

SEKİZTECH PET ~~OTEL HİZMETİ~~ KULLANICI SÖZLEŞMESİ

1. Taraflar, Sözleşmenin Konusu ve Kapsamı

İşbu Kullanıcı Sözleşmesi; SekizTech Pet Ekosistemi mobil uygulaması ve/veya internet sitesi üzerinden sunulan **pet otel hizmetinin, VERİLECEK HİZMETLERİN TAMAMINI BURAYA TEK TEK YAZMANIZI RİCA EDERİM,** kullanımına ilişkin şartları, tarafların hak ve yükümlülüklerini, rezervasyon ve konaklama süreçlerini, teslim ve iade prosedürlerini, petin bakım ve gözetimine ilişkin kuralları, kullanıcı beyanlarını, sorumluluk sınırlarını ve uyuşmazlık çözüm mekanizmasını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

İşbu sözleşme ~~yalnızca pet otel hizmeti~~ yukarıda sayılı olan hizmetler bakımından geçerlidir. ~~Pet taksi, pet kreş, veteriner yönlendirme, kuaför, eğitim, pet walker, pet sitter, marketplace, ödeme altyapıları, bildirim hizmetleri ve benzeri diğer hizmetler, varsa bunlara ilişkin ayrıca hazırlanmış sözleşme, aydınlatma metni, ön bilgilendirme formu ve onay metinleri kapsamında değerlendirilir.~~ Bu nedenle işbu sözleşmenin hükümleri, işbu hizmetler pet otel hizmeti dışında kalan hizmetlere kıyasen uygulanmaz; ancak pet otel sayılı olan hizmetinin ifası için zorunlu olan yan operasyonlar bakımından, ilgili hizmetlerin teknik desteği ölçüsünde tamamlayıcı nitelik taşıyabilir.

Kullanıcı, bu sözleşmeyi elektronik ortamda onaylamakla; petinin pet otel hizmetine kabulü, konaklatılması, bakımı, gözetimi, günlük rutinlerinin yürütülmesi, gerekli hallerde veteriner yönlendirmesi yapılması ve teslim sürecinin yönetilmesi için işbu sözleşme hükümlerinin kendisi bakımından bağlayıcı olduğunu kabul eder. Kullanıcı ayrıca, pet otel hizmetinin niteliği gereği belirli bakım standartları, güvenlik tedbirleri, sağlık bilgisi paylaşımı, beslenme talimatı, ilaç talimatı, teslim yetkilisi ve acil durum prosedürlerinin uygulanmasının zorunlu olduğunu; bu süreçlerin ancak eksiksiz ve doğru beyanla sağlıklı şekilde yürütülebileceğini kabul eder.

2. Tanımlar

İşbu sözleşmenin uygulanmasında;

- Şirket: SekizTech Pet Ekosistemi'ni işleten, pet otel hizmetini sunan veya organize eden gerçek veya tüzel kişiyi,

- Kullanıcı: Uygulamaya kayıt olan, rezervasyon yapan, pet otel hizmeti satın alan veya petini konaklamaya teslim eden kişiyi,
- Pet: Kullanıcıya ait köpek, kedi veya kabul edilen diğer evcil hayvanı,
- Pet Otel: Petin geçici süreyle konaklatıldığı, bakım, gözetim, besleme, temizlik, dinlendirme ve gerekli organizasyon hizmetlerinin sunulduğu alanı,
- Rezervasyon: Pet otel hizmeti için tarih, saat, süre ve konaklama koşullarının belirlenmesini,
- Teslim: Petin konaklama alanına fiilen bırakılmasını veya konaklama sonrasında kullanıcıya iade edilmesini,
- Teslim Yetkilisi: Peti teslim etmeye veya teslim almaya yetkili olduğu kullanıcı tarafından bildirilen kişiyi,
- Acil Durum: Petin sağlık, güvenlik veya fiziksel bütünlüğü bakımından derhal müdahale gerektiren durumları,
- İç Talimat: Kullanıcının petine ilişkin beslenme, ilaç, bakım, temizlik, uyku, sosyalleşme ve davranış yönetimi talimatlarını ifade eder.

