaj havluları berbat: delikli ve yıpranmış. Satın almak zornda kaldık. Odadaki havlular biraz idare ederlik. Bulaşıkları sanki sadece çaykalıyorlar: bardaklar yağlı ve plastik!!! Zemin yağlı ve çok pis! Yemeklerden yiyecek bir şey yok: 50 tane yemekten ancak bir tanesi yenilebilir. Meyve- sebze: bir tek adı var. Servis çok alt seviyede, hiç yok diyebilirim. Yerli alkol – berbat. O domuz besleyenler için iyiydir belki! Yeme-içme çok kötü!!! İki gün sadece kustum ve iki gündür sigorta şirketine ulaşamadım. Yerli doktor yan sokaka gelmek için 100 dolar istiyor. Otel tam eksi 4 yıldız.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup otel alanının pis ve bakımsız olması, temizliğin hiç bir yerde yapılmaması, plaj havlularının eski ve yıpranmış olması, restorandaki tabak-kaşıklarının çok kötü yıkanması, servisin çok kötü olması, yiyeceklerin kötü ve lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, yemekler, içecek, sağlık, ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Скажу кратко сначала!!!!!кто ставит 5 тот не видел отдыха в Турции!!!! не хочу не кого обидеть,но такое ощущение,что продали свинюшек и поехали в 5* отдыхать и все круто!!!!!!!!с виду отель хороший,спору нет,территория хорошая,но везде грязь!!!!!!!!!!никто не убирает,зеркала,стекла в жирных пятнах,перила в пыли,стены в потеках от непонятно чего!!!!!пляжные полотенца ужасные!!!!!!в дырках и потрепанные,пришлось покупать свои!!!!!!!!!!в номере полотенца еще сносные!!!!!посуду наверное просто спаласкивают,стаканы жирные и пластмассовые!!!!!полы грязные и жирные!!!!!еда вообще невозможно есть,выбрать из 50 блюд одно можно!!!! овощи и фрукты.....просто овощи и фрукты одно название.сервис ниже некуда,можно сказать что его вообще нет.да жили в блоке В.местное спиртное любят наверное продавцы свинюшек.бодяга еще та!!!!!пить,есть невозможно!!!! два дня меня просто рвало,два дня так и не смог дозвонится до страховой!!!!местный доктор чтоб придти с соседней улице просит 100$. Отель четкая 4 с жирным минусом!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=826343

113. *Otel kesinlikle 5 * değil. Plajı pis ve bakımsız, kırık şezlonglar, restorandaki pis bardaklar, otel alanında serbest gezen kedi-köpekler. Çocukla geliyorsanız bu oteli lütfen seçmeyin. Çocuk menüsü parmak patates, tavuk butu, patates püresinden ibaret o da haftada bir, ama pirinçi her gün her şekilde sundular. Ondan sadece çay yapmadılar diyebilirim. Menü oldukça zayif: kesin 5 * değil, maksimum 3 *.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup yemeklerin çok kötü ve lezzetsiz olması, çocuk menüsünün zayif olması, plajın bakımsız ve pis olması, tabakların iyi yıkanmamış olması, temizliğin neredeyse hiç yapılmaması, otel alanında hayvanların serbest gezmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, altyapı, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

На пять звезд отель никак не тянет. Грязный пляж, сломанные лежаки, грязные стаканы в ресторане, кошки и собаки свободно гуляющие по территории. Если едете с ребенком, то этот отель лучше не выбирать. Детское меню это картошка фри и куриные нагетсы, пюре картофельное только раз в неделю, зато рис в любых исполнениях, разве что не чай из него делают. Меню достаточно скудное, никак не для 5*, разве что для 3* .Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=824161

114. *Bu otele ilk defa gelişim değil. Çok kötü olmuş. Ve her sene daha kötüye gidiyor. Ultra her şey dahil konsepti ile barda sadece martini, beyliz, rakı ve karıştırılmış viski veriyorlar. Kokteyllerin hepsi ekstra ödemeli, bir de onu da her barmen yapamadı (alkollü ve alkolsüz mohito 5 dolar). Akşam için bütün içkiler ücretli olan bar yapmışlar, ama gece 11 sonra kola bile alamıyorsun. Her şey kapalı diyorlar. Havuz ve bar alanında her yerde atılmış plastik bardaklar! 13. Sezonundur orada duran tahta şezlonglar galiba dayanamadı, kırılmaya başlamış. Plajda küçük lojmanlar kiralanabiliyor (günlük 20 dolar). Restoranttaki yemekler de baya bozulmuş.* **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup içeceklerin eksik ve ücretli olması, barın geceleyin çalışmaması, şezlongların kırık olması, içeceklerin plastik bardaklarda sunulması, yemeklerin aynı ve lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **içecek, altyapı, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В отеле не первый раз! испортился жутко, причем с каждым годом все хуже и хуже. При концепции UAI в баре наливают мартини,бейлиз, раки, и какой то разбавленный виски и все... коктейли все за доп плату и то не все бармены берутся их делать (мохито 5 дол алко и безалко)Сделали в вечернее время отдельный бар где вся выпивка за деньги, после 11 вечера даже колы не нальют- говорят что закрыто!!! куча пластиковых стаканчиков на территории бара и бассейна, деревянные шезлонги которые живут там 13й год и соответственно стали все разваливаться))) На пляже можно арендовать беседки (20 дол в день). Еда в ресторане тоже заметно ухудшилась.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=788797

115. *Yerleştirme berbat, deniz manzaralı oda için para almaya çalıştılar! Böyle edepsizlik daha görmemiştim. Kapıdan girer girmez güzel oda istiyordan 100 dolar ver ne demek ya?! Çok şaşırdık, para olmadığından değil, böyle davranıştan sonra böyle yapanlara para verme isteği hemen bitti. Sonuç olarak, A binasındaki resepsiyon üstündeki oda. Otelin alanı büyük, sanırım daha önceden güzel, ferah olmuş. Ama şimdi her şey kırık, bozuk, havuz yanında şemsiyelerin yarısı düz durmuyordu, her tarafa bakıyor, sadece güneşten korumuyor. Havuz çok derin değil, kayak yanındaki derinlik 1,35 m. Orada tabii 'kafayla dalmak yasak' diye yazılmış, ama onu kim okusun ki?! Evet, kayak yanında görevli yok, çocuklara kendin bakıyorsun. Eglence dedikleri basit bir şey. Örneğin, bir bayanı çağırıyorlar, koltuğa oturtuyorlar, gözlerini kapatıp eşyaları kokularına göre öğrenmesini istiyorlar. Sonunda bir kavanoz suyu üstüne döküyorlar. Çok 'komik' yani! Bütün şakaları bu stilde. Şahsen ben, yiyecekleri beğenmedim. Yiyecek çeşitleri fazla, lezzetli olanları yok!* **(Şikayet: Ağustos 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup oda değişmesi için para istenilmesi, şezlongların kırık olması, otel alanının bakımsız olması, havuzun küçük olması, çocuk parkında görevlinini olmaması, animasyonun çok basit olması, yiyeceklerin lezzetsiz oması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **rüşvet, altyapı, servis, animasyon,yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Размещение ужасное, за вид на море пытались выклянчить деньги! такого Хамства я еще не встречал....Сразу с порога,хочешь номер хороший давай 100 баксов,мы прям офигели, не то что денег не было,но такое отношение отбила всякое желание платить этим вымогателям! (по другому не назовешь) итог- номер над рецепшеном) корпус А.Все какое то потрепанное,поломанное,возле бассейна половина зонтиков не стояло,а наклонялось в любую сторону кроме как над лежаком,приходилось придумывать самим,какую-нибудь конструкцию их поддерживающаю! Бассейн мелкий, 1.35 у места возле горок (там конечно написано,что нырять вперед головой низя,но кто ж ее читает? да и обслуживающего персонала у горки нет,приходиться самим за детьми смотреть!)"Развлечения" - убогие! пример - вызывают девушку ,просят сесть на стул,завязывают ей глаза и просят угадать что ей поднесли на запах,в итоге Ведро Воды на голову! Оч смешно....шутки все в таком стиле...Питание мне лично тоже не понравилось,блюд много,а вкусных очень мало...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=754997

116. *Çocuğumla 3.7 kaldık. Çocuk menüsü çok kötü (pilav, makarna, tavuk). Çocuk parkı: kırık aletler, ev, çocuk kulübü hiç yok. Çok pis tabaklar. Bir şeyler yemek için tabakları iyi seçmek lazım. Yiyecek çeşitleri çok zayif, benim evimdeki buz dolabında bile daha çok yiyecek var. Çok zor yerleştirdiler, 20 dolar bile yardım etmedi. Odalar çok kötü. Hava limanından 3 saat geçti. Bu otele kadar 2 sene başak bir otelde kaldık, bu sefer de oraya gitmediğimize pişman olduk. Ben bu otele para harcamanızı tavsiye etmem.* **(Şikayet: Temmuz 2013** tarihinde **Çamyuva** bölgesinde yapılmış olup çocuk menüsün olmaması, çocuk parkının çok eksik olması, restorandaki tabakların kötü yıkanması, çok kötü odaya yerleştirmeleri şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, yerleştirme** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с ребенком 3.7. Питание детское плохое(рис,макароны,курица).Детская площадка : сломанная чикковская горка, домик.Детский клуб.....его нет.Очень грязная посуда.Чтобы покушать нужно выбрать посуду.Еда однообразная,и мало, дома и то в холодильнике больше еды.Заселили с трудом не помогло и 20дол.Номера ужас.Ехали 3 часа с аэропорта.до этого отдыхали 2 года в отеле Джакаранда Белек, очень жалели что не поехали и в этот раз. Я бы не рекомендовала тратить деньги на отдых в этом отели. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=749052

117. *Eşimle bu otelde 07.06- 17.06 2013 tarihleri aralığında kaldık. Turu daha önceden, 21 şubat 2013 Anex tour'dan rezerve ettik. Tatilimiz tamamen mahvoldu. Gitmemize iki gün kala hiç bir şey anlatmadan uçağın Lvov yerine Kiev'den kalkacağını belirttiler. 20 kişilik grubu minibüs ile tüm gece Lviv'den Kiev'e götürdüler. Antalya'ya inince tekrar Kemer'e transfer etmelerini bekledik, çünkü nedense bir listede yokmuşuz. Bu oteldeki karşılama berbattı. İlk olarak deniz manzaralı oda için 100 dolar istediler, biz de standart rezerve ettiğimiz otel alanı manzaralı oda isteyerek tekliflerini reddettik. Sonra bize nedense bungalo verdiler. Şikayet ile yöneticiye (o bize kendisini yönetici olarak tanıttı) gelince, bize kesinlikle yardımcı olamayacaklarını, bungalonun da bir standart olduğunu belirterek reddettiler. Bu konuşmayı Anex tour'un Türkiye'deki temsilcisi de dinledi. O bu durumu değiştirmek için bir şeyler yapmaya çalışmadı bile (adı Rafet). Bu uzayan tartışma sonucu olarak, hipertonik kriz ve kalp aritmisi krizi geçirdim. İlk yardımı kendimize kendimiz yaptık (meslek olarak ikimiz de doktor), bir saat sonra doktor geldi, yanında bulunması gereken hiç bir şey yoktu (phonendoscope, tansiyon ölçme aleti vs.). Sadece bu olaydan sonra gereken odayı verdiler. İste böyle bir paha ile bu otele yerleştik. Otel kötü değil, ama kesinlikle 5* oteller seviyesinde değil. Personel kaba, yiyecekler aynı. Balık menüsü çok zayif, genellikle kuzu etiverdiler, onu da herkes sevmez ki. Tabak-bardakları kötü yıkıyorlar. Bardaklarda hem damla izleriydi. Yemek masalarını neredeyse hiç temizlemiyorlar, orada temiz bir masa bulmak genellikle zordur. Temizlik ve mini barın doldurulması ancak para bırakılırsa yapılıyordu. Tatilimiz bir gün önceden 16/06/2013bitti, çünkü yine Lviv yerine Kiev'e uçtuk. Anex Tour emsilcisi bizi toplayıp (4 kişi) zorlayarak dönünce hiç bir şeye şikayet etmeyeceğimize dair imza attırdı, yoksa Kiev'den Lviv'e kendi imkanlarımız ile dönecekmişiz (yaklaşık 700 km)Kiev'den yine 8 saate yakın minibüsle döndük. Dışarısı 30 derece sıcak. O yüzden normal bir tatil istiyorsanız Anex tour'dan tour almayın. Bir de güzel bir tatil istiyorsanız bu otelde kamyın: sağlığınız ve sinirlerinizi korursunuz. Bu sadece bizimle olan olaylar değil, kural olarak böyle. Umarım, hem Anex tour hem de Otelin yöneticilerini yazdıklarıma dikkat eder. İzole bir durum değildir, çünkü sinirlerinizi ve sağlık kurtaracak, ancak kural - bu otele turlar almayın. Bu biz otelde diğer misafirler için konuşurken, gördük. Biz otel yönetimi yanı sıra Anex-Tour Guide duymak umuyoruz.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Çamyuva**

bölgesinde yapılmış olup rezerve edilen oda yerine bungalo verilmesi, deniz manzaralı oda için 100 dolar para istenilmesi, personelin kaba, ilgisiz ve duyarsız olması, yiyecek çeşitlerinin az ve lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, rüşvet, sağlık, personel, yiyecek, temizlik, bahşiş** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

С 7.06. по 17.06.2013 г. мы с мужем отдыхали в Турции в этом отеле. Путёвки приобрели заранее, 21 февраля 2013 г. через туроператора Anex-Tour. Отдых был полностью испорчен.За 2 дня до отправления нас уведомили, что отправление самолёта меняется с г. Львов на г. Киев, без всяких объяснений. Нас 20 человек везли микроавтобусом в Киев со Львова всю ночь. После прилёта в Анталию у нас снова была задержка с перевозом в Кемер, потому что нас почему-то не было в списках.Встреча в отеле была отвратительной. Сначала на ресепшн нам предложили заплатить 100$ за номер с видом на море, мы отказались и сказали, дайте нам наш стандартный номер с видом на территорию, который уплачен в путёвке. Тогда нам почему-то дали бунгало. Когда мы обратились к старшему менеджеру (как он представился) с претензией, что в путёвке у нас стандартный номер, а не бунгало, нам категорически отказали, сказали что это и есть стандартный номер и что больше ничего мы не получим. Это всё происходило при представителе Anex-Tour в Турции. Он даже не попытался изменить ситуацию (звали его Рафет). Этот затянувшийся конфликт привёл меня к гипертоническому кризу и приступу сердечной аритмии. Помощь себе оказывали сами (мы врачи), так как врач с отеля пришёл через час без ничего (ни фонендоскопа, ни сфигмонометра, ни первой медицинской помощи). Только после произошедшего нам выдали полагающийся нам номер. Вот такой ценой мы заплатили за поселение в этом отеле.Отель неплохой, но не отвечает пятизвёздочному. Обслуживание хамское, питание однотипное, очень беден ассортимент рыбных блюд, в меню в основном баранина, которую не каждый любит. Плохо моют посуду, стаканы, бокалы с потёками. Плохо убирают столы, часто трудно найти чистый убранный стол. Уборка и наполнение бара проводилась, когда оставляли деньги.Закончили мы отдых 16.06.2013 г. – на день раньше, потому что снова нам перенесли рейс со Львова в Киев. Представитель Anex-Tour собрал нас (4 человека) и заставил нас подписать документ о том, что мы не будем иметь претензий к Anex-Tour, иначе по прилёту в Киев будете своими силами домой возвращаться (нам это около 700 км.) Домой мы возвращались с Киева снова микроавтобусом (8 часов при t 30*). Так что вместо отдыха у нас были одни мучения.Если хотите нормально отдохнуть, без сюрпризов, не приобретайте туры у Anex-Tour!!! Не покупайте туры в отель – это сбережёт Вам нервы и здоровье, потому что это не единичный случай, а правило. В этом мы убедились, разговаривая с другими отдыхающими в этом отеле. Надеемся на то, что нас услышит руководство отеля, а также руководство Anex-Tour.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=745976

'N' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

118. *Çocukla ilk defa yurt dışına çoktık (kızım 1,5 yaşında). Odalar normal, yiyecekler de idare eder, tatilin sonuna doğru artık borç ve köfteyi özlemiştik. Çocuğum sunulan yemeklerden hiç birini beğenmedi. Hatta basit karabuğday bile türk üsülü yapılmış. Ne normal menü ne de çocuk menüsünü beğendik. Otel yakınlarında gidilecek hiç bir yer yok.* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup sunulan yemeklerin lezzetsiz olması, otel dışında gidilecek yerin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

С ребенком заграницу выезжали впервые(дочке 1,5 года). номера самые обычные, еда так себе, к концу отдыха уже хотелось борща и котлет. Моему ребенку не нравилось ничего из представленной еды, ни детское(даже обычная гречка какая-то турецкая на вкус)), ни взрослое.В шаговой доступности от отеля смотреть нечего.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1166825

119. *Genel olarak, beğendik, ama bazen rus turistlere karşın önyargılı davranış hissediyorduk. Mesela almanlara karşın daha dikkatli, saygılı bakıyorlar (a-la kart restorantları, plajda). Bir de 'Rusya' kanalında 'President' filmi yayınlandığı gün o kanalı kapattılar. Bu özel yapıldı. Bu Rusya'ya karşın hiç dostane davranış değil. Onlara*

hep sadece almanlar mı gelse? Çoğu paraları rus turistlerinden alıyorlar, demek davranış da ona göre olmalı. **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup Alman turistleri ile karşılaştırıldığında Rus turistlerine karşı daha ilgisiz ve önyargılı davranılması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **kültürel ayrımcılık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Всё в основном понравилось, но в некоторых ситуациях было заметно более пренебрежительное отношение к русским отдыхающим по отношению к немцам (на пляже, в ресторанах "аля карт"). Ещё очень возмутило то, что в день демонстрации по каналу Россия фильма "Президент", этот канал был отключен. Сделано это было умышленно. Это недружелюбный факт по отношению к России. Может пусть к ним на отдых ездит кучка немцев? Основные деньги они получают с российских туристов, значит и отношение должно быть соответствующее.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1158535

120. *Bu otelde 3. kez kaldık. Daha öncelerde çok çok daha iyiydi. Bu sene berbat oldu!!! TUI turistleri çok pişman kaldı. Otelin alanını ikiye bölmüşler. Bir kısmı TUI'den gelen rus turistleri için, ikinci kısmı da alman turistlerine ayrılmış. Türkiye tarafından çok ezici bir davranış. Bir daha oraya gitmeyeceğim, size de tavsiye etmiyorum. Sitelerindeki bütün bilgiler geçersiz. Başka bir seçiminiz varsa başka bir yere gidin.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup Alman ve Rus turistleri için iki farklı dinlenme alanı yapılması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **kültürel ayrımcılık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в отеле 3- й раз . Раньше все очень нравилось, но в этом году было ужасно!! Отдыхающие от ТУИ были неприятно огорчены . Территорию отеля поделили на две части. Зона для русских из туи и зона для немцев (в основном) . Очень обидно унижение со стороны Турции(((. Больше туда не поеду и вам не советую. Вся информация на сайтах устарела . Фото пляжа для туристов из России и туристов из других стран разместила. Если у вас есть выбор ищите другие места для отдыха!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1155433

121. *2014 yılının ağustos ayında anne-babam ve çocuğumla bu otelde kaldık. Uzun zaman geçti, yorum yapamadım, çünkü o zaman bu tatilden sonra kendime gelemedim. En kötü olanlardan – 2,5 yaşındaki çocuğum hastalandı: mide bulantısı, kusma, ishal, 40 dereceye yaklaşan ateş. Çoğu insan havuza girmeyin diye yazmış, biz hiç bir defa girmemiş olsak bile kurtulamadık. Kendi hesabımıza doktora gittik. Sigorta olmasına rağmen ilk muayene için ödememiz gerekiyor. Bir sürü mide ilaçları yazdılar, iki gün sonra biraz iyileştik: ateş düştü, ama tatilimiz tamamen tadı kalmamıştı. Çocuğum biraz iyileştikten sonra da hiç bir şey yemedi, aslında otel diyetik yiyecekler ve muz göndermişti. Yiyecek çok şey var, ama hepsi aynı. Çocuk eğlencesi ücretli. Otelin lobby barını gece 23.00 kapatıyorlar. Sen orada otursan bile, ışıkları kapatıp çıkıyorlar. Havuz yanındaki bara gidilebilir, ama orada klor kokuyordu ve hafif alkollü içeceklerin de tadını alamadık. Otel dışında gidilecek hiö bir yer yok. Buna kadar Türkiye'ye geliyorduk, her zaman güzel geçiyordu. Biz kapriz insanlar değiliz, ama bu tatil çok kötü izlenim bıraktı.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, yiyeceklerin lezzetsiz olması, çocuk eğlencelerinin ücretli olması, barın erken kapanması, otel dışında gidilecek yerin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, yiyecek, ücret, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхаливавгусте 2014 года с родителями и с ребенком. Долго не оставляли отзыв, так как недавно оправились от этого отдыха. Самое страшное, что во время пребывания в отеле заболел ребенок (2,5 года), рвота, понос, температура под 40. Многие пишут, что нельзя купаться в бассейне, нас это не спасло, хотя мы и не купались в нем ни разу. За свой счет поехали ко врачу, первое посещение врача нужно оплачивать, несмотря на страховку. Выписали кучу кишечных лекарств, через два дня стало легче, спала температура, но отдых был уже испорчен. Даже, когда ребенок стал выздоравливать, он отказывался есть,

спасло то, что от отеля нам присылали диетическую еду и бананы. Питания много, но все на один вкус. Детские развлечения все за деньги. Лобби бар при отеле закрывали в 23:00, даже если ты еще там находился, выключали свет и все убирали. Можно было пойти в бар к бассейну, но там сильно пахло хлоркой и даже легкие спиртные напитки были непонятного вкуса. За пределами отеля пойти было некуда. До этого мы уже отдыхали в Турции не один раз и всегда отдых был замечательным. Мы не очень привередливые люди, но этот отдых оставил очень гнетущее впечатление...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1145554

122. *Türkiye'ye, başka ülkelere gibi, ilk gelişimiz değil: karşılaştırabiliyoruz. Bu otel 4,5 puanlık. Sade mimarı ve çok sade iç yapısını güzel yeşil alan ve plajı tamamlıyor. Neyi beğenmedik:1.TUI rehberlerinin turistlere karşın kabalığı ve ilgisizliği2.Animatörlerin alt kültür seviyesi (çok yüksek sesli, seviyesiz müzik). Çocuk alanında bile kulağı kesen müzik açtılar. 3.Çok fazla hastalanan, sürekli ağlayan çocuk sayısı (otel personeli otelde virüs olduğunu reddetmiyor, ama ağustos ayından ekim ayına kadar durum iyileşmiş dihe duydum, ama ben yemekhanede bir önceki turistin yemesinden kalan 'yıkanmayan tabaklar' gördüm.Ama hepsinden önce rehberlerin turistlere karşı kullanıcı münasabetinine kırıldım. Mesela, Ridvan isimli rehbere gezi için ödenen rakamdan para üstü verilmesi gerektiğini defalarca söyledik. Rehberler, sadece shopping turları soran turistler ile ilgilendiler, herkes biliyor ki her rehberin o pahalı alış-veriş merkezlerinde kendi komisyonları var. Eğer kendi imkanlarınla nasıl gidilebilir diye sorarsan ya hiç cevap vermiyorlar, ya da kabaca 'Sez beşinci kez soruyorsunuz!' diye cevap veriyorlar. Örneğin, 'Otel virüsten kurtulmak için ne yapıyor?' sorusuna: 'Siz de çocuklarınıza iyi bakın!' cevabı geliyor. Benim çocuğum hastalandığı için yazmıyorum, çok şükür, benim çocuğuma bir şey olmadı. Gerçi onu korumak kolay değildi, onun da havuza giresi geldi, ama kural olarak artık her yerde havuza girmesini yasaklıyoruz. Restorantlarda kendimiz getirdiğimiz plastik tabaklardan yedik. Diğer çocuklar hastalandı, ve anne- babaları sürekli stres altında yaşadı çocuğu hastalanır diye. İşte böyle bir davranış. Resepsiyondaki güler yüzlü türk çocukları ile karşılaştırdığında yer ve gök arası bir fark.* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup otel personelinin ilgisiz ve saygısız davranışı, animasyon ekibinin profesyonel olmaması, virüsten dolayı çocukların hastalanması, restorandaki tabakların iyi yıkanmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, animasyon, sağlık, olağanüstü olay, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В Турции мы с семьей были далеко не в первый раз, как и в других странах, и есть, с чем сравнить. Этот отель Джакаранда вполне отработал свой средний рейтинг на 4.5. Скромная архитектура и очень скромные интерьеры окупаются приятной немаленькой зеленой территорией, хорошим пляжем (это действительно песчаный пляж, а не песчано-галечный), Что не понравилось:1) Недоброжелательное, я бы сказал, неделикатное отношение гидов ТУИ к отдыхающим.2) Низкий уровень музыкальной культуры и просто культуры у аниматоров (слишком громкая и слишком тупая ритмовая немелодичная музыка даже на детской анимации.3) Большое количество заболевших плачущих детей, в том числе по ночам в соседних номерах (работники отеля не отрицают, что у них состоялась эпидемия рота-вируса, хотя с августа к октябрю ее пик пошел на спад, но все же я видел в столовой плохо промытые «мытые тарелки» со следами зелени от прошлых едоков...).Но особенно неприятным из этого списка я бы посчитал просто потребительское коммерческое отношение гидов к туристам. Начиная с того, что пришлось по нескольку раз напоминать гиду по имени Ридван, что он не отдал сдачу со стоимости оплаченной через него единственной экскурсии. Складывалось полное впечатление, что туристы эти интересуют гидов только постольку, поскольку они выражают желание поехать с ними на шоп-экскурсии - в те дорогие магазины, с которыми у этих гидов имеются персональные агентские договора. На любые вопросы о том, как добраться своим ходом (автобусом) куда-нибудь в город, гиды пытались вообще не отвечать или отвечали грубой репликой типа: "Вы уже пять раз об этом спрашивали". На вопрос о том, что делает отель в борьбе с рота-вирусом следует, например, такой ответ: "А Вы следите за своими детьми". Это я пишу не потому, что наш ребенок заболел в этом отеле. Он, слава Богу, не заболел (хотя в пору было не просто держать его руки в карманах по дороге в ресторан, но и вводить одноразовую посуду, я уж не говорю про отказ от бассейнов, в которых мы запрещаем ребенку купаться уже несколько лет просто везде). Болели другие дети, родители постоянно находились под страхом, что их ребенок тоже может заболеть, и вот такое отношение...Оно резко контрастировало с доброжелательным и корректным поведением работников-турок на ресепшн. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1090235

123. *Daha önce yazılan şikayetlere katılıyorum. Orada gerçekten çok fazla çocuk hastalandı, sadece çocuklar da değil. Resepsiyondaki personelin hasta çocuklara karşın umursuzluk göstermeleri tabii beni çok şaşırttı. Onların turistleri var mı var! Hastanedeki doktorlar bile o kadar merak etmedi. Biz hastalandık, çocuğumuz 3 yaşında. Sürekli kustu, 38 derece ateş. Hiç bir şey yemedi, içmedi. Sonrasında kendi hesabımıza sigortayı kullanarak hastaneye götürdük. Sana araba göndermelerini tabii ki bekleyemiyorsun, taksi çağırmak sorunda kaldık. Hastanede de doktor bir kez bakıp, serum takmalarını söyledi, sonrasında da bir gelişme olmayınca sikayet ettik, bir defa bile gelip bakmadı. Allahtan, Türkiye'de yaşayan akrabalarımız vardı, onlar gelip doktor ile kavga etti. Sonradan açıklandığına göre, o doktorlar özellikle sigortadan fazla para kazanmak için hastanede daha fazla tutuyormuş, eğer 18 saatten fazla kalırsan, her saat başı kendi hesabından ödüyorsun. Kısacası, en iyisi hasta olmamak, özellikle Türkiye'de. Ama enfeksiyondan nasıl korunabilirsin ki?!* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup Virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **olağanüstü olay, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Согласна с отзывами предыдущих отдыхающих по поводу частых отравлений детей, да и не только детей!!! Отношение к больным детям на ресепшене конечно пофигу, это точно, у них поток, так было есть и будет!!! Да и врачи в больнице не усиленно напрягаются. Мы заболели, ребенку 3 года, сильнейшая рвота, понос, температура 38, ребенок не ест, не пьет, лежит, как тряпочка, пока добились по страховке куда ехать(за свой счет!!!) в больницу. Ждать машину полдня, пока тебе пришлет естественно не будешь, поэтому берешь такси и в путь!!! .в больнице доктор один раз посмотрел, назначил капельницу и так больше не пришел, не смотря на жалобы, что нет улучшений никаких!!! Вообщем слава Богу, что у нас были родственники, живущие в Турции, которые приехали, забрали нас из больницы, там поругались с врачом, помощи от которого нет, да еще как оказалось, что держат в больнице только, чтобы побольше денег со страховки снять, да еще и пребывание в больнице родителей после 18ч идет уже за свой счет, естественно, что одного ребенка ты не оставишь, вообщем каждый час пребывания в больнице вам влетит в копейку!!! Одним словом лучше не болеть, а в Турции и подавно!!!! Но застраховаться даже не знаю как от инфекции?!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1083823

