

SEKİZTECH PET OTEL HİZMETİ İPTAL VE İADE POLİTİKASI

1. Politikanın Amacı ve Hukuki Niteliği

İşbu İptal ve İade Politikası, SekizTech Pet Ekosistemi üzerinden sunulan pet otel hizmetlerine ilişkin rezervasyonların iptali, değiştirilmesi, ertelenmesi, erken çıkış, no-show, şirket kaynaklı iptal, mücbir sebep, kısmi ifa, hizmetin hiç başlamaması, hizmetin yarıda sona ermesi ve buna bağlı iade koşullarını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır. Politikanın temel amacı; pet otel hizmetinin doğası gereği önceden kapasite ayrılması, personel planlaması, alan tahsisi, güvenlik ve bakım organizasyonu gerektirmesi nedeniyle doğabilecek ihtilafları önceden belirli, şeffaf ve hukuka uygun kurallara bağlamaktır.

İşbu politika, SekizTech Pet Otel Hizmeti Kullanıcı Sözleşmesi, Ön Bilgilendirme Formu, rezervasyon ekranında sunulan hizmet koşulları ve varsa özel hizmet ekleri ile birlikte değerlendirilir. Kullanıcı, rezervasyon oluşturmakla yalnızca konaklama talebinde bulunmakla kalmayıp, aynı zamanda işbu politikada düzenlenen iptal, iade, kesinti, yeniden planlama ve hizmet sonlandırma hükümlerini de kabul etmiş sayılır. Bununla birlikte işbu politika, tüketici mevzuatının emredici hükümlerini bertaraf edecek şekilde yorumlanamaz; haksız şart niteliğinde bir düzenleme olarak uygulanamaz; şirketin kusurunu, ağır ihmali veya aykırı davranışını ortadan kaldırmaz.

2. Tanımlar

İşbu politikada;

- Şirket: SekizTech Pet Ekosistemi'ni işleten, pet otel hizmetini sunan veya organize eden gerçek veya tüzel kişi,
- Kullanıcı: Pet otel hizmeti satın alan, rezervasyon yapan veya pete ilişkin işlemleri gerçekleştiren kişi,
- Pet Otel Hizmeti: Petin belirli bir süre boyunca konaklama alanında bakım ve gözetim altında tutulmasını içeren hizmet,
- Rezervasyon: Belirli tarih ve süre için pet otel hizmetinin talep edilmesi ve/veya onaylanması,
- İptal: Rezervasyonun başlamadan önce tamamen ortadan kaldırılması,
- Değişiklik: Rezervasyon tarih, saat, süre, pet bilgisi veya hizmet detayının değiştirilmesi,

- Erken Çıkış: Rezervasyon süresi devam ederken petin kullanıcı tarafından daha erken teslim alınması,
- No-show: Kullanıcının rezervasyon saatinde pete ilişkin teslimi yapmaması veya hizmete hiç başlamaması,
- Kısmi İfa: Hizmetin yalnızca bir kısmının sunulması,
- Mücbir Sebep / Olağanüstü Hâl: Şirketin iradesi dışında gelişen ve hizmeti etkileyen doğal afet, kamu otoritesi müdahalesi, salgın, yangın, ulaşım engeli, güvenlik riski veya benzeri durumları

ifade eder.

3. Genel İlke

Pet otel hizmeti, kapasite ayrılması ve operasyonel hazırlık gerektiren bir hizmettir. Bu nedenle rezervasyon oluşturulması ile birlikte şirket, petin konaklamasına ilişkin fiziksel alan, personel, bakım düzeni, güvenlik tedbirleri ve operasyon planlaması yapar. Bu sebeple, özellikle kısa süreli iptallerde veya rezervasyonun başlamasına yakın yapılan değişikliklerde şirketin uğradığı organizasyon maliyeti dikkate alınır.

