

SEKİZTECH PET OTEL HİZMETİ ACİL MÜDAHALE, ÖLÜM SONRASI İŞLEMLER VE TESLİM PROTOKOLÜ

1. Protokolün Amacı ve Hukuki Niteliği

İşbu Acil Müdahale, Ölüm Sonrası İşlemler ve Teslim Protokolü, SekizTech Pet Otel ve Diğer Hizmetler kapsamında konaklayan petin sağlık, güvenlik, fiziksel bütünlük ve acil bakım ihtiyaçlarına ilişkin olarak uygulanacak operasyonel usulü düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Protokolün amacı; petin konaklama süresince ani rahatsızlanması, yaralanması, kaçması, travmaya uğraması, bilinç değişikliği yaşaması, nefes darlığı göstermesi, kusması, ateşlenmesi, nöbet geçirmesi, saldırganlaşması, kaybolması, yaşamını yitirmesi veya benzeri bir acil durumun ortaya çıkması hâlinde tarafların hak ve yükümlülüklerini, iletişim usulünü, veteriner yönlendirmesini, nakil ve muhafaza işlemlerini, masraf sorumluluğunu, olay kayıtlarını ve gerektiğinde ölüm sonrası teslim, defin veya kremasyon sürecini önceden belirlemektir.

İşbu protokol, Kullanıcı Sözleşmesi'nin ayrılmaz ve tamamlayıcı parçasıdır. Kullanıcı, petini şirkete teslim etmekle birlikte, acil durumlarda şirketin bu protokolde belirtilen usul ve esaslara uygun şekilde hareket etmesini kabul eder.

Şirketin bu protokol kapsamında gerçekleştirdiği işlemler; şirketin veteriner hekimlik hizmeti verdiği, tıbbi teşhis koyduğu, ölüm nedenini belirlediği veya kesin bir tedavi sonucu garanti ettiği anlamına gelmez. Şirketin rolü; acil durumun fark edilmesi, ilk güvenlik önlemlerinin alınması, kullanıcıyla iletişim kurulması, veteriner hekime veya uygun veteriner kliniğine yönlendirme yapılması, gerektiğinde nakil ve koordinasyon sağlanması, olayın kayıt altına alınması ve petin menfaatinin korunmasıdır.

Bu protokol, şirketin kanundan doğan emredici yükümlülüklerini veya kendi kusurundan doğan sorumluluğunu ortadan kaldıracak şekilde yorumlanamaz.

2. Tanımlar

Bu protokolde;

- **Şirket:** SekizTech Pet Otel Hizmeti’ni sunan tüzel veya gerçek kişiyi,
 - **Kullanıcı:** Petini konaklama ve bakım amacıyla şirkete teslim eden kişiyi,
 - **Pet:** Kullanıcının bakım ve gözetimi amacıyla şirkete teslim ettiği hayvanı,
 - **Acil durum:** Petin yaşamını, sağlığını, fiziksel bütünlüğünü, güvenliğini veya üçüncü kişilerin güvenliğini tehdit eden olayları,
 - **Veteriner hekim:** Yürürlükteki mevzuat uyarınca veterinerlik hizmeti verme yetkisine sahip kişiyi,
 - **Veteriner kliniği:** Petin muayene, tedavi, gözlem veya ölüm tespiti için yönlendirildiği veteriner muayenehanesi, klinik veya hayvan hastanesini,
 - **Kullanıcının acil durum kişisi:** Kullanıcı tarafından şirketle iletişim kurulması veya pet hakkında talimat verilmesi amacıyla bildirilen kişiyi,
 - **Yetkili hizmet sağlayıcı:** Defin, kremasyon, nakil, muhafaza veya benzeri hizmetleri sunan ve ilgili işlemleri gerçekleştirmeye yetkili kişi veya kuruluşu,
 - **Ölüm sonrası işlem:** Ölüm tespiti, veteriner incelemesi, geçici muhafaza, nakil, teslim, defin, kremasyon, kül teslimi ve bunlarla bağlantılı diğer işlemleri,
- ifade eder.