124. *Değerli turistler, çok dikkatli olun! Yanınızda ilaçlar bulunsun, oradaki doktorlara güvenmeyin! Otelin itibarını kaybetmemek için sizi gripten tedavi ederler. Biz 5 kişi kaldık o otelde: 3 yetişkin hemen hastalandı, 2-si zamanında ilaç almaya başladı. Uçmadan önce TUI bize bilgi biler vermedi. Otel hakkında objektif bilgi almak iyi olurdu. Genç yalnız insanlara başka bir otel seçmelerini tavsiye ederim. Otel dışında yapacak hiç bir şey yok. Bir de, meyve aramayın orada!)) Sağlıklı günler dilerim!* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, otelin dışında gidilecek yerin olmaması, meyve çeşitlerinin çok az olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, altyapı , yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Уважаемые туристы, будьте очень осторожны!!! Запаситесь таблетками и не надейтесь на помощь врачей!!! Чтобы не испортить репутацию отеля, вас не повезут в больницу и будут лечить от гриппа.В нашей компании было 5 человек, заболели трое взрослых, двое вовремя стали принимать лекарства, привезенные с собой. Когда мы вылетали, туроператор ТУИ нас даже не предупредил. Хотелось бы иметь объективное представление об отеле.Одиноким молодым-лучше в другое месте. За пределами отеля ничего нет. :-) Да и фруктов тоже не ищите (яблоки, гуши и виноград)!БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1079507

125. *Otelin eksikleri hakkında yazıyorum, çünkü artıları hakkında baya yazılmış. Otelde 23.09-03.10.2014 tarihleri aralığında 7 ve 3 yaşındaki çocuklar ve eşimle kaldık. Bungalo 4 kişilik aile için baya küçük. Ama bu en korkunçu değil. Biz odaya girince her yerde karıncalar gördük. Önceden ök fazla değildi.Fakat çocuklarımızla tatil yaptığımızdan dolayı, yanımızda hep çocuk kompostosu, biskvi vs. vardı.İşte onları buz dolabına koymasan, karıncalar sarıyordu. Sonra yatakta gezmeye başladılar, yatmadan bütün nevresim takımını silkimek zorunda kalıyorduk. Aninasyona gelirsek, çocuklar için gerçekten çok eğlenceli olmadı. Plajdaki yataklar çok fazla sayıda, ama 2 tane çocuk ile ilk sırada yer almak için sabah 7 gelmek lazım. Ultra her şey dahil denilmiş, ama*

bütün içkiler yerel, evet dondurma ve kokteyller yapıyorlar, ama, bence, ultra için bu yeterli değil. Son olarak, en önemlisi, gerçekten oteldeki bütün çocuklar hastalanıyor. Bizimle birlikte tatil yapan bir ailenin 3 yaşındaki çocuğun önce çok yüksek ateşi oldu, sonra da bütün tenini kızarıklıklar sardı, hala da evlerinde tedavi alıyorlarmış. Benim çocuğum da eve dönünce iki gün sonra hastalandı: aynı semptomplar. **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup odada karıncaların bulunması, animasyonun çok zayif olması, içeceklerin yetersiz sayıda olması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, animasyon, içecek, olağanüstü olay, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Напишуоминусахотеля, так как о плюсах написано уже очень много. Были в отеле 23.09-03.10.2014 года семьей с двумя детьми 7 и 2 лет, номер в бунгало, уже было описано, что он маленький для семьи из 4 человек, но это не страшно, самое отвратительное было, что номер у нас попался с муравьями, сначала их было не очень много, но так как мы отдыхали с детьми, соответственно у меня с собой были компоты, печенье и прочее, так вот если не убрать это в холодильник, а он там очень маленький, мураши облепят это все. Потом они начали ползать по кроватям, приходилось перетряхивать все постельное белье. Про анимацию - для детей она действительно слабоватая, даже клуб Тукан. Лежаки на пляже, их действительно много, но если ты приехал с детьми, то первую линию ближе к морю, чтобы за ними следить приходилось занимать в 7 утра.Ультра все включено: не понятно почему ультра, все напитки местного производства, да делают коктейли и дают мороженое, но мне кажется до ультра это не дотягивает.И самое главное: дети в отеле действительно болеют, с нами отдыхали семьи у которых ребенок 3 лет, сначала температурил, а потом покрылся сыпью, они до сих пор лечатся дома, и мой ребенок по прилету домой через два дня заболел: Температура и красная сыпь!!!!!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1078441

126. *Otele saat 10.00 geldik, yerleştirme sadece 14.00 başlıyor. Yolda yorulan küçük çocukla fazla zaman beklemek çok zor. 20 dolar ödeyip bir saat sonra odamızı aldık. Odala çok küçük, balkona çıkınca kendiyi yurtta gibi hissediyorsun. Herkes havlu, bikinilerini asmış. Balkonlar bir-birine çok yakın. Yemekler hep aynı. Yemekhanede havalandırma çok kötü korulmuş. Bir tane artılarını gördüm: çocuk menüsü var, ama orada hep balık kızartıyorlar, fazla oturamıyorsun.Servis anlayışı da sıkıntılı. Mini bar sadece kat kat arayınca dolduruluyor, odaların temizliği kötü yapılıyor, bir kaç gün zeminleri kuru bez ile sizliler, sonra 3 dolar bırakınca normal yıkadılar. Dolayısıyla, her şeyi sormak gerekiyor.Bardağımdaki son damla olarak çocuğumun hastalanması oldu. Ateş ve kusmaktan çok acı çekti. Başka annelere de sordum, çoğunun çocuğu hastalanmıştı, galiba otelde bir virüs geziyordu. Sonuç olarak, tatilimiz olmadı. Otel berbat, hiçkimseye tavsiye etmiyorum. Şahsen benim için, oğlumun hayatı daha değerli. Bu otel'e bir daha gitmeyeceğim!* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup misafirlerin çok geç yerleştirilmeleri, oda değişimi için ekstra ücret istenilmesi, odaların çok küçük, balkonların bir birlerine çok yakın olmaları, yemeklerin hep aynı olması, personelin ilgisiz olması, temizliğin bahşiş bırakıldığı halde yapılması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, rüşvet, altyapı, yiyecek, personel, temizlik, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Приехали в отель в 10 часов, заселение только в 2 часа начинается. С маленьким ребенком, который устал от поездки очень тяжело ждать лишнии часы до заселения. Заплатили 20 баксов, дали номер через час. Номера маленькие, выходишь на балкон, чувство, что попал в общагу. У всех развешено белье и полатенца, балконы расположены очень близка друг к другу.Питание однообразное. В столовой плохая вытяжка. Единственный плюс, есть детская кухня, но там постоянно жарят рыбу, не возможно сидеть.Сервис так же оставляет желать лучшего, мини бар пополняют только после звонка, номера моют плохо, несколько дней полы протирали сухой тряпкой, пока не оставили 3 баска и не попросили нормально убраться. В общем все приходится выпрашивать.Последней каплей стало когда мой ребенок подхватил инфекцию, мучился от температуры и рвоты. Спрашивала у других родителей, многие дети с такими же симптомами были в наше время. Видимо в отеле есть какой то вирус, который заражает детей!В общем отдых не удался! Отель ужасный никому не советую! Лично мне дорого здоровье моего

сына, в Джакаранду в жизни не поеду!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1073226

127. *Çocuğum 39 derece ateş ile Moskova'ya döndü. Bir de döndüğümze neden kaynaklandığını bilmedik. Ama herkesin oradan hastalanıp döndüğü bir gerçek. Doktorlar diyor ki, sizin bu otele sürekli gitmekten yorulduk. Her kesin belirtileri aynı, yüksek ateş, mide bulantısı, kusma, ishal.Çocuklarınıza iyi bakın, virüs sadece bir hastalık değil, o bütün ömürü etkileyebilir. Şimdi biz antibiotik kursu alıyoruz, çocuk hiç bir şey yemiyor. Bir şeyler yerse, beyaz köpüklü su kusuyor. Moskova'da tedavi alıyoruz şu an.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ребенок с температурой 39 вернулся Москву, еще не знаем что он привез от туда. Но факт повального заболевание на лицо. Врачи скорой сказали что мы устали ездить в ваш отел джакоранда очень много вызовов у всех одинаковые симптомы рвота, понос и температура.Берегите детей, вирус это не просто простуда эта штамп на всю жизнь.сейчас у нас курс антибиотиков и ничего не ест не лезет, если съест то рвет белой водой с пеной. Лечимся в Москве.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1072865

128. *Otelden daha yeni döndük! 1,6 yaşındaki çocuğumla kaldık. İlk hafta fena geçmedi: oda iyi, yemek de iyi. Yedirmek için çocuk koltuğu almak imkansız, sayısı çok az. Almaya yetişsen bile, personel yıkamıyor. Çarşamba 7. Gün çocuğun ateşi yükseldi. Tüm gece indirdik, sabah da teninde kızarıklıklar gördük ve hemen doktora koştuk. Doktor bir sürü ilaç yazdı, hepsini alıp kullanmaya başladık. Sonra çocuk bayılmaya, kasılmaları başladı. Acil ile Aspendos hastanesine getirdiler. Orada o otelde kalan bir sürü çocuk yatıyormuş. Bir gece boyunca çocuğa serum taktılar, iğne yaptılar, kurtarmaya çalıştılar. Taburcu olma zamanı gelince Alfa sigorta bizim tedavi için ödeme yapmak istemedi. Hasta çocukla hastane lobbisinde ödeme gelmesini bekledik. TUI şirketi ve otel hiç bir şekilde yardım etmedi, hastaneden gelip almadı bile, bütün ricalara kabaca cevap verdiler. Bir de hastanede bu otelde kalan diğer anneler ile tanıştım. Bütün çocuklarda rotavirüs enfeksyonu ve koksakmış. Değerli anneler, çocuklarınızı bu otele getirmeyin!* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Только вернулись из этого отеля! Отдыхали с маленьким ребенком 1,6. Первая неделя прошла не плохо,номер хороший,еда не плохая. Стульчик для кормления взять не реально,все занято ,а если он освободился то его персонал не моет. В среду на 7 день у ребенка поднялась температура,всю ночь сбивали,утром увидели первые высыпания и сразу к врачу. Врач прописал много лекарств все купили,начали давать. Но ребенок в номере начал терять сознание ,начались судороги. На скорой нас доставили в госпиталь Аспендос там лежит много деток с этим вирусом из Отеля Джакаранда. Сутки ребенка капали ,кололи,спасали. Наступило время выписки Альфа страховка не хотела возмещать наше лечение ,ждали 3 часа в холе больницы с больным ребенком подтверждения от страховой . Компания туи и отель помощи не оказал даже не забрали из больницы ,хамили на все просьбы . Так же познакомилась в больнице с мамочками из Джакаранды у детей была ротовирусная инфекция и коксаки . Дорогие родители,не везите своих деток в этот кошмар.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1070582

129. *İyi günler! Bu güne kadar hiç yorumlar yazmadım! Bu sefer kendime söz verdim, bu berbat otel hakkında her yere yazacağım. Biz daha böyle tatil yapmamıştık. Oteli çok uzun zaman saçtim. Bu zamana kadar hem Türkiye hem de Avrupa otellerinde çok kaldık. Güzel otelleri ve plajları ile ünlü olan Belek'i seçtim. TUI çalışanı da bu oteli tavsiye etti. Oradaki çcouklar için her şey var: Tukan klübü, kayaklar vs. var dedi. Sonunda bu otele gittik. 13-23 eylül 2014 tarihleri araşığında kaldık. 17.09 günü küçüğümü (1 yaş 10 aylık) 38,7 ateşi yükseldi, elinde kızarıklıklar çıktı. Hemen doktora gittik. Teşhis: Koksaki virüsü. Hemen tedavi almaya başladık, ama yinde de çocuğun tedinde kızarıklıklar çıkmaya devaö etti, özellikle ağzı, ayak-kollarında, burnu altında ve çenesinde. 2*

gün sonra da 6 yaşındaki kızm hastalandı. Yine aynı belirtiler... Ben şok oldum! Oteli yöneticisi (sanırım ilk deaf değil) otelde hiç bir virüs olmadığını, bazı çocukların hastalandığını, bazılarının da hastalanmadığını iddia etti. Orada virüsü kapıp da başkalarına da bulaştıran bir sürü çocuk var ve bu böylece sonsuza kadar devam ediyor. Oteldeki hiç bir personelin, yöneticinin umrunda bile değil. Onların her şeyi dört dörtlük! Her gün otobüsler ile çocuklu yeni turistler geliyor. Onları da koksaki bekliyor! Tatil berbattı, keşke gitmeseydik! **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Добрый день!Никогда раньше не писала отзывы... В этот раз пообещала себе, что обязательно везде напишу об этом ужасном отдыхе. Так мы еще не отдыхали... Отель выбирала очень долго, до этого мы много где были и в Европе и в Турции. Выбрала Белек тк, он славится хорошими отелями, отличными пляжами... Да и сотрудница ТУИ очень порекомендовала отель, для детей там все, и клуб Тукан и горки... Вообщем поехалиВ отеле мы были с 13-23 сентября 201417.09 у младшего (1год 10мес) поднялась температура 38.7, появились прыщи на ладошках, сразу поехали к врачу , диагноз вирус Коксаки... сразу стали лечиться, но ребенок все равно весь покрылся прыщами, сильнее всего во рту, на ладонях и на ступнях, а еще под носом и на подбородке... жуть! через два дня заболела дочка 6л, тоже температура и прыщи во рту... я была в ужасе...Менеджер отеля (наверное не в первый раз) уверяла что у них нет эпидемии, что какие-то дети болеют , а какие-то нет...Там очень много детей которые заразились и заражают еще вновь прибывших, и так до бесконечности... и никто в отеле не предпринимает ничего, у них все хорошо! Каждый день автобусы с туристами и детками, которых ждет коксаки...Отдых был ужасным, лучше бы остались дома..Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1069177

130. *Bu otelde annem ve 13 yaşındaki kızmla kaldık. Turu annemin 60 yaşlık doğum gününe özel aldık. Sadece 6 günlük bir tur. Mümkün kadar kısa tutacağım. 30 dolar karşılığı zamanından önce yerleştirdiler. Manzara – berbat: otelin idari girişi yönüne bakıyor. Sabahların horozlar ötüyor. Gideceğimiz gece pencere altında bir yük arabasının sesi uyutmadı. Tatilimizin ilk 4 günü fena geçmedi. 5. Gün kızım çok fena zehirlendi... geçer diye düşündük... ama kızım tüm gün kustu, ishal yaptı. Ertesi gün doktora gittik, 3-4 saat serum aldı. Kısaca, Moskova'ya döndüğümüzde de tam iyi değildi. Yani 6 günün sadece 4 dinlenebildik. Son gün ben de bir şeyler 'kaptım'. İyi ki eve dönene kadar halim vardı. Şimdi hepimiz yatıyoruz. Kızım Türk a la kart restoranından sonra fenalaştı. Allahtan, anneme bir şey olmadı. Önceden oteli beğenmiştik, ama bu olaydan sonra bütün izlenim değişti. Başka üilkelere de gittik, Türkiye'ye 5. Kez gelişimiz. Ama böyle ilk defa kötü geçti. Kesin bir virüs vardı. Kızım 4. Gündür kusuyor.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, oda değişimi için 30 dolar ücret istenilmesi, otel alanının bakımsız, manzaranın görkemsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, rüşvet, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхала с мамой и дочкой 13 лет. поездку взяли под мамин день рождения - 60 лет. всего на 6 дней. Буду предельно краткой.Заселили раньше времени за 30 баксов - вид из окна - ужасный - окна в хоз двор выходили, и по утрам орали петухи какие-то....в ночь отлета выспаться мешал какой-то тарахтящий грузовик!!! Первые 4 дня отдых проходил неплохо.... на 5й дочь чем-то травануласъ - при чем очень сильно....думали пройдет...не тут то было - ее поносило, рвало целый день. На следующий день обратились к врачу - часа 3-4 провели под капельницей. Одним словом, уже вернулись в Москву - а ей еще нездоровится. То есть 4 дня отдыха из 6 вышло всего лишь. Я умудрилась тоже что-то "поймать" в последний 6й день - хорошо хоть до дома добраться сил хватило....тоже теперь влежку..... Дочке стало плохо после турецкого а ля карта, мне - после рыбного. Маму пронесло - все в порядке. Отель сначала понравился - но такое отравление смазало все впечатление!!!! Учитывая, что отдыхаем регулярно не только в Турции..... в частности в Турции были 5й раз - и за все наши путешествия первый раз с нами такое!!! нет, все-таки это вирус. Дочь рвет опять - это уже 4й день.....Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1068685

131. *Bu otelde 1,8 yaşındaki çocuğumla 14-23 eylül tarihleri aralığında kaldık. Otele gece geç geldik, hemen yerleştirdiler. Oda fena değildi. Odada çocuk olduğunu hesapa alırsak orada kalıdğımız sürede sadece 2 kez temizlik yaptılar. Nevresimler hiç yıkanmadı! İlk gün meyve suyu dökülmüştü, o aynı yerinde kaldı.Mümkünse yanınızda çocuk nevresimi getirin. Banyodaki su uzun zaman gitmedi. Yemekler çeşitli, lezzetli, ama ara sıra iyi kızmayan tavuk ve bazen taze olmayan yemekler denk gelebiliyor. Galiba o yüzden biz iki kişi 2 gün boyunca kustuk, ateşimiz yükseldi, ishal olduk. Çocuk menüsü aynı ve daha çok blenderde hazırlamak için uygun. Çocuğumun 4. Gün ateşi yükseldi, ishal oldu. Çok fazla çocuk hasta oldu, bu arada, bu otelde. Herkesin belirtileri aynı: yüksek ateş, kusma ve ishal. Çoğu çocuğun ayak-kollarında kızarıklık çıktı (koksaki virüsü). Biz havuza girmedik, başka çocuklar ile yan yana gelmedik. Bir küçük kısı ambulans ile hastaneye götürdüler. Küçük çocuklu anne babalara bu otele gitmelerini tavsiye etmiyorum!!!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup temizliğin neredeyse hiç yapılmaması, nevresim takımının değiştirilmemesi, taze olmayan yemeklerin sunulması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в отеле с 14 по 23 сентября с ребенком 1,8.Прилетели поздно вечером, разместили быстро. Номер не плохой.Убирались раза два всего за все время пребывания, учитывая то, что в номере маленький ребенок. Простыни не меняли вообще! Как было пятно от разлитого сока с первого дня, так оно и осталось. По возможности берите простыню для ребенка.Вода в раковине в ванной не уходила очень долго.Питание разнообразное, достаточно вкусное, но может попасться не прожаренная курица и скорее всего бывают и не совсем свежие продукты, тк в середине отдыха мы двое взрослых разом слегли на двое суток с рвотой, температурой и поносом.Детский стол однообразен и больше подходит для приготовления в блендере. У моего ребенка на четвертый день поднялась температура и начался понос. Очень, очень много деток болеют, симптомы у всех одинаковые: высокая температура, рвота и понос. У многих была еще и сыпь на стопах, ладошках, как писали ранее (вирус коксаки). Мы не купались в бассейнах, не общались с другими детьми. Одну маленькую девочку увезли на скорой в больницу.Родителям с маленькими детьми НЕ советую туда ехать!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1068467

132. *Ailem ve 3. Yaşındaki çocuğumla 7-13 eylül tarihleri aralığında bu otelde kaldık. Otele gelince (sabah 09:00) karşıladılar ve yerliştirmeye kadar (14:00) valizleri lobbide bırakıp biraz gezmeye tavsiye ettiler. Odada (biz 4217 odada kaldık) mobilya çok eski. Banyoda sanki hiç bir zaman temizlik yapılmamış. Orada kaldığımız 7 gün içinde sadece 1 kez yerleri sildiler. Nevresim takımı çocuk küçük tuvaletini yaptıktan sonra bile değiştirmediler. 3,5 saat house keeping'i bekledikten ve rezepsiyon ile kavga ettikten sonra sonunda getirdiler. Kısacası, oda temizliği hiç yok!!! Çok kalabalık, çok fazla çocuk var, çocuk arabaları. Dolayısıyla, her yerde uzun sıralar! Dondurmacıdan alıp bara kadar! Restoranda boş masa bulmak çok zor! Bütün çocuklar öksürüyor ve hepsinin teninde kızarıklıklar var. Yani böylece hastalığının bulaşmasına hiç şaşırmıyorum. Yiyeceklere gelirsek, normaldi, aç kalmazsınız. Havuza girmeyi rehberler bile tavsiye etmiyor: suyu çok klorlu! Biz Türkiye'de ilk defaydık ve bu otele bir daha kesin dönmeyeceğiz! Bu oteli tavsiye etmiyorum!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup odaların ve mobilyanın eski olması, otelin gelen turist sayısına göre küçük olması, restoranda uzun sıralar oluşması, temizliğin hiç yapılmaması, nevresim takımının değiştirilmemesi, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, servis, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали семьей с ребенком 3-х лет с 7 сентября по 14 сентября. По приезду в отель (9 часов утра) встретили и предложили оставить чемоданы прямо на улице перед отелем до самого заселения (14,00). В номере (мы жили в главном корпусе номер 4217) мебель старая, в ванной вообще никогда не было уборки!!!! За 7 дней нашего пребывания в номере полы помыли 1 раз, постель даже после то, как ребенок описался не поменяли. Лишь после 3,5 часового ожидания горничной и скандала на ресепшине нам все таки ее прислали. Одним словом уборка номеров вообще отсутствует!Очень много людей, огромное количество детей, кругом коляски, очереди за всем! Начиная от мороженного заканчивая баром.В ресторане за обедом и ужином большая сложность найти свободный столик.Детей огромное количество, у всех кашель и какая-то сыпь, не удивительно что они все друг друга заражают при таком сих

количестве.По питанию могу сказать все было нормально, голодными не останетесь. В бассейне купаться не рекомендуют даже гиды, огромное количество хлорки!Мы были в Турции первый раз и могу сказать что точно не вернемся туда, в этот отель точно нет!Не рекомендую этот отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1065124

133. *5 yaşındaki çocuk ve anne babayla kaldık bu otelde. Otele 10:30 geldik. 14:00 yakın odaya yerleştirdiler. Family bungaloda kaldık. Manzarası güzeldi, ama temizlik neredeyse hiç yok! Yerler her zaman kum dolu ve pisti. Şimdi virüs hakkında. Otelde çok fazla sayıda Koksaki virüslü çocuklar gördük. Oteli kesinlikle karantina kapatmka lazım. Burada otelin suçu yok, birileri virüs getirmiş ve herkese bulaşmış. Ama!!! Bütün personel aynı ağızdan otelde virüsün olmadığını iddia ediyor. Hem de nasıl var!!! Bütün çocuklar hasta! Son gün ben de rahatladım, bize bulaşmadı diye sevindim! Ama erken sevinmişim. Çocuk eve dönüp iki gün geötikten sonra hastalandı. Allahtan oradayken hastalanmadı. Belirtileri: yüksek ateş – 39, çok fena boğaz ağrısı ve bütün tene yayılan kızarıklık. Şimdi tedavi alıyoruz.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup yerlerin hiç silinmemesi, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с ребенком 5 лет и родителями.Приехали в отель в 10,30. Разместили ближе в 14,00. Жили в Фэмили бунгало с видом на бассейн с горками, номер хороший, но уборка никакая, несмотря на чаевые. Пол вечно грязный и в песке!!!А теперь внимание про вирус. В отеле куча больных детей, у всех вирус коксаки! Отель по-хорошему нужно закрыть на карантин. Вины отеля нет тут, кто-то привез этот вирус и он распространился среди детей. НО!!!! Сотрудники всячески замалчивают эпидемию! А она есть!!! Болеют все дети! В последний день нашего пребывания я расслабилась и обрадовалась, что нас не постигла эта участь! Но рано я радовалась, ребенок заболел через 2 дня после возвращения домой. Слава богу, что не на отдыхе, а то было бы совсем обидно. Из симптомов: не сбиваемая тем-ра под 39, герпетическая ужасная ангина и сыпь по телу. Сейчас лечимся.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1063464

134. *Orada sizin tatilinizi 3. Günden mahveden bir virüs geziyor. O hakta orada pek konuşmuyorlar, yoksa oteli karantina kapatacaklar. Oteldeki doktor sigortayı bahane ederek size hiç bir şekilde yardımcı olmuyor. 15000 $ sigortanız olmasına rağmen taksi ve ilaç bedelini kendi cebinizden ödüyorsunuz. Elinizde 39,2 derece ateşli bir yaşındaki çocuk olunca kimi arayıp, nereye koşacağını bilmiyorsun. Yüksek ateş, kusma, ishal, ikinci gün kısarıklık ve iltihaplı boğaz ağrısı – bunlar hepsi virüs belirtileri. Çok uzun yazabilirim!Tur operatörleri ve anne-babalara tavsiyem: başka bir otel seçin ya da 5 yaşında büyük olan çocuklarınız ile gidin!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Там живет вирус который портит Ваш отдых буквально с 3го дня пребывания!!! О нем принято умалчивать, так как отель закроют на карантин! Доктор в мед.пункте никак Вам не помогает ссылаясь на страховку (такси и медикоменты которой вы оплачиваете не смотря на страхование 15000$!!!) И когда у Вас на руках ребенок с температурой 39,2 и ему всего год ты не знешь куда бежать и кому звонить... Подниметься высокая температура, рвота, пронос, через денек второй появляеться сыпь.....и гнойная ангина!Писать можно долго...Мой совет операторам а особенно родителям - выберите другой отель! Или езжайте туда с детьми, старше 5 лет.Может кому-то и повезло, но наши 4 семьи с 4 детьми удача обошла стороной. Как и всех отдыхающих этого курорта!!!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1063187

135. *Merhaba! En baştan başlayım! Oteli çok uzun zaman seçtik! En önemli kriterlerden: güzel yemekler, kumlu plaj. TUI'ye geldik ve tabii ki bize bu oteli tavsiye ettiler. Tabii ki resimlerde her şey çok güzel gözüküyor. Operatör temsilcisi de bize her şeyi renkli- renkli anlattı. 40% indirim ile mart ayında erken rezervasyon yaptık. 4 yetişkin ve bir tane çocuk için tur ücerti 300000 ruble tuttu. Bu tatili çok beklemiştik ve bir ay kala ben yorumlar okumaya başladım ve çok korkmaya başladım. Bütün turistler virüs hakkında yazıyor, bütün çocukların aynı belirtileriymiş: yüksek ateş, kızarıklık, ishal, kusma vs. Yapacak bir şey yoktu: biz gittik. Otele sabah 10:00 geldik, odaya yerleşimin saat 14:00 olduğunu biliyorduk, ama yinede bahşiş verip daha erken yerleşmeye*

çalıştık, ama faydasız. Biraz gezmeye, yemek yemeye gittik. Yerlelim saati yerleşince tekrar döndük. Biz bungalo almıştık. Odaya girince şok olduk. Odanın küçük olması o kadar korkunç değil. Odada eski, kırık mobilya. Her yer inanılmaz çok pis: başka turistlerden kalan saçlar, hiç bir zaman temizlenmemiş banyo, köşelerde örümcek ağları, banyoda ölmüş sinekler ve her yer toz. Ama en kötüsü her yer idrar kokuyor. Oda temizliği, tabii böyle denebilirse, berbatın ötesiydi! Yatak altındakileri gmrğnce ben yerleri kendim silmeye karar verdim. Ama bu da en korkunçu değil. İlk gün denize gittik. Her yerde çöp, izmaritler, şiseler çok pis. Sanki plaja hiç bir zaman bakım yapılmamış. Deniz suyu da bulanık. Havuzlara gelince, iki seçim var: ya 3,5 m derinlikteki çocuk havuzu ya da fazla derin yetişkinler havuzu. Bizim 160 m boy ile biz ayakta duramıyorduk. Ama buna da tamam dedik! Dedik ki, tatile geldiysek güzel bir tatil yapmamız lazım. Ama hayır, bununla bitmedi, tatilimizin 4. Gününde çocuğumuz hastalandı. Ateşi 39 dereceye yükseldi, dedik ki, ya aklimasyon ya da üşüttü. Ama oğlumuz hiç bir şey yememeye ve içmemeye başlayınca ve boğazı ağrıdığını söyleyince biz panik yaptık! Resepsiyona başvurduk, sigortamızı ödedik ve bizi hastaneye götürdüler. Doktor hemen teşhis koydu. Bize antibiotikler yazdılar ve geri otele gönderdiler. 3 gün boyunca ateşi inmedi ve kızarıklıkları da çıkmaya devam etti. Sonunda bu virüsün kaynağı havuzdan olduğu açıklandı. Oğlum iyileşti dediğimizde ben çok fena zehirlendim. Akşam ana restoranda balık yemiştim. Sonuç olarak, 2 gün odadan çıkmadım, ateşim yükseldi, sürekli kustum. Yiyeceklere gelirsek, menüde çok şey var, ama hep aynı. Mutlaka çocuk menüsüne dikkat edin. Sonuç olarak, otele ancak 3 verilebilir. Maksimum!!! Servis, temizlik, plaj, yiyecek, animasyon – BERBAT!!! Bu otele ilk ve son gelişimizdi! Çocuklarınızı koruyun!* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup odaların temizlenmemesi, odada örümcek ağlarının oluşması, plajın bakımsız, pis ve çöplü olması, virüsten dolayı çocukların hastalanması, yemeklerin hep aynı olması, taze olmayan yemeklerin sunulması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, sağlık, olağanüstü olay, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Здравствуйте! Начну с самого начала,отель выбирали долго,главными критериями было хорошее питание ,пляж песок .Пришли в Туи ,и конечно же нам посоветовали Джакаранду,мы посмотрели ,на картинках конечно же все красиво,да и девушка которая нам продавала тур,описала отель во всех красках,купили путевки в марте месяце ,ранее бронирование со скидкой 40%, путевка обошлась в 300000 руб ,это на 4 взрослых и 1 ребенка.Очень долго ждали этого отдыха и за месяц до поездки стали читать отзывы,и тут меня стало настораживать то,что люди пишут ,что в отеле какая то детская инфекция,и у всех детей одни и те же симптомы,температура и сыпь,ну думаем деваться уже некуда ,полетели.В отель мы приехали в 10 утра,мы знали что заселение в 2 часа,но все равно попробывали дать денег ,что бы засилили нас пораньше,поскольку мы были с маленьким ребенком,бесполезно. родители поселились на втором этаже,а я ,муж и ребенок на первом.Когда мы вошли в номер мы были в шоке,ладно номера маленькие,старая обшарпанная мебель ,жудкая грязь,ванная маленькая,отвратительная душевая кабина,где при заселении были грязные волосы,по углам паутина,за дверью в ванной дохлые мухи и куча пыли,и самое отвратительное ,что там постоянно пахло мочой.Уборка номеров ,если то так можно назвать отвратительная,я сама мыла полы,я была в шоке когда увидела что творится под кроватями,но это не самое страшное.Первый день пошли купаться,жудко грязный пляж,кругом бычки,стаканы,бутылки,такое было ощущение что пляж не убирали,море постоянно мутное от песка,вообщем так себе,что касается басейнов,там две крайности,либо детский басейн с глубиной 35,либо басейны ,где я и моя мама с ростом 160 ,стоять там не могли,ну это тоже ладно,мы закрыли на все это глаза,думали ну приехали отдыхать,значит надо отдыхать,но не тут то было,на 4 день у нас заболел ребенок,поднялась температура 39,ну думли оклиматизация или простыл ,но когда сын отказался есть и пить ,и начал кричать что у него жудко болит горло,мы запониковали,обратились мы на ресепшен ,заплатили за страховку,нас отвезли в клинику,врач нас посмотрел и поставил на диагноз ,гнойная ангина т.е вирус коксаки о котором все писали,кстати врач посмотрев горло,тут же начал осматривать ребенка на сыпь,которая у нас уже тоже начиналась,вобщем выписали нам антибиотики и отправили в отель,три дня у нас была температура ну и конечно же пошла сыпь,как потом выяснилось,что вся эта красота идет от басейна.Ну вот сын мой пошел на поправку и козалось бы все уже нормально,как тут отравилась я ,на кануне вечером я покушала рыбу в общем ресторане ,кроме нее вечером я ничего больше не ела,и на сл день началось,проснулась я от того ,что мне плохо,ну и как это обычно бывает ,рвота и.т.д, два дня температура и посиделки в номере ,когда узнали что я отравилась тут же был вопрос где в Турецком ресторане,то есть мы так поняли,что я уже была не первая.Что касается еды,однообразная еда, обязательно обратите внимание ,что даже на детском столе куриный суп с нечищенной морковкой,просто в супе для детей,морковь с черной шкуркой,может

