

TESLİMAT, İFA, İPTAL, CAYMA VE İADE KOŞULLARI

Online platform üzerinden sunulan dijital hizmet, abonelik ve randevu süreçlerine yönelik metindir.

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. Kapsam

1.1. İşbu metin; [Platform Adı] üzerinden satın alınan veya rezerve edilen dijital hizmetler, çevrim içi görüşmeler, danışmanlık/terapi randevuları, eğitimler, üyelikler, abonelik paketleri, dijital içerikler ve benzeri uzaktan ifa edilen hizmetlere ilişkin teslimat/ifa, iptal, cayma ve iade esaslarını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Ürün veya hizmet sayfasında özel bir koşul belirtilmiş olması halinde, ilgili özel koşul ile işbu metnin emredici hukuk kurallarına aykırı olmayan hükümleri birlikte uygulanır. Emredici mevzuat hükümleri her durumda saklıdır.

1.3. Sözleşme kapsamında yalnızca ürün/hizmet sayfasında açıkça taahhüt edilen dijital hizmetler (terapi seansı, eğitim videosu erişimi vb.) sunulmakta olup, taahhüt edilmeyen ek hizmetler (internet erişimi sağlama, cihaz temini vb.) satıcının sorumluluğunda değildir. Kullanıcı, hizmetten yararlanmak için gerekli altyapıyı (internet bağlantısı, uyumlu cihaz vb.) sağlamayı taahhüt eder. Kullanıcının altyapı eksikliğinden kaynaklanan erişim sorunlarında satıcının herhangi bir ifa kusuru veya iade yükümlülüğü bulunmamaktadır.

1.4. Satıcı, 6563 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca güncel tanıtıcı bilgilerini (MERSİS no, vergi no, adres vb.) platformda eksiksiz bulundurmayı ve ifa süresince güncel tutmayı taahhüt eder.

2. Sipariş ve ödeme

2.1. Kullanıcı, internet sitesi veya uygulama üzerinden siparişini tamamlamadan önce, satıcı bilgileri, hizmetin temel nitelikleri, vergiler dahil toplam fiyat, cayma hakkı ve iade koşullarını içeren Ön Bilgilendirme Formu'nu okuduğunu ve anladığını elektronik ortamda (onay kutucuğu ile) teyit etmek zorundadır. Bu teyit alınmadan ödeme adımına geçilemez.

2.2. Kullanıcı ödeme adımını onayladığında, siparişe konu hizmet için ödeme yükümlülüğü altına girdiğini kabul eder. Sipariş tamamlandıktan sonra kullanıcıya, Ön Bilgilendirme Formu ve işbu Sözleşme metni kalıcı veri saklayıcısı (e-posta, KEP veya kullanıcı paneli) aracılığıyla "okudum ve kabul ettim" teyidi ile birlikte otomatik olarak iletilir.

2.3. Ödeme işlemleri [iyzico] ve ilgili banka/ödeme altyapıları üzerinden yürütülür. Satıcı, güvenlik ve mevzuat gereği gerekli gördüğü hallerde siparişi doğrulama, ek bilgi talep etme veya şüpheli işlem tespitinde siparişi askıya alma hakkını saklı tutar. 3D güvenlik sistemiyle yapılan şifre onayları ve işlem logları, uyuşmazlık halinde kesin delil niteliğindedir.

3. Teslimat ve ifa esasları

3.1. Fiziksel teslimat gerektirmeyen dijital hizmetlerde teslimat, kullanıcının hesabına erişim tanımlanması, randevu oluşturulması, bağlantı bilgisinin iletilmesi, dijital içeriğin erişime açılması veya elektronik onay mesajının gönderilmesi suretiyle gerçekleştirilir. Hizmetin aktif ve kullanıma hazır hale getirilerek erişim bilgilerinin iletilmesi satıcının ifa yükümlülüğünü sona erdirir; kullanıcının kendi tercihiyle hizmeti kullanmaması ifa eksikliği anlamına gelmez.

3.2. Randevu veya seans bazlı hizmetlerde, teslimat/ifa tarihi ilgili randevu saatidir. Kullanıcıya e-posta, SMS veya kullanıcı paneli üzerinden randevu teyidi, bağlantı linki veya erişim bilgisi gönderilir.

3.3. Abonelik ve paket hizmetlerde ifa, ödeme onayı sonrasında ilgili paket haklarının kullanıcı hesabına tanımlanması ile başlar. Süreli hizmetlerde yararlanma dönemi, ürün sayfasında belirtilen başlangıç tarihinden itibaren işlemeye başlar.

3.4. Satıcı, teknik arıza, mücbir sebep, sağlayıcı kesintisi veya güvenlik riski gibi haklı nedenlerle hizmet başlangıcını makul süre içinde erteleyebilir; bu durumda kullanıcı bilgilendirilir ve gerekiyorsa alternatif tarih, yeniden planlama veya bedel iadesi seçenekleri sunulur.

4. İptal ve randevu değişikliği

4.1. Kullanıcı, henüz ifa edilmemiş randevu veya hizmetler için [24] saat öncesine kadar kullanıcı paneli, e-posta veya çağrı merkezi üzerinden iptal ya da tarih değişikliği talebinde bulunabilir.

4.2. Belirtilen [24] saatlik süreden sonra yapılan iptal veya değişiklik taleplerinde, satıcının hazırlık ve operasyonel maliyetleri gereği ücret iadesi yapılmaz ve seans hakkı kullanılmış sayılır. Satıcının "dilediği zaman iptal ve iade" şeklinde açık uçlu bir taahhüdü bulunmamaktadır.