3. Temel İlkeler

Acil müdahale ve ölüm sonrası işlemlerde aşağıdaki temel ilkeler uygulanır:

- Petin yaşamı, sağlığı ve fiziksel bütünlüğü önceliklidir.
- Acil durum fark edildiğinde mümkün olan en kısa sürede değerlendirme yapılır.
- Kullanıcıya ulaşma çabası gösterilir; ancak gecikmenin petin menfaatine zarar vereceği anlaşılıyorsa gerekli işlem kullanıcı onayı beklenmeden başlatılabilir.
- Şirket, olayın niteliğine göre dürüstlük kuralına, makul özen standardına, ölçülülük ilkesine ve petin menfaatine uygun hareket eder.
- Veterinerlik bilgisi ve yetkisi gerektiren işlemler veteriner hekim tarafından gerçekleştirilir.
- Tüm önemli işlemler, iletişim girişimleri, kararlar ve masraflar mümkün olduğu ölçüde kayıt altına alınır.
- Kullanıcının önceden verdiği talimatlar dikkate alınır; ancak açık bir acil risk bulunması hâlinde petin yaşam ve sağlık menfaati öncelikli olur.
- Ölüm nedeni, veteriner raporu veya gerekli teknik inceleme bulunmaksızın kesin olarak açıklanamaz.

Ölüm sonrası defin, kremasyon veya başka bir işlem, kural olarak kullanıcının açık talimatı alınmadan başlatılamaz.

- Şirketin kendi kusurundan doğan sorumluluğu bu protokolle ortadan kaldırılamaz.

4. Acil Durumların Kapsamı

Aşağıdaki hâller acil durum olarak kabul edilir:

- Petin nefes almakta güçlük çekmesi,
- Kusma, ishal, bayılma, bilinç kaybı veya nöbet,
- Kanama, açık yara, kırık şüphesi, düşme veya çarpma,
- Ateş, belirgin halsizlik, iştahsızlık veya kısa sürede kötüleşen genel durum,
- Zehirlenme şüphesi,
- Yutma, boğulma veya hava yolunun tıkanması riski,
- Ani alerjik reaksiyon,
- Başka bir petle fiziksel çatışma veya saldırı,
- Personel, üçüncü kişi ya da başka petlerin yaralanması,
- Kaçma, kaybolma veya kaçma girişimi,
- Elektrik, yangın, su baskını, deprem, sel veya diğer çevresel tehlikeler,
- Konaklama alanında ciddi davranış değişikliği,
- Veteriner müdahalesi gerektiği açıkça anlaşılan diğer hâller.

Şirket, bu sayılan hâllerle sınırlı olmaksızın petin sağlığını, yaşamını veya güvenliğini tehdit eden her durumda protokolü uygulayabilir.

5. Acil Durumun Tespiti ve İlk Değerlendirme

Personel, pette olağan dışı davranış, fiziksel belirti veya çevresel risk fark ettiğinde derhâl operasyon sorumlusuna bilgi verir. İlk değerlendirme; petin genel görünümü, davranışı, hareket kabiliyeti, solunum durumu, bilinci, kanama veya yaralanma ihtimali, çevresel riskler ve kullanıcının bildirdiği sağlık geçmişi dikkate alınarak yapılır.

Personel aşağıdaki hususları gözlemler:

- Solunum düzeni,
- Bilinç ve tepki düzeyi,
- Hareket kabiliyeti,

- Kanama, kusma, ishal veya nöbet belirtileri,
- Şişlik, topallama veya ağrı emareleri,
- Zehirlenme veya yabancı cisim yutma ihtimali,
- Başka petlerle temas riski,
- Kullanıcının bildirdiği kronik hastalık, alerji ve ilaç bilgileri.

İlk değerlendirme, veterinerlik teşhisi niteliğinde değildir. Olay hafif görünse dahi durumun kötüleşme ihtimali dikkate alınarak kayıt açılır. Olayın hafif, orta veya kritik düzeyde olduğu mümkün olduğu ölçüde belirlenir ve operasyon sorumlusuna bildirilir.