3. Sözleşmenin Kurulması, Elektronik Onay ve Yürürlük

İşbu sözleşme, kullanıcı tarafından elektronik ortamda onaylandığı anda yürürlüğe girer. Elektronik onay; ~~kutucuk işaretleme, buton tıklama, OTP doğrulama, dijital imza veya uygulama içi açık kabul işlemi~~ **Check box ile verilecektir**. Kullanıcı, elektronik onayın ıslak imza kadar bağlayıcı olduğunu kabul eder.

Sözleşme, kullanıcının pet otel rezervasyonu oluşturması veya petini konaklama alanına teslim etmesi ile fiilen uygulanmaya başlanabilir. Ancak hizmetin tam anlamıyla başlatılabilmesi için; petin temel kimlik ve sağlık bilgilerinin girilmiş olması, rezervasyon tarih ve süresinin netleşmiş olması, gerekli ön bilgilendirmelerin yapılmış bulunması, petin kabul kriterlerine uygunluğunun değerlendirilmiş olması ve varsa ödeme koşullarının yerine getirilmiş olması gerekir.

Şirket, operasyonel nedenlerle rezervasyonu onaylamayı reddedebilir, erteleyebilir veya koşullu olarak kabul edebilir. Bu halde kullanıcıya makul süre içinde bilgi verilir. Kullanıcı, rezervasyonun şirket tarafından kabul edilmesinin, petin her koşulda doğrudan kabul edileceği anlamına gelmediğini; petin sağlık, davranış, güvenlik ve kapasite uygunluğunun ayrıca değerlendirilebileceğini kabul eder.

Şirket, kullanıcının onay anının teknik kaydını (IP, zaman damgası, hesap ID, sözleşme versiyon no) ...süre ile saklayacaktır. SÜRE SİZİN TARAFINIZDAN BELİRLENECEKTİR.

4. Üyelik, Bilgi Doğruluğu ve Hesap Güvenliği

Kullanıcı, üyelik sırasında verdiği tüm bilgilerin doğru, güncel ve eksiksiz olduğunu; bilgilerde değişiklik olması halinde bunları gecikmeksizin güncelleyeceğini; hesabını üçüncü kişilerle paylaşmayacağını; hesabı üzerinden gerçekleştirilen işlemlerden kural olarak kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.

Kullanıcı; ad, soyad, iletişim bilgileri, adres, ödeme bilgileri, teslim yetkilisi bilgileri ve pete ilişkin tüm bilgileri doğru şekilde sağlamakla yükümlüdür. Özellikle petin yaşı, cinsi, kilosuna, aşı durumu, kısırlaştırma durumu, saldırganlık geçmişi, diğer hayvanlarla uyumu, insanlarla teması, kaçma eğilimi, alerjileri, kronik rahatsızlıkları, ilaç kullanımı, özel bakım ihtiyacı, beslenme kısıtları ve davranış özellikleri eksiksiz bildirilmelidir.

Kullanıcı, hesabına ait erişim bilgilerinin gizliliğini korumakla yükümlüdür. Şifrenin üçüncü kişilerce kötüye kullanılması, hesabın yetkisiz erişime açık bırakılması veya kullanıcının ihmaliyle kaynaklanan güvenlik açıkları nedeniyle doğacak zararlardan şirket sorumlu tutulamaz. ~~Ancak şirketin kendi sistem güvenliğine ilişkin kusuru, ihmali veya gerekli teknik ve idari tedbirleri almaması halinde sorumluluk saklıdır.~~

5. Pet Otel Hizmetinin Niteliği

Pet otel hizmeti, petin belirli bir süre boyunca şirketin belirlediği veya hizmet verdiği konaklama alanında barındırılması; beslenmesi; su, temizlik, dinlenme, yürüyüş, oyun, gözlem ve temel bakım ihtiyaçlarının karşılanması; gerektiğinde kullanıcıya düzenli bilgi verilmesi ve acil durumda uygun müdahale prosedürünün işletilmesi faaliyetlerinden oluşur.