Kullanıcı, rezervasyon oluşturmadan önce hizmetin niteliğini, iptal penceresini, kesinti koşullarını, ücretlendirme düzenini ve iade şartlarını incelemekle yükümlüdür. Rezervasyonun onaylanması, kullanıcının işbu politikayı okuduğu, anladığı ve kabul ettiği anlamına gelir. Ancak bu kabul, şirket lehine sınırsız ve ölçüsüz bir kesinti yetkisi doğurmaz; her koşul somut olayın özelliklerine göre dürüstlük kuralı, ölçülülük ve tüketici mevzuatı çerçevesinde değerlendirilir.

4. Rezervasyonun Oluşması ve Hizmet Başlangıcı

Rezervasyon, kullanıcının pet otel hizmeti için tarih, süre, pet bilgisi ve varsa ek hizmet taleplerini sistem üzerinden iletmesiyle başlar. Rezervasyonun kesinleşmesi için şirketin onayı, müsaitlik durumu, petin kabul kriterlerine uygunluğu, gerekli ön bilgilendirmelerin tamamlanması ve varsa ödemenin yapılması gerekebilir.

Hizmet başlangıcı, petin konaklama alanına fiilen teslim edilmesi veya şirket tarafından kabul edilmesi anıdır. Kullanıcı tarafından yapılan rezervasyon ile hizmetin başlaması arasında geçen sürede şirket, hazırlık ve planlama yapmış olabilir. Bu nedenle iptal veya değişiklik taleplerinde, hizmetin henüz başlamamış olması tek başına tam iade hakkı

doğurmayabilir; rezervasyonun niteliği, iptal zamanı ve işletme maliyeti birlikte değerlendirilir.

Kullanıcı, rezervasyon oluşturduktan sonra şirketin kendisine sağladığı onay, rezervasyon kodu, ödeme dekontu, dijital bildirim, uygulama içi teyit ve varsa elektronik sözleşme ile hizmet ilişkisinin kurulduğunu kabul eder.

5. İptal Talebinin Bildirimi

Kullanıcı iptal talebini mümkün olan en kısa sürede ve yazılı şekilde, tercihen uygulama içi sistem üzerinden iletmelidir. Telefonla yapılan bildirimler tek başına yeterli kabul edilmeyebilir; şirket, ispat kolaylığı ve işlem güvenliği açısından yazılı başvuru, uygulama kaydı, e-posta veya sistem içi iptal butonu talep edebilir.

İptal talebinin şirkete ulaşma zamanı esas alınır. İptal talebinin gönderilmiş olması değil, şirket sistemine ulaştığı ve kayıt altına alındığı an dikkate alınır. Kullanıcı, iptal talebini gecikmeksizin bildirmekle yükümlüdür. Özellikle rezervasyonun başlangıç saatine yakın yapılan bildirimlerde, personel ve alan tahsisi çoktan gerçekleştirilmiş olabileceğinden kesinti uygulanabilir.

6. İptal Pencereleeri ve Kesinti Esasları

Pet otel hizmetinde iptal penceresi, rezervasyonun başlangıcına kalan süreye göre belirlenir. Bu süreler, hizmetin niteliğine ve rezervasyonun uzunluğuna göre değişebilir. Şirket, rezervasyon ekranında veya ön bilgilendirme formunda bu süreleri açıkça gösterir. Aşağıdaki esaslar genel çerçeve niteliğindedir:

- Uzun süre önceden yapılan iptaller: Şirketin henüz belirgin bir maliyete katlanmadığı hallerde, kural olarak daha yüksek iade oranı uygulanabilir.
- Orta süreli iptaller: Alan ayrılmış, fakat tam operasyon başlatılmamış ise kısmi kesinti yapılabilir.
- Kısa süreli iptaller: Personel planı, bakım düzeni, konaklama alanı ve kaynak tahsisi yapılmış olduğundan daha yüksek kesinti uygulanabilir.
- Son dakika iptalleri: Hizmetin başlamasına çok az süre kala yapılan iptallerde, şirketin hazırlık maliyeti yüksek olabileceğinden iade oranı düşebilir veya iptal bedeli uygulanabilir.
- Hizmet başladıktan sonra yapılan iptaller: İade, yalnızca kullanılmayan süre ve şirketin tasarruf edebildiği maliyetler dikkate alınarak değerlendirilir.

