İADE GARANTİSİ HİZMET KOŞULLARI

İşbu İade Garantisi Hizmet Koşulları ("Sözleşme"), Bizbize Social ("Bizbize" veya "Şirket") tarafından sunulan "İade Garantisi" hizmetinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin şartları düzenler. Bu hizmeti satın alarak, aşağıdaki koşulları, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde kabul etmiş sayılırsınız.

• **Hizmetin Kapsamı, Tanımı ve Niteliği**

• “İade Garantisi”, ayrıca satın alma ekranında sunulan uygun tekli biletlerde, ek ücret karşılığında etkinliğin başlangıcından en az yirmi dört (24) saat önce gerekçe göstermeksizin bilet iptali ve bilet katılım bedelinin iadesini isteme imkânı veren isteğe bağlı ek hizmettir.

• Hizmet yalnızca BizBize’nin düzenlediği ve satın alma ekranında bu seçeneğin sunulduğu etkinlik biletleri için geçerlidir. Kapsam, kişi ve bilet bilgileri ile ek bedel sipariş özetinde ayrıca gösterilir. Kanunen iadesi gereken tutarlar genel bir hizmet veya banka komisyonu istisnasıyla iade dışında bırakılamaz.

• Paket veya ek Bizz ile yapılan rezervasyonlarda, işbu ek hizmet satın alınmaksızın en az 24 saat önce iptal hakkı uygulanır. Kullanılan ücretli ve hediye Bizz aynı türleriyle hesaba geri yüklenir; rezervasyon iptali ile paket veya ek Bizz satışına ilişkin kanuni cayma ve iade talepleri ayrı değerlendirilir.

• Etkinliğin organizasyonu, performansı, içeriği, mekânın kalitesi veya etkinlikten doğabilecek diğer herhangi bir durum veya şikâyet bu güvencenin kapsamı dışındadır.

• Bu hizmet, tüketicinin yasal cayma haklarını veya ayıplı hizmetten doğan haklarını ortadan kaldırmaz, onlara ek olarak sunulan ihtiyari bir hizmettir.

• **Hizmet Bedeli, Ödeme ve Bilgilendirme Yükümlülüğü**

• Hizmet bedeli, etkinliğe ve bilet fiyatına özel olarak belirlenir. İlgili tutar bilet bedeli, hizmet bedeli ve garanti bedeli olarak ayrı kalemler halinde olacak şekilde bilet alım işlemi sırasında “Tahsil Edilecek Toplam Tutar” ekranında açıkça gösterilir.

• Kullanıcı bu ek hizmeti kullanarak kendi isteğiyle biletini iptal ettiğinde, garanti bedeli sağlanan iptal esnekliğinin karşılığıdır. Ayrı platform hizmet bedeli ancak gerçekten sunulan, önceden açıklanan ve kanunen iadesi gerekmeyen hizmetle sınırlı olarak iade dışında kalabilir. Sağlayıcı kaynaklı iptal, ifa edilmeme ve kanuni cayma hakları saklıdır; banka/POS gideri sonradan kesinti yapılamaz.

• Ek hizmet önceden seçili sunulmaz. Kullanıcı, bedeli ve koşulları gördükten sonra ayrıca “Ekle/Satın Al” seçeneğini onaylar. Bu seçim diğer ürünlerin veya kişisel veri izinlerinin kabulü yerine geçmez.

• **İade Talebi, Süreci ve Bildirim Kanalları**

• Talep, etkinliğin başlangıcından en az 24 saat önce Platform’daki talep kanalı veya destek@bizbizesocial.com adresi üzerinden iletilebilir. Tam 24 saat önce ulaşan talep süresindedir; süre Türkiye saatiyle hesaplanır. Sunulan telefon kanalına alınan talep de kayıt ve yazılı teyitle işleme alınır.

• Başvurunun tarihi, işlem numarası ve sonucu kalıcı veri saklayıcısıyla teyit edilir. Kullanıcı süresinde yaptığı başvuruyu hukuka uygun kayıtlarla ispatlayabilir; iç incelemenin daha sonra yapılması başvuruyu gecikmiş hale getirmez.

• Kullanıcının isteğine bağlı ve 24 saat sınırından sonra ulaşan başvurusu bu ek esneklik kapsamında değildir. Sağlayıcı iptali, ayıplı hizmet ve diğer kanuni talepler bu süreye dayanılarak reddedilemez; gerekli kimlik ve işlem doğrulaması yapılabilir.