Pet otel hizmeti, veterinerlik hizmeti değildir. Şirket, veteriner teşhisi koymaz; tıbbi müdahale yetkisine sahip değildir; ancak gerektiğinde petin menfaati doğrultusunda veteriner yönlendirmesi yapabilir. Kullanıcı, pet otel hizmetinin, petin sağlığı ve güvenliği için özen gerektiren bir bakım hizmeti olduğunu, buna rağmen petin canlı bir varlık olması nedeniyle tüm risklerin tamamen ortadan kaldırılamayacağını kabul eder.

Şirket, pet otel alanında güvenlik, hijyen, kayıt, gözetim, alan düzeni ve operasyonel planlama tedbirleri uygular. Bununla birlikte, petin karakterine, önceki travmalarına,

sağlık durumuna, alışkanlıklarına, sosyal uyumuna ve sahibinin beyanına bağlı olarak hizmetin sonucu değişebilir. Kullanıcı, petin bakım ihtiyacına ilişkin talimatların hizmet kalitesini doğrudan etkilediğini kabul eder.

6. Rezervasyon, Kabul Kriterleri ve Konaklamaya Uygunluk Değerlendirmesi

Rezervasyon, kullanıcı tarafından talep edilen tarih, süre ve hizmet türü açısından bir talep niteliğindedir. Şirket, müsaitlik, kapasite, petin uyum durumu, sağlık beyanı, davranış beyanı, konaklama alanının teknik uygunluğu ve güvenlik değerlendirmesi yaparak rezervasyonu kabul veya reddedebilir.

Kullanıcı, petin konaklamaya kabulü için gerekli görülen sağlık ve davranış kriterlerini doğru şekilde bildirmek zorundadır. Özellikle aşağıdaki hallerde şirket, ek bilgi, ek belge, veteriner görüşü veya ön değerlendirme isteyebilir:

- bulaşıcı hastalık şüphesi,
- saldırganlık geçmişi,
- diğer petlerle birlikte konaklamaya uygun olmama,
- ayrılık kaygısı veya yoğun stres,
- sürekli ilaç kullanımı,
- özel diyet veya yoğun bakım gereksinimi,
- kaçma, zıplama, ısırma veya tırmalama riski,
- hamilelik, yeni doğum, yaşlılık veya ağır fiziksel kısıtlılık.

Şirket, bu kriterlere göre rezervasyonu koşullu kabul edebilir veya reddedebilir. Rezervasyonun reddi halinde, önceden tahsil edilmiş bedelin iadesi veya kesinti uygulaması ilgili hizmet ekranındaki koşullara göre yapılır. Kullanıcı, rezervasyonun kabul edilmesinin, petin daha sonra ortaya çıkabilecek riskleri tamamen ortadan kaldırdığı anlamına gelmediğini kabul eder.

7. Kullanıcının Pet'e İlişkin Beyan ve Bildirim Yükümlülüğü

Kullanıcı, pet otel hizmetinden yararlanabilmek için petine ilişkin tüm önemli bilgileri doğru ve eksiksiz biçimde beyan etmek zorundadır. Bu beyan yükümlülüğü yalnızca üyelik aşaması ile sınırlı değildir; rezervasyon öncesi, rezervasyon esnasında ve konaklama süresi boyunca ortaya çıkan yeni bilgiler de derhal şirkete bildirilmelidir.