конечно я что то не понимаю.Анимация это отдельный разговор,почему все так ее хвалят я не понимаю,придут утром к одному басейну спляшут погудят и досвидания,клуб Тукан от которого все в восторге,детям которым хотя бы нет лет 5 делать там нечего,игровые автоматы которые работают только вечером,все старые зашарпанные ,где то сломанные,где то скотчем перемотанны ,машинки эти электрические уже на последнем издыхании,батут для детей платный,попкорн,мороженное все за деньги,что касается амфитеатра ,то тут тоже,задрипанные стулья в рядочек стоят,для делей каждый день одни и те же танцы на большее фантазии не хватило наверное,каждую неделю все одно и то же .Что еще хочу сказать ,несколько раз ломался кондиционер ,холодильник тарахтел как не в себе,подушки на которых невозможно было спать ,из за этих подушек постоянно болела шея,ну и на закусочку,как то раз сидим в номере перед ужином и наблюдаем такую картину,идет к нашему балкону мужик,в резиновых сапоках и в респираторе и поливает какой то дрянью газон и вместе с газоном наш балкон стоящий на этом же газоне и наши вещи кот сушаться))) вот так,было весело.Вобщем что хочу сказать отель тянет только на 3 звезды ,это в лучшем случае,сервис,уборка,пляж,еда ,анимация отвратительные!!!!!!!! это была первая и последняя поездка в отель! Берегите детей! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1057881

136. *1,5 yaşındaki çocuğumla bu otelde kaldık. Çocuğum hastalandı: kusma, ishal, yüksek ateş – Rotavirus. Yanınızda ilaçlar bulundurun. Otelde sadece hemşire var, Sigorta ile Belekten üzretsiz doktor geliyor, ama transferi 20 dolar. Koridordaki yerleri özel kimyasal madde ile, masaları klorlu bez ile siliyorlar, o yüzden çocuklarınız ile çok dikkatli olun ve her zaman ellerinizi yıkayın, yalanayak gezmeyin (plaj hariç!). Hasta çocukları izole etmiyorlar, dikkatli olun, kızarıklı tenli çocuklarla hem restorana hem de plaja geliyorlar. Otel sorumluluk almıyor.Yiyecekler 5* otel için değil, maksimum 3*. Çok dikkatli olun! Akşam yemeğinden kalan yemekleri sabah bir sunumda veriyorlar. Mesela akşam pişmiş olup ekşilenen patatesi sanah kızartıyorlar, kalan pirinçten biber dolması yapıyorlar vs. Çok fazla çeşitte tavuk, bir tür balık, çok nadir hindi ya da dana eti. Otel çok dolu. !* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, yemeklerin 5* otel seviyesinde olmaması, aynı yemeklerin geri dönüşüml ikinci kez sunulması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с маленьким ребенком 1,5 года. Карапуз болел: рвота, понос, температура - ротавирус - берите с собой лекарства. В отеле только медсестра, врач по страховке в Белеке бесплатно, только трансфер 20₴. Пол в холле брызгают какой-то химией, столы протирают тряпками с химикатамы.... поэтому с детками очень осторожно - постоянно мойте руки и не ходите босиком (кроме пляжа)!!! Больных детей не изолируют, будьте бдительны, детки с сыпью ходят и ресторан, и на пляж: им некуда просто деваться, отель на себя ответственность не берет.Питание не тянет на 5*, твердая 3* как по ассортименту так и по качеству, поэтому осторожно!!! Еда которая остается, на утро подают в завуалированном виде : варенную картошку поджаривают (а она уже скисшая , рисом фаршируют перец...,и т.д.) Много курицы, один вид рыбы, раз или два пробегала индейка с говядиной. Отель очень перегружен.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1056717

137. *Daha uzun zaman unutamayacağım acı tecrübeli tatilimi anlatayım(Bu otelde 15- 27 ağustos 2014 tarihleri aralığında 4 ve 1,9 yaşındaki çocuklarımız ile kaldlık. Otele saat 16:00 geldik, hemen bungaloda yerleştirdiler, yoksa biz bungalo için rezervasyon yapmamıştım, ama ertesi gün ana binaya geçireceklerini söylediler, çünkü boş odaları yokmuş. Benim otel müdürne sorum var: eğer boş oda yok ise neden rezervasyonu teyit ediyorlar? Ben bungalo odasına girince şok oldum! 2* otelin küçücük odası gibi! 2 dakika sonra çocukların ayakları sim siyahtı. Havluyu ıslatıp yerleri silince zeminlerin hiç yıkanmadığı ortaya çıktı!!! Odaları temizlemiyorlar! Resepsiyonu arayıp durumu anlatınca 10 dakika sonra tekrar temizleyeceklerini, sanki daha önce de temizlenmişti, belirttiler. 2 saat sonra plajdan dönünce durum değişmemişti!!! Yanılmıyorsa, ben en az 12 kez resepsiyona gidip kavga ettim. Sadece 22:00 bizi başka bir aynı odaya yerleştirdiler. Doğru, o odanın yeri siyah ve diğer turistlerden kalan saşlar yoktu, ama ben yatak altına bakınca bu otelde temizliğin bir problem olduğunu anladım 2. soru. Siz ne için 5* aldınız? Oteldeki temizliği kim kontrol ediyor? Temizlik yapması gerekn kişi maaşını ne için alıyor? Vitrin, asansör, camlar her zaman yağlı lekeli. 12 gün içinde ben bir kere olsa da o camları temizleyen kadını görmedim!!! Eğer siz 12:00 yakın saate gelmediyseniz yerleştirirler diye hayal etmeyin. Bir aile sabah 05:00 geldi, 12:00 kadar lobby kanapelerinde uyudular. Bir diğer aile gece 12:00 geldi, onlara çok saçma bir şekilde otelde hiç oda olmadığını, isterlerse başka bir otele yerleştirebileceklerini belirttiler. Nasıl böyle bir şey olabilir?4. gün küçüğümüzün midesi ağrımaya başladı. 6. Gün hepimiz*

hastalandık. Yerli doktorlar teşhis koydu: boğaz ağrısı ve rotavirüs. Allahtan, çocuklarda kızarıklık çıkmadı, oteldeki en az 10 çocuğun vücüdünde ben kızarıklık ta görmüştüm. Kalan 6 günü, doğal olarak, biz hiç kalkmadan 39 derece ateş ile yattık. TUI acentesi kendi paramıza bile bilet değişikliği yapmayı reddetti. Dönünce biz bir haftadır çocuklar ile hastanede yattık. Bu otelin 12 günlük maaliyeti 4400 dolara ve Kiev'deki tedavi 1000 dolara çıktı. Fun ve Sun otelinin 3 olması için ne gerektiğini bilsem, mutlaka yapardım.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup odaların hiç temizlenmemesi, sıkıntılı ve geç yerleştirilmesi, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yerleştirme, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Начну свою печальную историю,об отдыхе который запомню на долго:(На тур был с 15.08 по 27.08.2014 я с мужем и двое детей 4 года и 1,9.В отель заехали в 16:00,сразу же дали номер бунгало который мы не хотели и не бронировали,но обещали на сл день переселить в основное зднание,так как нет номеров!!!Вопрос к менеджменту отеля номер 1 как можно подтверждать бронировки не имея свободных номеров которые хочет клиент???!!!Когда я зашла в номер бунгало,то пришла в шок!!!!Комнатушка маленькая с мебелью для 2х звезд,ноги у детей через мин были черные...намочив полотенце и метнув им по полу оно оказалось черным...нас заселили в грязный номер!!!!Набрав ресепшн нам пообещали убрать через 10 мин якобы повторно,по их мнению он убран.Через 2 часа мы вернулись с пляжа,картина в номере не изменилась!!!!Если коротко то звонила я и ходила ругаться раз 12!!!!И только в 22 00 нас переселили в такой же номер,да в нем не был такой пол,не было черных чьих то волос в постели и остатков фекалий,но подняв кровать я поняла что такая ужасная уборка в этом отеле это норма:(Вопрос номер 2,за что Вы получили 5 звезд????и кто контролирует уборку в отеле????за что этот человек получает зарплату????Витрины,лифт,стекло всегда грязное,залапанное.За 12 дней я никогда не видела мадам натирающую стекло в отеле!!!Если вы приехали не к 12 00 то не мечтайте что Вас заселят!!!Знакомые прилетели в 5 утра и они до 12 спали на диванах в холле!А другая семья прилетела в 12 ночи,так им вообще сообщили что свободных номеров нет могут поселить в другой отель!!!Как такое может быть????На 4 день у младшего началось сильное расстройство желудка,на 6 заболели все,местные врачи поставили ангина и ротовирус. Благо у детей хоть не появилась сыпи,которую я видела примерное у 10 ти деток отеля. Остальные 6 дней соответственно мы провели в номере с температурой 39.А великий TUI отказался помочь менять авиабилеты аже за наши деньги.По прилету мы еще неделю провели с детьми в больнице под капельницами.Этот отель стал нам на 12 ночей 4400 долл и лечение в Киеве до 1000 долл...А Отель Fun and Sun, если бы знала как,то зделала бы все чтобы вы стали 3 звездами!!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1054564

138. *Değerli turistler!Rica ediyorum, Belek'e gitmeyin. Orada 2013 yılından beri virüs geziyor (ve tabii ki bu otelde !!!7,8 ve 18 yaşındaki çocuklarımız ve arkadaşlar ile bu otelde 24.08-04.09 tarihleri aralığında kaldık. 5. Gün çocukların ateşi yükseldi. Sonra boğazları ağrımaya başladı. Son olarak da parmak ve ayaklarında kızarıklıklar çıkmaya başladı.Otel karşısındaki doktora başvurduk. Ateş düşürücü iğne yaptılar. Sonra, otelde neden bu kadar çok hasta çocuk var diye sorunca, doktor: 'Hanımefendi, korkmayın, Koksaki virüsü 1-7 yaşındaki çocuklarda oluyor, sizinki 8 yaşında, bulaşmaz!'-dedi. Tabii, doğrusunu söylemez ki. Hem de nasıl bulaştı, hala tedavi alıyoruz. Oda temizliği ile çok büyük sorunlar yaşadık. Düşünemediğiniz yerlerde bile çok pis, cehennem gibi! Onlar 5* nasıl aldı, çcok merak ediyorum. Otelin yönetimi, lütfen hemen bir çözüm bulun! P.S. Doğrusunu söylemek gerekirse, harcanan paralara yazık oldu. Domuz evindeki bir tatil oldu!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, odaların hiç temizlenmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Уважаемые туристы!Убедительно прошу Вас, воздержаться от поездки в Белек (вирус гуляет с 2013 года в Белеке,) и конечно же в отель !!!Отдыхали с друзьями и детьми 7, 8, 18 лет. С 24.08-04.09На 5 день у детей поднялась температура 39, дальше заболело горло, и после чего высыпала сыпь на пальчиках и ступнях.Обратились к врачу при отеле, сделали укол жаропонижающие, когда я спросила, почему так много детей с сыпью в отеле?Врач ответила: Женщина, не пугайтесь, вирус "Коксаки" от 1-7 лет, вашего ребенка 8 лет он не коснётся!!!! (скажет она правду, как же)Коснулся, по полной программе.....до сих пор лечимся.С уборкой номеров большая проблема, грязь, где только можно, это ад какой то!(по пьяной

лавочке они получили 5 звезд, я не знаю)Администрация отеля, просьба срочно принять меры!!!P.S. Честно говоря, жалко денег...за такой поросячий отдых.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1054454

139. *Genel olarak otel fean değil, yazılan güzel yorumların hepsi doğru! Ama eksikler de çok! Otel çok kalabalık: plajda bu çok fazla görünmüyorsa, restorana girebilmek imkansız! Yiyecek çok, ama oturacak yer bulamıyorsun! Kapanmasına yarım saat kala gelmeye başldık, o zaman biraz daha iyi! Başka bir konularda idare eder işte, 4* verebilirim.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış otel yapısının gelen turist sayısı için yetersiz olması, gerekenden fazla turist kabul edilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В целом отель не плох, всё что и писали в отзывах правда. Но есть небольшая ложка дёгтя в эту бочку мёда. Отель забит битком людьми и если пляж выдерживает этот наплыв, то в ресторане полный конец света. Еды хватает , но сесть реально некуда. Приловчились приходить за полчаса до закрытия тогда более менее спокойно. В остальном все как и писалось на твёрдую четвёрку с плюсом. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1049436

140. *Size de bu otelde yaşadığımız maceralardan bahsetmek istiyorum. Tatilimizin ilk yarısı çok güzel geçti! Otelin alanı çok güzel, yemekleri de güzel! Gitmemize 3 gün kala bizi TUI operatörleri çağırıyor ve Perşembe yerine Cuma günü uçacağımı ilan ediyor, ve hiçkimseyi bizim Cuma günü işe çıkmamız gerektiği ilgilendirmior. İstemiyorsanız, kendi hesabınıza biler alın ve mahkemeye verip paralarınızı geri alın dediler. Biz uçak bulmaya çalıştık, ama ağustos sonu, kendiniz de anlıyorsunuz, boş verip TUI'ya karşın hiç bir şikayetimiz olmadığına dair evrak imzaladık. Sonrasında, turist olarak bize ilgileri bitti. Uçmadan bir gün önce (o zaman uçuş değişmediğini bilmiyorduk) 3,5 yaşındaki çocuğumuzun ateşi 39 derece çıktı. Sabaha kadar zor çıktım, sürekli hasta çocuğumuzun başında durduk. Yerli sağlık ocağına koşa-koşa geldik, odaya doktor gelmesini istedik. Dediler ki, çocuğunuzu getirin. Tamam dedik, getirdik. Çocuğun ateşi 39,9. Hemen ateş düşürücü iğne yaptılar. Dinleyip, boğazına bakmayacak mısınız diye sordum. Tenindeki kızarıkları gösterdim. Onlar sadece boğaza bakarak kronik tonzilit dedilerve bir sürü antibiyotik yazdılar. Ben o zaman şoktaydım, teşhislerden anlamadım. Sonra bizi o kızarıklıktan basmaya başladı. Hala çocuğumu görünce kendim de kaşınmaya başlıyorum. Doktor yanına gelip çocuğun elbisesini açıyorum, ' tonzilit mi yani? 'diyorum!!! Doktor sonra, sahildeki iki otelde bu Koksaki virüsünün olduğunu açtı ve benim çocuğumda da bu virs varmış. Ben çıldırmak derecedeydim. Bu suçiçeği hastalığından 100 kat tehlikeli demek. Sonuç olarak, meningit ve kalp hastalıklarına getirebilir. Kendi pediatri doktorumuzu arıyorum, aynı anda Cuma sabahı uçmamızı dua ediyorum. Akşam yemek sonrası 20.00 uçağı, bizi aslında 2 gün daha tuttular. Ben TUI temsilci yanına gittim. Bizi 12 kadar otelden çıkarmazlar değil mi? Dedim. O: Hayır. Ben: Emin misiniz? O: Eminim. Cuma geldi, çocuğun hala ateşi var, biz odadan hiç çıkmadık. 12 den sonra bizi arayıp, odayı boşaltmamızı istediler. Biz güzel bil dilde çocuğun çok hasta olduğunu anlatmaya çalıştık. İlk 6 insan ile güzel konuştuk, sonra onlar güzenlik göndermeye başladılar. Ben de TUI temsilcisi kalabilirsiniz dediğini söyledim. Ben de tabii Rus konsolosunu aramayı unutmayın, onunla birlikte gelmeyi unutmayın dedim. Bizi arayan 8 kişi normal çıktı. Çocuğun hasta olduğunu bilviyordum, tabii 16:00 kalabilirsiniz, size dokunmuyoruz dedi. Biz de doktor muayenesine gittik. 15 dakika sonra dönüşüğümüze kapıyı açamadık, anahtarı blok etmişler. Çocuğun ateşi 38, dışarısı 42 derece. Ben resepsiyona koşuyorum, arkamdan çocuğumu tutan eşim koşuyor. Hemen otel yöneticisinin gelmesini söyliyorum. Resepsiyondaki kız onun yerinde olmadığını söyliyor. İşte bundan sonra ben 'Rus Vasya erkeğine' dönüştüm. Çocuğun kıyafetini açıp kızarıklıkları gösteriyorum. Yaptığım şovu bütün otel gördü. Tabii utandım, ama yapacak bir şey yoktu. Bu olaydan sonra benim kendime doktor lazımdı. Ama en ilginç olanı, işe yaradı ve tam bizim uçuşa kadar bizi hiç kimse rahatsız etmedi. Benim şovu görünce otelde tatil yapan rus doktorları koşup geldi, çocuğu muayene edip, normal ilaçlar verdiler. Sonra Elmaz isimle TUI temsilcisi gelip, sağolsun, bütün şirket için özür diledi. Koksaki virüsünü teyit ettiler, şimdi 3 haftadır karantindeyiz. İşte böyle bir tatil yaptık. Bu otele çocukları ile gelen anne-babalar dikkatine, onların havuza girmelerine izin vermeyin! Orada virüs var, bu hakta herkes biliyor, ama hiç kimse bir şey demiyor. Bu oteli çoktan karantine kapatmak lazım. Başka turistlerin söylediklerine göre, bu otelde ağustos ayı için 14 çocuk Koksaki virüsü ile hastalanmış.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, personelin sorumsuzluğu şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Хотела рассказать вам о наших приключениях в Джакаранде, первая часть отдыха прошла просто отлично, отель хороший, еда тоже, территория отеля большая и зеленая. За 3 дня как нам улетать вызвают операторы TUI информируют что вместо четверга мы летим в Москву в пятницу и никого не волнует что у нас работа и встречи, если не хотите берите билеты за свой счет и возмещайте в судебном порядке. Мы пытались найти рейсы но конец августа, сами понимаете..плюнули подписали, что претензий к TUI не имеем. Далее интерес к нам как к туристам пропал.За день до того как нам улетать, (тогда мы еще не знали что вылет перенесли) у нас поднимается высокая температура у ребенка, 3,5 года, и держится 39 всю ночь, еле дожили до утра постоянно сбивали, прибегаем в местный медпункт при отеле, просим врача в номер вызвать, они говорят несите ребенка. Ладно плюнули.. принесли, у нее температура 39,9.. Тут они всобачили ей сразу укол жаропонижающее, я согласилась, потому что свечи уже не помогали, я спрашиваю а слушать вы будите, горло осматривать, показала им маленький очаг сыпи, думала это потничка, они посмотрели горло только и написали хронический тонзиллит и выписали антибиотик и кучу мази.Я тогда просто в шоке была не совсем разобралась в диагнозах, дальше нас начало засыпать такой сыпью, что я до сих пор когда ребенка вижу сама чесаться начинаю. Прибегаю к врачу снимаю с ребенка платье и говорю это что тонзиллит ? Она мне призналась что у них в двух отелях на побережье вирус Косахи и у моего ребенка тоже. Я чуть с ума не сошла это в 100 раз опаснее ветрянки, последствия менингит и кардиозаболевания.Звоню своему педиатру, молюсь чтобы мы в пятницу улетели утренним рейсом как обещали представители Tui. После ужина расписание рейс в 20.00, фактически нас на 2 дня задержали. Я бегу к представителям Tui, там сидит крепыш с барскими замашками, я его спрашиваю не выгонят ли нас из отеля в 12. Он говорит: нет. Я: точно. Он: точнее не бывает. Наступает пятница у ребенка все еще температура, мы в номере безвылазно, нам начинают звонить и выгонять, мы пытались общаться культурно, но это с первыми 6 людьми, которым мы объясняли , что у нас и ребенок больной, и задержка не по нашей вине и представитель TUI нам сказал... но они начинают посылать людей к нам в номер, грозить охраной и жандармами, я им соответственно объясняю, чтобы в российское консульство не забыли позвонить и сразу с консулом шли.Восьмой человек, который нам в номер позвонил был адекватным представителем отеля, который сказал: о я не знал о больном ребенке это меняет все дело, оставайтесь до 16.00 мы вас не трогаем. Слава богу решили мы и пошли на очередной осмотр к доктору, вернулись через 15 минут и не можем в номер попасть, нам карту заблокировали. Мы с ребенком на руках, температура 38 у ребенка и снаружи 42.Я бегу на ресепшн, муж с ребенком на руках за мной, прошу вызвать менеджера отеля, какая то пигалица пытается сказать, что его нет и она сможет мне помочь.Вот тут извините во мне вылез "уральский Вася " который в быдловатых выражениях снял с ребенка одежду показал сыпь, кидался калькуляторами, держал мужа который сцепился с тем, ошибшимся представителем TUI. Шоу в исполнении русских видел и слышал весь отель, мне прям самой врач нужен был после этого. Конечно было стыдно, что не сдержалась, но к удивлению, это помогло, номер разблокировали и до самого отлета нас никто не трогал. На мое шоу сбежались русские врачи, которые дали нормальные лекарства, осмотрели ребенка и строго предупредили, что в Также подошла представительница TUi зовут ее Алмаз, спасибо ей большое, извинилась за всю компанию.Диагноз вирус Косахи нам подтвердили теперь на Карантине 3 недели, так мы отдохнули.Родители кто едет с детьми в этот отель, не купайте их в бассейне!!!!!! И вообще там ходит вирус, все об этом знают и замалчивают этот факт! Этот отель давно пора закрыть на карантин. По информации от туристов за август месяц вирусом Косахи в данном отеле заболели 14 детей.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1045828

141. *Ailemle temmuz ayında bu otelde kaldık. Bu otele nasıl gitmek istemedim, tam da öyle çıktı. Geri dönüş artık yoktu. Yerleşim için 3 puan verdik, çünkü uzun 5 saatlik bekleme sonrası bize oda verdiler. Biz odaya girince odanın ne kadar da pis olduğuna şasırdık. Sonra tuvaletten birinin olduğunu farkettik. Koşa-koşa resepsiyona gittik. Meğerse, o odada hala misafirler varmış. İşte personelin dikkatsizliği. Yiyecek için – 4 puan. 10 senedir geldiğimiz Türkiye'de daha güzel oteller var, ama biz her zaman yeni otellere gitmek istiyoruz. Daha yeni, daha iyilerine gitmek istiyoruz. Servis – 3. Maalesef, temizlik konusunda da uğursuz olduk. Her zaman defalarca söylemek gerekiyor. Maalesef, rezervasyon yapınca yorumları okumak aklımıza geldi. Yorumlarda virüsli bir enfeksyon hakkında yazmışlar. Arkadaşlar, bin kat evet, var. Bizim çocuğumuza da bulaştı, Allahtan biz yanımızda çok etkili ilaçlar getirmiştik. Tesiste çok fazla sayıda suçiçeği hastalıklı çocuklar geziyor, ama bazı anneler bunu saklamak istiyor. Neden?Şimdi bazı oteller böyle para kazanıyor, havuza enfeksiyon dağıtım, yerli doktorlara iş sağlıyorlar. Çünkü pek çok sigorta şirketi aramalara cevap vermiyor.* **(Şikayet: Ağustos 2014**

tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup yerleştirirken çok uzun bekletmeleri, hala misafir yaşayan odaya diğer misafirleri yerleştirmeye çalışan personelin sorumsuz olması, yemeklerin 5* otel seviyesinde olmaması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, personel, sorumsuzluğu, yiyecek, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с семьёй в июле! Как не хотела ехать в этот отель так оно и вышло! Деваться было некуда! Оценила размещение на 3 потому что после длительного пятичасового ожидания нас пригласили на заселение,дальше прикол,заходим в номер там грязно ничего не убрано мы в панике вдруг на наше счастье,в номере кто-то сидит в уборной мы бегом на ресепшен оказывается там ещё живут люди! Невнимательность персонала! Питание 4 ,в Турции 10 лет есть отели лучше ,есть с чем сравнивать,но к сожалению при выборе отеля мы не повторяемся хотим увидеть больше и лучше! Сервис 3,к сожалению не повезло даже с уборкой номера,приходилось гонять из под палки может не во всех номерах так ,но наш номер был на отшибе поэтому ,что касается уборки то не дошел ход! Было поздно прислушиваться к предыдущим отзывам и мы всё таки сделали свой выбор а в отзывах говорилось про существующую инфекцию в этом отеле,да скажу вам да-да да ,наш ребёнок переболел но к радости мы поправились благодоря большой сумке эфективных препаратов! На территории много детей с ветрянкой ,но некоторые мамочки предпочитают это тщательно скрывать,зачем! Многие отели сейчас на этом практикуются, подсыпая в бассейны какую то гадость,чем и компенсируют работу местных врачей,ведь некоторые страховые компании не отвечают на звонки к большому сожалению! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=10403

142. *Ne diyeyim! En çok neden korktuysak, o oldu! Tatilimizin 5. Gününde çocuğumuz Koksaki virüsü kaptı! Otelde bir sürü çocuk hasta! Bu hakta negatif yorumlar okuyunca, tur operatörü ve otele rezervasyon iptalı halkkında resmi başvuru yaptık. Ama başvurumuzu reddettiler ve hiç bir virüs olmadığını belirttiler. Çok korkunç bir hastalık: 39,7 derece yüksek ateş, 2 gündür çocuğum hiç bir şey yemedi, tükürüğünü bile yutmak acı veriyordu! Çocuğunuca acı vermek istemiyorsanız Belek'te tatil yapmayın. Hasta çocuklar deniz kenarında tatil yapmak yerine hastanede serum altında yatıyorlar.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ну что сказать!Чего больше всего боялись,то и случилось!!!!Ребенок заболел на 5 день вирусом Коксаки!!!!Очень много детей болеют этим вирусом в отели!!!!Прочитав много отрицательных отзывов про этот отель,писали официальный запрос в этот отель и туроператору по замене отеля.Но нам было отказано в замене,а про вирус сказано,что все обрабатывается по правилам и никакого вируса нет!Болезнь страшная,температура 39.7, ребенок двое суток ничего не ел,и больно было даже слюну глотать!Если вы не хотите издеваться над своим ребенком лучше не отдыхайте в Белеке!!!!!!!Дети больные вместо того чтобы купаться на море,лежат в госпитале под капельницей!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1040011