6. Acil Durumda İletişim Sırası

Acil durumda şirket aşağıdaki iletişim sırasını izler:

1. Kullanıcının bildirdiği birincil telefon numarası aranır.
2. Yanıt alınamazsa uygulama içi bildirim gönderilir.
3. Alternatif telefon numarası varsa aranır.
4. Kullanıcının bildirdiği acil durum kişisine ulaşılmaya çalışılır.
5. Kullanıcının tercih ettiği veteriner hekim veya veteriner kliniği aranır.
6. Gerekirse kısa mesaj ve e-posta gönderilir.
7. Tüm iletişim girişimleri tarih, saat, kanal ve sonuç bilgisiyle kayıt altına alınır.

Olayın acil müdahale gerektirdiği hâllerde kullanıcıya ulaşılamaması işlemi durdurmaz. Şirket, gecikmenin petin yaşamına veya sağlığına zarar verme ihtimali varsa makul ve gerekli işlemleri kullanıcı onayı beklemeden gerçekleştirebilir.

7. Kullanıcının Önceden Verdiği Talimatlar

Kullanıcı, petin kabulü sırasında aşağıdaki konularda talimat verebilir:

- Tercih edilen veteriner hekim veya klinik,
- Bilinen hastalıklar ve alerjiler,
- Kullanılan ilaçlar,
- Acil durumda izin verilen veya tercih edilmeyen işlemler,
- Nakil yöntemi,
- Acil durum kişisi,
- Ölüm hâlinde bedenin teslimi,
- Defin veya kremasyon tercihi,

- Bireysel veya toplu kremasyon talebi,
- Küllerin teslim edilip edilmeyeceđi.

Şirket, bu talimatlara mümkün olduğu ölçüde uyar. Ancak talimat ile petin açık yaşam veya sağlık menfaati arasında çelişki doğarsa şirket, gecikme nedeniyle kalıcı zarar doğma ihtimali bulunan hâllerde daha güvenli ve hızlı çözümü tercih edebilir. Kullanıcının ölüm sonrası defin, kremasyon veya teslim konusunda önceden talimat vermiş olması, ölüm nedeninin araştırılması, veteriner incelemesi veya zorunlu muhafaza işlemlerinin yapılmasına engel teşkil etmez.

8. Veteriner Yönlendirmesi ve Sevk

Acil durumun veteriner müdahalesi gerektirdiği anlaşılırsa öncelikle kullanıcının tercih ettiği veteriner hekim veya klinik aranır. Ulaşılamaması hâlinde kullanıcıya tekrar ulaşılmaya çalışılır. Gerekli görülürse en yakın ve uygun veteriner kliniğine sevk yapılır.

Sevk sırasında:

- Petin sağlık durumuna uygun taşıma yöntemi belirlenir.
- Güvenli taşıma için gerekli ekipman kullanılır.
- Mümkünse personel refakati sağlanır.
- Olayın özeti veterinerlere veya kliniğe aktarılır.
- Teslim tarihi, saati ve teslim alan kişi kayıt altına alınır.

Şirket, klinik seçerken aciliyet, ulaşım süresi, klinik imkânları ve bölgesel koşulları dikkate alır.

9. İlk Müdahale ve Güvenlik Önlemleri

Şirket, veteriner sevkinden önce veya sevk sürecine paralel olarak aşağıdaki güvenlik önlemlerini alabilir:

- Peti diğer petlerden ayırmak,
- Güvenli ve sessiz bir alana almak,
- Hareketini sınırlamak,
- Çevresel tehlikeleri ortadan kaldırmak,
- Su, hava, sıcaklık ve zemin koşullarını güvenli hâle getirmek,

- Kanama veya travma şüphesinde temel koruyucu önlemleri almak,
- Personel ve diğer petler bakımından izolasyon sağlamak.

Personel, eğitim ve yetki sınırları dışında tıbbi işlem yapamaz. Tıbbi teşhis, tedavi, ilaç uygulaması ve ölüm tespiti veteriner hekimin görev ve yetkisi kapsamında yürütülür.

10. Acil Müdahale Masrafları

Acil müdahale nedeniyle doğan ve somut olay bakımından makul, gerekli ve belgelendirilebilir olan giderler, aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça kullanıcıya aittir.

Bu giderler şunları kapsayabilir:

- Veteriner muayene bedeli,
- İlaç ve tedavi giderleri,
- Laboratuvar ve görüntüleme giderleri,
- Nakil ve ulaşım giderleri,
- Acil bakım ve gözlem ücretleri,
- Ek konaklama ve refakat giderleri,
- Koruyucu ekipman ve sarf malzemeleri.