Kullanıcı özellikle şunları bildirmekle yükümlüdür:

- petin aşı durumu ve varsa aşı eksiklikleri,

- kısırlaştırma durumu,
- alerjiler ve intoleranslar,
- kullandığı ilaçlar, vitaminler ve takviyeler,
- kronik hastalıklar ve geçmiş operasyonlar,
- davranış bozuklukları, saldırganlık, korku veya ayrılık kaygısı,
- diğer petlerle ve insanlarla sosyal uyum düzeyi,
- özel beslenme kuralları,
- uyku, oyun, yürüyüş ve dinlenme alışkanlıkları,
- kaçma, zıplama, tırmalama, ısırma veya eşya bozma riski,
- hijyen, bakım ve temizlik hassasiyetleri,
- petin ses, ışık, kalabalık veya yalnız kalma hassasiyetleri.

Kullanıcı, yanlış, eksik, çelişkili veya gizlenmiş beyan nedeniyle doğabilecek her türlü riskin, hizmetin niteliği ve olayın özelliklerine göre kendisine yükletilebileceğini kabul eder. Bu bildirim yükümlülüğüne aykırılık nedeniyle doğan zararlar bakımından şirketin kusuru bulunmadıkça sorumluluğu doğmaz. Kullanıcı ayrıca, yanlış beyan nedeniyle hizmetin askıya alınabileceğini, sonlandırılabilirliğini veya petin tesliminin istenebileceğini kabul eder.

8. Beslenme, İlaç ve Özel Bakım Talimatları

Kullanıcı, petinin konaklama süresince nasıl besleneceğini, hangi mamaların kullanılacağını, mama saatlerini, porsiyonları, ödül gıdalarını, yasaklı gıdaları ve su ihtiyacını açıkça belirtmek zorundadır. Petin beslenmesine ilişkin talimatlar yazılı şekilde, tercihen uygulama içi form alanları üzerinden verilmelidir.

Kullanıcı, petine verilecek ilaç, vitamin, takviye, damla, şurup, tablet veya benzeri ürünleri ayrıca bildirmelidir. Bu ürünlerin adı, dozu, verme saati, uygulama şekli ve sakıncalı yan etkiler hakkında bilgi verilmelidir. Şirket, kullanıcının net talimatı bulunmadıkça pete kendi takdiriyle ilaç vermez; acil durumda ise petin menfaati gerektirdiği ölçüde veteriner yönlendirmesi yapılabilir.

Özel bakım talimatları; tüy bakımına ilişkin hassasiyetler, uyku alanı tercihleri, tasma kullanımı, yürüyüş sıklığı, oyun süresi, sosyalleşme seviyesi, insan temas hassasiyeti, gece ışık düzeni, sıcaklık hassasiyeti ve benzeri hususları kapsar. Kullanıcı, özel bakım talimatlarını eksiksiz vermekle yükümlüdür. Talimatların eksikliği, çelişkisi veya uygulanamazlığı halinde şirket ek teyit isteme hakkına sahiptir.

9. Pet Otel Alanına Kabul, Refakat Eşyaları ve Yasaklı Eşyalar

Kullanıcı, peti konaklama alanına teslim ederken petin kimlik, sağlık ve bakım durumuna ilişkin gerekli bilgileri yanı sıra refakat eşyalarını da teslim edebilir. Bunlar; mama, su kabı, yatak, battaniye, oyuncak, tasma, kıyafet, ilaç, bakım ürünü veya alışılmış eşyalardan oluşabilir. Ancak şirket, güvenlik veya hijyen gerekçesiyle bazı eşyaları kabul etmeyebilir.

Aşağıdaki eşyaların getirilmesi yasaklanabilir veya sınırlanabilir:

- tehlike arz eden kesici/delici nesneler,
- diğer petlere veya personele zarar verebilecek oyuncaklar,
- aşırı kirli veya enfeksiyon riski taşıyan materyaller,
- yetkisiz ilaçlar,
- gıda güvenliği açısından uygun olmayan ürünler,
- kaçmaya yardımcı olabilecek ekipmanlar,
- teknik veya fiziksel güvenlik riski oluşturabilecek aksesuarlar.