143. *Bu otelde e12-21 ağustos 2014 tarihlieri aralığında kaldım. Hemen bungaloya yerleştirdiler, o yüzden disko sesi bizi rahatsız etmedi. Bu otel 5* otel seviyesinde değil diye yazan bir önceki yorumlara katılıyorum.Beğenmediklerim:-odaların kötü ses izolasyonu (komşu odadaki bir çocuğun öksürmesi ve annesinin ona bağırması)-rezervasyon uzatma imkanı olmaması (hiç bir paraya)-a la carte restoranında talon almak için uzun sıra durmak- otel doktorlarının çocuklara ve anne-babalara olan umursamazlığı (gözümüzün önünde elinde ateşli tutan anneye 'Bizim yanımıza 39,5 altında olan ateşle gelmeyin!'-demesi)-otel rehberlerinin yetersiz bilgilendirmesi. Daha doğrusu kendi yolunla otelden çıkabilme imkanını kapatmak. Sanki, taksi olmadan gidilemez, ancak o ya da bu alış veriş merkezine gidilir. Kimi kandırmaya çalıştılar, anlamadım?! Bir de, havuzlardaki sıcaklığı ve temizliği kontrol etmenizi tavsiye ederim. Örneğin, çocuk havuzunda 10:00-16:00 aralığında su derecesi neredeyse iki kata çıktı. En önemlisi, havuzlarda rotavirüs geziyor. Bu hakta bütün personel susuyor. Perşembe günü içinde onlarca hastaya bulaştı, iki tanesi acille hastaneye götürdüler. Maalesef, son gün bizim kızımız da hastalandı. O yüzden tatil hakkındaki izlenim hemen değişti. Artık hemen eve dönmek istedik. Bu otelde kaldıktan sonra, 5* otellerin bizim için olmadığını anladık.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup otelin ses izolasyonunun kötü olması, rezervasyon uzatma imkanının

olmaması, A la carte restoranında çok uzun sıra olması, otel doktorlarının sorumsuzluğu, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, servis, personel, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были в этом отеле с 12 по 21 августа 2014 года.Сразу поселили в бунгало, поэтому ни цикады, ни дискотеки нас не беспокоили.Согласен с предыдущими отзывами о том, что на 5-ть звёзд сей отель явно не тянет.Не понравилось:-плохая звукоизоляция номеров (было слышно как в соседнем номере кашляет один ребёнок, а на другого постоянно кричала подобно фурии его мать);- невозможность продлить номер ни за какие деньги;- ужасные очереди за талонами в a la carte рестораны;- пренебрежительно отношение к родителям и их детям со стороны врачей отеля (на наших глазах родителям затемпературившей девочки было сказано, что с температурой ниже 39,5 к ним даже не стоит идти);-недостаточное информирование, а вернее - утаивание гидами отеля от постояльцев информации возможности добраться до ближайших населённых пунктов и торговых центров (постоянно нам утверждали о якобы невозможности выбраться с территории отеля любым иным кроме такси транспортом, а также о торговых центрах Антальи, Белека и Кадрие, в связи с чем складывалось впечатление об их аффилированности (по-просту - проталкивании) интересов некоторых транспортных и торговых организаций), непонятно кого они таким образом хотели обмануть.И ещё - рекомендую следить не только за чистотой, но за температурным режимом бассейнов. Например, в детском бассейне, температура воды с 10 до 16 часов утра в среду повысилась почти в 2 раза! И по бассейнам ходит-бродит ротовирус, о котором весь персонал отеля молчит! За четверг из отеля заболело несколько десятков детей, из которых двух увезли на "скорой"). К сожалению, дочка у нас заболела в последний день нашего отдыха, в результате чего впечатления от отдыха оказались несколько "смазанными", а мы в отеле с не терпением ждали того момента, когда мы покинем его стены.Вообщем, после посещения отеля поняли, что отели-пятёрки - это не для нас.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1038872

144. *7-14.08 tarihleri aralığında bu otelde tatil yaptık. Başka yorumlarda pek çok şey hakkında yazmışlar. O yüzden, ne yemek, ne plaj, ne de otel alanı hakkında tekrarlamak istiyorum. Oteldeki tatili beğendim, ama bütün sorunlar dönünce başladı. Virüs hakkında gitmeden okumuştum, o yüzden iki hafta öncesinden çocuğuma Anaferon vermeye başladım. Oradayken de sürekli verdim. Biz havuza girmedik,sadece denize girdik. Ama ne yaparsak yaptık, virüsten kurtulamadık(((Eve dönünce, kızımız ateşi 39, boğazı kırmızı, teninde kızarıklık. Tedavi etmeye başladık. Ertesi gün eşimin ateşi 38 oldu, boğazı kırmızı, 2 gün sonra da teninde kızarıklıklar çıkmaya başladı. Şimdi onu da tedavi ediyoruz. Ben iyiyim gibi, hasta olacak olsam çoktan hastalanırdım diye düşünüyorum. Oraya arkadaşlar ile gitmiştik, onların da kızları aynı şekilde hastalandı. Kızımın teninde kızarıklıklar yoktu, Yine de Anaferon'un bir etkisidir diye düşündüm. Şu an herkes iyi. Ama kendim için söyliyorum, ben bu otele bir daha hayatımda gitmeyeceğim ve gelecekte hiç bir çocuk otelini seçmeyeceğiz.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдых наш был с 07.08 по 14.08. Много чего писали здесь, поэтому повторяться я не буду ни о еде, ни о пляже, ни о территории. Нам всё очень понравилось, отдыхали замечательно, расплата за отдых в этом отеле была позже сразу по приезду домой. Про вирус я читала перед поездкой, была готова к нему, ребенку за 2 недели начала давать анафферон, давала и там все время, в бассейнах мы не купались, детский клуб не посещали, только море, но тем не менее зараза нас не обошла(((Приехали домой у дочки температура 39, горло красное с сыпью, начали лечить, на следующий день у мужа 38, горло красное, ещё через 2 дня температура спала появилась сыпь на теле, лечится. Я вроде пока ничего, думаю уже если бы заболела, то проявилась бы болезнь. Ездили мы с друзьями у них ребенок заболел так же с моей дочкой одновременно с тем же красным горлом и высокой температурой(((Сыпи на теле у детей не было, думаю это хоть какая то заслуга анафферона. Сейчас все уже поправились. Так что за себя скажу, отель конечно хороший, но мы туда больше не поедем, и на будущее никаких детских отелей выбирать не будем.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1037073

145. *Ağustos başında ailem, 1 ve 7 yaşlarındaki çocuklarımızla bu otelde kaldık. Bu otelin en büyük eksikliği – çok kalabalık olması, çok fazla çocuk olması, özellikle ağustos ayında. Genelde çocuklar çok sık hastalandığı için, enfeksiyonlu virüsler çok hızlı bulaşıyor. Bu otelde Koksaki virüsü. Biz geldikten bir hafta sonra hastalandık.*

Önce büyüğü, sonra da küçük kızımızın 39,5 ateş 3 gün boyunca hiç inmedi. Önce boğazında, sonra da teninde kızarıklıklar yayıldı. Bunlardan dolayı çocuk durmadan bağırdı ve hiç bir şey yapamadık. Az bir zaman için Nurofen tardım etti. Çocuk iki gün boyunca ne yedi ne de içti. Çok güçlü intoksikasyon oldu. Tendeki kızarıklıklar suçiçeği hastalığındaki gibi: önce kbarıyor, sonra patlayıp kabuk oluşuyor. Onlar her yerde, hatta el avucu ve topuklarda bile. Bizimkilerin hastalığı sorunsuz geçti, Çok Şükür. Ateş düşürücü, iltihap kesici, boğaza Tantum verde, ve ten için antibiotikli kremler kullandık. Ama virüs çok bulaşıcı. Otelin 80% çocuğu, bazen de yetişkinleri hastalandı. Bu virüsü kapmak için illa havuza girmek gerekmiyor (bizim gibi). Bir sonraki sefer otel seçerken çocukların daha olmasına dikkat edeceğiz ve büyük ihtimal Türkiye'de değil. **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в начале августа семьей с двумя детьми 1 год и 7 лет. Огромный минус этого отеля это большое количество отдыхающих ,особенно в августе и много детей. А так как дети имеют особенность болеть,то вирусные и невирусные инфекции с огромной скоростью распространяются в отеле. В данном отеле это вирус Коксаки.Мы заболели через неделю пребывания.Сначала старший ребенок в легкой форме ,а затем младший.У младшей дочки температура 39.5 3 дня,высыпания в горле ,а затем на теле по типу герпетических. На высоте температуры и боли в горле ребенок орал и ничем нельзя было успокоить. На кратковременный период помогал нурофен. Ребенок не мог ни есть не пить двое суток. Интоксикация сильнейшая. Сыпь по телу как при ветрянке,с пузырями, затем они лопаюся и образуются корочки. Сыпь везде, даже на ладонях и стопах. Наша болячка закончилась благополучно,на жаропонижающих,противовирусных,тантум верде в горло и мази с антибиотиком наружно ребенок поправился . Но вирус весьма контагиозен. В отеле болеет 80% детей, а иногда и взрослых.Даже те дети,которые не посещали бассейн (как мы). В следующий раз будем выбирать отель ,где мало детей и скорее всего не в Турции. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1036725

146. *4 ve 16 ağustos tarihleri aralığında ailem ve bir çocuğumuz bu otelde kaldık. Türkiye'ye ilk gelişimizdi. Gelince bungaloya yerleştirdiler. Bungalolarda her şey tersine yapılmış. Örneğin, banyodaki ayna 4 vidayla duruyorudu. Odada nem var,duvarlardan bile sigara kokuyor. Servis – havluları her gün değiştirdiler, ama banyoyu güzel temizlemediler: her yer kumdu. Para bıraksak bile havlulardan akkuşlar yapmadılar!!! Restoran: Yiyecekler güzeldi, ama bir kaç not bırakmak istiyorum. Kahveden sadece türk kahvesi vardı. Hep ılıktı, ama son 4 gün kala onu da, hiç bir sebep anlatmadan yapmadılar. Espresso, americano'yu size bu otelde yapmayacaklar. Espresso diye bildiğimiz Nescafe içirdiler. Kahve sevenler için bu otelde zor olacak. Ana restoranda daha bir sorun var – hiç bor yer bulamıyorsun. Aptal gibi 10-15 dakika yer arayarak geziniyorsun. Çoğu zaman insanlar kalkar kalkar hemen temizlenmeyen masalara oturuyorla, bir de yer arayıp gezen insanlar öyle tuhaf bakıyor ki, sanki 'artık yemeğinizi ne zaman bitireceksiniz?' diyorlar. A-la cart restoranı. Normalde 4 farklı restorana (türk, çin, italyan ve balık restoranları) birer defa ücretsiz girebiliyorsun. Ama bir gün öncesinden terminalden talon alman lazım. Talon verme saatini 08:00 başlıyor. Ama 08:10 bile talonlar bitiyordu. Yani en azından 07:20 sıraya basman gerekiyor ki, talonu alabilesin. İşte övülünen bu 5* otel. Plaj: Kaçıncı kez Ukraynalı ve Rusların olmadığı yere nəвip dinlenmek gerektiğine inandım. Kültür hiç!Plaj kum altına gömülen izmarit, çekirdek ve başka küçük çöplerle dolu. Yoksa her şezlong yanında çöp kutularu duruyor. Şezlonglar ile sorun yok, ama her zaman plaj havluları yetmedi. Onları çalıyorlar!!! Denize girdiğimizde 3 havlu vardı, çıktığımızda birini çalmışlar. Çaldırttığımız için de 10 dolar ödemek zorunda kaldık. Hatta bir kez yeni bir havluya değiştirmeye geldiğimizde yırtık bir havlu verdiler. Soyunma kabinleri de çöp dolu. Kimisi tamponunu bırakmış, kimisi kullanılan poşetler. Ama bu tabii turistlerin kendi kültür seviyesi ile alakalı bir şey. Havuz.Her gün onar çocuğu hastaneye götürdüler. Koksaki isimli bir virüs var o otelde (belirtileri: yüksek ateş, tende kızarıklıklar, güçlü boğaz ağrısı). Türkiye hastanelerinde bir ilaç- antibiotik. En iyisi çocuklarınızın havuza girmelerine izin vermeyin. En çok orada kapıyorlar. Hastalanan çovukların ortalama yaşı genelde 7 yaşa kadar! İşte böyle! Daha negatif taraflara dikkat ettim, çünkü bir sonraki yorumlarda otel hakkında pozitif yorumlar yazılmış. İkinci kez oraya gitmek ister misin diye sorarlarsa, HAYIR derdim.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup banyo ve odaların kötü temizlenmesi, restoranda oturacak yer bulunamaması, oda düzeninin iyi düşünüşmemiş olması, odaların nemli olması, havluların yırtık olması, kahvelerden sadece türk kahvesinin olması, bahşiş bırakılsa bile havlulardan akkuşların yapılmaması, A la carte restoranına sıra alamama, plajın bakımsız ve pis olması, plajdan havluların çalınması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları

arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, içecek, servis, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с семьей с 4 августа по 16, двое взрослых и ребенок. В Турции побывали в первый раз.Поселили в бунгало(номера «подушатаны» в душевой например зеркало висело на 4 шурупах, номер сырой, достался прокуренным, сырость – болезнь бунгал особенно на 1-х этажах. По обслуживанию-белье меняли каждый день, в душе убирали плохо т.к не выметали песок из душевой. Лебедей из полотенцев не крутили даже за деньги!!!! Ресторан.Кухня 5 баллов очень вкусная, много разнообразных блюд.Но все равно замечания есть.Кофе. Только турецкий(чем-то похож на свареный в турке с гущей на дне, постоянно наливали чуть теплый, а последние 4 дня вообще его не делали без объяснения причин. Эспрессо , американо настоящего зернового в этом ресторане вам не сделают, стоят нескафешные машинки наливают типа Эспрессо – бурда из растворимого кофе. Кофеманам будет тяжело.В главном ресторане куда ходили обедать еще одна не малая проблема-места.Часто(раза 4) бывало приходишь в ресторан а все места заняты, сесть негде, ходишь минут по 10-15 в поисках мест, чувствуешь себя дураком. Доходило до того что люди прыгали еще за неубранные столы чтобы занять места(очень напрягали поиски мест, напрягало еще, что те люди которые тоже искали места слонялись по залу и неприятно поглядывали на обедающих типа когда-же вы доедите.)Рестораны а-ля карт.4 похода в рестораны- китайский, турецкий , рыбный и итальянский запланирован 1 поход в любой ресторан бесплатно.Что имеем? Для того чтобы попасть в ресторан аля-карт нужно получить в терминале чек, т. Е сделать запись ч/з терминал. Терминалы работать начинали в 8-00, 8-10 уже билетов нет!т.е чтобы попасть в ресторан нужно занять очередь к терминалу как минимум в 7-20, иначе будете курить бамбук т. К терминал выдает места только на один день вперед!Вот вам и хваленая джакаранда 5 звезд. Пляж!Все чаще убеждаемся что нужно отдыхать там где мало росссиян и украинцев. Культура!Пляж весь в закопанных окурках, семечках и прочего мелкого мусора(хотя урночки возле лежаков везде расставлены) С лежаками проблем нет, есть проблемы с пляжными полотенцами, их попросту воруют! Ушли купаться было 3 полотенца пришли –одно пропало, пришлось платить 10 долларов за пропажу.Один раз даже попадалось рваное полотенце по краю после обмена на чистое.В кабинках для переодевания на пляже тоже мусор!!! Тампоны, какая-то пленка….Но это уже о культуре самих отдыхающих.Бассейн.По 10 детей увозили в больницу каждый день. Местная болячка каксаки называется(симптомы высокая температура и гнойники с волдырями по телу, в турецкой больнице одно лекарство-прокалывают антибиотик) В бассейны лучше детей не пускать!!!! Передаются в основном именно там ! Заболевшие дети возраст в основном до 7 лет!!Вот как-то так! Больше писал про негатив т.к про плюсы написано в других отзывах и акцент сделан на замечания!Если бы у меня спросили поехал ли я туда второй раз, ответил бы НЕТ!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1035974

147. *Bu otele ikinci kez gelişimiz. Geçen sene 6 ve 11 yaşlarındaki çocuklarımız ile kalmıştık. Bu sene 2 yaşındaki küçük oğlumuzu aldık. Bu oteli seçmemizin nedeni: burada her şeyi bilmemiz, aslında farkli, yeni bir otele gitmek istedik, ama küçük olunca risk almak istemedik. Bu otelin güzel tarafları defalarca yazılmış ve ben tekrar aynı şeyi yazmak istemiyorum. Yorum bırakmamın asıl amacı: gelecek olan misafirleri uyarmak belki de bu problem yakındaki bütün otellerin sorunudur. 1.Otelde bir enfeksiyon geziyor. Havuza girmememize rağmen küçük oğlumuz bu virüsü kaptı. 39,2 ateşle doktor yanına gittik. O da bize tonzilit teşhisi koydu ve antibiotik, ateş düşürücü yazdı. Bir gün sonra ateşi düştü, ama tenine kızarıklıklar çıktı. Tekrar doktora gittik. Bu sefer başka bir doktordu. O da, buralarda çok yaygın bir virüs olduğunu söyledi ve iş arkadaşının neden hemen antibiotikli krem yazmadığına şaşırdı. Tonzilit olmadığını çok açık vurguladı (tam bir teşhis koyan olmadı). Bizim dışımızda çocuklarına aynı enfeksiyon bulaşan 3 aile konuştuk. Nedense, otel çalışanları virüs hakkındaki bilgiyle paylaşmıyor, ama gerektiğinde yardımcı oluyorlar: doktor çağırma, gerekli eşyalar getirme). Daha bir kaç gün sonra kızarıklıklardan kabuklar düşmeye başladı, ama izleri yine de kaldı. 2.Fotoğraflar. 20 fotoğraflı fotoset – 200 Dolar!!! Daha az almak isterseniz vermezler, ama onu da foto ofise foto seçmeye gelince söylerler! Bizi tatil boyunca çektiler. Son gün foto seçmeye gittiğimizde ya 20 tanesini 200 dolara, ya da hepsini (60 yakın foto) – 450 dolara!!!! Bir de baskıhalindedeğil, CD'de veriyorlar. Baskıyı başka yerde yapıyorlar, bizim gidişimize nasılsa yetiştiremezlerdi. Fotosalon sahibi Roma 10 tane fotoğraf satmayı reddedince hiç bir şey almadı (100 dolar istemiyorsan hiç bir şey almazsın!)* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, otel fotoğrafçılarının terbiyesizliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в этом отеле второй раз, в прошлом году были тут с двумя старшими (6 и 11 лет) сыновьями в этом году взяли младшего (2 года). Выбор пал на этот отель т.к. уже все тут знаем нас все устраивает и хотя желание посетить что-то другое присутствовало мы не захотели экспериментов с маленьким. Все прелести этого отеля тут неоднократно описаны и повторятся я не буду, цель данного отзыва предупредить будущих посетителей, не напугать, а именно предупредить т.к. возможно это беда всех близлежащих отелей1. В отеле бродит инфекция, и несмотря на то что в бассейне мы не купались и уж тем более детей туда не пускали, младший заболел на 5 день температура 39,2 по приезду к врачу нам диагностировали ангину и прописали антибиотик и жаропонижающее, через день температура спала и по телу пошла сыпь поехали опять к врачу, а уже другой доктор сказал что это тут распространено и удивился почему его коллега не прописал сразу мазь, т.к. было сразу понятно что это не ангина (точного диагноза мы так и не добились). Помимо нас в отеле мы общались еще с тремя семьями чьи детки подхватили туже инфекцию. Работники отеля по понятным причинам информацию не распространяют, но всегда идут на встречу, вызвать доктора, принести необходимые вещи в номер. Еще через пару дней прыщи начали подсыхать но осадочек остался.2.Фотографы, фотосет стоит 200 долларов за 20 фотографий!!! если захотите взять меньше вам не продадут, но об этом скажут в офисе фотографов когда вы придете выбирать фотографии. В нашем случае, по ходу отдыха делали фотографии детей и нас на протяжении всего отдыха мимолетом фото тут фото там, и в последний день когда мы пришли выбрать несколько фоток нам объявили 200 за 20 фотографий и 450 !!! за все (порядка 60) и это только файлы т.к. печатают они их в другом месте и они бы просто не успели бы по нашего отъезда их привезти. Но после того как Рома (управляющий этой фотоконторы) отказался продать 10 файлов, заявив что продает минимум 20 файлов за 200 долларов, он был послан (не хочешь 100 долларов не получишь ничего))).Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1034287

148. *Otelin içinde ve dış alanında çok pis. Havuzlar da kötü temizleniyor. Gündüz 12:00 gibi, misafirler çimende dinlendiği zaman çimleri biçebilirler. TUI temsilcisi: 'Evet, herkes şikayet ediyor!- diye cevap verdi. Yiyeceklerin hazırlanmasında uçuz malzeme kullanılıyor. Özellikle seon meyve-sebzeleri. Galiba plaj havluları yıkandıktan sonra iyi çaykalmıyor. Eve dönüşümüzde allerjik dermatit sarmıştı (sonradan çamaşır tuzundan olduğu açıklandı). Daha da devam edebilirdim, ama yeter. Otelden kalan izlenim şöyle: sanki kalkış zamanlarındaki Anapa'daki pansiyonda kaldık.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup otel içinin ve dışının bakımsız ve pis olması, yiyeceklerin hazırlanmasında ucuz malzemeler kullanılması, havluların iyi yıkanmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В отеле очень грязно, так же и на территории. Бассейны чистятся плохо. Часов в 12 дня газон могут стричь, когда на нём лежат отдыхающие.Представитель TUI на жалобу ответил :" - Да,все жалуются"... Для приготовления пищи используются дешевые продукты. Особенно сезонные фрукты и овощи.Полотенца пляжные очевидно плохо выполаскивают после стирки. Домой уехали с аллергическим дерматитом. (как выяснилось, на стиральный порошок).Можно еще долго подробно описывать, но думаю, и этого достаточно. Впечатление от пятизвездочного отеля как от пансионата в Анапе времён перестройки.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1033773

'O' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

149. *Eksikler: çok kötü temizlik... özellikler restoranda çok zayif menü, yemek alabilmek için uzun sırada duruyorsun. Çocuk menüsünde de neredeyse her gün hep aynı yemerkler. Çörümüş erikler... Çocuğumuz türk restoranında zehirlendi. Bir daha gitmeyeceğiz.* **(Şikayet: Hazıran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup temizliğin neredeyse hiç yapılmaması, yemek çeşitlerinin az olması, restoranın gelen turist sayısına göre küçük olması, sıra oluşması, yemeklerden zehirlenme şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, yiyecek, altyapı, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Минусы: плохая уборка... Очень скудный выбор в основном ресторане... были очереди за едой... в детском ресторане в основном одно и тоже каждый день... гнилые сливы... ребенок отравился в турецком ресторане... больше не поедем....Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1198960

150. *Bu otelden kaçın! Çok korkunç, dökülmek üzere olan otel! Her 15 dakikada otel yanına acil arabası geliyor! Toplumsal zehirlenme! Yani bu kadar insan için daha ne istiyorsunuz? Gelen turistlerin profili: Eski Sovet ülkelerinden gelenler. Alanı gerçekten büyük, ama o alanda bina yanı bina. Çocuk alanı güzel, ama deniz ve ana binadan çok uzak. Çocukların mini-diskosu çimende geçiyor. Yorulan animatör elleriyle çok zor hareket ediyor, etrafa çok ilgisiz bakıyor, bakmaya bile kıyamıyorsun. Yanında ücretli eğlence alanı var. TUI otel temsilcisinin kabalığını yazmak bile istemiyorum. Herkese iyi tatiller!* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup görmeyen, bakımsız bina olması, binaların bir birine çok yakın olması, otel planlamasının yetersiz olması, restoran yemeklerinden zehirlenme, animatörlerin ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, sağlık, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Бегите из этого отеля!!! Старый обшарпанный отель. Скорая помощь подъезжала к отелю каждые 15 минут!!! Массовые отравления. Впрочем, что Вы хотите при таком количестве народа?! Контингент: жители бывших союзных республик.Территория действительно большая, вот только на этой территории дом на доме стоит. Детская площадка хорошая, но от моря и от главного корпуса далеко. Детское мини-диско, если его можно так назвать, проходит просто на траве. Выглядит это плачевно, уставший аниматор еле шевелит руками, смотрит в сторону с равнодушным видом. Рядом платные аттракционы.Хамство отельного гида компании TUI даже описывать не буду. Хорошего всем отдыха.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1186915

151. *19.05-01.06.2014 tarihleri aralığında bu otelde kaldık: iki yetişkin ve iki çocuk. Ana binada kaldık. Odadan beklediğimiz ile karşılaşmadık. Otelin tamiri daha taze olur diye bekliyorduk! Bir de odaları temizlemiyorlar, hep sigara kokuyor, tozlu. Bir zamanlar bem beyaz olan perdeler şimdi sarı-gri rengine dönüşmüş. İlk taktıktan sonra, sanırım, hiç yıkanmamış. Yiyeceklere 4 puan veriyorum, sanırım profesyonel aşçılar eksikliği yaşıyorlar. Çocuklar için ayrı restoran olması sevindirdi, ama yemekler her zaman hazır, pişmiş değildi. Çocuk pürelerinden sadece meyveli vardı.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup binaların tadilatı yapılmaması, perdelerin değiştirilmemesi, profesyonel aşçıların bulunmaması, odaların pis ve sigara kokması, yemeklerin iyi pişmemiş, lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, personel, temizlik, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с 19.05-01.06.15, два взрослых, два ребенка. Жили в главном корпусе, ожидания от номера не оправдались, очень надеялась, что ремонт будет более свежим, но ожидания не оправдались. К тому же номера очень грязные, прокуренные, пыльные, когдато белые занавески сейчас серо-желтого цвета (как повесили когдато так видимо и висят). Еда на 4, видимо дефицит поваров с образованием. В отеле работает много русско говорящего персонала с Украины. Понравилось, что есть отдельно детский ресторан рядом с основным, минус, еда была не всегда хорошо приготовленная. :(из детских пюрешек, были только фруктовые (это для тех кто на них рассчитывает). Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1179738

152. *2014 yılın haziranında iki aile ve 1,5 ve 6 yaşlarındaki çocuklar ile bu otelde kaldık. Arkadaşlarımızın çocuğu (1,5 yaşında) 1 haftadır midesinden rahatsızlanıp yattı. Sadece o da değil, başka aileler ile konuştuk, otelde kalan neredeyse bütün çocukların yarısı zehirlenmiş. Bizim için ikinci eksiklik: otelin çok kalabalık olması, çok fazla çocuk, sanki heppimiz çok büyük kumluktayız. Akşam küçücük alanda geçecek yer bulamıyorsun. O yüzden ne kadar iyi tarafı olsa da, bu otele bir daha dönmek istemem. İşte o yüzden çoğu yorumda pozitif yorumlar yazsalar da, sonuç olarak negatif bir izlenim ortaya çıkıyor. O yüzden, yukarıda belirttiğim eksikliklerden dolayı servis için puanlarımı düşürüyorum.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup restorandaki yemeklerden zehirlenme, otel planlamasının yetersiz olması: gelen turist sayısına göre

otelin küçük kalması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в июне 2014 двумя семьями с детками от 1,5 до 6 лет. У наших друзей ребенок 1,5 года неделю провалялся с кишечной . И не он один: по общению с другими родителями поняли, что добрая половина детей отеля подхватила эту дрянь. Второй минус для нас: народу ну просто немеренно, тучи, толпы детей, просто как в огромной песочнице. Вечером малюсенькая площадка просто трещит по швам от кагалы. Поэтому при всех плюсах отеля ехать второй раз не хочется! Вот и получается, по оценкам все супер, а отзыв скорее негативный. Снимаю баллы за сервис, подразумевая выше перечисленные минусы.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1173538

153. *Sezon için son tatil destinasyonu olarak Türkiye'yi ve bu oteli seçtiğim için bin kat pişman oldum. Ama şimdi düşünüyorum ki, Türkiye'deki hangi oteli seçsem de aynı sonuç olurdu. Yorumlarda bazı annelerin Koksaki virüsü hakkında yazdıklarını okumuştum. O zaman 'Hijyene daha çok dikkat etmek lazım! Bize dokunmaz!' diye düşündüm. Oteli,aslında, beğenmiştik ve pozitif düşünerek gittik. İlk 12 gün bizim hiç şikayetimiz olmadı. Ama uçuşumua 2 gün kala 2,5 yaşındaki çocuğumun aniden ateşi yükseldi – 38,6. Bi de çocuk güneş altında fazla kaldı diye düşündük, geceleyin ateşi Nurofen ile indirdik. Ama ertesi gün çocuğun bütün teninde kızarıklık görünce ne olduğunu anladım! Bu çok korkunç bir şey!!! Sırada eşimdi. 40 derece ateş, kusma, kaşıntı yapan kızarıklık, çok kötü boğaz ağrısı. Bu çok korkunç bir virüs: benden söylemesi! Böyle bir şeyi düşmanına bile dileyemezsin! Virüs hakkında daha önceden haverdar olduğumuzdan havuza girmedik, Pino kulübe gitmedik, herkesin kullandığı tuvaletleri kullanmadık, sürekli antiseptik ile ellerimizi dezenfe ettik. Ama böyle önlemler bizi kurtaramadı. Şimdi Moskova'ya döndük. Artık kendi sıramı bekliyorum! Bir daha Türkiye'ye adım bile atmayacağım (en azından onlar bu enfeksiyondan kurtulana kadar), size de tavsiye etmiyorum. Kendinize dikkat edin!* **(Şikayet: Ekim 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocuk ve yetişkinlerin hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Тысячу раз пожалела о том,что выбрала местом нашего последнего отдыха - Турцию и отель Маритим,хотя сейчас думаю,что при любом выборе отеля в Турции,результат был бы одинаковый.....Читала отзывы,где мамочки писали о свирепствующем в отеле энтеровирусе коксаки и думала: "Гигиену соблюдать качественнее нужно! Нас это не коснется!" Отель, впринципе, нравился и мы,настроившись на хороший отдых,поехали.....12 дней нас устраивало в буквальном смысле всё: и питание,и территория,и анимация и море.Все было очень хорошо.....до тех пор пока за 2 дня до отъезда у ребенка 2,5 лет не произошла вспышка температуры 38,6. Мы подумали,что перегрели малыша на солнышке,температуру ночью сбивали своим Нурофеном.Но когда на следующий день я обнаружила на ребенке сыпь на ручках,ножках,во круг рта ,на языке,нёбе и в горле язвы...Это был крик ужаса!Следующим на очереди был уже супруг: температура 40,жуткая сыпь,нестерпимый зуд и ангина.....Скажу вам,вирус этот что-то жуткое... Врагу не пожелаешь такого,что переносят сейчас мои кровиночки.Ввиду того,что были осведомлены о вирусе уже заранее: в бассейнах не купались,в Пино клуб не ходили,в анимациях детских не учавствовали,общественными туалетами не пользовались,постоянно руки протирали гелем антисептиком и все равно нас это не спасло....Вернулись в Москву.....Теперь вот жду своей очереди...Больше вТурцию ни ногой!(по крайней мере, пока они не избавятся от этой инфекции). И вам не советую,какой бы ни был хороший отель.....Пожалейте себя и своих близких!!!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1079159