Kullanıcı, iptal penceresinin rezervasyon ekranında ayrıca belirtildiğini kabul eder. Şirket, her hizmet türü için farklı süre ve oran belirleyebilir. Uzun süreli konaklamalarda günlük rezervasyonlara göre daha farklı bir iade rejimi uygulanabilir.

7. İptal Sonucunda Uygulanabilecek Finansal İşlemler

İptal halinde aşağıdaki finansal sonuçlardan biri veya birkaçı uygulanabilir:

- tam iade,
- kısmi iade,
- hizmet bedeli üzerinden iptal kesintisi,
- operasyon hazırlık bedelinin mahsup edilmesi,
- idari işlem bedeli,
- ödeme kuruluşu kaynaklı masrafların yansıtılması,
- kampanya, indirim veya kupon kullanımına bağlı netleştirme,
- hizmete özel depozito veya ön ödeme mahsup işlemi.

Şirket, iptal halinde oluşan maliyeti hesap ederken yalnızca soyut bir “ceza” mantığıyla hareket etmez; somut operasyon maliyetini, ayrılan personeli, alan tahsisini, kullanılan materyalleri, üçüncü taraf hizmet sağlayıcıların maliyetlerini ve yeniden satış imkânını dikkate alır. Bu nedenle iptal kesintisi, şirketin cezalandırma aracı değil, fiilen katlanılan veya katlanılması makul olan maliyetin karşılanma aracıdır.

Bununla birlikte, tüketici hukukuna aykırı ölçüsüz ve aşırı kesinti yapılamaz. Kesinti oranı, hizmetin başlamasına kalan süre, rezervasyonun uzunluğu, konaklama kapasitesi ve somut maliyet verileri ile uyumlu olmalıdır.

8. Değişiklik Talepleri

Kullanıcı rezervasyon tarihini, saatini, konaklama süresini, pet sayısını, pet bilgilerini veya ek hizmet taleplerini değiştirmek isteyebilir. Değişiklik talebi, iptalden farklı olarak mevcut rezervasyonun yeniden yapılandırılması anlamına gelir. Şirket, müsaitlik, kapasite, operasyon planı ve yeni tarihlerin uygunluğuna göre değişiklik talebini kabul veya reddedebilir.

Değişiklik talebi, aşağıdaki sonuçlardan birini doğurabilir:

- ücretsiz değişiklik,
- fiyat farkı tahsil edilerek değişiklik,
- değişiklik işlem ücreti,

- eski tarihteki rezervasyonun iptali ve yeni rezervasyon oluşturulması,
- kısmi iade veya ek tahsilat.

Kullanıcı, değişiklik talebinin tek taraflı bir hak olmadığını; şirketin operasyonel planı ve kapasite yönetimi açısından değerlendirme yapacağını kabul eder. Özellikle yoğun dönemlerde veya son dakika taleplerinde değişiklik kabul edilmeyebilir.

9. Erken Çıkış

Kullanıcı, petini rezervasyon süresi dolmadan önce teslim almak isteyebilir. Erken çıkış, hizmetin kullanılmayan kısmı bakımından iade talebi doğurabilir; ancak bu durum tam iade anlamına gelmez. Çünkü şirket, hizmet süresinin başlangıcında kapasite ayırmış, personel görevlendirmiş, alan tahsis etmiş ve organizasyon yapmış olabilir.

Erken çıkış halinde aşağıdaki hususlar değerlendirilir:

- hizmetin fiilen kaç gün/saat kullanıldığı,
- kalan sürenin yeniden satılabilir olup olmadığı,
- kullanım dışı kalan süre için şirketin tasarruf edebildiği maliyet,
- özel bakım, ilaç, yürüyüş, temizlik veya ek hizmetlerin ifa edilip edilmediği,
- erken çıkışın kullanıcı talebinden mi, sağlık durumundan mı, operasyonel sebepten mi kaynaklandığı.

Erken çıkış nedeniyle yapılacak iade, yalnızca kullanılmayan kısmın ve şirketin tasarruf ettiği giderlerin değerlendirilmesiyle hesaplanır. Kullanıcı, erken çıkış nedeniyle otomatik olarak tam bedel iadesi talep edemeyeceğini kabul eder.

