

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

Online platform üzerinden sunulan terapi, danışmanlık, seans bazlı hizmet, eğitim içerikli viedolara ilişkin ürünlerin satışı, üyelik, abonelik ve dijital içerik satışlarına yönelik sözleşmedir.

Not: Köşeli parantez ile gösterilen alanlar yayıma alınmadan önce şirketin güncel ticari ve operasyonel bilgilerine göre doldurulmalıdır.

Bilgi Alanı	Açıklama / Doldurulacak Bilgi
Satıcı / Veri Sorumlusu	DBE ONLINE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
Marka / Platform Adı	DBE Online Koruyucu ve Önleyici Ruh Sağlığı Platformu
MERSİS No	0272118835300001
Vergi No / Vergi Dairesi	2721188353 / ZİNCİRLİKUYU
Adres	ESENTEPE MAH. HABERLER SK. KURYETEL NO: 2 İÇ KAPI NO: 1 ŞİŞLİ / İSTANBUL
E-posta	info@dbeonline.com
Telefon	(0212) 233 01 10
Web Sitesi	www.dbeonline.com

1. Taraflar

İşbu Mesafeli Satış Sözleşmesi, bir tarafta aşağıda bilgileri yer alan satıcı/hizmet sağlayıcı [Şirketin tam ticaret unvanı] ile diğer tarafta internet sitesi, mobil uygulama veya sair uzaktan iletişim aracı üzerinden sipariş oluşturan alıcı/tüketici arasında elektronik ortamda kurulmuştur.

Satıcı bilgileri: DBE ONLINE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ, 0272118835300001, 2721188353, ESENTEPE MAH. HABERLER SK. KURYETEL NO: 2 İÇ KAPI NO: 1 ŞİŞLİ / İSTANBUL, (0212) 233 01 10, info@dbeonline.com, www.dbeonline.com.

Alıcı bilgileri; sipariş veya üyelik sırasında beyan edilen ad-soyad/unvan, TCKN/VKN, iletişim bilgileri, fatura bilgileri ve sipariş özeti üzerinden esas alınır.

2. Sözleşmenin konusu

İşbu Sözleşme'nin konusu, alıcının satıcıya ait DBE Online Koruyucu ve Önleyici Ruh Sağlığı Platformu üzerinden elektronik ortamda sipariş verdiği ve nitelikleri ile satış bedeli sipariş ekranında belirtilen terapi, danışmanlık, eğitim içerikli video vb. hizmet, üyelik, abonelik, dijital içerik, eğitim, randevu veya benzeri ürün/hizmetin satışı ve ifasına ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. Alıcı, satın aldığı eğitim videolarının niteliği gereği "anında ifa edilen dijital içerik" kapsamında olduğunu kabul eder.

Siparişe konu terapi/danışmanlık vb. ürün/hizmetin temel nitelikleri, satış fiyatı, vergiler dahil toplam bedel, ödeme yöntemi, ifa şekli, hizmet tarihi veya erişim süresi, cayma koşulları ve varsa özel kullanım şartları sipariş özeti ile ön bilgilendirme aşamasında alıcıya açıkça gösterilir.

3. Sözleşmenin kurulması ve ön bilgilendirme

Alıcı, siparişi tamamlamadan önce sunulan ön bilgilendirme metnini, işbu Sözleşme'yi, gizlilik politikasını ve ilgili diğer sayfaları okuyup elektronik ortamda onayladığını kabul eder. Alıcı, bu bilgileri edindiğini elektronik ortamda teyit etmedikçe sözleşmenin kurulmayacağını bilmektedir.

Alıcı, sipariş onay butonuna basmakla ödeme yükümlülüğü altına girdiğini, siparişe ilişkin temel nitelik, toplam bedel, ifa şekli, cayma hakkı ve uyuşmazlık başvuru yolları hakkında en az 12 punto büyüklüğünde ve anlaşılır şekilde bilgilendirildiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Satıcı, sözleşme kurulduktan sonra derhal, işbu Sözleşme'nin tam metnini, sipariş özetini ve önbilgilendirme formunu kalıcı veri saklayıcısı (e-posta, SMS vb.) aracılığıyla Alıcı'ya Sipariş teyidi ve elektronik log kayıtları sözleşmenin kurulduğuna ilişkin kesin ispat araçlarıdır..

4. Ürün/hizmet bedeli ve ödeme

Siparişe konu ürün/hizmetin toplam bedeli, sipariş tarihinde ekranda gösterilen ve alıcı tarafından onaylanan tutardır. Vergiler, işlem masrafları ve varsa ilave ücretler sipariş öncesinde ayrıca gösterilir.