154. *21.09-03.10.2014 tarihleri aralığında bu otelde ben, eşim ve 2,5 yaşındaki çocuğumuz kaldık. Sanırım, bir daha Türkiye'ye bir daha adım atmayacağız! Türkiye otellerinde gezen virüsten çok korktuk. Şu n döndük ve kendimizle o Koksaki virüsün getirdik (enfeksiyonist doktorun ve pediatristin de teyit ettiğine göre, bu Koksaki virüsü). Bir de, daha önceden duyup, bulaştırmamak için her şeyi yaptık: yanımızda antiseptik taşıdık, her zaman yemeden elimizi onunla temizledik, çocuk alanlarında çok nadir gittik ve bundan sonra önce çocukü sonra ben, eşim daha hastalanmadı. Sanırım, otelde hijyen kontrolü hiç yok!!!((Otellerin böyle bir durumda olması Türkiye'de gerekli sistemin olmamasını ve çıktığında kontrol altında tutmamasını gösteriyor.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocuk ve yetişkinlerin hastalanması, devlet

tarafından otellerin hijyen durumu kontrol edilmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с 21.09.14 по 03.10.14 я, жена и ребенок 2,5 лет.По всей видимости, больше в Турцию ни ногой!Опасались свирепствующих в Турции вирусов - лежим приехавши домой с диагнозом коксаки :(, подтвержденным как у меня инфекционистом в поликлинике, так и детским врачом.Причем, напуганные рассказами, в бассейнах не купались, везде ходили с санитарным гелем, обязательно обрабатывая ручки перед едой, детские площадки по минимуму... И все равно - сначала ребенок, потом я, жена пока держится.По всей видимости, в отеле ни фига не соблюдают санэпидем режим :(Такого рода эпидемии еще раз подтверждают, что в отеле, да и в целом в Турции нет соответствующей системы, которая бы следила за санэпидем обстановкой и купировала бы вспышки заболеваний.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1077816

155. *Oteli hiç beğenmedik, 5* seviyesinde değil. Hem sıcak hem de soğuk suları kesiyorlar, klimalar çalışmadı, yiyecekler berbat, lezzetsiz! Restoranda garsonları bulamıyorsun, odaları kötü temizliyorlar, her zaman dokunulmayan pis yerler kalıyor. Çocuk menüsü yok. Karşılaştırdığım oteller var. Oteli tavsiye etmiyorum.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup klimaların çalışmaması, suların kesilmesi, yemeklerin lezzetsiz olması, çocuk menüsünün hiç olmamssı, temizliğin kötü yapılması, restorandaki garsonlar sayısının yetersiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyece temizlik, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель очень не понравился, он не тянет на 5. Отключали воду горячую и холодную, не работали кондиционеры, еда ужасная и не вкусная. Официантов не найти в ресторане, номер убирали плохо, оставалась грязь. Есть с чем сравнить, отель не рекомендую. Нет детского стола. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1074288

156. *Ailemizle bu otelde 1-14 eylül 2014 tarihleri aralığında kaldık. İki yetişkin ve 18 aylık bir bebek. Otelin bütün güzelliği orada gezen virüsten dolayı sönüyor. Tatilimiz 3. Güne bozuldu – hepimiz bir an hastalandık, belirtiler aynı. Öncesinde berbay bir hapşıru ve bütün vücüde yayılan kızarıklık, dayanılmazlık bir boğaz ağrısı, sonra da 40 yaklaşan ateş ve ishal. Her şey güçlü bir öksürme ile tamamlanıyor. Şimdi Moskova'da tedaviyi tamamlıyoruz. Otelde konuştuğumuz bütün aileler (yaklaşık 10-12 aile) hastaydı. Otel yönetimi gerçekleri saklıyor, bilgi vermiyor, havuza girdikten sonra hastalanan sadece bir tane çocuktan bahsediyorlar. Biz biz kez bile havuza girmedik, ama anında hastalandık. Şahsen ben, plajda bir kaç kere annelerin çocukları ishal olunca kum altına sakladıkalrını gördüm. Bir kaç saat sonra aynı yerde başka bir bebek oynuyordu. Anne-babalar, Türkiye'ye gitmeden önce bir kez daha yakınlarınız ve çocuklarınızı düşünün –bütün Antalya bölgesine bu virüs bulaşmış. P.S. Dostlarımız haziran başında Rixos'da kaldı. Aynı durum. Hepsi hastalanmış, Moskova'ya dönünce tedavi oldular.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали семьей с 1 по 14 сентября 2014 г. Два взрослых и 1 ребенок, 18 месяцев. Вся крутизна отеля меркнет из-за болезни! Отдых был испорчен на третий день пребывания - заболели все, симптомы одинаковые. Сначала жуткий насморк и сыпь по всему телу, очень сильно болит горло, затем температура под 40 и понос. Закончилось все кашлем, сейчас долечиваем в Москве. Все с кем общались в отеле (10-12 семей) тоже болели. Администрация скрывает реальную ситуацию, информацию не дает - бубнят что-то про мифического мальчика, который один единственный заболел, купаясь в бассейне. Мы ни разу не были в бассейне и заболели моментально. Лично несколько раз видела как на пляже родители присыпали песочком понос детей!!! А через несколько часов на этом же месте уже другой карапуз играл... Родители, подумайте о своих детях и своих нервах прежде чем лететь в Турцию - заражено все побережье Анталии.P.S. Друзья отдыхали в риксос в июне этого года - ситуация один в один. Болели все, тяжело и

долго, долечивались по приезду домой в МосквуЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1071497

157. *Daha yeni eve döndük! Taşımak üzereyiz! Bir haftalık tur aldık, altı kişi gittik! Ben, eşim, 2 yaşındaki çocuğumuz, benim anne-babam ve 75 yaşındaki ninemiz. Biz 3 oda rezerve etmiştik: 1 Classic Plus ve 2 Club Room. Nedene bize hemen Classic Plus yerine De luxe suite teklif ettiler. Buna çok sevindik, tatilim güzel başladı. Erken geldiğimizden odalar hazır değildi, biz yemek yemeye gittik. Dönünce de maceralar başladı.Otelin bilgisine göre bizim sadece ninemiz için rezerve ettiğimiz Club Room onaylanmış, diğer odalar hakkında hiç bir bilgi yok! Sonunda akşama doğru bize Club room verdiler, bir de o da sadece iki günlükmüş, o da küçük çocuğumuz olduğundan dolayımış. O gün Pazar olduğundan tur operatörüne ulaşamadık. Tur aldığımız kız yardımcı olmaya çalışsa da hiç bir şey yapamadı. Ertesi gün durumu çözmeye devam ettik. Tur operatörün dediğine göre, her oda rezerve edilmiş, hatta 100% ödenmiş durumda. Otel de, hiç bir şey görünmüyor diyor, fakat yazılı olarak bu bilgiyi teyit etmelerini istediğimizde sebepsiz reddettiler. Pazartesi akşamına sorun daha çözülmemişti. Ertesi gün öğlen 12:00 bizim odadan çıkmamız gerekiyordu. Salı günü otel çalışanları bize bir De Luxe Suite ve Classic plus odasına yerleşmeye teklif ettiler. Başka bir çözüm olmadığından teklifi kabul ettik. Ninemiz Classic Plus'a yerleşti, diğerler De Luxe Suite'e. De Luxe Suite'in manzarası mühteşemdi, oda kendisi de çok güzel. Sonra da akşam bütün yan otellerde diskolar başlayınca bizi bir yerde kandırdıkların farkına vardık. Sanki DJ'nin kumandası bizim odadaydı. Çocuk uyuyamadı, yorgunluktan gece 2 kadar ağladı. Sonra da otel çalışanları ile sıradaki kavgadan sonra Çarşamba günü bize üç Classic odası verdiler, işte o zamandan itibaren tatilimiz başladı. Tabii bu olmasaydı bazı eksiklere göz yumardım, ama servis berbat. Resepsiyon personeli bize karşın çok kaba davrandı ve açık olarak onlar izin verdiği için o otelde kaldığımızı ve hiç şikayet etmeye hakkımız olmadığını vurguladılar. Oda servisi de çok fena, biz iki gündür şampuan getirmelerini istedik. Bir de bir kaç küçük şeyler daha!* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup oda rezervasyonunun yapılmamış olması, şampuan-sabunların yenilenmemesi, personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Только вернулись домой. Эмоции зашкаливают!Брали тур на неделю, нас было 6 человек.Я с женой и двух летний ребенок. Мои родители. И бабушка 75 лет.У нас должно было быть 3 номера, 1 Classic Plus и 2 Club Room. По приезду, нам сразу предложили вместо Classic Plus, по непонятным причинам, De Luxe Suite. Мы очень обрадовались, отпуск начинался круто. Так как приехали рано и номера были еще не готовы, мы пошли покушать. Когда вернулись, начались приключения, по информации отеля у нас был забронирован только один Club Room на бабушку, по остальным информации вообще ни какой не было. В итоге ближе к вечеру нам все таки дали 3 Club Room, с пояснением, что это только на два дня и только потому что мы с маленьким ребенком. Т.к это было в воскресение, до тур оператора мы так и не дозвонились, а девочка, через которую мы покупали тур, хоть и пыталась сделать все возможное, но у нее ни чего не получилось.На следующий день мы продолжили разборки, тур оператор утверждал, что все бронировали и даже оплатили 100 % . Отель говорил, что ни чего не видят, но когда мы просили подтвердить это письменно, то получали отказ по не понятным причинам.К концу понедельника вопрос ни как не решился, на следующий день к 12:00 мы должны были освободить номера.Во вторник, сотрудники отеля нам предложили переселиться в один De Luxe Suite и один Classic Plus. Понимая, что других вариантов нет, мы согласились. Бабушку поселили в Classic Plus, а все остальные в De Luxe Suite.Вид из De Luxe Suite был шикарный, да и вообще номер очень хороший, позже постараюсь выложить свои фотки. Но вечером, когда во всех ближайших отелях начались дискотеки, мы поняли что где-то нас обманули, было такое ощущение, что пульт диджея находится у нас на веранде))) Ребенок не мог заснуть и плакал, потому что устал, до 2-х ночи. В итоге после очередной ссоры с сотрудниками отеля, в среду нам предоставили три номера Classic, только после этого мы начали отдыхать.Конечно если бы не эта история, может быть к другим вещам, мы бы относился менее придирчиво. Но я остался полностью не доволен, сервис отвратительный, работники Ресепшина относились к нам по хамски и на прямую говорили, что мы находимся в отеле только потому что они нам это позволили и предъявлять претензии вообще не имеем права. Обслуживание номеров так же желает лучшего, мы два дня не могли добиться, что бы нам налили шампунь. Ну и еще несколько мелочей.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1040336

158. *Gördüğüm en berbat servis. Turistlere karşı en berbat davranış. Terbiyesiz ve ehlaksız personel çalıştırıyorlar. Büyükler ile konuşma öslübünü bilmiyorlar. Tez tur'da çalışam Ali ve Sevil'den daha kötülerini*

görmedim. Onlara hiç mi turistlerile nasıl konuşulması gerektiğini öğretmemişler? Nasıl çalıştırıyorlar, anlamıyorum. Bütün Tez tur'un yüzünü lekeliyorlar. Onları kovun oradan. **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup gördükleri en kötü servis olması, personelin kaba, ilgisiz, ehlaksız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Самый ужасный сервис.самое ужасное отношение к туристам бояться за свои попы.сидят там и командуютнет не какого воспитания общения со взрослыми людьми. когда называют и обзывают.нет не чего хуже отеля и агентов Тез тура Али и Сивиля ужасные не учили их разговаривать с туристами как они вообще работают там. портят репутацию только тез тура.ужасное обращение гнать их от туда.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1009778

159. *22 haziran- 1 temmuz tarihleri aralığında bu otelde kaldık. Aslnda tatili beğendik, ama bir eksik hakkında bahsetmek istiyoruz. Yerleştirdiklerinde biz: iki yetişkin ve 8 yaşındaki bir çocuktuk. Tur aldığımızda 3 ayrı yatak olmasını istedik. Geldiğimizde iki yatak. Sonra resepsiyonu aradık, bir yatak daha getirilmesini söyledik. Gelmeyince resepsiyona gittik. Yarım saat sonra getirdiler.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup 3 yataklı oda yerine 2 yataklı oda verilmesi şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **yerleştirme** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Мы отдыхали с 22 июня по 1 июля . Отдых очень понравился из минусов один маленький минус при заселении мы были двое взрослых и ребенок 8 лет когда покупали путевку сразу оговаривали что будет три кровати приезжаем двекровати и все пришлось звонить на рецепшен говорить что нужна еще одна кровать ждали час не дождались пошли на рецепшен и опять оъясняли что должна быть еще одна кровать через пол часа принесли . Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=985553

160. *2014 yılının mayıs ayında bu otelde kaldık. Çok fazla çocuk var, sanki çok büyük ana okulunda gibisin. Orada her hangi bir virüs kaptırmamak imkansız, daha doğrusu kaptırmazsan çok şanslısın! Otele ödediğimiz 125 bin ruble hiç değmiyor. 2 yetişkin ve 2,4 yaşındaki çocuğumuzla kaldık. Bu virüsler hakkındaki yazdıkları bütün yorumlar doğru. Otele gelince hemen yemekhaneye gittik. Orada ilk defa ben bir sürü hasta çocuk gördüm. Kimisi çok fazla öksürüyor, kimisinin de burnundan akıyor. 3 gün sonra biz de hastalandık. Çok güçlü öksürük, kızarık bogazlı. İki gün sonra eşimle ben de hastalandık. Artık eve dönünce tedaviyi tamamladık. Tatil boyonca enfeksiyondan dolayı acil ile hastaneye götürülen çocukları görmedim, ama havalında bizim ile aynı uçakta dönen 1,5 yaşındaki kızın annesiyle tanıştım, onlar havaalanına direkt 3 gün serum altında hastanede yatıp gelmişler. Kız arkadaşı ise çocuğuyla hala hastanedeymiş. Belirtiler aynı: kusma, yüksek ateş, ishal, halsizlik. O zaman düşündüm ki, iyi ki bizim sadece öksürük olmuş, ama erken sevinmişim. Havaalanına gttiğimizde oğlum kusmaya başladı. Ateşi 39,5 kadar yükseldi. Eve çok zoe vardık ve uçaktan iner inmez hemen hastanenin enfeksiyon bölümüne gittik. Çocuğumu sadece altışar saatlik 2 gün serum altında tutunca kendine gelmeye başladı. Teşhis: Rotavirus.Temizlik için 3 puan. Tozu ve yeri siliyormuş gibi yapıyorlar. Sıvı sabun ve diş macunu koyma hakkında ricamızı es geçtiler. Restoran – yemekhane: çok fazla çeşit var, ama yiyecek bir şey yok. Mayonezli salatalar yenilmez, kahvaltıda omlet ve yumurta için uzun bir sıra duruyorsun. Akşam yemeğinde aynı şekilde tavuk bekliyorsun. Restoranda servis çok kötü, garson ğersonel çok az. Her şeyi kendin yapıyorsun. Sofra ilk kez normal düzenleniyor.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocuk ve yetişkinlerin hastalanması, odaların iyi temizlenmemesi, garsonların eksikliği, diş macunu, sıvı sabunun doldurulmaması, masaların temizlenmemesi, yemeklerin lezzetsiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, temizlik, servis, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в мае 2014г. Общее впечатление: Очень много детей, это как большой детский сад, не подцепить что-то при таком количестве очень сложно точнее это будет настоящая удача! отель не стоит даже этих денег: 125т.р. 2 взрослых и ребенок 2г.4мес. Все что тут пишут об инфекции (точнее инфекциях) правда. И нас это не обошло стороной. Сразу по приезду пошли на обед уже там я сразу заметила что в столовой много больных детей, кто очень сильно кашляет, кто с соплями, через 3 дня и мы

заболели, кашель красное горло у сына, потом и мы с папой также. Долечивались дома уже. Про кишечную инфекцию: за весь отдых детей, которых забирали на скорой я не видела, но ! За час до вылета встретила мамочку с дочкой 1,5 лет , которые летели с нами в самолете, от нее узнала что они только что из больницы 3 дня капельниц маме и дочке, а ее подруга с дочкой до сих пор в больнице симптомы у всех одни: рвота, температура, понос, бессилие, обезвоживание. Вот думаю хорошо что у нас была только простуда..... но не тут то было!!! Когда поехали назад по пути в аэропорт у моего сына началась рвота, поднялась температура 39,5, понос - кое как долетели и как говорится "с корабля на бал" в инфекционное отделение, ребенок начал оживать только после 2 -х дней капельниц по 6 часов!!! Диагноз ротавирус. Уборка на 3, пол делают вид что моют, пыль делают вид что вытирают, просьбы налить мыло жидкое в диспенсер или положить зубную пасту не увенчались успехом. Ресторан=столовая: еды много, нормальной мало, кушать салаты с майонезом категорически нельзя, на завтрак очередь за яичницей и оладьями, на ужин за курицей или еще чем нибудь. В ресторане катастрофически не хватает персонала, полное самообслуживание, столы накрываются нормально 1 раз. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=970867

161. *Tatilimizi çocuklarıma sırayla bulaşan enfeksiyon bozdu. Kendi doğum gününde kızım hastalandı. Kusma, 39 derece ateş, ishal, halsizlik. Göz yaşsız bakamıyordum bile. Hasta çocuğum için çorbayla asansörde binerken 3 misafi ile tanıştım. Konu açılınca, üçünün de farklı yaşlardaki çocukları odada hasta yatıyormuş. 4. Elinde biraz önce kusmuş bebek vardı. Belki sadece bir tesadüftür, ama sadece bir kaç gün sonra ikinci çocuğum hastalandı. Tabii, çocuklar hep hastalanır da , ama burada gerçek bir virüs saldırısı var.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдых испортила свалившая по очереди двоих детей инфекция. На свое день рождения моя дочка заболела. Рвота, температура 39, понос, полное бессилие. На нее было страшно смотреть. Поднимаясь в лифте с тарелкой бульона для больного ребенка, разговорилась с пассажирами , и выяснилось, что у троих, дети разных возрастов лежат больные в номерах, а у четвертого на руках ребенок, которого только что вырвало(у нас так начиналось). Может это совпадение, только через несколько дней заболел второй ребенок. Конечно с детишками всякое бывает, но здесь реальная эпидемия.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=970445

162. *Turu sadece fiyatı için aldım. 4 kişi, 8 gece için 120 bin rubke (11-19.06.2014 tarihlerinde).Yerleştirme: baya uzun süre, bir saatten fazla yerleştirdiler. Servis: Personel ile baya sorun yaşıyorlar. Kısacası, her şeyi kendin getiriyorsun, kendin yapıyorsun. Masaları yemek için sadece bir kez düzenlemeye yetişiyorlar, masalardan tabakalrı almaya yetişmiyorlar, garsonlar çok az. Personle eğitilmemiş, büyük ihtimal sezonluk personel alıyorlardır. Çok fazla iş gösterişi yapıyorlar, ama işe yaramıyor. Yerleşirken bill boy çalışanlar gülerek bahşiş istiyor, genelde almadan gitmiyorlar. Merkez binadaki barmen martiniye su katıyor)))Yiyecek: Ultra her şey dahil. Bununla da bitti))) 3. Gün 15.06.2014 (lahana ve salatalık salatası) neredeyse bütün bağırsaklarımı tükürecektim. Eşim resepsiyonda skandal yaptı – geri dönüş yapmadılar bile. Otel yönetimi yiyecekler ile ilgili sorunları saklıyor. 14.06.2014 tarihinde 8. Bungalodan iki çocuk zehirlendi (yoğurttan), buğün – 17.06.2014 bir çocuğu yine gıda zehirlenmesi ile acille götürdüler. Türklerin parmak patatesi kahve rengindeki yağda kızarttıklarını gördüm. Kokusundan dolayı ağza bile alamıyorsun. Ama o türk aşçı hala kızartmaya devam etti, özel bizleri zehirlemek mi istedi acaba?! Izgara kanat ve tavuk şişleri kül haline gelene kadar kızartıyorlar. Aynı mangalda sonra balık kızartıyorlar))) Kaşık-çatallar ile resmen bir felaket. Mama bir tarafta, kaşıklar diğer, çatal-bıcaklar üçüncü tarafta, 4. Tarafta da et. Yemekhane büyük, oraya-buraya koşman lazım. Sonra bak boş bir masa bulmayı dene.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup misafirlerin odaya yerleştirmelerini uzun süre beklemeleri, restoran personelinin yetersiz sayıda olması, restoran düzeninin doğru organize edilmemesi, yemeklerin taze malzemeden yapılmaması, gelen turist sayısına göre tesis kapasitesinin yetersiz kalması: herkese masa yetmemesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, servis, yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Взял чисто из-за цены 120т.р. за 8 ночей, на 4-х человек (с 11.06.14г. по 19.06.14г.). Размещение: Размещали достаточно долго, более часа. Сервис: С персоналом беда... Нехватка полная. В общем...,

отель-самообслуживания...))) Столы успевают сервировать только один раз, со столов убирать не успевают, персонала в столовой катастрофически не хватает, персонал не обучен, набирают скорее всего временных работников, много суеты и никакого толка... При заезде в номер турки-"грузчики" вымогают чай (улыбаются и не уходят)... Бармен в центральном корпусе мартини водой бадяжит, с.....)))Питание: UAL..., и на этом все...))) Я отравился на третий день 15.06.14г. (салат с капустой и огурцами в сметане), чуть кишки не выплюнул... Жена устроила скандал на ресепшен,- даже в номер не позвонили... Администрация явно скрывает проблему с питанием... 14.06.14г. отравились двое детей из 8-го бунгало (йогурт), сегодня 17.06.14г. ребенка увезли на скорой, тоже пищевое отравление... Видел как картошку фри турки жарят на черно-коричневом или коричнево-черном сгоревшем масле..., от картошки фри так ваняло, что в рот не возьмешь, а турок-поваренок, все понимая, продолжал, толи переводить продукты, толи желал тут всех отравить . А крылышки-гриль или куриный шашлык,- не жарят, а просто жгут на углях, на этом же мангале жарят рыбу...))) Со столовыми приборами беда..., каша в одном месте, ложки в другом, вилки и ножи в третьем, мясо в четвертом..., столовая большая, набегаешься как в супермаркете...))) А потом пойди и найди свободный и чистый столик, для поесть...)))Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=967682

163. *En başından anlatayım. 2 yetişkin ve 1 yaş 11 aylık bebekle bu otele geldik. Geç geldiğimiz için hemen yerleştirdiler, ama!!! Odanın bir tane penceresi var, o da komşu otelin duvarına bakıyor, bir de o otelin duvarında havalandırma sistemi çok sesli çalışıyor, içinden kara tütün çıkıyor. Ama burada şanslı çıktık, odayı hemen değiştirdiler ve bir daha sorun çıkmadı. Odalar kendilerine göre fena değil, ama oradaki teyzenin yaptığını Temizlik diyemiyorum. Dolarlar bıraksam bile. Yatakların altında bir avuç kalınlığında kum ve toz, bir önceki kalan misafirlerden kalan çöpler. Ben çocuksuz, yalnız gelmiş olsaydım, belki o kadar dikkat etmezdim, ama bebek her yere gidiyor, her şeye dokunuyor, sonra ağzına alıyor, rahatsız oldum. Öğlen saatlerinde uyuyan çocuklu anneler için, tam uyku amanında 13-16:00 saatleri aralığında geliyorlar. İşte o zaman içinde açmazsanız, bir daha gelmezler. Dolayısıyly, bütün yerleri kendim sildim. Nedenini söyleyim, 6. Günde çocuk ishal oldu, geceleyin de çok fena kustu. Resepsiyondan acili aradık. Hastanede acil doktoru muayene etti, kan tetkikleri alındı, odaya yatırdılar. O gün şanslıydık: sıra beklemedik. Teşhis: Gastroenterit. Sabah kalkınca, bizim otelden aynı belirtilerle daha bir kaç hasta olduğu açıklandı. Bu arada, diğer komşu otellerden daha fazlaydı. İsterikte boğulan annelerin sayısı az değildi. Çocuğum hep terler içindeydi, ateşi 39, halsiz. 1,5 gün sonra biz taburcu olduk, ama aslında tam iyileşmemiştik. Sadece hastanede serum ve Paracetamol dışında başka ilaç yok. Doktor da sadece sabahşeyin geliyor. Otelin çalışanları, hiç utanmadan, otelde şu an konaklayan 600 çocuktan sadece 3% , yani 18 çocuğun hastaneye kaldırıldıklarını aynı ağızdan söyliyorlar.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup oda pencerelerinin diğer otel duvarlarına bakması, temizliğin çok kötü yapılması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, temizlik, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Начну с самого начала... Приехали мы (2 взрослых и ребенок 1г и 11 мес)в отель вечером, поэтому разместили нас сразу, Но!!!! Единственное окно Номера, который нам дали, выходило на глухую стену с огромной шумящей круглые сутки вытяжкой соседнего отеля, не знаю откуда вытяжка, но вечером от нее шла какая-то дымка...Но здесь нам еще повезло, номер поменяли, вопросов больше не было.Номера сами по себе не плохие, но Уборкой назвать, то что делает их тетенька (даже за $) невозможно! Под кроватями слой песка и клубы пыли, фантики от прежних жильцов и пр. Если бы я отдыхала без ребенка, может быть и не заострила так сильно на этом внимание, но когда он везде лазит, все трогает, а потом руки во рту, как-то тревожно(((Для тех, кто едет с еще спящими днем детьми, уборщица приходит как раз в промежуток с 13 до 16, если не пустили- в этот день больше не придет. Вообщем, мыла полы я сама, ниже расскажу почему, там кстати самое "интересное".На 6й день у ребенка начался понос, а ночью сильная рвота! Позвонили на ресепшн, вызвали скорую (по страховке). В госпитале деж врач осмотрела, взяли кровь, положили в палату. нам повезло не было очереди в приемном отделении, то есть нас положили и сразу начали лечение. Диагноз поставили острый гастроэнтерит... На утро выяснилось, что в госпитале были еще люди с маленькими детьми из нашего отеля с такими же симптомами. Из других сосеедних, кстати, было еще больше. Истерящих мамаш в коридоре было не мало. Не буду в подробностях описывать, что творилось с моим ребенком и теми, скажу только, что с них постоянно лило, температура под 39, безжизненный вид, а, еще, в госпитале есть только парацетамол. Вобщем через 1,5 суток мы выписались,не потому что нам стало лучше, просто фактически кроме капельниц и парацетамола ничего не предполагается, а врач заходит только сутра. Сотрудники отеля, не возмутило говорят, что сейчас тут

600 детей, из них только 3% выехали в госпиталь, получается всегото 18 человек.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=960360

164. *25.05-03.06.2014 tarihleri aralığında eşim ve 2 çocuk ile bu otelde kaldık. İlk günlerde her şeyi beğenmiştik. Ama gitmemize 2 gün kala, kızım aniden kusmaya başladı. Doktoru çağırdık, iğne yaptı. Kusma ve ishal devam etti ve kendimiz hastaneye yatırmalaraına ısrar ettik. Antalya hastanesinde 2 gece yattık! 03.06 da uçak vardı, gitmemize izin verdiler. Şimdi döndük, hastanedeyiz, serum alıyoruz.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали (25.05.14-3.06.2014) с мужем и двумя детьми! Все поначалу нравилось! Но за два дня до отъезда, у дочери началась рвота, ни с того, ни с сего((вызвали врача, сделал укол! Рвота и понос не прекращалась, мы сами на стояли на госпитализации! Две ночи в больнице в Анталии!3.06 был самолет, нас отпустили! Сейчас мы в больнице, ждем анализы и лежим под капельницей! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=952969

165. *Eşim ve 3,5 yaşındaki çocuğum ile bu otelde 25.05-01.06.2014 tarihleri aralığında kaldık. 5. Gün sürekli ellerimizi yıkamamıza ve meyveleri sıcak suyla dezenfekte etmemize rağmen çocuğumuzun yüksek ateşi ve ishalı başladı. Allahtan, gitmemize bir gün kala başladı. Kendimiz ile getirdiğimiz sağlık çantası bir gece ayakta kalmamızı sağladı. Eve dönünce kusmaya başladı! Testler yaptırdık, bakterial enfeksiyon buldular. Şimdi antibiotikler ve serum alıyoruz. Otelde çok fazla sayıda çocuk var, enfeksiyon bulaşma olasılığı çok yüksek! Aramada bu hotel enfeksiyon diye yazdığında bir sürü yorum çıkıyor. Şu ana şaşırıyorum, nasıl daha önce görmedim?!Bu otelde enfeksiyon bir kaç yıl varmış. O yüzden kendiniz sonuç çıkarın!* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Belek** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали с мужем и ребенком 3,5 лет в этом отеле с 25.05.14г по 01.06.14г. На 5-й день нашего пребывания у ребенка начался понос и поднялась температура, при том что постоянно мыли руки, фрукты обдавали кипятком, благо произошло это за день до вылета. Привезенная с собой аптечка позволила продержаться сутки до возвращения домой. . По прилету открылась рвота! Сдали анализы, они показали бактериальную инфекцию. Теперь пьем антибиотики, ставим капельницы и еще кучу лекарств принимаем!!! Так вот, в отеле громадное количество детей, очень не хотелось бы чтобы они пострадали, потому как инфекция страшнейшая. Введя в поисковике: инфекция Маритим пайн бич, была неприятно удивлена количеству найденных отзывов, сокрушаюсь отчего не увидела их ранее (((((. Оказывается инфекция в этом отеле уже много лет... Так что, делайте выводы сами...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=950582