Şirket, zorunlu hâllerde masrafları kullanıcı adına ödeyebilir veya üçüncü kişiye ödettirebilir. Bu durumda kullanıcıya fatura, makbuz, dekont veya hizmet sağlayıcı belgesi sunulur. Kullanıcı da bu doğrultuda işbu bedelleri şirkete ödemekle yükümlüdür.

11. Acil Müdahale Sonrası Kullanıcıya Bildirim

Acil müdahale başlatıldığında kullanıcıya mümkün olan en kısa sürede aşağıdaki bilgiler bildirilir:

- Acil durumun türü,
- Olayın tespit edildiği tarih ve saat,
- Alınan ilk önlemler,
- Yönlendirilen veteriner veya klinik,
- Sevk zamanı,
- Petin mevcut durumu,
- Öngörülen veya gerçekleşen masraf kalemleri.

Kullanıcıya ulaşılamaması hâlinde yapılan tüm arama ve bildirim girişimleri kayıt altına alınır ve kullanıcıya daha sonra aktarılır.

12. Olay Kayıtları ve Delillerin Muhafazası

Her acil durum için olay kaydı oluşturulur. Kayıta mümkün olduğu ölçüde aşağıdaki bilgiler bulunur:

- Olay tarihi ve saati,
- Olayın açıklaması,
- Olayı fark eden personel,
- Yapılan ilk işlem,
- Kullanıcıya ulaşma girişimleri,
- Veteriner yönlendirme bilgileri,
- Sevk edilen klinik,
- Fotoğraf, video ve kamera kaydı bilgileri,
- Masraf dökümü,
- Kullanıcıyla yapılan görüşmeler,
- Petin son durumu.

Kamera kayıtları, fotoğraflar, videolar, veteriner belgeleri, iletişim kayıtları, teslim tutanakları ve ödeme belgeleri; hukuki ve idari yükümlülöklere uygun olarak saklanır.

13. Kullanıcıya Ulaşılamaması

Kullanıcıya belirlenen iletişim yollarıyla ulaşılamaması hâlinde şirket:

- Tercih edilen veterinere başvurabilir,
- Acil durum kişisine ulaşabilir,
- En yakın uygun kliniğe sevk yapabilir,
- Petin menfaati için gerekli tedavinin başlanmasını sağlayabilir,
- Zorunlu masrafları karşılayabilir veya karşılatabilir.

Kullanıcıya ulaşılamaması, petin hayatı veya sağlığı bakımından gerekli müdahalenin durdurulması için gerekçe oluşturmaz. Şirket, yaptığı tüm işlemleri ve iletişim girişimlerini kayıt altına alır.

14. Kaybolma, Kaçma ve Güvenlik İhlali

Petin kaçması veya kaybolması hâlinde şirket:

- Durumu operasyon sorumlusuna bildirir,
- Konaklama alanını ve çevresini kontrol eder,
- Kamera kayıtlarını inceler,
- Kullanıcıya bilgi verir,
- Petin son görüldüğü yer ve zamanı kaydeder,
- Gerekirse veteriner, belediye, güvenlik birimleri veya çevredeki işletmelerle iletişime geçer,
- Makul arama çalışmalarını başlatır.

Şirket, arama faaliyetlerinin niteliğini olayın koşullarına, personel ve çevre güvenliğine ve mevcut imkânlarla göre belirler.

15. Saldırganlık ve Üçüncü Kişilere Zarar Riski

Petin personele, diğer petlere veya üçüncü kişilere zarar verme riski doğurması hâlinde şirket:

- Peti izole edebilir,
- Teması sınırlandırabilir,
- Güvenlik önlemlerini artırabilir,
- Kullanıcıyı bilgilendirebilir,
- Veteriner veya davranış uzmanı desteği isteyebilir,
- Petin erken teslim alınmasını talep edebilir,
- Somut risk devam ediyorsa hizmeti sonlandırabilir.