Kullanıcı, teslim edilen eşyalara ilişkin gerekli açıklamayı yapmakla yükümlüdür. Şirket, uygun görmediği eşyaları teslim almama, ayrı tutma veya iade etme hakkına sahiptir. Kullanıcının getirdiği eşyalarda meydana gelebilecek aşınma, kayıp veya hasar, olayın niteliğine göre değerlendirilir; şirketin kusuru yoksa sorumluluk doğmayabilir.

Kullanıcı, pete ait değerli eşyaları (kolye, GPS tasma, pahalı aksesuar vb.) getirmesi halinde işbu değerli eşyaların kaybından veya doğacak zararından şirketin sorumlu tutulmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

10. Konaklama Süresince Gözetim, Bakım ve Operasyon

Şirket, petin konaklama süresince makul özen standardına uygun şekilde gözetim, bakım ve kontrol sağlar. Bu kapsamda petin beslenmesi, su ihtiyacının karşılanması, hijyeninin korunması, dinlenmesi, güvenli alanda tutulması, mümkünse yürüyüş ve oyun ihtiyaçlarının karşılanması ile davranışlarının izlenmesi hedeflenir.

Kullanıcı, pet otel hizmetinin canlı bir varlığa ilişkin olduğunu; bu nedenle uyku düzeni, iştah, stres, çevreye uyum, stres kaynaklı davranış değişiklikleri ve günlük rutinlerde farklılık yaşanabileceğini kabul eder. Şirket, petin günlük hali hakkında makul aralıklarla bilgilendirme yapabilir. Ancak bu bilgilendirme, her an kesintisiz canlı izleme veya mutlak zaman garantisi anlamına gelmez.

Şirket, operasyon akışını güvenlik ve hizmet kalitesine göre planlar. Bu planlamada personele, kapasiteye, alan düzenine, temizlik programına, petlerin birbirleriyle uyumuna ve acil müdahale ihtimaline göre karar verilir. Kullanıcı, şirketin operasyonel takdir alanını kabul eder; ancak bu alanın keyfi değil, hizmetin doğasına uygun ve makul özen standardı içinde kullanılması gerekir.

11. Diğer Petlerle Birlikte Konaklama ve Sosyal Uyum

Pet otel hizmetinde, hizmetin niteliğine göre bazı petler bir arada veya kontrollü biçimde farklı alanlarda konaklatılabilir. Bu durumda petlerin sosyal uyumu, cins özellikleri, yaşları, sağlık durumları, karakterleri ve risk profilleri dikkate alınır.

Kullanıcı, petinin diğer petlerle aynı alanda bulunmasının sakıncalı olabileceğini düşünüyorsa bunu önceden bildirmek zorundadır. Aksi halde, petin sosyal uyum eksikliğinden doğabilecek hafif düzeyli davranışsal gerilimler, normal hizmet riskleri kapsamında değerlendirilebilir. Buna karşılık şirket, petler arasında fiziksel saldırı, ciddi yaralanma veya ciddi ihmal oluşmaması için gerekli özeni göstermekle yükümlüdür.

Şirket, gerektiğinde peti tekli alan, ayrılmış bölüm veya sınırlı temas rejimi altında tutabilir. Ancak bu gibi uygulamalar, kapasite ve ek ücret gerektirebilir. Kullanıcı, petin diğer petlerle aynı ortamda bulunmasının veya kontrollü biçimde temas etmesinin, hizmetin doğası gereği mümkün olabileceğini kabul eder.

12. Canlı Kamera, Fotoğraf ve Bilgilendirme

Pet otel alanında kamera sistemi bulunması halinde kullanıcı bu hususta bilgilendirilir. Kamera sistemi yalnızca güvenlik, operasyon ve ispat amacıyla kullanılabilir. Kamera kayıtlarına erişim yetkisi sınırlandırılır. Kamera kayıtlarının saklama süresi **60 gün olup** erişim usulü ayrıca belirlenebilir.