• **Para İadesi İşlemi ve Süreleri**

• Uygun iade talebinde iade edilecek tutar, talebin ulaşmasından itibaren en geç 14 takvim günü içinde, satın alma sırasında kullanılan ödeme aracına uygun ve Kullanıcı'ya masraf yüklenmeden geri ödenir. Kanunun daha erken veya derhal iade gerektirdiği hallerde ilgili hüküm uygulanır.

• İade işleminin tarihi, tutarı ve referansı Kullanıcı'ya bildirilir. Bankanın karta yansıtma süresi BizBize'nin kanuni veya sözleşmesel iade süresini uzatma gerekçesi oluşturmaz; süre belirsiz bir iç onay tarihinden başlatılmaz.

• Sipariş, ödeme, Bizz hareketi, rezervasyon, QR, elektronik onay, bildirim ve destek kayıtları, hukuka uygun şekilde tutuldukları ölçüde delil olarak kullanılabilir. Bu kayıtlar kesin veya münhasır delil sayılmaz; tüketicinin diğer hukuka uygun delilleri sunma ve karşı ispat hakları ile mahkemenin delil değerlendirme yetkisi saklıdır.

• **Hizmetin Geçersiz Olduğu Durumlar ve İstisnalar**

• Aşağıdaki haller, yalnızca kullanıcının isteğine bağlı ek iade esnekliği bakımından değerlendirilir; kanuni haklar ve Kullanıcı'nın kusuru bulunmayan sistem hataları bu başlık altında kapsam dışında bırakılamaz:

• İade talebinin etkinliğin başlangıç saatine 24 saatten daha az bir süre kala yapılması.

• Somut incelemeyle doğrulanan sahtecilik veya kopyalama nedeniyle ilgili biletin hukuken geçersiz olması.

• Biletin izinsiz ticari satışı veya yetkisiz değiştirilmesi; kurallara uygun Bizz+ misafir rezervasyonu bu kapsamda sayılmaz.

• **Mücbir Sebepler ve Organizatör Kaynaklı İptaller**

• BizBize'nin düzenlediği etkinliğin iptali, esaslı değişikliği veya mücbir sebep nedeniyle ifa edilememesi halinde kanuni iade ve bildirim hükümleri uygulanır. Üçüncü taraf etkinliğinde bu ek garanti ayrıca sunulmamışsa, garantinin kapsam dışında olması kanuni hakları kaldırmaz.

• Etkinliğin tarihi, şehri/mekânı veya duyurulan temel içeriği esaslı şekilde değişirse değişiklik kullanıcıya bildirilir. Kullanıcının değişikliği kabul etmesi veya ilgili rezervasyon/biletin iadesini istemesi sağlanır; sessizlik değişikliği kabul sayılmaz. Başvurunun yapılacağı kanal ve varsa hukuka uygun makul cevap süresi bildirimde gösterilir. Değişikliği kabul etmeyen kullanıcıya 24 saatlik geç iptal yaptırımı uygulanmaz.

• Etkinliğin BizBize veya Organizatör tarafından iptal edilmesi halinde Kullanıcı'ya geç iptal veya katılmama yaptırımı uygulanmaz; rezervasyonda kullanılan ücretli ve hediye Bizz aynı türleriyle geri yüklenir. Sağlayıcı kaynaklı iptal nedeniyle geri dönen bakiyenin kullanılamaz hale gelmesi halinde, kullanılabilir süre sağlanır veya somut olaya uygulanması gereken kanuni bedel iadesi yapılır. Tekli bilet ve diğer ödemelerde hukuken iadesi gereken tutarlar kullanılan ödeme aracına uygun ve masrafsız iade edilir. Kanuni para iadesi, Kullanıcı'nın kabulü olmadan yalnızca Bizz yüklenmesiyle yerine getirilmiş sayılmaz.

• BizBize kendi düzenlediği etkinlikte sağlayıcıdır. Üçüncü taraf etkinliğinde de kendi hizmeti, tahsilatı ve kanunen üstlendiği ön bilgilendirme, başvuru ve iade yükümlülüklerinden sorumludur.

• Sağlayıcı iptali veya hizmetin hiç sunulamaması halinde, hukuken iadesi gereken bilet katılım bedeli ile bağlı hizmet ve kullanılmayan ek garanti bedelleri iade edilir. Yalnızca "güvence sağlandı" gerekçesiyle bütün ek bedeller tutulmaz. Mücbir sebep kanuni bildirim ve iade yükümlülüklerini kendiliğinden kaldırmaz.