Petin saldırganlık, hastalık veya özel bakım geçmişinin kullanıcı tarafından gizlenmesi hâlinde doğan zararlar ayrıca değerlendirilir. Erken teslim talebi şirketin kusurundan kaynaklanmıyorsa, kullanılmayan süreye ilişkin ücret iadesi yapılmaması ve varsa bakiye hizmet bedelinin ödenmesi, kullanıcı sözleşmesindeki hükümlere ve yürürlükteki kurallara tabidir.

16. Olağanüstü Hâller

Deprem, sel, yangın, elektrik kesintisi, salgın, ulaşım engeli, kamu otoritesi müdahalesi, bölgesel güvenlik riski ve benzeri hâllerde şirket, petin güvenliğini sağlamak için:

- Alan değişikliği yapabilir,
- Geçici izolasyon uygulayabilir,
- Farklı bir veteriner kliniğine sevk gerçekleştirebilir,
- Ek bakım ve taşıma tedbirleri alabilir,
- Kullanıcıyla alternatif iletişim yöntemleri kurabilir.

Bu hâllerde hizmet akışında gecikme, değişiklik veya ek maliyet oluşabilir. Şirket, alınan tedbirleri olayın koşullarıyla sınırlı, makul ve ölçülü şekilde uygular.

17. Sorumluluk Sınırı

Şirket, bu protokol kapsamında olayın niteliğine göre makul özenle hareket etmekle yükümlüdür.

Kullanıcının yanlış veya eksik bilgi vermesi, sağlık risklerini gizlemesi, yanlış veteriner veya iletişim bilgisi bildirmesi, ulaşamaz olması veya talimatlarını zamanında vermemesi nedeniyle doğan sonuçlardan kullanıcı sorumludur.

Bu protokol, şirketin sorumluluğunu tamamen ortadan kaldıran bir belge değildir. Sorumluluk değerlendirmesinde şirketin kusuru, kullanıcının davranışı, olayın öngörülebilirliği ve alınabilecek makul önlemler dikkate alınır.

18. Son Hükümler

Kullanıcı, pet otel hizmetinin canlı bir varlığa ilişkin olduğunu ve acil durumların önceden tamamen öngörülelemeyebileceğini kabul eder. Buna rağmen şirket; her durumda petin menfaatine uygun, kayıtlı, ölçülü ve makul özenli şekilde hareket etmek, gerekli güvenlik önlemlerini almak, kullanıcıya ulaşmaya çalışmak, veteriner desteği gerektiren hâllerde gecikmeksizin uygun veteriner hekim veya kliniğe yönlendirme yapmak ve gerçekleştirilen işlemleri mümkün olduğu ölçüde belgelemekle yükümlüdür.

Bu protokolde düzenlenmeyen hususlarda kullanıcı sözleşmesi, yürürlükteki mevzuat, ilgili idari düzenlemeler ve somut olayın özellikleri dikkate alınır. Protokol hükümleri, şirketin kanundan doğan emredici yükümlülüklerini veya kendi kusurundan doğan

sorumluluğunu ortadan kaldıracak şekilde yorumlanamaz.

19. Petin Konaklama Süresinde Ölümünün Tespiti

Petin şirketin gözetim ve fiilî hâkimiyeti altında bulunduğu süre içinde yaşamını yitirdiğinin düşünülmesi hâlinde personel derhâl operasyon sorumlusuna bilgi verir. Petin bedeni, gereksiz şekilde hareket ettirilmeden, diğer petlerden ve dış etkenlerden korunarak güvenli bir alana alınır.

Ölüm hâli şirket personeli tarafından kesin tıbbi tespit olarak kabul edilmez. Ölümün gerçekleştiği mümkün olduğu ölçüde veteriner hekim tarafından değerlendirilir ve muayene, ölüm tespit belgesi veya veteriner raporuyla kayıt altına alınır.

Veteriner hekimin olay yerine gelmesinin mümkün olmadığı hâllerde pet, uygun koşullarda yetkili veya uygun bir veteriner kliniğine nakledilebilir. Ölüm tarihi ve saati kesin olarak belirlenemiyorsa son canlı gözlem saati ile ölümün fark edildiği saat ayrı ayrı yazılır.