10. No-show, Geç Teslim ve Hizmete Başlamama

Kullanıcının rezervasyon saatinde peti teslim etmemesi, hizmeti fiilen başlatmaması, iletişime geçilememesi veya teslimin makul süre içinde (en geç 1 saat içinde) yapılmaması halinde no-show durumu oluşabilir. No-show halinde şirket, ayrılmış kapasite, personel ve operasyon nedeniyle zarar görebilir.

No-show halinde şu sonuçlar doğabilir:

- rezervasyonun iptal edilmiş sayılması,
- ön ödemenin tamamının veya bir kısmının yanması,
- yeniden planlama imkânına göre kısmi iade,
- belirli bir bekleme süresinden sonra rezervasyonun sonlandırılması,
- ek idari işlem bedeli.

Şirket, kullanıcıya ulaşmak için makul çabayı gösterebilir; ancak kullanıcının gecikmesi veya ulaşılamaz olması nedeniyle operasyon akışı askıda bırakılamaz. Özellikle konaklama alanının ve personelin boş tutulması nedeniyle oluşan maliyetler dikkate alınır.

11. Şirket Kaynaklı İptal

Şirket, aşağıdaki durumlarda rezervasyonu iptal edebilir veya hizmeti başlatmayı reddedebilir:

- petin kabul kriterlerine uygun olmaması,
- kapasite doluluğu,
- güvenlik riski,
- sağlık veya bulaşıcı hastalık şüphesi,
- operasyonel zorunluluk,
- teknik arıza,
- mücbir sebep,
- kamu otoritesi müdahalesi,
- personel yetersizliği,
- hizmetin güvenli şekilde sunulamayacak olması.

Şirket kaynaklı iptal halinde, iptal sebebi kullanıcıya makul süre içinde bildirilir. Kullanıcıdan tahsil edilmiş bedel, hizmetin kullanılmayan kısmı bakımından iade edilir. Eğer hizmet hiç başlamamışsa ve iptal şirket kaynaklı ise, kural olarak tahsil edilen bedelin iadesi gündeme gelir. Ancak üçüncü taraf ödeme kuruluşu masrafı, bankacılık masrafı veya hizmetin hazırlanması sırasında katlanılmış zorunlu giderler, somut olayda ayrıca değerlendirilebilir.

Şirketin iptal hakkı keyfi kullanılamaz. Şirket, iptal sebebini dürüstlük kuralına uygun biçimde açıklamakla yükümlüdür.

12. Mücbir Sebep ve Olağanüstü Hâller

Deprem, sel, yangın, salgın, ulaşım engeli, elektrik veya iletişim kesintisi, kamu otoritesi kararı, bölgesel güvenlik riski, bina hasarı ve benzeri şirket iradesi dışındaki olaylar mücbir sebep veya olağanüstü hâl olarak kabul edilebilir. Bu tür durumlarda hizmetin tam veya kısmi ifası mümkün olmayabilir.

Mücbir sebep halinde şirket, petin güvenliğini sağlamak, kullanıcıya en kısa sürede bilgi vermek ve mümkünse alternatif çözüm sunmakla yükümlüdür. İade, ertelenme, alternatif tarih önerisi veya kısmi ifa seçenekleri, olayın seyri ve hizmetin durumuna göre değerlendirilir.

Mücbir sebep, şirketin haksız yere bedel iadesinden kaçınması için kullanılamaz; ancak olağan dışı olay nedeniyle fiilen sunulmuş hizmet varsa, bu hizmetin bedeli mahsup edilebilir.

13. Hizmetin Yarıda Sona Ermesi

Konaklama başladıktan sonra aşağıdaki nedenlerle hizmet yarıda sona erebilir:

- kullanıcının erken teslim alma talebi,
- petin sağlık durumunun değişmesi,
- petin agresifleşmesi veya güvenlik riski doğurması,
- bulaşıcı hastalık şüphesi,
- acil veteriner müdahalesi gerekliliği,
- şirketin operasyonel zorunlulukla hizmeti sonlandırması,
- mücbir sebep.