Ödemeler; kredi kartı, banka kartı, havale/EFT, dijital ödeme altyapıları veya platformda sunulan diğer yöntemlerle gerçekleştirilebilir. Kartlı ödemeler [iyzico] ve ilgili banka/ödeme kuruluşu sistemleri üzerinden yürütülür. Satıcı, 5464 sayılı Kanun uyarınca ödeme güvenliğini sağlamak için 3D Secure vb. makul teknik tedbirleri alır.

Şüpheli işlem, bariz fiyat hatası, güvenlik riski, doğrulanamayan kimlik bilgisi veya mükerrer sipariş tespiti halinde satıcı, hukuka ve dürüstlük kuralına uygun olmak kaydıyla siparişi askıya alabilir, ek doğrulama (TCKN/Kimlik ibrazı gibi) talep edebilir veya bedeli iade ederek siparişi iptal edebilir.

5. İfa ve teslimat

Eğitim içerikli videolar ve dijital içeriklerde ifa; alıcının kullanıcı hesabına ilgili içeriğin tanımlanması, izleme yetkisinin verilmesi veya erişim linkinin alıcıya iletilmesi ile tamamlanmış sayılır. Satıcının sunucu (server) kayıtları, izleme logları ve erişim trafik verileri ifanın gerçekleştiğine dair kesin delil kabul edilir.

Terapi ve danışmanlık gibi fiziksel teslimat gerektirmeyen hizmetlerde ifa, kullanıcının hesabına erişim tanımlanması, randevu oluşturulması, çevrimiçi görüşme bağlantı linkinin veya dijital erişim bilgisinin kalıcı veri saklayıcısı ile gönderilmesi suretiyle yerine getirilir.

Randevu veya seans bazlı hizmetlerde ifa, kararlaştırılan tarih ve saatte çevrim içi ya da fiziksel ortamda hizmetin sunulması veya erişim linkinin Alıcı'ya iletilmesi ile tamamlanmış sayılır. Abonelik ve paket hizmetlerde ifa, hakların kullanıcı hesabına tanımlanması ve ilgili dönem boyunca erişim sağlanması ile devam eder. İfanın gerçekleştiği, satıcının sistem logları, e-posta/SMS iletim raporları ve platform kayıtları ile ispatlanır.

Satıcı, teknik altyapı çalışması, mücbir sebep, üçüncü taraf hizmet kesintisi veya güvenlik riski gibi haklı nedenlerle ifayı makul süre içinde yeniden planlayabilir. Böyle bir durumda alıcı gecikmeksizin bilgilendirilir.

6. Tarafların beyan ve yükümlülükleri

Satıcı, siparişe konu hizmeti mevzuata, mesleki standartlara ve dürüstlük kuralına uygun şekilde sunmak; elektronik kayıtları saklamak; zorunlu bilgilendirmeleri yapmak ve ödeme güvenliği bakımından makul teknik-idari tedbirleri almakla yükümlüdür.

Alıcı; sipariş, üyelik ve ödeme aşamasında verdiği bilgilerin doğru ve güncel olduğunu, platformu hukuka ve kullanım kurallarına uygun kullanacağını, üçüncü kişilerin hesaplarına izinsiz erişim sağlamayacağını

ve hizmetin niteliğine göre gerekli teknik koşulları sağlayacağını, Satıcı'nın ticari itibarını zedeleyecek eylemlerde bulunmayacağını kabul eder.

Hizmetin niteliği gereği uzman/terapist/danışman eşleştirmesi yapılması halinde alıcı, seans/randevu organizasyonu için gerekli asgari bilgilerinin ilgili profesyonelle paylaşılabilceğini kabul eder. Özel nitelikli kişisel veriler bakımından ayrıca açık rıza alınır.

7. Cayma hakkı

Tüketici, hizmet sözleşmelerinde kural olarak sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma bildirim, süresi dolmadan kalıcı veri saklayıcısı (e-posta, KEP) aracılığıyla satıcıya yöneltilmelidir. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükü alıcıya aittir.

Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Haller: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.15/1-ğ uyarınca; "Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmelerde" cayma hakkı kullanılamaz.

Buna göre;

- **Eğitim içerikli videolar** ve her türlü dijital içerik bakımından; içeriğe erişim sağlandığı, video oynatıldığı veya indirme işlemi başladığı andan itibaren alıcı cayma hakkını kaybeder.
- Terapi seansları bakımından; alıcının onayı ile seansın başladığı veya seansa 24 saatten az süre kaldığı durumlarda cayma hakkı kullanılamaz.

8. Cayma halinde iade ve mahsup

Cayma hakkının usulüne uygun kullanılması halinde satıcı, tahsil ettiği bedeli cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde iade eder. İade, alıcının ödeme sırasında kullandığı araca uygun şekilde yapılır.