Kullanıcıya, petin konaklaması sırasında fotoğraf veya video bilgilendirmesi yapılabilir. Bu bilgilendirme, hizmet kalitesi kapsamında sayılabilir; ancak kapsamı, sıklığı ve içerikleri şirketin operasyon düzenine göre değişebilir. Kullanıcı, fotoğraf ve videoların sosyal medya paylaşımı veya tanıtım amaçlı kullanımına ilişkin ayrıca açık izin verilmesi gerektiğini kabul eder. İşbu sözleşme, tek başına sosyal medya paylaşımı için açık rıza yerine geçmez.

13. Rezervasyon Değişikliği, İptal ve İade

Rezervasyon oluşturulduktan sonra iptal, değişiklik, erteleme veya erken çıkış talepleri hizmet sayfasında belirtilen koşullara ve İptal ve İade Prosedürüne tabidir. Pet otel hizmeti ve diğer hizmetlerin; kapasite ayrılması, personel planlanması, alan tahsisi ve operasyon hazırlığı gerektirdiğinden, son dakika iptallerinde veya kısa süreli değişikliklerde kısmi kesinti uygulanabilir.

Kullanıcının geç bildirimde bulunması, peti belirtilen sürede teslim etmemesi, yanlış bilgi vermesi veya rezervasyonu kendi kusuruyla kullanamaması halinde iade veya kesinti rejimi uygulanabilir. Aynı şekilde şirketin operasyonel zorunlulukla hizmeti iptal etmesi halinde, hizmetin kullanılmayan kısmına ilişkin iade veya alternatif çözüm sunulabilir.

Şirket ve Kullanıcı arasında imzalanacak Her hizmet için iptal ve iade koşulları, ön bilgilendirme formunda ve satın alma ekranında ayrıca açıklanır. İptal ve İade Prosedürü uygulanacak olup Kullanıcı, bu koşulları okuyup kabul ettiğini beyan eder. Şirketin iptal/iade rejimi, tüketici mevzuatına ve haksız şart yasağına aykırı şekilde kurulamaz.

14. Teslim, İade ve Teslim Yetkilisi

Petin konaklamaya kabulü ve konaklamadan teslimi, yalnızca kullanıcı tarafından önceden bildirilmiş yetkili kişiler aracılığıyla yapılır. Şirket, teslim yetkilisinin kimliğini doğrulama hakkına sahiptir. Kimlik doğrulaması yapılamayan kişiye teslim yapılmayabilir.

Teslim anında, petin sağlık, davranış ve fiziksel görünüm açısından kontrol edilmesi amacıyla uygulama içi teslim onayı, OTP kodu, dijital imza, fotoğraf, video veya ıslak imza alınabilir. Kullanıcı, teslim anındaki onayın teslimin ispatı açısından önem taşıdığını kabul eder. Petin sağlıklı, eksiksiz ve hasarsız teslim alındığına ilişkin onay verilmesi, teslim sürecinin tamamlandığını gösterir. Buna rağmen gizli ayıp, sonradan fark edilen sorunlar veya emredici hukuki hükümler saklıdır.

Kullanıcı, peti teslim almaya gelirken gecikmesi, ulaşamaması veya teslim yetkilisinin gelmemesi halinde şirketin makul süre boyunca (en geç 1 saate kadar) bekleme ve bildirim yapma hakkı bulunduğunu kabul eder. Sürenin aşılması halinde ek bakım, bekletme veya operasyon maliyetleri doğabilir ve bunlar kullanıcıya yansıtılabilir.

15. Acil Durum, Veteriner Yönlendirmesi ve Masraf Sorumluluğu

Petin konaklama süresince fenalaşması, yaralanması, nefes darlığı yaşaması, travma geçirmesi, bilinç değişikliği göstermesi, kusması, ateşlenmesi, kaçmaya çalışması, düşme veya çarpma yaşaması ya da benzeri acil bir durum gelişmesi halinde şirket, önceden verilen talimatlara göre hareket eder.