'P' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

166. *Yemekle ilgili sorunlarımız çıktı. Yemeklerim tazeliğinden bahsediyorum. Özellikle kızartılan tavuk ve ciğer. Pişirilen ve buharda pişenler ile sorun yaşamadık, ama kızartılan tavuktan sonra benim iki kez midem ağrıdı, o yüzden kalan günleri hep diyetik beslendim: yulaf, pirinç ve tavuk suyu yedim. Sanki her şeyi üçer kez kızartmışlar. Hem eşim hem de ben zarar gördük. Çok rahatsız olduk.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup taze olmayan yemeklerin sunulması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

С едой мы столкнулись с проблемами, в плане свежести. Особенно жареная курица, печень. С отварным и тушеных проблем не было, а вот после жареного у меня 2 раза так желудок и все остальное прихватывало, что весь отпуск я провела на диете, кушая овсянку, рис и куриный бульон. такое ощущение, что все жарили-пережаривали по несколько раз.... и я, и муж пострадали.... неприятно(((Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1064

167. *Değerli insanlar, super pozitif yorumlara inanmayın! Hepsi yalan! Otel maksimum 4* seviyesinde, o da büyük yeşil alanı için. Servis berbat: resepsiyon, bardaki personel, garsonlar – berbat! Bir önceki yorumlara katılıyorum: Ramazan baştan savma çalışıyor, resepsiyona gelir gelmez hemen morali bozuyor, hiç bir konuda yardımcı olmuyor. Bir de Park Room – o başka bir Limra adındaki otel ve onun yürüme mesafesinde olduğuna inanmayın, orada baya yürümek lazım. Eminim, yorumumu adminler siler, ama belki kim de olsa yine de görür.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup personelin kaba ve ilgisiz olmasışikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Люди добрые, не верьте всем супер положительным отзывам об этом отеле!!! Это все неправда! Отель едва тянет на 4, и то только благодаря зеленой территории. Сервис ужасный: персонална рецепшене, бармены, официанты- просто отвратительны!! Соглашаюсь с предыдущими отзывами- Рамазан работает спустя рукава, при заселении сразу же портит настроение , не реагирует ни на одну просьбу. Да, и еще очень важно: парк рум- это отдельный отель под название лимра и тянет он максимум на тройку! И не верьте отзывам в которых пишут что недалеко идти- пройти нужно через приезжую часть дороги!!! Думаю мой отзыв быстренько удалят, но надеюсь хоть кто то успеет прочесть и сделает соответствующие выводы.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1063970

168. *Bu oteller sitesinde ilk defa kalmıyoruz. Ayrıca bu otelde iki kez kaldık. Bu sene tatili (ağustos 2014), 2012 yıl sezonunu tatili ile karşılaştırıldığında, resepsiyonun berbat, yemeklerin lezzetsiz, meyve çeşitlerinin az olması, klima sisteminin olmaması, ilgisiz, kaba garsonları, yemekhanede yer olmaması ile ve en önemlisi engelliler için odaya yerleştirmeleri ile akılda kaldı. Bizim ise otel kendisinin teyit ettiği Family room rezerve edilmişti. Biz açıkçası şoktaydık. Resepsiyondaki: 'Size en iyi odalardan verdik!' açıklamasından sonra zaten sözsüz kaldık. Rezerve ettiğimiz odaya yerleşebilmemiz için 2 gün ısrar etmek zorunda kaldık. Biz çoook para verdik o oda için! Biz aslında daha önceden sevdiğimiz yere geliyoruz. Bunun dışında, bu sene plaj çok temiz değildi, havuzlarda ise plastik bardaklar, başka turistlerin saçlarını tutabiliyorduk. Bir de havuz başında yatakları alabilmek için sabah 07:00 kalkmak lazım. Umarım, benim yorumum ötelin yine güzel isim kazanabilmesine yardımcı olur.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kiriş** bölgesinde yapılmış olup resepsiyonda çalışanların ve garsonların kaba davranması, yemeklerin lezzetsiz olması, meyve çeşitlerinin az olması, rezerve edilen oda yerine başka sınıf oda verilmesi, plaj ve havuz alanında yapılan temizliğin eksikliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, yiyecek, yerleştirme, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В отеле сети Лимак мы с семьей отдыхаем уже не первый год. В том числе, дважды в отеле Лимак Лимра. Отдых в этом году (август 2014) в отеле Лимак Лимра (по сравнению с 2012 годом) был омрачен отвратительным обслуживанием на ресепшене, однообразным питанием, маленьким выбором фруктов, отсутствием системы кондиционирования, недоброжелательными лицами официантов, отсутствием мест в столовой , а самое главное - заселением в номер для инвалидов (в то время, как был забронирован и бронь была подтверждена самим отелем - фэмили рум). Это сразило на повал, а объяснение на ресепшн типа что нам достался шикарный номер на уровень выше - вообще повергло в шок. Пришлось настойчиво требовать два дня чтобы все-таки нас заселили туда, за что мы заплатили ооооочень не малые деньги!!! Ведь мы ехали туда, где нам раньше очень понравилось. Кроме этого, в этом году пляж был недостаточно чистым, а в бассейнах можно было отловить пластиковые стаканы , волосы отдыхающих. У бассейнов свободные места нужно было занимать с 7 утра, в противном случае, тоже проблема.Надеюсь, что мой отзыв поможет отелю снова завоевать высокое доверие туристов!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1046899

'Q' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

169. *Merhaba! Arkadaşımla 27 ağustos - 7 eylül tarihleri aralığında bu otelde kaldık. Rezerve ettiğimiz odayı vermediler. Ödeme yaparken her şeyi vip servisten yaptık. Bizi bir geceliğine boş olan 2022 odaya yerleştirdiler. Ertesi gün daha konforlu odaya taşındık. Yerleşip eşyaları da dağıtınca La Perla iç çamaşırını diğer odada unuttuğumu fark ettim. Hemen resepsiyona başvurduk. Ama o oda artık temizlenmişti ve araştırınca artık benim çamaşır takımını bulamadılar. Tek kelimeyle – çalıyorlar! Herkes dikkatli olsun! Otel hakkında çok kötü izlenimim kaldı. Ben bir kaç defa daha sordum, bulacaklarına söz verdiler, ama alan da geri vermez ki! Bu otele*

geri dönmeye hiç bir isteğim yok! **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Lara** bölgesinde yapılmış olup ödenilen oda yerine başka bir sınıftan oda verilmesi, pahalı iç çamaşırının çalınması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, olağan üstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Здравствуйте!Отдыхали с другом с 27 августа по 7 сентября.Хочу отметить, что не предоставили тот номер, который был заказан, хотя было оплачено все - по Вип сервису. Нас поселили на одни сутки в свободный номер 2022.На слудующие сутки нас разместили в более удобный номер.Когда расположились и разобрав вещи , я обнаружила, что забыла в предыдущем номере дорогой комплект белья La Perla, сразу же обратилась на рецепшен, чтоб вернуть его. Но предыдущий номер был убран уже и после уборки номера моего комплекта уже не обнаружили ...Остается сказать только - Воруют!Искренне хочу предупредить! Очень неприятный осадок остался об этом отеле!!!Я обращалась неоднократно, мне обещали найти, но если его забрали , то и не вернули, нонечно!Больше возвращаться в этот отель не имею ни какого желания!Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1081662

'R' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

170. *Otelde çok fazla konferans yapılıyor, tabii ke de turistler için değil. Suriye ve Libya'den arablar aileleri ile geliyor. Karılarının davranışları, rus kadınlarına karşın açık nefret ve kıskançlık hissi çok açıktı.Ama en önemlisi!!! Bana 30 EURO takmak istediler. İmiş ben çocuğumla İtalyan reestoranına gitmişim. Ben İtalya'ya işle ilgili 7 senedir gidip geliyorum, onların mutfaklarını sevmiyorum, nerede olduğunu bile bilmiyorum. Otelden çıkışa 6 saat kala Manager İsmail gelip hiç bir delil gösteremedi. Sadece ık-mık geliyor. Şimdi diğer turistlerin otelde yapılan kazıklar hakkında yazdıklarına inanıyorum. Ben kameradan masada oturduğuu, sipariş verdiğimi göstermelerini isstedim, tabii hiç bir şey gösteremediler. Bir de bu otelden çıkmadan 6 saat önce!!! İsmail bana türkçe yazılan bir kağıt imzalatmaya çalışıyor. Bakıyorum 30 Euro diye yazılan bir yer gördüm. Bu onların rus turistleri için yapılan yeni kazıklamalarıymış. İşte otel hakkındaki fikrimi sorun şimdi! Bu otelde kalıp kalmayacağınızı artık kendiniz karar verin!* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Antalya merkez** bölgesinde yapılmış olup Rus turistlerinin otele konferansa gelen arablar ve arabların rus kadınlarına karşın gösterdikleri davranıştan dolayı rahatsız olmaları, otelin turistleri para isteyerek kazıklaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **kültürel ayrımcalık, olağan üstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Минусы- много конференций, соответственно не туристов, а турков! Арабов с Сирии, Ливии и т.д. с семьями. Поведение их жен и отношение к красивым русским девушкам, их ненависть и агрессия... Но главное!!!! На меня пытались повесить 30€ !!!!!! Якобы я с ребенком была в итальянском ресторане , кухню которую я не люблю, летая семь лет в Италию по работе. За шесть часов до выезда из отеля мне Менеджер Исмаил с ресепшн не смог предоставить никаких доказательств! Только нелепые его мнения! Теперь я верю отзывам туристов о разводе при выезде с отеля! Я просила предоставить мне запись видеонаблюдения, резервацию столика в Итальянский ресторан (даже не знаю где он находится!!) чек на мой номер , с заказом и моей росписью!! Ничего!!! Только тупое мычание!!!)) И это за 6 часов до выезда!!!! Еще Исмаил просил подписать бумагу на турецком языке где в конце прописано 30€ !!! Понятно это их новый лохотрон для русских туристов! Соответственно и мнение об отеле!!!! А вы сами решайте лететь ли вам в этот отель.....Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1167292

171. *Orada 4 sene önce kalmıştık. Daha kötüye doğru gitmiş. Özellikle yiyecekler. Her zaman balık yok. Bazı kurnaz almanlar çocuk menüsünden yemeyi başardılar. Et yemekleri iyice kızartılmamış, salatalar hep aynı. Bana çay getirmesi için garsonun elinden 3 kez tuttum. Genel olarak, otelde hep almanlar. Coral travel temsilcisi otelde yok! İkinci gün İrina isimli bir bayan geldi, o da rusların bu otele pek gelmediğini söyledi.* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Antalya merkez** bölgesinde yapılmış olup yiyecek kalitesinin kötüye doğru gitmesi: balık herzaman yok, et iyi kızartılmıyor, hep aynı salatalar, restoran garsonlarının ilgisiz ve sorumsuz olmaları şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, servis** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Выбирали отель из наличия в месте лары. были там 4 года назад. так вот он стал хуже. особенно питание. рыба не всегда. некоторые ухитренные немцы брали еду из детского меню! мясные блюда не прожаренные. салаты одни и теже. чай три раза хватала за руку официанта чтобы принес пакетики. одни немцы восновном. представителя корал нет, так представитель, который был один раз на второй день, сказала (Ирина),что русских тут нет! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=583584

'S' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

172. *2014 yılının haziran-temmzu ayları aralığında bu otelde kaldık. Otel 4* lık, aslında 2014 yılında da 4 * idi. Servis – berbat!, temizlik -1, temizlikçi bayan bizim odanın masasında pis bez unutmuş. Yanında da çay ve kahve için bardaklar duruyor. Animasyon çok basit, akşamları turistler yanına gelip konuşuyorlar. Bu kadar! Eğlenceli bir ekip ile ve 10 gün için maksimum 50 bin ödersen, normal.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup temizlikçi kadının pis bezi odada unutması, 50 bin rubleden fazla olmazsa kabul edilir bir otel olması, animasyonun basit ve kalitesiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, ücret, animasyon** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в июне-июле 2014 года. Отель на 4 звезды, коим он и был до 2014 года. Сервис-ужас, уборка на"-1", уборщица оставила у нас в номере грязную тряпку на столе, где стоит посуда для чая и кофе. Анимация ни о чем, ходят вечерами пристают к отдыхающим с разговорами. Если ехать веселой компанией, то будет нормально, и если на это потрачено не больше 50 тыс. за 10 дней за 1+1. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1003217

173. *Bu oteli reklam turunda görmüştüm. Bu otelden çok pişman kaldım. Bu sadece benim fikrim değil, bütün iş arkadaşlarım aynı fikirde. Alanı büyük, ama kullanışsız. Plaja gitmek için bayadır asfalt yoldan gitmek lazım. Otelin lobbisi havalimanını anımsatıyor, her yerde arablar. Katlardaki koridorlar çok dar, aydınlık çok kötü (korkunç filmlerdeki gibi), oda kapıları ucuz beyaz boyayla boyanmış (hastane kapıları gibi). Odaların kendileri (örneğin, family) küçük, ferrah değil, hastane odaları gibi. Yiyeceğe gelirsen, yine yiyecek bir şey yok. Et neredeyse yok, hep ekşi salatalar. Karşılaştırmak için yine o reklam tur vakıtında gezdiğimiz diğer daha iyi oteller var. Yiyecekleri de daha iyi. Galıba bu otel, kaliteye çok önem vermeyen ve 5* otelin ne olduğunu bilmeyen turist profili için. Hiç kimsye tavsiye etmiyorum.* **(Şikayet: Mayıs 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup kullanışsız büyük alanın, koridorların çok dar, aydınlığın çok kötü, odaların küçük, dizaynın eski olması, otelde arab turistlerini görüp rahatsız olan Rus turistleri, yemek çeşitlerinin az, salatların ekşi, etin az olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, kültürel ayrımcalık, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Смотрела этот отель в рекламном туре. Кервансарай очень разочаровал, и это мнение не только мое, но и коллег. Территория большая, но неуютная, чтобы дойти до пляжа, нужно пройти достаточное расстояние по асфальтированной дороге мимо бассеинов. Холл напоминает здание аэропорта, кругом арабы. Коридоры на этажах узкие, плохо освещаемые (как в фильмах ужасов), двери номеров покрашены дешевой белой краской, что навевают мысли о больничных палатах. Сами номера (фемели, например) маленькие, неуютные и опять же отдают больницей.Также обедали в этом отеле. Выбирать особо не из чего, мяса практически нет, одни кислые салаты и что-то непонятное. Сравнивать есть с чем, в том же рекламном туре видели отели ниже категории, где лучше, и кормят на порядок приличнее.Отель, скорее всего, для очень непритязательного отдыха и для тех, кто не знает что такое 5* в Турции. Не советую никому.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=804434

174. *Çocukları ile giden turistlere tavsiye etmiyorum. Bizi ilk önce çok pis yola bakan ve çok küçük pencereli odaya yerleştirdiler. Sonra 20 dolar verince normal oda verdiler. Otelde bornoz ve terlik yok! Temizliği iki günde bir hatırlatıyorsan yapıyorlar. Yemekleri hep aynı. Plajı kumlu, ama çok bakımsız. Bu arada, çocuk menüsü yok! Onların çocuk menüsü dedikleri: sütlü mısır gevreği. Hiç mamaları yok! Anneler, çocuklarınız ile gelmeyin buraya. Bu zamana kadar 4* kaldım, ciddi söyliyorum, bu otelden daha iyidi.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde

Kundu bölgesinde yapılmış olup misafirlerin temizlenmemiş odaya yerleştirilmeleri, odaların küçük, yola bakan,küçük pencereli olması, bornoz ve terliklerin olmaması, yemeklerin hep aynı olması, çocuk menüsünün olmaması, yerleştirirken temizlenmemiş odaya yerleştirmeleri, plajın pis ve bakımsız olması, oda değişimi için 20 dolar istenilmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, altyapı, yiyecek, temizlik, rüşvet** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Не советую тем, кто едет в детьми!нас поселили сначала в очень грязный номер, с видом, на дорогу и окно маленькое.потом за 20 дол. нас переселили в нормальный номер с балконом.тапочек нет в отеле, халатов тоже.убирают через день и то если скажешь и напомнишь им. еда однообразная.плаж песок, но очень грязный..меню кстати детского нет!!!! их меню это хлопья с молоком разведенным водой! никаких каш! мамы малышей лучше не возить. я отдыхала до этого в 4*, честно она намного лучше. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=496920

'T' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

175. *Biz bu otelden daha yeni döndük. Her kese sesleniyorum, bu otele gitmeyin! Sadece plaj ve denizi güzel! Diğer her şey çok kötü!!! Biz otelin yeni olup, kendi itibarı için çalışacağını umarak geldik. Hata yapmışız. Biz sabah 08:00 geldik ve 2 yaşındaki çocuk ile 15:00 kadar bekledik. Doğal olarak, bizden para istediler. Pasaportlarına para ekleyen turistleri erken yerleştirdiler. Bizi de özel daha fazla beklettiler ve açık olarak dalga geçtiler. Çocuk 15:00 yorgunlukta resepsiyonun tam ortasında bayıldı. Sonra bize bir oda verdiler, ama çok sesli bir oda, biz vaz geçtik, artık daha biraz bekledikten sonra biraz daha iyi oda verdiler. Oda çok küçük, iki farklı yataklıydı. Uyumak neredeyse imkansızdı. Ama sadece bu da değil. Odayı üçer gün hiçkimse temizlemedi. Nevresim takımı, havluları hiç kimse değiştirmedi. Bizim bütün soru, şikayetler ignor edildi. Yani çok açık bir şekilde. Yiyecekler çok iyi değil. Çeşitleri çok az ve lezzetsiz. Otel hiç bir şekilde 5 * otel seviyesinde değil. Maksimum 2 * verebilirim. Bez tatile gittik, ama tüm zaman pişman olduğumuzu hatırlamamak için plajda olduk.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Lara** bölgesinde yapılmış olup küçük çocuk olmasına rağmen çok geç yerleştirmeleri, ekstra para veren tursitlerin daha erken ve daha iyi odaya yerleşmesi, üçer gün yapılmayan temizlik, değiştirilmeyen nevresim takımı ve havlular, odaların küçük olması, yemek çeşitlerinin az ve lezzetsiz olması, personelin şikayet ve sorunların çözülmesine yönelik olmamaları, ilgisizliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, ücret, temizlik, altyapı, yiyecek, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Мы только вернулись из этого отеля. Всем рекомендую - не ездите в этот отель!!! Плюс только один - пляж и море. Остальное все очень плохо. Мы поехали, потому что надеялись, что отель новый и заботится о своей репутации. Это была ошибка. Прилетели мы в 8 часов и с 2-х летним ребенком ждали заселения до 15. Элементарно с нас вымогали деньги. Быстро заселили тех, кто вложил баксы в паспорта. А нас мурыжили и откровенно издевались. Ребенок в 15 часов просто упал от усталости прямо на ресепшене. Тогда нам , наконец, дали номер, но самый шумный. Мы отказались и нас еще мурыжили, пока, наконец, не заселили более менее. Номер нам дали очень маленький и с двумя отдельными кроватями, без дополнительной, на троих. Спать, конечно, было мучением. Но и этого мало - номер по 3 дня никто не убирал и не менял полотенца, белье и т.д. Все наши вопросы и претензии игнорировались, причем очень демонстративно. Кормят не очень. Еда однообразная и ассортимент маленький - выбора нет. Отель никак не соответсвует 5 звездам. В лучшем случае только на 2 тянет. ..Мы ехали отдыхать и все свое время , чтобы не расстраиваться , проводили на пляже...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=744366

176. *Personelin hepsi olmasa da çoğunluğu asık sürekli, ilgisiz.Kensi dillerinde bir şeyler söyliyorlar. Çocuk animasyonu hep aynı, eğleneceli değil. Bir aptal garson bir tepsi bardak götürüyordu, bir tanesini oğlumun kafasına düşürdü ve en ilginçi, özür dilemeden kaçtı. Sonra bütün yöneticiler ve diğer türkler bir araya toplanıp güldü, bizden mi bilmiyorum, ama çok rahatsız olduk. Onlar sadece sözde özür dilediler ve bu kadar. Plaj uzakta, otobüs her 15-20 bir geliyor, ama bazen geç kalıyor. Kısacası, başka bir otel seçin.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Lara** bölgesinde yapılmış olup personelin kaba, ilgisiz, sorumsuz olması: çocuk kafasına bardak düşürdükten sonra özür dilememesi, çocuk animasyonunun hep aynı, eğlenceli olmaması, plajın uzak olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, animasyon, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Сразу хочу сказать, персонал отморозки, вечно рожи кислые, не все конечно,но большинство. Чтото бубнят на своем. Для детей анимация одно и тоже, не интересно, для взрослых разные программы, но нет активного участия туристов. Один урод официант нес полный поднос со стаканами, он уронил стакан на голову моего сына. И главное убежал, не остался не попросил прощения. Потом собралась вся свита менеджеров, также чтото турки стояли и смеялись, не знаю толи над нами толи нет, но ощущения были не очень. Они просто принесли устные извинения и все. Пляж далеко, автобусы каждые 15-20 минут ездит, но бывает что и запаздывает.Короче говоря выбирайте другой отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=743403

177. *Biz bu otelde 31 mayıs 10 haziran 2013 tarihleri aralığında kaldık. Otel çok fena değil, beğendik, ama eksikler var tabii. İlk olarak yerleştirme prensiplerini anlayamadık. Havalimanında 2 aile olarak sabah 08:00 geldik. Hemen kahvaltı yaptık. Saat 12:00 doğru yerleştireceklerini söylediler. Sonra odalarınızı pilotlara verdik, bir saat daha bekleyin. Sonra yaklaşık 14:00 iki aileye suit oda teklif ettiler. Bu hiç uygun değildi. Üç gün sonra zar-zor vauçerda da yazıldığı gibi 3. Binadaki 2+1 standart odaya değiştirebildik. Tatilin sonuna kadar istediğimiz çocuk yatağını ve 3. yastığı getirmediler. 6 yaşındaki çocuk yataktan düşüp kafasını kırdı, sonra doktora gittik, dikiş yaptılar. Sanki resepsiyonda vauçerlara hiç bakmıyorlar yoksa sadece bana mı öyle geldi?* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Lara** bölgesinde yapılmış olup geç yerleştirme, rezerve edilen oda yerine başka bir odanın verilmesi, çocuk yatağının verilmemesi, çocuk yatağı verilmediğinden çocuğun yataktan düşmesi, dikiş yapılması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, servis, sağlık** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Мы отдыхали в Рамада ресорт Лара с 31 мая по 10 июня 2013г. Отель неплохой. Все было хорошоНо, единственный минус с размещением. Приехали две семьи с аэропрота 8.00ч. Позавтракали сразу. Сказали к 12 часам будут номера. Но сказали что номера заняли летчики подождите еще час. где-то около 14.00 предложили двум семьям сьют номер. Это было очень неудобно. через три дня еле поменяли в 3 корпусе на стандартный номер 2+1 как указано было в ваучере у каждой семьи.До конца отдыха отдыха так и не дали доп. детскую 3-ю кровать. и не дали 3-ю подущку. шестилетний ребенок упал с взрослой кровати поранил голову и обратились к врачу, где наложили шов. Сложилось впечатление на рецепшне не смотрят на ваучер или отношение такое...Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=738096

'U' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

178. *2014 yılının haziran başında bu otelde kaldım. Bina olarak otel fena değil. Ama servis anlamında hiç bir işe yaramıyor: resepsiyonundan alıp SPA'sına kadar. Pek çok otelde kaldım, karşılaştırabiliyorum. Yiyeceklar hakkındaki güzel yorumlara inanmayın, 5 yıldızlı otel restorantı değil kesinlikle – yemekhane gibi. Hep sesli. Yemekhane ikinci katta, çıkıp inmesi hiç uygun değil. O yüzden, gerçekten, tavsiye etmiyorum. Bu paralara daha güzel otele gidilebilir. 5* otelde böyle şeyler olabileceğini hiç düşünmüyordum, düzelir diye umdum, ama düzelmedi.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup servisin çok kötü olması, yemeklerin lezzetsiz olması, yemekhanenin ikinci katta olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, yiyecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхалвначале июня 2014 г. Сам по себе отель не плохой.В смысле здания.Но обслуживание ни к черту,начиная с ресепшен и заканчивая спа,был в нескольких отелях есть с чем сравнить.Насчет питания не верьте восторженным отзывам для 5 ки питание вас разочарует ,ресторан напоминает столовку,стоит шум гам,столовка находится на втором этаже очень не удобно,в общем честно не советую за эти деньги можно съездить в отель получше. если честно даже не понял что такое возможно в отеле 5 звезд,как то чего то ждал что все наладится ан нет не наладилось. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1162549

179. *Otelin alanı güzel, büyük. Servis – çok kötü. Lekeli, yapışık masalar – çok normal bir durum! Pahalı içkileri saklıyorlar. Havuzda virüs var! Çocuklarda yüksek ateş ve kızarıklıklar çıkıyor. Bu hakta bizi diğer misafirler*

hemen uyardı. Hem virüs hem de servis hakkında çok benzer yorumlar var, onları hemen siliyorlar, pozitif yorumlar kalıyor. Temizlik, servisler için değil bu otel. Otel hakkındaki özellikle kötü yorumları dikkatli okuyun, ben tavsiye etmiyorum. **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup restorandaki servisin çok kötü yapılması, masaların lekeli ve yapışık kalması, pahalı ithal içeceklerin saklanması, vrüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, temizlik, içecek, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Территория хорошая,большая, чистая.Сервис-отстой. Грязные ,липкие столы- в порядке вещей. Дорогую выпивку прячут. В бассейне -зараза. Дети покрываются сыпью,высокая температура. Об этом нас сразу предупредили отдыхающие.Много отзывов одинаковых и про сервис и заразу, их удаляют.!!!!!!!!!!!! Оставляют только хорошие. Кто любит чистоту, сервис не сюда!!!!!Внимательно читайте отзывы (особенно плохие),и комментарии к ним.Отель не рекомендую!! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1079203

180. *Tatilimiz kötü olmadı. Odalar güzel, servis de fena değil, otelin yerleşim alanı çok güzel. Akşam animasyonu, konser, disko – her şey çok güzel. Ama orada gerçekten bir virüs 'geziyor'. Suçiçeğine benzeyen bir hastalık. Pek çok çocuklar hastalandı, günlerce hastaneleri gezdiler. Doktorun dediğine göre, virüs çok invazifmiş, 80% yakın çocuklar hastadan 20 metre uzaklıkta olsa bile hemen bulaşıyormuş. Yüksek dereceyle başlıyor, iki gün sonra tende kızarıklıklar çıkıyor. Maalesef, o kadar para ödememize rağmen çocuğumuz ne havuze girdi, ne de çocuk alanında oynadı. İyi ki denize girebildi. Otele geldiğimiz gün yanımıza bir beyefendi geldi, hastalanan çocuğun babasıymış ve her şeyden bahsetti. İyi ki o söyledi, yoksa otel personeli hiç bir şey söylemiyor. Ona rağmen yine üşüttük, yüksek ateş ile bir gece hastanede kaldık. Sonunda ertesi gün 39 dereceyle hastaneden taburcu olduk. Hastanede tercüman yoktu. Sabahleyin işaret dilinde anlaştık. Personel hatta ingilizce bilmiyor, sadece türkçe konuşuyorlar. Dolayısıyla, bir hastalıktan korunurken, diğerini kaptık.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, personelin sorumsuzluğu şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдохнули не плохо. Номера хорошие,обслуживание на уровне, персонал вежливый, красивая территория. Вечерняя анимация тоже понравилась, концерты, дискотеки- все хорошо! Но там действительно гуляет вирус, похоже на нашу ветрянку, очень много детей болеет, увозят в больницу по несколько в день! Врач сказал, что вирус очень инвазивный, ок 80 процентов детей, находящихся даже в 20 метрах от больного обязательно заразятся. Начинается с высокой несбиваемой температуры, через 2 дня сыпь. Жаль, что за такие деньги пришлось лишить ребенка стольких радостей, хорошо хоть на море можно.В день приезда в холле к нам подошел молодой человек (папа заболевшего ребенка) и обо всем предупредил, спасибо ему большое за это, персонал, естественно, молчит. Однако мы там заболели ангиной, провели ночь в больнице с высокой температурой. В итоге выписали утром с температурой 39!Переводчик в больнице был только при поступлении вечером, утром мы объяснялись на пальцах, т. к . Персонал даже по- английски не понимает, толко Турецкий! В общем натерпелись! Боялись одного, а заболели другим, не знаю, что хуже. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1071704