İade işleminin yasal olarak tamamlanabilmesi ve KDV düzeltmesinin yapılabilmesi için, alıcının kendisine iletilen faturanın alt kısmında yer alan "İade Bölümü"nü (Ad-Soyad, Adres, İmza, İade Edilen Hizmet Cinsi, Miktarı ve Tutarı) eksiksiz doldurarak satıcıya fiziken veya güvenli elektronik yöntemlerle iletmesi zorunludur.

Alıcının açık talebi ile cayma süresi içinde ifaya başlanmış ve hizmetin bir kısmı sunulmuşsa, cayma halinde yalnızca ifa edilen kısma isabet eden bedel makul ve ölçülü şekilde hesaplanarak mahsup edilebilir.

Kampanya, kupon, paket indirimleri ve promosyon hakları bakımından iade hesabı, alıcıya önceden bildirilen yöntem doğrultusunda yapılır.

9. İptal ve yeniden planlama ve abonelik feshi

Randevu/seans bazlı hizmetlerde alıcı, hizmet sayfasında belirtilen iptal ve yeniden planlama süresine (örneğin seansa 24 saat kalana kadar) uygun olarak işlem yapabilir. Bu süre aşımından sonra yapılan iptallerde, ifa hazırlığı tamamlandıktan ücret iadesi yapılamaz.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, tüketicinin açık talebi veya onayı olmaksızın sözleşme otomatik olarak uzatılamaz. Alıcı, aboneliğini dilediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Fesih halinde, alıcıya sağlanan indirim ve faydalar ölçüsünde makul bir cezai şart (cayma bedeli) talep edilebilir; ancak bu bedel, kalan ayların toplam bedelini aşamaz.

10. Ayıp

İnternet bağlantı hızı, alıcının cihazından kaynaklı sorunlar veya platform dışı teknik aksaklıklar ayıp kapsamında değerlendirilmez.

11. Kişisel verilerin korunması ve gizlilik

Satıcı, alıcıya ait kişisel verileri ilgili mevzuata uygun şekilde işler ve gerekli teknik-idari güvenlik tedbirlerini alır. Detaylı bilgi, internet sitesinde yayımlanan Gizlilik Politikası ve varsa ayrı KVKK Aydınlatma Metni'nde yer almaktadır. Terapi hizmetleri kapsamında elde edilen özel nitelikli kişisel veriler (sağlık verileri vb.), alıcının ayrıca alınan açık rızası olmaksızın işlenemez ve üçüncü kişilere aktarılamaz. Ödeme süreçlerinde kart bilgilerinin işlenmesi, ilgili ödeme kuruluşu ve banka altyapılarında yürütülür. Satıcı, yasal zorunluluk dışında kart verilerinin tamamını kendi sistemlerinde tutmaz.

11. Mücbir sebep

Doğal afet, salgın, savaş, terör, genel ağ ve enerji kesintisi, siber saldırı, idari makam kararları, üçüncü taraf altyapı arızaları ve tarafların makul kontrolü dışındaki benzeri olaylar mücbir sebep sayılır.

Mücbir sebep halinde tarafların edimleri, engelin etkisiyle sınırlı olmak üzere askıya alınabilir. Satıcı, mümkün olan en kısa sürede alıcıyı bilgilendirir ve uygun telafi yöntemini önerir.

12. Delil, kayıt ve saklama

Taraflar, Satıcının ticari defterleri, sunucu kayıtları, siparişe ilişkin elektronik kayıtlar, işlem logları, e-posta ve SMS teyitleri, platform üzerindeki işlem geçmişi ve ödeme kayıtlarının uyuşmazlık halinde delil teşkil edebileceğini kabul eder.

Satıcı, 10 yıl süre ile sipariş ve sözleşme kayıtlarını saklar; alıcı talep ettiğinde makul ölçüde erişim ve bilgi sağlar.

13. Uyuşmazlık çözümü

İşbu Sözleşme'den doğan uyuşmazlıklarda, tüketicinin yerleşim yerindeki veya işlemin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri görevli ve yetkilidir. Taraflar, başvuru sınırları bakımından ilgili yıl için geçerli parasal limitlerin uygulanacağını kabul eder.

Tüketici olmayan alıcılar bakımından, aksine zorunlu bir yetki kuralı bulunmadıkça İstanbul Merkez Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili kılınabilir.

14. Yürürlük

Alıcı, işbu Sözleşme'yi elektronik ortamda okuyup onayladığını ve siparişi tamamladığı anda sözleşme hükümlerinin yürürlüğe girdiğini ve sözleşmenin bir nüshasının kalıcı veri saklayıcısı ile kendisine iletildiğini kabul eder.

Sözleşmenin güncel versiyonu [web sitesi adresi] üzerinde yayımlanır. Mevzuat değişikliği veya hizmet yapısının farklılaşması halinde metin güncellenebilir.