Öncelikle kullanıcıya ulaşılmaya çalışılır. Kullanıcının bildirdiği veteriner veya acil durum kişisi aranır. Bunlardan sonuç alınamaması halinde, petin menfaati ve aciliyet durumu dikkate alınarak en yakın uygun veteriner veya sağlık hizmeti sağlayıcısına sevk yapılabilir. Kullanıcı, acil müdahale, muayene, nakil, ilaç, test, müdahale ve benzeri zorunlu sağlık giderlerinin kendisine ait olduğunu kabul eder.

Şirket, bu süreçte veterinerlik teşhisi koymaz; yalnızca petin menfaati için koordinasyon sağlar. Şirketin açık ihmal, gecikme veya yanlış yönlendirme nedeniyle doğrudan zarara sebebiyet vermesi halinde sorumluluk ayrıca değerlendirilir. Kullanıcı, acil durum yönetimi için şirketin hızlı hareket etmesi gerektiğini ve bazı hallerde kullanıcı onayı beklenmeden koruyucu müdahale yapılabileceğini kabul eder.

16. Hasar, Yaralanma, Kaybolma ve Olağanüstü Haller

Pet otel hizmeti süresince petin kaçması, yaralanması, hastalanması, eşyaların zarar görmesi, üçüncü kişilere zarar verilmesi veya benzeri istenmeyen olaylar meydana gelebilir. Taraflar, bu tür olayların değerlendirilmesinde kusur, özen borcu, beyan doğruluğu, operasyon kayıtları, kamera kayıtları, teslim tutanakları, veteriner raporları ve diğer delillerin esas alınacağını kabul eder.

Kullanıcının petin saldırganlık geçmişini, kaçma eğilimini, sağlık risklerini veya özel davranışlarını gizlemesi halinde, bu durumdan doğan zararlar bakımından sorumluluğun kendisine yükletilebileceği kabul edilir. Buna karşılık şirketin personel hatası, gözetim eksikliği, uygun olmayan alan tahsisi veya hizmetin ifasında gerekli özenin gösterilmemesi nedeniyle doğan zararlar bakımından şirketin sorumluluğu saklıdır.

Deprem, sel, yangın, salgın, elektrik kesintisi, ulaşım engeli, kamu otoritesi müdahalesi, genel güvenlik riski veya şirket iradesi dışındaki olağanüstü hallerde hizmetin ifası aksayabilir. Bu tür durumlarda şirketin makul tedbir alma, petin güvenliğini sağlama ve kullanıcıyı bilgilendirme yükümlülüğü devam eder.

17. Sorumluluk Sınırı ve Haksız Şart Yasağına Uyum

Şirket, kendi kusuru, ağır ihmali veya özen borcuna aykırı davranışı dışında doğan zararlardan sorumlu tutulamaz. Ancak işbu hüküm, tüketici mevzuatının emredici hükümlerini, genel işlem koşullarına ilişkin sınırlamaları, haksız şart yasağını ve kusur esasını bertaraf edecek şekilde yorumlanamaz.

Kullanıcının yanlış beyanı, eksik bilgi vermesi, petin sağlık durumunu gizlemesi, talimatları yazılı vermemesi, teslim yetkilisini yanlış bildirmesi, rezervasyon saatine uymaması veya peti konaklamaya uygun olmayan halde teslim etmesi nedeniyle doğabilecek zararlardan şirket sorumlu değildir. Şirketin sorumluluğu somut olayın özelliklerine göre kusur oranı, ispat durumu ve mevzuat çerçevesinde değerlendirilir.

Taraflar, işbu sözleşmenin bir sorumluluk kaçırma belgesi olmadığını; tam tersine, pet otel hizmetinin risklerini makul, ölçülü ve hukuka uygun biçimde dağıtma amacı taşıdığını kabul eder.