181. *Bu otelde 05-12.09 2014 tarihleri aralığında kaldık. İki çocuğumuz da hastalandı (1,9 yaş ve 6 yaş). 40 dereceye kadar yükselen ateş, stomatit, tendeki isilik. Oteldeki bütün çocuklar hasta, virüse karşı ilaçların etkisi yok (daha önceden çocuğa aşı yapılmıştı). Havuza hiç girmedik. Doktorları yok, sigortayı kullanarak taksiyle yakındlardaki hastaneye gitmeyi teklif ediyorlar. Bir bayan oteldeki virüs olayını diğer turistlere anlattığı için çocuğu ile birlikte polise götürdüler. Bu olaylardan sonra servis, odalar, personel kalitesi hiç bir şey! Bir de her şeye rağmen çocuğunuz ile gitmeyi düşünüyorsanız yanınıza çocuk mamaları almanızı tavsite ederim. Dedikleri çocuk yemeği – mısır gevreği ve bisküvi, bazen meyve püresi oluyordu, o da hızlı tükeniyordu.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, servisin çok kötü

yapılması, oda temizliğinin neredeyse hiç yapılmaması, çocuk menüsünün olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, servis, temizlik, yiyecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

В отеле были с 05 по 12 сентября, заболели двое детей 1г. 9 мес. и 6 лет. Очень высокая температура (до 40), ангина, стоматит, у малыша сыпь по всему телу. Болеют все малыши в отеле, противовирусные препараты не помогают (предварительно проводила профилактику). В бассейнах не купались.Врачей толком нет, по страховке предлагают проехать на такси в какую-то больницу. Одна девушка рассказала вновь прибывшим туристам с детьми про эпидемию вируса, так ее отвезли в полицию вместе с ребенком.После этого плохой сервис, номера, качество персонала - ерундаДа, и если решили поехать всё же с ребенком - захватите детское питание на каждый день, т.к. заявленное детское питание в отеле - это кукурузные хлопья и мелкое печенье, иногда бывает фруктовое пюре в баночках, но быстро разбирают.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1062413

182. *Ailemizle 02.-12.09.2014 tarihleri aralığında kaldık! Değerli misafirler! Eğer çocuklarınız ile Türkiye'ye gitmeyi düşünüyorsanız, bu otele gitmeyin. Bu otele hiç bir zaman gitmeyin!!! Tatilimizin 3. Gününde kızımız 39, 5 derece ateş ile uyandı. Biz eşimle yerli doktora gittik (tabi onu doktor diyebilirsek). 1 yaşındaki çocuk hareketsiz babasının elinde, bu doktor da bizim poliçe numarasını sordu, asistan şirketine aramaya başladı. Böyle insanları Yer yüzü nasıl taşıyor acaba? Sonunda baktı, virüs dedi, ateş düşürücü yazdı. Bir de en önemlisi, doktor ingilizce konuşuyor! Peki biz ingilizce bilmemiş olsaydık?! Akşam aynı doktor odasinda başka bir doktor oturuyordu. İyi ki o vardı. Ona çok teşekkürler! Her şeyi detaylı anlattı (rusça). O da virüs olup, bir kaç güne biteceğini anlattı. Bir sonraki gün çocuğun tenini kızarıklık sardı. Bir sonraki gün ateşi düştü. Kızarıklıklar hala geçmedi (12.09). Misafir ilişkileri ekibi bu olayda hiç bir şekilde yardımcı olmadı. Umursamadan, bu virüz bütün şehirde, bizim yapacak bir şeyimiz yok, havuzdan her gün numune alınıyor, bizde sıkıntı yok dediler. Sonrasında da bu oteldeki bütün çocukların da suçiçeği geçirdiği açıklandı. Gayret bir şey! Umarım, her kes iyileşir. Sözlerle anlatamıyorum! Çok kötü! Çocuğumuz bir yaşında, babasının ellerinde, kıymıldayamıyor. Çok korkmuştuk! Şu an nazar değmesin. İsiliği geçiyor! Çocuklarınızı koruyun. Yerleştirme hakkında. Hızlı yerleştirdiler, ama odaya kadar eşlik etmediler. Oda fena değil, temizdi, ama tabii deluxe bir oda da değildi. Klima, TV vs. çalışıyordu. Servis. Resepsiyondaki iyiydi. Restoranda 50/50. Personelin yarısı gülümsüyor, yarısı merhaba bile demiyor. Bu çok tuhaf geldi. Plaj. Fena değil, temizdi. Ama yataklar bir birine çok yakın duruyordu. Dolayısıyla, otel fena değil! Ama böyle bir virüsün gelişmesine izin vermeleri - affedilemez! Başka bir otele yerleştirselerdi...ama tabii bu tur operatörün sorumluluğu.* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, personelin sorumsuzluğu, ilgisizliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали семьей с 2.09.2014 по 12.09.2014!Уважаемые!!! Если вы собрались с детишками в Турцию!! Выбирайте другой отель!!!!!!!!В этот-ни в коем случае!!!На 3ий день дочка проснулась с температурой 39,5!!!!!Мы с мужем понеслись к местному врачу(если его вообще можно таковым назвать)Годовалый ребенок лежит пластом у папы на руках,не шевелится! А этот типа доктор запросил номер нашей страховки,начал звонить в страховую!!!!!!! Как таких Земля носит??????В итоге осмотрел,сказал что это вирус,прописали жаропонижающее. А да! Самое главное! Врач говорит по-английски! А если бы мы с мужем не знали английский?????Вечером в том же кабинете сидел уже другой врач! Спасибо ему огромное! Все нормально объяснил(на русском языке)! Сказал,что это вирус,через несколько дней пройдет! На следующий день у ребенка на теле появилась сыпь! Через 2 дня пришла в норму температура,сыпь до сих пор не прошла(12.09). Гест релейшнс вообще никак не помогали в данной ситуации! Руками разводили и говорили,это во всем городе,а у нас все проверено,пробы из бассейна каждый день берутся! У нас все ок! Потом мы выяснили,что ветрянкой болеют практически все малыши в отеле!!!!Это ужасно!!!Бедные малыши! Молюсь,чтобы ни у кого осложнений не возникло! Не передать словами! Малышке год,а она лежит у папы на руках,не двигается,глаза еле открыты! Так было страшно!!!сейчас тьфу тьфу тьфу все хорошо! Сыпь проходит! Берегите своих деток! Расселение. Расселили быстро..но до номеране проводили.. Номер достаточно чистый,но на делюкс не тянет. Кондиционер,телевизор и тд и тп-все работало.Сервис. На ресепшене все хорошие! В ресторане 50/50. Половина улыбается,половина не здоровается, странно себя ведет.Пляж. Достаточно чистый. Правда лежаки вплотную друг к другу стоят(В общем,сам отель вполне приличный! Но то,что они допустили

присутствие этого вируса на своей территории- непростительно! Расселили бы в другой отель..хотя это уже вопрос к тур оператору..Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1057901

183. *Ailemle 25 ağustos ve 6 eylül aralığında kaldım. Otel hakkında her kesin fikri farklı. Benim ailemde 4 kişi – 4 farklı fikir. Otel tam bir antihijyenik, bakımsız plaj, karıştırılmış alkollü içecekler, normal içecekler bile personel tarafından bir lötüf olarak veriliyor. Oda temizliği genellikle bizim odada olduğumuz zaman denk geliyor. Yiyicekleri kimisi beğeniyor, kimisi yok. Örneğin, ben ayranı çok sevdim, çorvaları güzel, diğer yiyecekler normal yemekhanedeki gibi. Bunlar o kadar da önemli değil. En önemlisi – otelde çocukların sağlığı için tehlikeli virüs geziyor. Bundan daha çok önemlisi personel hiç bir şey demiyor. Yeter ki: 'havuza girmeyin' desinler. Sonuç olarak, bizim orada tanıştığımız hiçkimse o otele bir daha dönmeyecek ve mümkün kadar bu gerçeği her kese dağıtacak.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, restoranın hijyenik olmaması, içeceklerin suyla karıştırılması, yenilebilecek yemeklerin az olması, personelin sorumsuzluğu şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, temizlik, içecek,yiyecek, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхал с семьёй с 25 августа по 6 сентября. Мнения об отеле у всех разные,у меня в семье 4 человека-4 разных мнения. В отеле полная антисанитария,грязный пляж,разбавленное спиртное,нормальные напитки как одолжение со стороны персонала.Уборка номера часто совпадала с нашим в нём нахождением. Питание кому-то нравится,кому-то нет,мне например очень понравился айран,хорошие супы,остальное-средняя столовка.Но всё это мелочи по сравнению с тем,что в отеле вирус,опасный для детей.А самое страшное в том что персонал об этом знает,но молчит а ведь всего-то и нужно просто сказать что-бы не водили маленьких детей в бассейн.Итог-те с кем мы общались больше в этот отель не поедут,и по мере сил будут распространять правдивую информацию об отеле.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1057202

184. *Restoran ikinci kattaydı, asansör düşünülmemiş. Çocuklara, yaşlılara, bebek arabalı annelere merdivenleri çıkmak zor. Şahsen ben, bir özürlü erkeğin merdivenlerden çıkmaya çalıştığını gördüm. Bir de restoranda her zaman bir şeyler bitiyor (yeşil çay, yemek). Domates suyu ve ayranı sadece barda birer bardak veriyorlar. Mohito içmek istiyorsan 10$ vermelisin. Plajda bar yok, diğer alanlarda yiyecekler yok. Pegas şirketinin rehberleri – 3 çocuk çok kötü çalışıyorlar, ilgisizler. Temizlik de her gün gelmedi. Her seferinde bir şeyleri ilave etmeyi unutuyorlar: ya havlu, ya sabun. Bornozlar zaten yok. Çocuklara bir virüs bulaştı.Ateşleri yükseldi, vücutlara bir şeyler çıktı. Anne-babalar panik oldu. Diğer turistlerin dediğine göre, bu olay sezon başından yaygınmış, yönetim de olayı çözmek için bir şey yapmıyor.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup asansörün olmaması, yiyecek hazırlanmasında malzeme tasarruf edilmesi, restoran ve bardaki personelin ilgisizliği, havlu ve sabun değiştirmeye unutmaları, temizliğin her gün yapılmaması, virüsten dolayı çocukların hastalanması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, personel, servis, temizlik, sağlık, olağanüstü olay** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Ресторан находится на 2 этаже, не предусмотрен лифт (тяжело подниматься по лестнице взрослым, людям с детьми, приходится оставлять коляски внизу и поднимать детей на руках, я видела как поднимается мужчина с костылем),постоянно заканчивается что нибудь, то зеленый чай, то каша и т.д.), айран, томатный сок дают только в баре по 1 стакану, мохито вообще платное 10 долларов. На пляже нет баров, на территории негде поесть.Отельные гиды фирмы Пегас (их трое, особенно парень) вообще не понравились, невнимательные люди, отношение к отдыхающим наплевательское.Убирают через раз, то забудут полотенце положит, то мыло, халаты вообще не предусмотрены.Дети заболели какой-то инфекциеи, у них была высокая температура и высыпания, родители возмущались, говорили, что это идет сначала сезона, что администрация отела ничего не предпринимают.В общем, это был испорченный отдых.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1055730

185. *Otel çok kötü!!! Çok korkunç bir virüs geziyor ortalıkta! Bütün aile ile gittik. İki tane çocuk: birine -8: diğerine – 13. 19-28.08.2014 tarihleri arasında orada kaldık. Havalimanından otele kadar mesafe çok fazla değil, yaklaşık 15 dakikada geldik. Otel resepsiyonunda çok kötü karşıladılar. Alan çok büyük, blok'umuzu kendimiz aradık. Servis hakkında daha ne diyebilirim: bütün restoran – barlarda çok kötü hizmet veriyorlar, bir*

de sanki kaşık-çatalları hiç yıkamıyorlar. Çatal aralarında başkasının yemesinden kalan yemek parçaları var. Ana restoran çok kalabalık. Restoranın açılmasına az kala önüne gelirsen uzun bir sıra görürsün. Otel mimarları bunu düşünmeliydi - bu kadar sıra olmaması için birkaç giriş yapabilirdi. Bir de otelde korkunç bir virüs geziyor. Benim iki çocuğuma da bulaştı. Önce küçük kızımın ateşi 39,5 yükseldi. Hiçbir şekilde düşüremedik. Sonra tur operatörün doktoru bize ateş düşürücü almaya reçete yazdı. Sonra çocuğumun boğazı ağrımaya başladı, ne bir şey yiye, ne de içebildi. Sonrasında büyük kızım da hastalandı. Aynı şeyler tekrarlandı. Ama benim çocuklar dışında bir sürü çocuk hastalandı. Şimdi mini klüb hakkında. Fena değildi, ama eğlenceleri çok azdı. Genellikle hepsi sıkıcıydı.Sonuç olarak, bu otel deluxe olmasını bırak, 5 otel seviyesinde bile değil.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup personelin kaba ve ilgisiz olması, çatal-kaşıkların iyi yıkanmaması, virüsten dolayı çocukların hastalanması, animasyonun sıkıcı olması, restoranın gelen turist sayısına göre küçük olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **personel, temizlik, sağlık, olağanüstü olay, animasyon, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель плохой, там страшный вирус!!!!!Отдыхали со всей семьей. Двое детей: одной- 8, другой- 13. Отдыхали с 19.08.14 до 28.08.14. Расстояния от аэропорта до отеля небольшое, ехали 15 минут. На ресепшене отеля встретили ужасно. Территория огромная- искали свое отделение с номерами сами. Что ещё можно сказать про обслуживание: во всех ресторанах и барах ужасно обслуживают, да и при том, что все столовые пренадлежности будто и не были мытыми. в вилках между зубчиками оставались чьи-то крошки еды, жирные пятна. Людей в главном ресторане очень много. Если ты приходишь в него чуть пораньше, чем открытие самого ресторана, то можно заметить, что огромная толпа стоит за дверьми и ждёт открытия. Создатели отеля могли бы сделать несколько входов в главное здание, чтобы не было столько толпы.А ещё- в отеле ходит страшнейший вирус, которым заразились оба моих ребёнка. Сначала у младшей дочери была высокая температура 39.5, которую мы не могли ничем снизить, потом снизили только жаропонижающим, который прописали нам доктор от нашего туроператора. Потом у ребёнка начало болеть сильно горло, что он даже не мог ничего поесть и попить. это была ангина. Вскоре заболела и старшая дочь. Тоже самое. Но кроме моих детей заболело еще несколько. Теперь про детскую анимацию. Мини-клуб был нормальный, но развлечений там было явно мало. В основном было скучно. Давайте подведём итоги- отель ни тянет на 5-ти звёздочный, тем более- на de luxe тоже.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1051391

186. *Bu otelde kalmayı düşünen (özellikle çocuklar ile) sayın turistler!!!! Otelin bütün havuzlarında virüs var. Çocukların ateşi 40 dereceye kadar çıkıyor ve vücutları isilik ile doldu, boğazlarında bile. Otelin doktoru ve bütün yönetimin haberi, ama herkes susuyor, iklim değişikliğinden kaynaklandığını düşünüyorlar. Bu otelin ilk eksikliği, ama maalesef bize de dokundu. İkinci eksiklik ise, başka turistlerin de yazdığı gibi, akşam yemeğinin iğrenç olması hakkında. Masalar yetmiyor, başka insanların başında durup, yemelerini bitirmeleri beklemek lazım. Restoran böyle mi olur? Gürültü, personel yetişemiyor. Otelin restoran ve barlarında çalışan personelin Rusça dil bilgisi eksik. Olur ve evetten başka bir şey bilmiyorlar. İngilizce de bilmiyorlar. Barda bir çeşit içkiden başka içki alamıyorsun. Çocukların içtiği sütlü kokteyl hakkında bir bilgileri yok. Üçüncü bir eksiklik ise, plajdaki içkilerin çeşitsizliği. Atıştırmalarda da hiçbir şey yok. Alkolden sadece bira, çocuklara da ayran ve meyve suları. Deluxe bir otel için bir efsane bar! Havuzdaki barmenler seni görmüyor, duymuyor, sonunda duysalar bile, ne istediğini anlamıyorlar. Lobby bar – bara bir parodi. Kalabalığın bir araya gelip, internette oturması ya da birilerini beklemesi. Bu arada internet doğru düzgün sadece orada çalışıyor.* **(Şikayet: Ağustos 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup virüsten dolayı çocukların hastalanması, akşam yemeğinin çok kötü olması, personelin yabancı dil bilmemesi, kaba ve ilgisiz olması, içecek çeşitlerinin az olması, restoranda masa eksikliği şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **sağlık, olağanüstü olay, yiyecek, personel, içecek, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Уважаемые туристы, которые собираются отдыхать в данном отеле (особенно с детьми)!!!!!!!!!!!!!! В отеле вирус во всех бассейнах!!!!!!!!!!!! У детей повышается температура до 40 и сыпь по всему телу, даже в горле что может привести к удушению. Отельный доктор и вся администрация отеля в курсе, даже представители тур операторов, но все молчат и делают вид что это смена климата!!!Это первый минус отеля, но к сожалению он нас коснулся.Второй минус - как писали многие туристы в своих отзывах об ужасах ужина (вакханалия) - нет столиков, надо стоять над душой у других кушающих туристов и ждать

когда они освободят стол (а это ресторан), шум, гам, персонал явно не справляется, хотя очень старается. У персонала в ресторанах и в барах отсутствие знания русского языка (знают только "мозно" и да), не знают даже английский. В барах очень трудно заказать себе напиток больше чем из одного наименования, что такое детский молочный коктейль они вообще не знают.Третий минус - скудность в напитках бара на пляже, из закусок там вообще ничего нет, даже орешков. Из алкоголя только пиво, детям - соки, айран и вода. Вот такой чудный бар для отеля делюкс!!!!!!!!! Бар в бассейне - бармены Вас просто не видят, а если докричишься, то не понимают что ты хочешь от них. Лобби бар - это пародия на бар "закуток" - совместное расположение людей, желающих посидеть в баре, посидеть в Интернете (потому что это можно сделать только в Лобби баре), и людей, ожидающих заселение в отель.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id

187. *Ailece 2014 yılının haziran ayında gittik. Genel olarak fena değil, ama spa için birkaç şey yazmak istiyorum (tabii bu paket fiyata dahil olmadığını biliyorum). Müşteriyi içeriye sokmak için otel çok etik metodlar kullanmıyor. Çocuklar Çingene gibi seni illa bir şeyler satın almaya zorluyor. Mihail isimli çocuk ısrarla onların merkezlerini ziyaret etmeye çağırıyor, onun yanındaki bayan da (sonra da takma ismini Ultrason olduğunu öğrendik) bende bir sürü hastalık buldu)) bendeki hastalıklar hakkında anlatırken çok saçma şeylerden bahsetti. Onların reklam broşürlerini alınca bir sürü hata buldum. Örneğin, sırt masajı 40 dakika diyor, klasik masaj da 50 dakika. Doğal olarak fiyatlarda da fark ediyor. Ama herhangi bir tıbbi ansiklopediyi açarsan klasik masajın tabi masaj olduğu yazıyor. Ben kesin olarak bu merkeze gelmeme kararını aldım. Kendimin doktor ve ailemdeki bütün insanların neyle hasta olup olmadığını biliyorum dedim. Böylece ayrıldık. Bir sonraki gün de Anex'ten bizim rehber geldi, o da aynısını söyledi. Biz her türlü bu merkezi uzaktan geçmeyi çalıştık. Ama bir gün oturduğumuzda bu Mihail isimli çocuk dalga geçerek 'bakın, büyük doktor oturuyor' diye yanımızdan geçiyor. Ben de onu 4 tarafa gitmesini söyledim, fakat o hiç durmak istemedi, kendi spa merkezi hakkında konuşmaya başladı. Sonra ben konuyu değiştirmek için nereli olduğunu sordum. Kiev'den olduğunu belirtti. Ne zaman sizin oradaki olayların biteceğin sordum. İşte o an her şey başladı. Gözleri cam gibi parlamaya başladı. O küfürlerle bağırmaya başladı. Rusya'yalılalr yaşamaya vermiyorlar, yakın zamanda her kes diz çökecekmiş. İmiş bütün arkadaşlarının silahları var, ve hepimiz Türkiye'ye tatile gelemeyeceğiz. Yanımda 18 yaşı dolmayan oğlum oturuyordu, ve ben çocuğa dikkatli konuşmasını söyledim, ama o beni hiç duymadı. Sonra ben dedim ki, eğer Ruslar Türkiye'ye gelmezlerse senin spaya kim gelecek? Cevabı da: 'Benim bu spa umrumda değil, değişiklik olsun diye geliyorum' – dedi. Sonra da birkaç gün düşündüm, ben be dengesiz, milliyetçi insana nasıl eşimin ve çocuğumun sağlığını emanet edebilirim? Biz buraya güzün dönmeyi düşünüyorduk, ama bu olaydan sonra hiç, zaten gidilecek bir sürü yer.* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup SPA personelinin misafirlerle fazla samimi, sonrasında da kaba konuşması şikayet konusu arasında yer almıştır. Şikayet başlığı **personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Были с семьей в июне 2014. Есть один минус - спа центр. (естественно не входит в стоимость тура). И чтобы заманить клиента отель использует не совсем корректные методы. бравые ребята подобно цыганампод любым предлогом стараются затащить вас на процедуры. в первый же день - человек представился михаиломочень настойчиво рекомендовал мне посетить их центр. а его спутница (как потом выяснилось ее прозвище - УЗИ.нашла у меня кучу заболеваний. рассказывая мне о моем здоровье девушка иногда несла отборную чушь. взяв их рекламный буклет,я нашел в нем пару ошибок. в частности медицинский массаж спины длился 40 минут, а классический массаж спиныдлился 50 минут. естественно стоят по разному. но в любом справочнике по массажу можно найти классификацию где четкопрописано, что классический массаж это и есть лечебный или медицинский. я решительно отказался посещать это заведениепояснив товарищам, что сам врач и хорошо знаю все диагнозы своей семьи мы разошлись. на следующий день, наш гид от анексаподтвердил мои сомнения, сказав что главная задача девочки (УЗИ) затащить клиента - а правда или нет что она говоритпопробуй докажи. мы всячески старались обходить эту бригаду, но они просто не давали прохода. в один из дней михаил проходя мимо меня, заявил с явной иронией - посмотрите великий врач сидит. я ему пояснил чтоб он шел на все четыре,но он не успокаивался и продолжал таранить своим спа салоном. тогда я решил перевести разговор, спросив откуда он сам.он сказал что из киева. я его спросил - когда же у вас все это кончится? вот тут все и началось. его глаза стали стеклянными,он начал кричать перейдя на мат, русские мешают жить, что россию скоро поставят на колени, что все его знакомыекупили автоматы, и что скоро мы перестанем ездить в турцию. рядом со мной стоял мой не совершеннолетний сын, ия сделал ему замечание, что бы он не матерился, но он меня не слышал и сам себя накручивал как снежный ком. я спросил - если русские не

будут ездить в турцию, то кто будет ходить в его спа салон? он сказал, что ему нет дела до этого спа салона, он здесь только длясмены обстановки, а работает он тут потому, что администратором в этом центре его кума. разойдясь, меня еще пару дней мучила мысль, как я могу доверить здоровье своей жены или ребенка человеку который не в состоянии сдерживать собственные эмоции ине скрывает русофобских настроений. осенью мы хотели туда вернуться, но после произошедшего поменяли свое решение, благо есть из чего выбирать.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=991636

188. *Otelden dün döndük. İzlenimler hiç güzel değil. 20 senedir Türkiye'ye tatile geliyoruz, pek çok şey gördük, ama bu zaman içinde böyle bir hizmet HİÇ görmüş değiliz. Kendi başına otel fena değil. Ama ne kadar kaba personel çalıştırıyorlar. Korkunç. Her şey otele yerleşimden başladı. Resepsiyonda 14:00 kadar beklememizi istediler (bu arada otele 08:00 geldik): biz de hiçbir sorunsuz bekledik, fakat hiçbir 5 * otelde böyle bir şey görmemiştik. Saat 14:00 resepsiyona tekrar geldik. Bize birkaç oda gösterdikten sonra bize 'Başka oda yok, olmayacak da'- diye bağırmaya başladılar. Bu insanların adı Özgen ve Olya. Onların nöbetlerine denk gelmenizi istemem. Sanki onlar tatile gelmiş de, biz onlara hizmet etmeliyiz. Otel hakkındaki iyi izlenimi hemen sıfırladılar. Pegas'ın temsilcisi Muslim Mambediyev onlarla sırf Türkçe konuştuktan sonra, bize 'ağzımızı kapatıp, hangi odaya verirlerse oraya yerleşmemizi' belirtti. Bu insan kendi turistlerine destek vermeliydi. Burada ise tam tersi. Bu nasıl bir servis?! Bu otel kendisi deluxe olarak belirtiyor. Bütün orada kaldığımız süreçte bize 2 kişi gülümsedi. Ana restoranda elemanlar bulaşıkları araba ile gezdiriyor. Afiyet olsun diyerek sanırım. Masaları da pis kokan bezler ile siliyorlar!!! Salattan düşen kaşığı tekrar kaldırıp, 'sakince' aynı salata koyuyorlar!!! O yüzden bu otele gitmeden bin kere düşünün!!! Otel yöneticilerine de tavsiyem: ya personelinizi değiştirin ya da yabancı misafirlere nasıl servis gösterilmesi gerektiğini eğitin!* **(Şikayet: Haziran 2014** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup masaların pis kokan bezler ile silinmesi, yere düşen kaşığın yıkamadan geri yerine konunması, ana restoranda elemanlarin bulaşıkları araba ile gezdirmesi, personelin ilgisiz ve kaba olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıklarıı **temizlik, servis, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Приехали из отеля вчера. Впечатление удручающее... 20 лет уже отдыхаем в Турции, мы искушенные туристы, но такого "сервиса" не видели никогда!!! Хотя сам отель не плохой. Но какие хамы работают-аж страшно. Началось всё с заселения. На рецепции попросили подождать до 14 часов (а приехали мы в 8 утра), и мы без вопросов ушли ждать. Хотя во всех 5 зв.отелях такого не было ни разу))) В 14 часов подошли за номером , и после просмотров нескольких номеров , на нас стали орать и говорить , других номеров нет и не будет! Зовут этих людей Узген и Оля. Не дай бог, Вам попасть в их смену! Такое впечатление, что они приехали отдыхать, а мы их должны обслуживать. Сразу испортили всё впечатление об отеле! А представитель Пегаса, зовут его Муслим Мамбердиев , переговорив с ними исключительно на турецком, вообще заявил,чтобы мы не "вякали" и какой дадут номер, там и жили!!!! И этот человек должен был горой стоять за интересы своих туристов, а в этом отеле всё наоборот !!Вот это сервис!!! И отель позиционирует себя ещё и делюкс!!! За всё наше пребывание, нам из персонала улыбнулось человека 2!!! В главном ресторане сотрудники возят телеги с грязной посудой(приятного аппетита),, и трут грязными, не промытыми тряпками столы!!! Упавшая ложка из салата, на шведском столе, была ими поднята и "аккуратно "положена туда же.....в салат !!! Поэтому прежде чем ехать в этот отель, подумайте!!! А руководству отеля рекомендуем- либо поменяйте, либо обучите свой персонал работе с иностранными туристами ! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=978248

189. *Herkese selam! İlk defa seyahat etmiyoruz, ama Türkiye'de ilk defa. Bu oteli tavsiye ettiler. Herkes Türkiye diyor, Türkiye ultra süper, ultra klas. Belki öyledir de, ama kesin burada değil. Servis hiç yok. Temizlikçi bayanlar sabah kapıları açıp giriyorlar, balkonlar temizlenmiyor, sigaraları çalıyorlar. Ütü, bornoz ve şemsiyeleri yok. Bütün 'ultra' otellerde var, burada yok! Bu otelde yemekler çok, ama yiyecek bir şey yok. Balıkları almayın, iğrenç bir şey, salataları kokuyor, meyveleri yetişmemiş, taze meyve suları yok, sadece $ verirsen, ama istediğin kadar pilav çeşiti var. A la cart restoranları ücretsiz, ama 15$ servis için ödüyormuşsun. Garsonları kaba. Bar hakında zaten ayrıca anlatmak lazım. Her türlü ithal alkollu içecekler durması gereken raflarda 3-4 şişe boş yerli votka şişesi ve viski duruyor. Bu kadar. En ucuz ve yaygın seçilen kokteyl Mohito, inanamazsınız, ücretli. Dolayısıyla, alt kademedeki otel!* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup balık ve salataların kokması, meyvelerin yetişmemiş olması, balkonların temizlenmemesi, ütü, bornoz, şemsiyelerin olmaması, ithal alkollü içeceklerin az olması, UAI olmasına rağmen Mohitonun ücretli

olması, temizlik personelinin sigara çalması, garsonların kaba olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, temizlik, altyapı, içecek, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Всем привет! Путешествуем не первый год. В Турции небыли. Посоветовали Венецию. Все говорят Турция , Турция ультра супер - это круто! Может и супер но похоже не здесь. Сервиса нет (уборщицы вламываются по утрам, балконы не убирают, воруют сигареты и мелочь). Утюгов, халатов и зонтов их нет (везде есть а здесь в "ультро" нет). Питание в Венеции так себе всего много а покушать нечего (рыбу не берите гадость полная, утром салаты с запахом, фрукты недозревшие, натуральных соков нет только за $, зато риса всякого немерено) зато статус "Ультро". Рестораны а ля карт " бесплатные" (15 $ с лица типа за облуживание). Официанты хамоватые. Бары вообще история отдельная (в баре на полках где должны стоять всякие элитные напитки стоят пустые 3-4 бутылки местной водки и виски и все). Самый дешевый и распространенный коктейль Мохито не поверите за деньги!!! Короче отель низкосортный. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=845466

190. *Bütün negatif yorumlara katılıyorum. Tur acentesinin tavsiyesine inanarak bu otele gittik, ama gerçekten ne kötü otel çıktı. Yiyecekleri berbat – a la yemekhane, odalara yerleştirme sistemi çok kötü, para vermeden güzel oda vermediler. Önce idari binaya bakan bir oda verdiler, sonra uzun konuşmalar ve para verdikten sonra ertesi gün havuza bakan oda vereceklerini söylediler. Kısacası 2 gün valizler ile gezdik. Sonra akşam yemeğine indik ve şok olduk. Yemekhane tıkanmış bir halde, çok kalabalık, sesli, oturacak bir yer yok. Akşam yemekleri çok geçti, 21:00 den erken gelmenin bir faydası yok. Yemek yerken çok gürültüyle bulaşık arabaları taşıyorlar. Masadan kullanılmış tabakları alıp hemen o arabada yerleştiriyorlar. Kaşık, çatal, tabak sesinden bütün iştahın kaçıyor. Dolayısıyla, burada yiyecek hiç ağza alınacak kadar değil, bütün iğrenç bir yemek hazırlanır mı?* **(Şikayet: Ekim 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup ekstra para vermeden güzel odanın verilmemesi, yemeklerin lezzetsiz olması, garsonların görültüyle bulaşık arabaları gezdirmeler, yemekhane çok kalabalık, restoranın gelen turist sayısına göre yetersiz olması, masaların yetersiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, yiyecek, servis, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Присоединяюсь к плохим отзывам, поехали по совету турагенства которое расхваливало отель как лучший , но оказалось что он один из худших отелей, питание ужасное (а ля столовка) , заселение отвратительное , пока не заплатили номер не дали нормальный, сначала дали с видом на хоз блок и систему кондиционирование где стоит гул, после долгих обсуждений и соответственно оплаты сказали что на следующий день освободится номер с видом на бассейн и мы сможем в него переехать, короче 2 дня таскались с чемоданами, а когда пришли на ужин просто ужаснулись, народу море , сесть негде , вечера холодные и на открытой площадки не усидеть, холодно и ветер сильный, поэтому покрутились и решили прийти к 22,00 , так что ужины были поздние , раньше 21,00 нечего и приходить , гул стоит ужасный, прям перед тобой когда ты сидишь ешь, ездят с телегами и убирают со столов при этом сразу тут же сортируют в тележке своей вилки , ложки, тарелки, торохтят так что и есть перехочется. С питанием здесь просто ужас, готовить совершенно не умеют, все настолько не вкусное!!!!!!!!!Так что кто собирается в этот отель подумайте стоит ли ехать, сами отдыхающие в отеле говорят что отель ужасный .