Hizmetin yarıda sona ermesi halinde iade, kullanım süresi, katlanılan giderler, sağlanan bakım hizmetleri, rezervasyonun tekrar satılabilir olup olmadığı ve somut olayın koşulları dikkate alınarak hesaplanır. Petin sağlık ve güvenliği gereği yapılan zorunlu müdahaleler, iade hesabında şirket aleyhine değil, hizmetin kapsamı içinde değerlendirilir.

14. Kısmi İfa ve Kısmi İade

Bazı durumlarda hizmetin yalnızca bir kısmı sunulmuş olabilir. Örneğin pet otelde konaklama süresinin bir bölümü tamamlanmış, ancak sonrasında kullanıcı erken teslim almış veya acil veteriner sevki gerçekleşmiş olabilir. Böyle durumlarda tam bedel yerine kısmi ifa-kısmi iade hesabı yapılır.

Kısmi iade hesaplanırken şu unsurlar dikkate alınır:

- fiilen geçen konaklama süresi,
- sağlanan bakım, gözetim, beslenme ve temizlik hizmetleri,
- ek hizmetlerin ifa edilip edilmediği,
- işletmenin tasarruf ettiği maliyet,
- yeniden satış veya yeniden planlama imkânı,

- oluşan teknik ve idari giderler.

şirket, kısmi iade hesabını objektif, açıklanabilir ve kayıt altına alınabilir biçimde yapmakla yükümlüdür.

15. İade Yöntemi ve Süresi

İade, kural olarak ödeme yapılan yöntemle aynı yöntem üzerinden yapılır. Banka kartı, kredi kartı, elektronik cüzdan, havale, sanal pos veya benzeri yöntemlerden biriyle ödeme yapılmışsa, iade de mümkün oldukça aynı kanaldan gerçekleştirilir. Banka ve ödeme kuruluşlarının işlem süreleri nedeniyle iade hemen hesaba yansımayabilir; bu hususta şirketin bankacılık sisteminden kaynaklanan gecikmelerden tek başına sorumlu tutulması mümkün değildir.

şirket, uygun gördüğü hallerde iade yerine kupon, kredi bakiyesi veya yeniden rezervasyon hakkı sunabilir. Ancak bu seçenekler kullanıcının açık onayına bağlıdır; kullanıcıyı zorla kupona yönlendirmek uygun değildir. Kullanıcı aksi bir yöntem talep etmedikçe iade, makul süre içinde ve mevzuata uygun biçimde yapılır.

16. Ücret İadesi Yapılmayabilecek Haller

Aşağıdaki durumlarda ücretin tamamı veya bir kısmı iade edilmeyebilir:

- no-show oluşması,
- son dakika iptali nedeniyle operasyon maliyeti doğması,
- hizmetin kullanıcı kaynaklı hatalar nedeniyle başlatılamaması,
- petin yanlış, eksik veya yanıltıcı beyanlarla teslim edilmesi,
- rezervasyon tarihi geçildikten sonra iptal talebi verilmesi,
- hizmetin önemli bölümünün ifa edilmiş olması,
- kullanıcı tarafından erken teslim alınmasına rağmen şirketin hizmeti büyük ölçüde tamamlamış olması,
- yasaklı eşya veya uygunsuz pet durumu nedeniyle hizmetin sonlandırılması.

Bu hallerde şirket, yalnızca fiilen sunulmayan hizmet kısmı bakımından değerlendirme yapmakla yükümlüdür. Ancak hiçbir şekilde haksız kazanç elde edilmemeli, ölçüsüz cezalandırıcı kesinti yapılmamalıdır.

17. Kampanya, İndirim ve Kupon Kullanımı

Rezervasyon sırasında kampanya, indirim kodu, promosyon veya kupon kullanılmış olabilir. İptal veya iade halinde bu avantajların akıbeti ayrıca değerlendirilir. Şirket, kampanyanın niteliğine göre:

- kampanya tutarını iade dışı bırakabilir,
- kampanya kullanımı nedeniyle indirimli tutarı esas alabilir,
- kuponun tek kullanımlı olması halinde iade yerine kupon iadesi yapabilir,
- yeniden kullanım kuralları belirleyebilir.