4.3. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, kullanıcı fesih talebini en az 15 (on beş) gün önceden kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek zorundadır. Belirli süreli abonelikler, süre bitiminde tüketicinin açık onayı olmaksızın otomatik olarak yenilenmez.

4.4. Satıcıdan kaynaklanan nedenlerle randevunun gerçekleşmemesi halinde kullanıcıya öncelikle yeniden planlama imkânı sunulur; kullanıcı istemezse tahsil edilen bedel, ödeme yapılan araca uygun şekilde iade edilir.

5. Cayma hakkı

5.1. Tüketici, 6502 sayılı Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca, mesafeli olarak kurulan hizmet sözleşmelerinde kural olarak sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

5.2. Tüketici cayma hakkını, 14 günlük süre dolmadan [e-posta adresi], [KEP adresi] veya kullanıcı paneli üzerinden yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile kullanmalıdır. Cayma bildirimini ispat yükü tüketiciye aittir. Satıcı, cayma beyanının kendisine ulaştığını gecikmeksizin teyit eder.

5.3. Hizmetin cayma süresi içinde başlamasının tüketici tarafından açıkça talep edilmesi halinde, tüketici cayma hakkını hizmet tamamen ifa edilinceye kadar kullanabilir. Hizmetin, tüketicinin önceden açık onayı ve cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgilendirilmesi üzerine ifaya başlanması halinde cayma hakkı sona erer.

5.4. Dijital İçeriklere İlişkin Özel Onay: Eğitim videoları gibi fiziki bir ortamda teslim edilmeksizin elektronik ortamda anında ifa edilen dijital içeriklerde; tüketicinin sipariş ekranında "Hizmetin anında ifa edilmesini onaylıyorum ve bu onayla birlikte 14 günlük cayma hakkımı kaybedeceğimi biliyor ve kabul ediyorum" şeklindeki açık beyanı ve onayı alınarak erişim sağlanır. Bu onayın verilmesiyle birlikte cayma hakkı kullanılamaz. Terapi seansları bakımından; alıcının onayı ile seansın başladığı veya seansa 24 saatten az süre kaldığı durumlarda cayma hakkı kullanılamaz.

6. Cayma halinde ücret iadesi

Cayma hakkının usulüne uygun kullanılması halinde satıcı, tahsil edilen toplam bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde iade eder.

İade, tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun şekilde ve tüketiciye ilave bir masraf yüklenmeksizin yapılır. Banka veya kart kuruluşundan kaynaklanan teknik işlem süreleri saklıdır.

Tüketicinin açık talebi üzerine cayma süresi içinde ifaya başlanmışsa ve hizmet henüz tamamen ifa edilmemişse, cayma halinde yalnızca ifa edilmiş kısma isabet eden bedel tüketiciden talep edilebilir; bu hesaplama somut hizmetten yararlanma oranına göre makul ve ölçülü biçimde yapılmalıdır.

7. Cayma hakkının kullanılamayabileceği haller

7.1. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde sayılan istisnalar saklıdır:

Tüketicinin açık onayı ile anında ifasına başlanan ve elektronik ortamda teslim edilen gayrimaddi mallar (eğitim videoları, dijital içerikler, lisans aktivasyonları).

Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan ve tamamen ifa edilen hizmetler (terapi/danışmanlık seansları).

Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan hizmetler, belirli bir tarih veya dönem için planlanan ve niteliği gereği yeniden satışı veya yeniden planlaması objektif olarak mümkün olmayan bazı rezervasyonlar, açık onay ile anında ifaya başlanan dijital içerikler ve ifa edilmiş hizmetler.

7.2. İstisna uygulanacak her durumda, ilgili ürün/hizmet sayfasında ve sipariş öncesi onay ekranında bu durum açık, anlaşılır ve en az 12 punto büyüklüğünde mevzuata uygun şekilde gösterilmesi gerekir.

8. İade, mahsup ve promosyon uygulamaları

Kampanya, kupon, hediye kullanım hakkı veya paket indirim ile alınan işlemlerde iade hesaplama, kullanılan indirim ve yararlanılan hizmetler dikkate alınarak yapılır. Kullanıcıya haksız kazanç yaratmayacak, şeffaf ve önceden ilan edilmiş bir hesaplama yöntemi uygulanmalıdır.

Abonelik veya paket hizmetlerde, yararlanılmış hakların değeri mahsup edildikten sonra varsa kalan tutar iade edilir. Ücretsiz deneme, promosyon ve hediye seans gibi unsurların iade hesabına etkisi ürün sayfasında ayrıca açıklanmalıdır.

9. Mücbir sebep ve teknik aksaklıklar

Siber saldırı, altyapı kesintisi, genel aę arızası, doğal afet, salgın, savaş, idari makam kararı veya tarafların makul kontrolü dışındaki diğer mücbir sebepler nedeniyle hizmetin zamanında ifa edilememesi halinde satıcı sorumluluğu ölçüsünde gerekli bilgilendirmeyi yapar ve uygun telafi yöntemini belirler.

Görüntülü görüşme veya dijital içerik hizmetlerinde kullanıcının kendi cihazı, internet bağlantısı veya üçüncü taraf uygulamalardan kaynaklanan sorunlar bakımından Satıcı'nın bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

10. Başvuru ve uyuşmazlık çözümü

Kullanıcı; iptal, cayma ve iade taleplerini [destek e-posta adresi], [telefon], [başvuru adresi] üzerinden iletebilir. Talepler kayıt altına alınır ve mevzuata uygun sürelerde cevaplandırılır.

Uyuşmazlıklarda, tüketicinin yerleşim yerindeki veya işlemin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri nezdindeki zorunlu başvuru ve yetki kuralları uygulanır.