Şirket, veteriner raporu, nekropsi, laboratuvar incelemesi veya uzman değerlendirmesi bulunmaksızın ölüm nedeni hakkında kesin açıklama yapamaz. Bu tür bir değerlendirme bulunmadığında ölüm nedeni “belirsiz”, “ön değerlendirmeye göre” veya veteriner hekimin kullandığı ifadeye uygun şekilde kaydedilir.

20. Ölüm Sonrası Kullanıcıya Bildirim

Petin öldüğünün tespit edilmesi veya ölüm şüphesinin ciddi ve makul bir temele dayanması hâlinde kullanıcıya mümkün olan en kısa sürede ulaşılmaya çalışılır. İlk bildirim telefon görüşmesiyle yapılır. Telefonla ulaşılamaması hâlinde uygulama içi bildirim, kısa mesaj, e-posta veya kullanıcının bildirdiği diğer iletişim kanalları kullanılır.

Bildirimde mümkün olduğu ölçüde şu bilgilere yer verilir:

- Petin son canlı görüldüğü tarih ve saat,
- Ölümün veya ölüm şüphesinin fark edildiği tarih ve saat,
- Olayın fark edildiği yer ve koşullar,
- Olay sırasında görevli personel,

- Alınan ilk güvenlik ve muhafaza tedbirleri,
- Veteriner hekime veya kliniğe yapılan başvuru,
- Ölüm tespitinin yöntemi,
- Varsa veteriner hekimin ilk değerlendirmesi,
- Bedenin geçici olarak muhafaza edildiği yer ve koşullar,
- Kullanıcıdan beklenen teslim, inceleme, defin veya kremasyon talimatı,
- Gerçekleşen veya öngörülen masraflar.

Ölüm nedeni kesinleşmemişse bu husus kullanıcıya açıkça bildirilir. Tüm iletişim girişimleri tarih, saat, kullanılan iletişim kanalı ve sonuç bilgisiyle kaydedilir. Kullanıcının ulaşamaması, şirketin petin bedenini derhâl defin, kremasyon veya başka bir işleme tabi tutması için tek başına yeterli değildir.

21. Petin Bedeninin Geçici Muhafazası

Petin bedeni kullanıcıya teslim edilinceye, veteriner incelemesi tamamlanıncaya veya kullanıcının açık talimatı doğrultusunda yetkili kuruluşa devredilinceye kadar uygun, güvenli, temiz ve dış müdahaleye kapalı bir ortamda muhafaza edilir.

Muhafaza sırasında:

- Petin kimlik bilgileri ve ayırt edici özellikleri kaydedilir.
- Bedenin muhafazaya alındığı tarih ve saat yazılır.
- Muhafaza yeri ve koşulları kaydedilir.
- Kimlik karışıklığını önlemek amacıyla etiketleme yapılır.
- Nakil, inceleme ve teslim işlemleri tutanakla belgelenir.
- Beden kullanıcıya bilgi verilmeden üçüncü kişilere teslim edilmez.
- Ölüm nedeninin araştırılması ihtimali varsa veteriner hekimin önerileri doğrultusunda inceleme imkânı korunur.

Şirket, gerekli hâllerde uygun koşullara sahip veteriner kliniği, hayvan hastanesi veya yetkili hizmet sağlayıcısından geçici muhafaza hizmeti alabilir.

22. Defin, Kremasyon ve Teslim Tercihi

Kullanıcı, petin şirkette bulunduğu süre içinde ölmesi hâlinde aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilir:

1. Bedenin kullanıcıya teslim edilmesi,
2. Bedenin kullanıcının yazılı olarak yetkilendirdiği kişiye teslim edilmesi,
3. Bedenin kullanıcının seçtiği veteriner kliniğine veya yetkili kuruluşa teslim edilmesi,
4. Kullanıcının talimatına uygun olarak defin hizmeti alınması,
5. Bireysel veya toplu kremasyon hizmeti alınması,
6. Hukuka ve idari düzenlemelere uygun başka bir işlemin uygulanması.