18. Kişisel Veriler, Saklama ve Gizlilik

Kullanıcı, pet otel hizmeti kapsamında kendi ve petine ilişkin kişisel verilerin işlenebileceğini kabul eder. Bu veriler; rezervasyon, teslim, konaklama, acil durum, sağlık, iletişim, faturalandırma ve operasyon yönetimi amaçlarıyla işlenebilir. Şirket, verileri yalnızca gerekli kişilerle paylaşır, erişimi sınırlar ve güvenlik tedbirleri alır.

Kullanıcının hesabını silmesi veya hizmeti sonlandırması, saklanması gereken kayıtların derhal silineceği anlamına gelmez. Yasal saklama yükümlülüğü, olası uyuşmazlıklar, şikâyetler, ispat ihtiyacı ve güvenlik incelemeleri için gerekli kayıtlar saklanabilir. Saklama süresi sona eren veriler silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

19. Uygulanacak Hukuk ve Uyuşmazlık Çözümü

İşbu sözleşme Türkiye Cumhuriyeti hukukuna tabidir. Sözleşmeden doğan uyuşmazlıklarda görevli ve yetkili yargı mercileri, uyuşmazlığın niteliğine göre tüketici hakem heyeti, [İstanbul Anadolu](#) tüketici mahkemesi ve mevzuatta öngörülen diğer başvuru yollarıdır. Taraflar, uyuşmazlıkların öncelikle iyi niyetli müzakere yoluyla çözülmesini kabul eder.

20. Son Hükümler

Kullanıcı, işbu sözleşmeyi okuduğunu, anladığını, değerlendirdiğini ve özgür iradesiyle onayladığını kabul eder. Şirket, sözleşme metninde mevzuat değişiklikleri, operasyonel

gereklilikler veya güvenlik sebepleriyle güncelleme yapabilir. Güncellenen hükümler, kullanıcılara uygun yöntemlerle bildirildiğinde yürürlüğe girebilir.

Kullanıcı, pet otel hizmetinin canlı bir varlığın bakımını içerdiğini; bu nedenle hizmetin doğası gereği mutlak sonuç garantisi verilemeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Şirketin işbu sözleşme hükümlerini değiştirme ve güncelleme hakkı saklıdır.İ-ancak şirketin makul özen, güvenlik ve bilgilendirme yükümlülüğü altında olduğunu

Kullanıcı Sözleşmesi — Eklenmesi Önerilerim

- Petin ölümü veya ağır yaralanması halinde izlenecek bildirim, kayıt ve inceleme prosedürünü düzenleyen ayrı bir madde.
- Şirketin sorumluluk sigortası hükmü (varsa poliçe bilgisi/limitleri).
- Fotoğraf/video kullanımı için ayrı, açık ve geri alınabilir rıza akışına ilişkin madde.
- KVKK m.12 kapsamında veri ihlali bildirim süresine (Kurula ve ilgili kişilere gecikmeksizin bildirim) yapılan atf.
- Mücbir sebep tanımının genişletilmesi (siber saldırı, tedarikçi/altyapı sağlayıcı arızası, elektrik/internet kesintisi dahil edilmesi).
- Sözleşmenin feshi ve fesih sonrası ilişkilerin tasfiyesi (kısmen kullanılan hizmet bedelinin iadesi/mahsubu) maddesi.
- Kullanıcı hesabının/hizmetin üçüncü kişiye devredilemeyeceğine dair devir yasağı maddesi.
- Bildirimlerin (tebligatların) hangi kanallardan (e-posta, KEP, uygulama içi bildirim) yapılacağını düzenleyen tebligat maddesi.
- Sözleşme değişikliklerinin kullanıcıya bildirim süresi (ör. en az 3 gün önceden) ile ilgili madde.
- Şirket kayıtlarının, uygulama loglarının ve kamera kayıtlarının uyumsuzlukta delil olarak kullanılacağına dair delil sözleşmesi hükmü (HMK m.193).