Kullanıcı, kampanya ve indirimlerin nakde çevrilmeyebileceğini; bunun kampanya şartlarına göre değişebileceğini kabul eder. Kampanya koşulları, genel iade kurallarına üstün olabilir; ancak bu üstünlük tüketici aleyhine ölçsüz hale gelemmez.

18. Güvenlik, Sağlık ve İptal İlişkisi

Petin sağlık durumunun konaklama öncesinde veya sırasında hizmeti etkileyen bir risk oluşturması halinde şirket, iptal, erteleme, erken teslim, ayrı konaklama, ek bakım veya sevk kararı verebilir. Kullanıcının yanlış sağlık beyanı nedeniyle hizmetin sonlandırılması gerekirse, iade hesabı yapıp yapılmayacağı somut olayın şartlarına bağlıdır.

Kullanıcı, petin sağlık riskleri ve davranış özellikleri hakkında doğru bilgi vermek zorunda olduğunu; bu beyanların eksik veya yanlış olması halinde iptal/iade rejiminin kendi aleyhine sonuç doğurabileceğini kabul eder. Şirket, petin güvenliği için hizmeti sonlandırdığında, bu sonlandırma nedeninin kaynağına göre iade hesabını belirleyebilir.

19. Kayıt ve İspat

İptal, iade, değişiklik, erken çıkış, no-show, şirket kaynaklı iptal ve mücbir sebep halleri bakımından tüm talepler uygulama kayıtları, e-posta, mesaj, ödeme kaydı, teslim tutanağı, kamera kaydı ve operasyon notları ile ispatlanabilir. Kullanıcı, sistem kayıtlarının ve yazılı bildirimlerin uyumsuzluk halinde delil olarak kullanılabileceğini kabul eder.

Şirket, iade hesabını dayandırdığı unsurları açıklayabilir. Kullanıcı da iptal talebinin zamanını ve içeriğini belgeleyebilir. Bu nedenle uygulama içi işlem kayıtlarının eksiksiz tutulması önemlidir.

20. Tüketici Hukuku ile Uyum

İşbu politika, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, haksız şart yasağı ve genel işlem koşulları hükümleri ile uyumlu biçimde uygulanır. Kullanıcı aleyhine ölçsüz, keyfi veya belirsiz kesinti uygulanamaz. Şirket, tüketici işlemlerinde açıklık, öngörülebilirlik, orantılılık ve dürüstlük ilkelerine uygun davranmakla yükümlüdür.

İşbu politika ile kullanıcıya tanınan haklar, emredici mevzuatın sağladığı hakların altına düşürülemez. Mevzuat gereği kullanıcı lehine daha geniş bir koruma varsa, o koruma uygulanır.

21. Son Hükümler

Kullanıcı, işbu politikayı okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder. Şirket, operasyonel gereklilikler, mevzuat değişiklikleri veya hizmet modelindeki değişiklikler nedeniyle politikayı güncelleyebilir. Güncellenen hükümler, kullanıcıya uygun yöntemlerle bildirildiğinde yürürlüğe girer.

İşbu politika, pet otel hizmetinin bir canlı bakım hizmeti olduğu gerçeği gözetilerek hazırlanmıştır. Bu nedenle iptal ve iade rejimi, sıradan bir dijital ürün satışından farklı olarak hizmetin fiili ifası, kapasite tahsisi ve bakım emeği dikkate alınarak değerlendirilir.

[İptal ve İade Politikası — Eklenmesini Önerdiğim Maddeler](#)

- [6502 sayılı Kanun kapsamındaki cayma hakkı istisnasının \(belirli bir tarihte/dönemde ifası gereken hizmetlerde cayma hakkının kullanılamayacağı\) pet otel hizmetine özgü olarak açıkça yazılması — şu an madde 20 genel ilkeye atıf yapıyor ama somut istisna hükmü yok.](#)
- [Madde 6'da atıf yapılan süre/oran tablosunun politika metnine ek bir tablo olarak eklenmesi, yalnızca rezervasyon ekranına bırakılmaması — ispat ve tutarlılık açısından önerilir.](#)