Defin veya kremasyon işlemi kural olarak kullanıcının açık talimatı alınmadan başlatılamaz. Telefonla verilen talimatlar şirket tarafından yazılı şekilde kaydedilir ve mümkünse kullanıcıdan uygulama içi onay, kısa mesaj veya e-posta teyidi alınır. Şirket hizmeti kendisi sunmuyorsa, yalnızca hizmet sağlayıcıya ulaşılması, koordinasyon yapılması, nakil sağlanması ve teslim sürecinin yürütülmesi konusunda destek verir. Üçüncü kişinin kendi mesleki ve idari işlemlerinden şirketin kendi kusuru bulunmadıkça sorumlu tutulamayacağı kabul edilir.

Defin, kremasyon veya benzeri işlemler yürürlükteki mevzuata ve yetkili hizmet sağlayıcının usullerine uygun yapılır. Hukuka aykırı talimatlar uygulanmaz.

23. Ölüm Sonrası Masraflar

Petin ölümünden sonra ortaya çıkan makul, gerekli ve belgelendirilebilir giderler, aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça kullanıcıya ait olur.

Bu giderler şunları kapsayabilir:

- Ölüm tespiti veya veteriner muayenesi,
- Veteriner kliniğine nakil,
- Geçici veya soğuk muhafaza,
- Nekropsi, laboratuvar veya diğer incelemeler,
- Defin hizmeti,
- Kremasyon hizmeti,
- Kül kabı, tabut, örtü veya kimliklendirme,
- Kullanıcıya veya yetkili kuruluşa teslim nakli,
- Zorunlu resmî işlem ve belge giderleri,
- Önceden belirlenmiş makul organizasyon ve refakat giderleri.

Şirketin kullanıcı adına ödeme yapması hâlinde fatura, makbuz, dekont veya hizmet

sağlayıcı belgesi kullanıcıya sunulur. Kullanıcı, giderlerin hangi hizmete ilişkin olduğunu gösteren ayrıntılı döküm talep edebilir. Bu doğrultuda işbu masraflar kullanıcı tarafından şirkete ödenir.

24. Kullanıcıya Ulaşılamaması veya Talimat Verilmemesi

Kullanıcıya ulaşılabilmesi hâlinde şirket, farklı iletişim kanallarıyla ulaşma girişimlerini sürdürür. Kullanıcının bildirdiği acil durum kişisi veya yetkili temsilciyle iletişim kurulabilir; ancak bu kişinin işlem yapma yetkisi mümkün olduğu ölçüde doğrulanır.

Kullanıcıya ulaşamadığı veya açık talimat vermediği durumda şirket:

- Bedenin uygun koşullarda muhafazasını sağlar,
- Veteriner hekimden veya yetkili kuruluştan görüş alır,
- Ölüm nedeninin araştırılması imkânını korur,
- Zorunlu ve gecikmesi mümkün olmayan işlemleri yürütür,
- Tüm işlemleri, iletişim girişimlerini ve masrafları kaydeder.

Sağlık, hijyen, kamu düzeni veya yasal zorunluluk sebebiyle gecikmenin sakıncalı hâle gelmesi durumunda, şirket öncelikle veteriner hekimin veya yetkili kurumun görüşünü alır ve en ölçülü işlemi uygular.

25. Ölüm Olayında Kayıt, Delil ve İnceleme

Petin konaklama sırasında ölmesi hâlinde ölüm olay tutanağı düzenlenir. Tutanakta en az şu bilgiler bulunur:

- Petin adı, türü, ırkı, yaşı ve kimlik bilgileri,
- Konaklamaya kabul tarihi ve saati,
- Son canlı gözlem tarihi, saati ve yeri,
- Ölümün fark edildiği tarih, saat ve kişi,
- Görevli personelin bilgileri,
- Petin bulunduğu alan,
- Olayın fark edilme şekli,
- Yapılan ilk işlemler,
- Kullanıcıya ulaşma girişimleri,
- Veteriner hekim veya klinik bilgileri,

- Veteriner tespit veya rapor tarihi,
- Muhafaza ve teslim bilgileri,
- Defin veya kremasyon hizmet sağlayıcısı,
- Masraf kalemleri,
- Kamera, fotoğraf, video ve iletişim kayıtları,
- Kullanıcıya yapılan nihai bildirim.