191. *İyi günler! Ben de bu otel hakkında yorum yazmak istiyorum. Bu otele gitmek değer olmadığına dair bazı izlenimler:-Resepsiyondan alıp garsonlara kadar çok kaba ve tembel personel. -Otel alanı, özellikle plaj çok pis ve bakımsız.-Sivrisinek çok fazla. Komşu Topkapı otelinde özel ilaç veriyorlar.-Restoranda yemekler hep aynı, pek fazla çeşit yok. A la cart da ana restorandaki yemekleri veriyorlar.- Her şey dahil sisteminde alkol de olmasına rağmen martini ve bayleys dışında bir şey yok. Özetleyerek şunu diyebilirim: ödediğim paraya değer değil.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup yemek çeşitlerinin az olması, A la carte'da yemekhane yemekleri verilmesi, plajın pis ve bakımsız olması, personelin kaba ve tembel olması, alkollü içecek çeşitinin olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları y**iyecek, temizlik, personel, içecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Добрый день! Хочу оставить свой отзыв об этом не очень хорошем отнле его персонале и все что там происходит. И так что в отеле такого что в него не стоить ехать:- Очень хамский и ленивый персонал отеля начиная от ресепшн заканчивая официантами- Территория отеля а именно пляж за все время отдыха на нем было грязно- Наличие москитов а именно комаров как днем так и ночью в соседнем топкапи я видел как обрабатывают территория специальная машина- Ресторан кормит однообразно, и без особого выбора и готовят повора так скажу не ахти, а ля карт рестораны кормят не лучше основного.- Алкоголь хоть и все включено это турецкие напитки хоть и пишут про мартини и бейлиз то это все дженерики те не оригинальные напитки.Подводя итог хочу сказать что денег отель своих не стоит. http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=835018

192. *Önceden bu otel hakkında bir şey söylemek istiyorum: bu otel hakkında yazılan tüm pozitif yorumlar, otelin yöneticileri tarafından satın alınan yorumlardır. Evet, otel bir zamanlar çok güzeldi. Ama şimdi Eski Sovet zamanlarındaki pansiyonu benziyor. En ilk günden başlayım. Odaya yerleşimden. Ben gece 02:00 otele geldim ve tam 12 saat beni lobide beklettiler. Benimle daha gelenler oldu, çoğu çocuklu aileler, bir de engelli kız vardı. Bu kızın annesi resepsiyona gelip mümkün olduğu kadar onları erken yerleştirmelerini, çocuğunun özel bakım istediğini belirtti. Resepsiyondaki türk kızı Oliya kaba bir şekilde ancak 12 saat sonra yerleştirebileceğini söyledi. Bütün bu zamanı bu çocuğa üzülerek geçirdim. Burada ne kadar da Rusları sevmiyorlar. Sabah 09:00 pamuk gibi, uykulu, kaba Pegas rehberleri geldi. Bütün bizim sorularımızı geri çevirdiler. Nereye geldiğinizi biliyordunuz. Kişisel hakaretlere geçmeye çalıştılar. Engelli kızın annesine zaten 'Niye kızını Türkiye'ye getirdin ' – dediler. Sonra böyle bir vicdansız davranışın nedenini öğrendik. Bu rehberler otelin restoranında ücretsiz yemek yiyormuş. Pegas' ödediğim 3500$ ben: yemekhane seviyesindeki sinekli-böcekli restoranda yemek yedim; üniversitenin ilk sınıf öğrencisinin kaldığı yurt odasında kaldım. 7 gün kaldığım süreçte bir kez bile nevresim takımını değiştirmediler, yurtta da yılda bir değiştiriyorlar.Ultra İnclusive hakkında zaten susuyorum. Alkollü içecekler şişelerine göre kesin Küzey Kıbrıs'dan getirdikleri metanollu içecekler.Denemeye cesaret edemedim. A la carta'ya gitmedim. Bizimkilerin söylediklerine göre, aynı yemekhanedeki yemekleri veriyorlar üstünde 20€ ödüyorsun.Şimdi plaj hakkında. Pislik, sigara izmaritleri, denizden çıkanlar bir haftadır temizlenmedi. Şemsiye, şezlonglar bakımsız, temizliksiz. İskele de bakımsız. Dolayısıyla, güzel bir tatil yerine berbat bir deneyim oldu. Gelenlerin 90% buraya geldiklerinden pişman olmuşlar.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup çok uzun zaman yerleştirmemeleri, yemekhane seviyesindeki restoran olması, A la carte restoran yemeklerinin ana restorandakilerle aynı olması, Rus turistlerinin kendilerini sevilmediklerini düşünmeleri, nevresim takımının değiştirmemeleri, plaj ve iskelenin pis ve bakımsız olması, personelin kaba, ilgisiz ve turistlere hakaret etmeleri, alkollü içeceklerin lisanssız olduğu şüphesi olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, yiyecek, kültürel ayrımcalık, temizlik, personel**, **içecek** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Сразу хочу отметить одно важное об этом отеле, все что написано положительно об этом отеле это купленные турками отельерами отзывы!!! Да отель когда был таким как о нем пишут положительного, но сейчас это тянет на пансионат советских времен в анапе!Начну наверно с самого начала, о заселении я прилетел в 2 часа ночи и ровно 12 часов меня держали как узника в холле отеля, со мной в отель приехали еще люди с детьми среди них была девочка инвалид в коляске! Ее мама просила поселить их как можно раньше тк девочка инвалид и требует особого внимания, на что ей с рецепции турчанкой Олией в хамской форме было заявлено что заселят их через 12 часов. Все это время я с горечью смотрел на бедного ребенка и думал насколько ненавидят русских (касаемо этого отеля).Настало время 9 утра приехали ватные, хамоватые и вообще скотского поведения гиды отеля Пегаса га все наши вопрошения от том что на не заселяют они отвеали вы знали куда ехали пытались переходить на личные оскарбления. Маме с дочкой инвалидом вообще сказали зачем она притащила свою дочь в турцию. Потом стало понятно почему так по свински они относятся к туристам не вставая на защиту, эти свинь гиды питались нахаляву в ресторане в течении дня, те работали за еду на отельеров.За 3500$ оплаченых пегасу я получил:Уровень питания столовой при заводоуправлении с мухами и грязью на столахНомер уровня общаги студента первокурсника где постельное убирают раз в год за все мое прибывание а это 7 дней постельное не менялось.Ультраолинклюзив это вообще отдельный разговор пойло из северного кипра те из метанола спиртное откровенно левое судя по бутылкам, пробывать не стал.Алякарте не посещал послушал наших что там кормят теми же помоями что и в основном ресторане но за 20 евро.Теперь о пляже грязь, окурки,

все что приносит с моря неделю не убиралось, лежаки ушатанные матрасы грязные и рваные на пирсе тоже помойка. Никто не убирает.Вообщем хотел бархатный сезон а получил плохой отдых. И ничего не сделать ни пегасу ни отелю.90% отдыхающих так же возмущены все тем же что описывал я и другие люди.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=831145

193. *Otelde bir hafta kaldık, dün eve döndük. Resepsiyon - berbat, böyle bir ilgisizliği ben hiçbir yerde görmedim. Sabah 08:00 geldik, kurallara göre odalara yerleşim 14:00. Küçük çocuklarımı göztererek (6 ay ve 5 yaş) daha erken yerleştirmelerini rica ettim. Otelde yer yok, 14:00'den sonra gelmemi söylediler. Resepsiyondaki bayana öyle bir şeyin mümkün olmadığını, her saat otelden birilerinin çıktığını söyledim. Onun sadece soldaki tabloya dikkatle bakması gerekiyordu. Prensip olarak para teklif etmedim. O da hiçbir şeyde yardımcı olamayacağını söyledi. Ben yine çocuklarım küçük, dinlenmeleri gerekiyor dedim. Ama o hiç kulağına takmadı ve direkt konuşmasını aktarayım: 'Bana öyle bakmayın, evet, ben kötüyüm, kötüyüm'. Otel yöneticisini çağırmasını istedim. 'Ben burada yönetici' – dedi. Ben ısrarla orada talepte bulunduktan sonra, Pegas temsilcisini çağırdı, o da hiçbir yapamadı. O zaman onlar orada neye gerekiyor. Sonunda, bizi 13:30 gibi yerleştirdiler. Başka yerler ile karşılaştırmak gerekirse, Prag'da çocuğu ve hamile eşimi görünce 15 dakika bile bekletmediler, Mısır'da seçmek için 3 tane oda gösterdiler. Odadaki hizmet. Temizlikçiler sanki özellikle öğlen uykusu zamanında geldiler. Sonra durumu anlatınca başka zamanda gelmeye başladılar. Sonuç olarak, bu otel 5* seviyesinde değil, pek çok hizmet ücretli. Örneğin, plajdaki kapalı teraslar 50$, aynı Mısır'da aynı teraslar ücretsiz. Bir tek otelin dizaynı, animatörleri ve mutfağını beğendik.* **(Şikayet: Eylül 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup küçük çocuklar olmasına rağmen uzun süre bekletmeleri, personelin kaba ve ilgisiz olması, temizlikçi bayanların uyku zamanında gelmeleri, UAI olmasına rağmen çoğu hizmetin ücretli olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yerleştirme, personel, servis, ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в отеле неделю, вчера прилетели домой.Ресепшен - это отвратительно, такого пренебрежения к туристам я еще нигде не встречал. Прилетели рано утром в 8-00, заселение должно быть по их правилам после 14-00. Подошел к девушке на ресепшене и попросил разместить нас пораньше, показывая ей на своих детей (6мес и 5 лет), на что пучил ответ что мест нет ждите 14-00. Я ей говорю что этого не может быть (т.к выезд из отеля проходит практически каждый час, достаточно посмотреть на доску слева от входа) и что бы она внимательнее посмотрела (денег принципиально не предлагал). Она сказала что мест пока нет и ничем помочь не может. Я попытался объяснить, что маленькие дети устали и им нужно отдохнуть, но ее ответ был прост цитирую: не надо на меня так смотреть, да я злая, я злая. На мое требование позвать ее руководителя, она сказала, что это она начальник (не забыв поинтересоваться моей фамилией). После долгих моих требования, она просто пригласила представителя турагенства Пегас, которая так же ничего не сделала. Зачем тогда они там? В общем заселение прошло в 13-30 и в очень тихое место как мы и хотели с видом на Кремлин. Для сравнения в Праге, когда увидели что мы с ребенком и жена беременная, заселили через 15 минут и без всяких разговоров, в Египте мы еще прошлись по трем номерам которые нам предложили на выбор!!!!Обслуживание в номерах. Сложилось впечатление, что уборка номеров должна обязательно проходить во время дневного сна, задолбали, но немного объяснив ситуацию со сном, уборщики стали приходить в другое время. Как итого, данный отель по уровню не тянет на 5 звезд, очень много платного сервиса (к примеру закрытые веранды на пляже 50 долларов, в том же Египте они бесплатные для всех уровней отелей), вытягивает он только за счет своего интерьера, аниматоров, и кухни. Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=825165

194. *Akşam yemeğinde her zamanlar yetmiyor. Eski Sovet sıralarını hatırlattı. Bir de şaşırtan daha bir şey var. 14:00 den akşam yemeğine kadar yiyecek hiçbir şey yok: sadece kahve ve tatlılar. Yani 12:30 öğlen yemeği yediyseniz akşam yemeğine kadar açsınız. Bir de bu 5* otelde böyle. En çok beğenmediğim şey: fotoğrafçılar. Onları nereden buldular, bilmiyorum. İlandan buldular sanırım. İki tane Azeri çocuk bırak fotoğraf çekmeyi biliyorlar, çektiklerini de 10$ satıyorlar. Eğer 10 fotoğraf istersen hiç çekmeyebilirler. Normalde, fotoset ücretsiz. Kısacası, davranışlarıyla bütün otelin imajını bozuyorlar. Benim önümde bir bayana hakaret ettiler, eşi de olaya karışınca bayanı suçlu ettiler, özür bile dilemediler. Otelin yöneticilerine yazık olsun, açık olan şeyleri görmek istemiyorlar.* **(Şikayet: Temmuz 2013** tarihinde **Kundu** bölgesinde yapılmış olup ara öğünlerden sadece kahve ve tatlı olması, otel fotoğrafçılarının kaba olması, gelen turist sayısına göre restoranın küçük olması, masaların eksik olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **yiyecek, personel, altyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Не всегда хватает столов на ужине),напоминало советские очереди)),еще удивило при всем многообразии еды-с 14.00-до ужина 18.30 нечего кушать,только кофе и сладкие не вкусные сладости, т.е. если вы пообедали в 12.30 то терпеть до ужина)) и это в 5 *Ну а кто сильно не понравился, так это фотографы, не знаю где их взяли(наверно по объяве) два очень плохих представителя государства Азербайджан (позорят братское государство), мало того,что снимать не умеют,так еще продают фотки по 10 долларов за штуку, а если узнают что тебе надо фоток до 10,так и фотать отказываются,притом что фотосессия бесплатна, одним словом портят имидж всему отелю хамским поведением(на моих глазах оскорбили женщину, а когда ее муж начал разбираться,сделали ее виноватой и отказались извиняться)-позор менеджерам отеля, у себя под носом не видят очевидных вещей.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=788543

'V' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

195. *Eski mobilyalı ve çalışmayan pirizli pis odalar. Yıkamaktan yıpranmış nevresim takımları ve havlular. Lezzetsiz ve kalitesiz yemekler. Bakımsız dış alan ve çok kaba bir personel. Animatör Leo'yu otel içinde sarhoş gezdiği ve misafirlere karşı dengesiz bir davranışta bulunduğu için işten atılması lazım!* **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kemer merkez** bölgesinde yapılmış olup mobilyanın eski, pirizlerin çalışmıyor olması, nevresim takımı ve havluların yıpranmış olması, yemeklerin lezzetsiz ve kalitesiz olması, personelin kaba ve ehlaksız olması, animasyon elemanlarının sarhoş gezmeleri, odaların pis, dış alanın da bakımsız olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, personel, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Грязные номера со старой мебелью и неработающими розетками, застиранное пастельное бельё и полотенца, невкусная и некачественная еда, неухоженная территория, хамский персонал. Аниматора Лео нужно уволить за нахождение на территории отеля в нетрезвом состоянии и неадекватное поведение по отношению к отдыхающим! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1077297

196. *Otel hiç bir şekilde 5* otel seviyesinde değil. Odadaki temizlik çok kötü: yerler silinmiyor, duvar kağıtları kalkmış, giriş zaten sökülmüş. Tuvalette küf kokusu duruyor. Oda çok fena nemliydi. Plajı devlet plajı gibi. Sürekli dışarıdan ve diğer otellerden geliyorlar. Onlara şezlonglarda yer almak yasak, ama yine de ayak altında kendi havlularını silip yine de bizim yanımızdalar. Ne kadar şikayet etsek de bir faydası olmadı, onlar yerde şezlongda değil ya diyorlar. Kısacası, berbat!Plaj havluları deliklere kadar yıpranmış. Plaj baya uzak bir yerde. Turistlere karşı hiç bir ilgileri yok. Resepsiyondaki şahıslar, sanırım, genel olarak hiç bir şey bilmiyor. Hiç bir zaman kötü yorum yazacağımı düşünmüyordum, ama bu 5* çok berbat! Bence Türkiye'de baya otel var, başka otel seçin. Ben tavsiye etmiyorum!* **(Şikayet: Temmuz 2014** tarihinde **Kemer merkez** bölgesinde yapılmış olup yerlerin silinmemesi, tuvalette küf kokması, plajın uzak olması, personelin kaba ve ilgisiz olması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **temizlik, altyapı, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отель абсолютно не соответствует своим 5*. В номере уборка ужасная, полы не моются, обои по шарпанные, порог вообще отвалился, в туалете запах плесени. Номер был ужасно сырой. Пляж вообще общественный, туда постоянно приходят с других отелей-единственное что им нельзя так это лежать на лежаках ,так они растилают свои тряпки и лежат можно сказать под ногами. Сколько мы не жаловались все бестолку,нам отвечают что они же не на лежаках. Вообщем ужас. Пляжные полотенца вообще затертые до дыр. Сам пляж находится далековато. До туристов там вообще нет никому никакого дела. Индивидумы на ресепшине так вообще , они кажется вообще ничего не знают.Никогда не думала что буду писать отрицательный отзыв, но эти 5* звезд просто кашмар. На мой взгляд лучше выбрать другой отель, тем более их в Турции очень много. Этот отель не советую.Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=1016089

197. *Haziran başında 2 tane çocuklarımla (16 ve 5 yaşlarında) bu otelde kaldık. Türkiye'de ilk defa değiliz ve başka 5* otellerde de kaldık, fikrimiz var yani. Otel eski, bütün odalar küçük, standart, dökülmüş. Bir tek farkı: bazı odalar amfitiyatroya bazıları da havuza bakıyor. Denize alt geçişten gidiyorsun, fakat reklamında ilk sıra denilmiş. Plajı berbat, küçük! Büyük taşlar, denize özel ayak kabı giymeden giremiyorsun. Küçük çocuklarla hiç*

giremezsin. Yiyecekler süper değil (daha iyisini gördük). Bir kaç defa bayram sofrası - türk gecesi oldu. Başka günlerde ise aynı, basit yemekler, ama aç kalmazsınız. Dolayısıyla, otel 4 olmuş olsaydı normal olurdu. Kesin 5* değil. Aaa bir de, benim odamdakorniş düştü. Ben resepsiyona belirttim. 3 gündür kimin kornişi geri takacağını düşündüler. Ben skandal yapmadan (aslında skandal yapan bir insan değilim) hiç bir şeyi düzeltmediler. Temizlik hakkında: nedense hatırlatmadan hiç bir zaman kendileri gelip yapmadı ve sürekli tuvalet kağıdı ve sabun getirmeye unutuyorlar. Biz orada 2 hafta kaldık ve ben her gün gidiş gününü sayarak bekledim.* **(Şikayet: Haziran 2013** tarihinde **Kemer merkez** bölgesinde yapılmış olup odaların küçük ve dökülmüş olması, plaja alt geçitten gidilmesi, denize girişin uygun olmaması, yemeklerin basit ve hep aynı olması, üç gün boyunca kornişi gelip takmamaları, sabun ve tuvalet kağıdının yenilenmemesi, hatırlatmadan temizliğin yapılmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, servis, temizlik** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхала в начале июня с двумя детьми (16 и 5 лет) В Турции не первый раз, да и на других курортах, то что называется "5 звезд" представление имею. Отель старенький, номера маленькие, все стандартные, общарпанные, отличаются только тем. что одни выходят на амфитеатр, другие на бассейн. От моря через дорогу по подземному переходу, хотя заявлено, что первая линия..Пляж ужасный, маленький! крупная галька, без обуви ходить невозможно, вход в море с пантона. С маленькими детьми неудобно. Питание не сказать что супер (видела лучше) пару раз был праздничный обед(ужин) -турецкая ночь, а в остальные дни однообразно и скромно, но голодным не останешься!) В общем если бы отель был 4-звезды, то норм..,а так....ну не пять!!! Вот еще что: у меня в номере упал карниз, когда я задергивала штору!!! Я сообщила на рецепшн...три дня они решали кто должен его вешать!!! Пока я не устроила скандал, хотя я человек не скандальный, просто ребенок днем спит! И еще с уборкой комнаты: приходилось просить лишний раз и, почему то они "забывали" класть мыло и шампунь с туалетн бумагой!)) Мы были там две недели и я считала дни до отъезда! Читать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=844319

198. *Herkese selam! Türkiye'ye 4. Gelişimiz. Bu hayal kırıklığına uğradığımız ilk otel. 1. Odalar berbat! 2. Sebze dışında yiyecek hiç bir şey yok! 3. Wi-fi sadece resepsiyonda biraz çekiyor. 4. Alkoller hiç yok, bira bile 2 dereceli. Plaja giriş uygun değil: buyuk taşlardan geçmen lazım. Bar gece 2 kadar çalışıyor, sonra gidip uyuyorsun. Plaj ikinci sırada, alt geçitten gidiyorsun. Yani karşılaştırabildiğimiz diğer oteller var. Biz hiç mutlu değiliz. Hatta son gün garson bana aptal dedi. Neden? Çok sesli konuşuyormuşum. Sonra otelin yöneticisi gelip otel dışına çıkıp konuşmamızı istedi. Bunu duyunca şok oldum. Otel maksimum 4*.* **(Şikayet: Temmuz 2013** tarihinde **Kemer merkez** bölgesinde yapılmış olup odaların kötü, Wi-Fİ kötü, plajın yeri ikinci sırada olması, sebze dışında yiyecek bir şeylerin olmaması, alkollü içeceklerin çeşitinin az olması, Bar'ın sadece gece 02:00 kadar çalışması, personelin otel misafirine karşın kaba davranması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **altyapı, yiyecek, içecek, servis, personel** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Всем привет, ездили в Турцию с семьей 4 раз, это первый отель где мы разочаровались. Начнем 1: номера никакие,2: кушать кроме овощей нечего,3:,wifi ели берет только на ресепшине, алкоголь никакой, даже пиво 2 градуса, вход на пляж галька, бар работает до 2 ночи, потом иди спать, до моря идти через дорогу как вторая линия, во общем есть с чем сравнивать, мы очень недовольны, даже в последний день отдыха официант позволил оскорбить меня назвав меня тупым т.к. Мы с ребятами. Громко разговаривали отели, пришел менеджер и сказал идите за отель и там общайтесь, меня вообще это убило. Отель 4 звездыЧитать полностью на http://www.tophotels.ru/main/viewrate/?id=779393

'W' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

199. *2014 yılının eylülünde bu otelde eşim ve eşimin ablasının ailesiyle kaldık. Güzel yorumları okuyarak ve renkli fotoğrafları izleyerek bu otele gittik. Hemen söyleyim: Beğenmedik!!! Şimdi neyi beğenmedik: plaja giden otobüs sadece akşam 6 kadar var. O yüzden güneş batıp, sıcak indiğinde denize tam girme zamanı gelince size ya otobüse koşmak ya da baya yol geçip dağa çıkmak lazım. Plajdaki bar da sadece akşam 6 kadar çalışıyor. Biraz daha kalmak isterseniz su bile bulamazsınız. Bira veya meyve suları hakkında bir şey demiyorum bile. En yakındaki diğer bar da dağın tepesinde, bildiğiniz gibi otobüs de 6 kadar gidiyor.Plajı kumlu olduğundan öğlen kum sım sıcak olduğu için denize ancak koşarak girebiliyorsun. Sanırım, otel yönetiminin denize giriş yapması*

için ne gücü ne de isteği var. Ben ise kumdan girmeyi sevmiyorum. İskele de 2 gündür çalışmadı. 05.09. 2014 iskelede türk düğünü oldu, ertesi gün de 06.09.2014 birinin doğum günü kutlaması. 'Peki turistler neden bu tür rahatsızlıklar ile karşılaşmalı?' – sorusuna – 'Onlar para ödedi'-diye bir cevap geldi. Peki biz turumuz için ödemedik mi? 2 yetişkin için ortalama tur fiyatı 100000 rubleden aşağıda değil. O da erken rezervasyon olduğu için. Çok da ucuz değil, değil mi? **(Şikayet: Eylül 2014** tarihinde **Kargıcak** bölgesinde yapılmış olup plaja giden otobüsün sadece akşam 6 kadar çalışması, plajdaki bar'ın sadece akşam 6 kadar çalışması, iskelenin dıiarıdan gelen insanlara kiraya verilmesi, denize girişin yapılmamış olması, verilen servise göre tur ücretinin yüksek gelmesi şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları **servis, altyapı, ücret** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Отдыхали в сентябре 2014 года вместе с женой, компанию нам составляли сестра жены с мужем и маленькой дочерью. Поехали в этот отель, начитавшись хвалебных отзывов и насмотревшись красивых картинок. Сразу скажу, не понравилось!!! А теперь, что именно: автобус на пляж ходит до шести часов вечера, так что когда солнце начинает садиться и спадает жара и вам хочется ещё покупаться в море и поваляться на пляже, вы должны выбирать или бежать сломя голову на автобус, или настраиваться на крутой подъём пешком, сначала по лестнице, а потом в гору. Бар на пляже работает до 18-00, если вы задержались дольше, то даже воду попить негде, не говоря уже про соки или пиво, а ближайший бар находится на крутой горе и автобус после 18 уже не ходит. Пляж песчаный и песок днём накаляется до неимоверной температуры, в море можно только вбегать, сделать дорожки сил, да и желания, у администрации по всей видимости нет. Я вообще- то не люблю весь этот песок и привык загорать и заходить в море с пирса, но два дня пирс не работал, 05.09.2014 на пирсе отмечали турецкую свадьбу, а 06.09.2014 на том же пирсе отмечали чей-то День Рождения. На вопрос, почему отдыхающие должны терпеть неудобства, администрация ответила, что за все эти праздники заплачены деньги. А мы что, за путёвки не платили что ли? Средняя цена путёвки за двоих взрослых 100000 рублей и это при раннем бронировании, не дёшево, согласитесь. Читать полностью на http://tophotels.ru/main/viewrate/?id=1068098

'X' Oteline Yönelik Şikayet Metinleri (Türkçe Çevirisi)

200. *Otel binası fazla büyük, asansörler gelmiyor, ana restoranda hep kalabalık. Havuzlar yanında sabahtan yer almadığın halde şezlonglar bulmak neredeyse imkansız. Sürekli bir kalabalık hissediliyor. Otelde çok fazla turist var. Restoran da fazla büyük: bir başından yemek alıp yerine gelene kadar yemek soğuyor. Bir de yer bulabilme başka bir dert. Tünelden denize geçmek, açıkçası, hiç konforlu değil. Akşam çocuklarla oradan geri dönmek uygun değil, bir de bütün eğlenceler diğer tarafta. Çok kötü değil gibi, ama bir türlü konfor bulamadık. Çok fazla kalabalık. Bu otele bir daha gelmeyeceğiz. ?* **(Şikayet: Temmuz 2013** tarihinde **İncekum** bölgesinde yapılmış olup otel binasının fazla büyük, asansörlerin iyi çalışmıyor olması, restoranın çok büyük olması, otel büyük olmasına rağmen gelen turist sayısı daha fazla olması, tünelden denize geçişin konforlü olmaması şikayet konuları arasında yer almıştır. Şikayet başlıkları a**ltyapı** olarak kodlanmıştır.).

Rusça Şikayet Metni

Слишком огромное здание отеля, лифта не дождаться , скученность в основном ресторане . Около бассейнов лежаков не найти , если с утра не занять. Все время чувствовалась какая то теснота . Отель чересчур загружен отдыхающими! Ресторан то же огромный ,пока дойдешь с тарелкой до места все остынет и место еще поискать придется. По тоннелю к морю если честно ,напрягало ходить туда сюда , а вечером с маленькими детьми вообще не удобно , т.к. вся развлекаловка была именно на другой стороне от отеля. Все вроде бы не плохо , но как то не уютно и очень много людей , очень...В этот отель больше не приедем .Читать полностью на http://tophotels.ru/main/viewrate/?id=904685