Kamera kayıtları, fotoğraflar, veteriner belgeleri, teslim tutanakları, iletişim kayıtları, ödeme belgeleri ve diğer ilgili veriler yürürlükteki veri koruma ve saklama kurallarına uygun olarak korunur. Kullanıcı, ölüm nedeninin belirlenmesi amacıyla veteriner raporu, nekropsi veya laboratuvar incelemesi talep edebilir. Bu incelemeye ilişkin masraflar, incelemeyi talep eden tarafa aittir.

26. Ölüm Sonrası Teslim ve Teslim Tutanağı

Petin bedeni kullanıcıya veya kullanıcı tarafından yazılı şekilde yetkilendirilen kişiye teslim edilirse, teslim işlemi şirket yetkilisi ile teslim alan kişi tarafından imzalanan tutanakla gerçekleştirilir. Tutanakta teslim tarihi ve saati, teslim alan kişinin kimlik ve yetki bilgileri, petin kimliğini belirleyen bilgiler, teslim koşulları ve varsa veteriner veya hizmet sağlayıcı belgeleri gösterilir.

Kullanıcı defin veya kremasyon talep etmişse, beden doğrudan yetkili hizmet sağlayıcısına teslim edilebilir. Bu durumda şirket teslim zincirini ve hizmet sağlayıcının teslim kaydını muhafaza eder.

Defin veya kremasyon üçüncü kişi tarafından gerçekleştiriliyorsa şirket; hizmet sağlayıcının kimliğini, teslim tarihini, teslim alan kişiyi ve varsa işlem belgesini kullanıcıya bildirir. Küllerin kullanıcıya teslim edilmesi talep edilmişse, kül teslimine ilişkin usul, süre, kap ve diğer hizmetler kullanıcı ile hizmet sağlayıcı arasında belirlenir.

Şirket hizmeti kendisi sunmadığı sürece hizmet sağlayıcının işlem ve ihmallerinden sorumlu tutulamaz. Ancak şirketin kendi kusurundan kaynaklanan yanlış yönlendirme, yanlış teslim, teslim zincirinin korunmaması veya gerekli bilgi ve belgelerin aktarılmaması hâlleri saklıdır.

Kremasyonun bireysel veya toplu yapılması ve kül teslimi konusunda kullanıcının açık

talimatı hizmet sağlayıcıya mümkün olduğu ölçüde yazılı aktarılır. Petin kimlik bilgileri, teslim bilgileri ve işlem türü kayıt altına alınır.

Beden veya kül tesliminde teslim alan kişinin kimliği kontrol edilir. Üçüncü kişi teslim alacaksa yazılı veya elektronik yetki belgesi alınır. Kimlik veya yetki konusunda tereddüt varsa teslim ertelenebilir.

Teslimden sonra kullanıcıya varsa veteriner raporu, ölüm tespit belgesi, nekropsi veya laboratuvar sonucu, nakil ve muhafaza kayıtları, teslim tutanağı, defin veya kremasyon belgesi ve masraf dökümü sunulur.

Kullanıcının belgeleri teslim almaktan veya imzalamaktan kaçınması hâlinde bu durum en az iki şirket görevlisi tarafından tutanak altına alınır. Belgeler kullanıcının bildirdiği iletişim kanalından e-posta, uygulama içi bildirim, kısa mesaj veya diğer uygun yazılı yöntemlerden biriyle gönderilir.

Elektronik gönderimde gönderim tarihi, saati, iletişim adresi veya kanal ve gönderim sonucu kaydedilir. Kullanıcının iletiyi açmaması, indirmemesi veya yanıt vermemesi, belgelerin fiilen incelendiği veya kabul edildiği anlamına gelmez.

Elektronik gönderim mümkün değilse belgeler iadeli taahhütlü posta, kargo veya teslimi ispatlanabilir başka bir yöntemle gönderilebilir. Kullanıcının iletişim bilgilerinin güncel olmaması veya gönderiyi teslim almaması hâlinde gönderim ve iade kayıtları muhafaza edilir.

Kullanıcının belgeleri imzalamaması, teslim almaması veya tutanağa şerh koyması, hukuki itiraz ve talep haklarından feragat ettiği şeklinde yorumlanamaz. Kullanıcı, belge veya teslim içeriğine ilişkin itirazlarını yazılı olarak şirkete iletebilir.