• **Abonelik Kapsamında Bizz Kredileri, Rezervasyon ve İptal Koşulları**

• Bizz ile yapılan rezervasyon, etkinliğin başlangıç saatinden en az yirmi dört (24) saat önce iptal edildiğinde, ilgili kişi veya kişiler için kullanılan ücretli ve hediye Bizz aynı türleriyle Kullanıcı hesabına geri yüklenir. Tam 24 saat önce ulaşan talep süresindedir; süre Türkiye saatiyle hesaplanır. Kullanıcının isteğine bağlı iptalde geri yüklenen bakiyenin önceki geçerlilik süresi devam eder. Başvuru Platform üzerinden veya destek@bizbizesocial.com adresine yapılabilir.

• İptal başvurusu ve sonucu kalıcı kayıtla teyit edilir. Telefonla alınan talep kayıt ve yazılı teyit üretecek biçimde işlenir. Yetkili temsilci başvuruları uygun doğrulamayla alınır; kanuni talepler sırf belirli bir form kullanılmadığı için reddedilmez.

• Etkinlik başlangıcına 24 saatten az kala kullanıcının kendi isteğiyle yaptığı iptalde veya katılmama halinde yalnızca ilgili rezervasyon için ayrılmış Bizz kullanılmış sayılır. Kalan diğer Bizz bakiyeleri bu nedenle silinmez. Organizatörün veya Bizbize'nin iptali, esaslı etkinlik değişikliği, kullanıcıya yüklenemeyen giriş/sistem hatası ve tüketicinin emredici mevzuattan doğan hakları bu kuralın dışındadır.

• Paket ve ayrıca satın alınan ek Bizz'in kullanım başlangıç ve bitiş tarihleri ile varsa devir koşulları ilgili satın alma öncesinde açıklanır. Ücretli ve hediye bakiyeler ayrı izlenir. Kullanıcının talebiyle genel nakde çevirme sunulmaması, kanuni bedel iadesi haklarını sınırlamaz.

• Ek Bizz satın alınması, bu bedelli İade Garantisi hizmetinin de satın alındığı anlamına gelmez. Ek Bizz ile yapılan rezervasyonda Kullanıcı'nın süresinde iptal ve sağlayıcı kaynaklı iptalde geri yükleme hakları ayrıca ücret alınmadan uygulanır. Ek Bizz satışının kendisine ilişkin para iadesi, bu ek garantiye bağlanamaz.

• Bu hükümler Bizz rezervasyonunun yönetimine ilişkindir. Paket veya ek Bizz satışından kanuni cayma, abonelik feshi, ayıplı hizmet ve ifa edilmeme nedeniyle doğan iade hakları ayrıca değerlendirilir; dönem başlangıcı bütün iadeleri kaldırmaz.

• **Cayma Hakkına İlişkin Düzenleme**

• Paket, abonelik ve ek Bizz işlemlerinde cayma ve fesih hakları işlemin gerçek niteliği ve kanuni koşullarına göre belirlenir.

• Kanuni bir istisnanın geçerli olmadığı mesafeli hizmet sözleşmelerinde tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden cayabilir. Cayma bildiriminin süresinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile Bizbize'ye ya da ilgili sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Örnek formun kullanılması zorunlu değildir. Hak gereği doğan iadeler, hizmet sözleşmesinde cayma bildiriminin ulaşmasından itibaren en geç 14 gün içinde, kullanılan ödeme aracına uygun, tek seferde ve masrafsız yapılır.

• Cayma süresi dolmadan tüketicinin onayıyla ifasına başlanan hizmetler için Yönetmeliğin 15/1-h hükmüne dayanılacaksa, ilgili hizmetin ne olduğu, ifanın ne zaman başlayacağı ve kanuni istisnanın sonucu satın alma öncesinde açıkça açıklanır; tüketicinin bu hizmete ilişkin olumlu onayı ayrıca kaydedilir ve ifaya gerçekten başlanır. Bu koşullar oluşmamışsa genel sözleşme kabulü veya ödeme yapılması, erken ifa onayı yerine kullanılamaz. Her değerlendirme ilgili hizmet ve somut işlem bakımından yapılır.

• Yalnızca ödeme yapılması, hesabın açılması, Bizz'in yüklenmesi veya QR gönderilmesi bütün hizmetin ifa edildiği ve bütün cayma haklarının kaybedildiği anlamına gelmez.

• Belirli tarih veya dönemde yapılması gereken boş zaman değerlendirme etkinliğine ilişkin bilet veya rezervasyonda, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15/1-g hükmü kapsamına giren işlem için kanuni

cayma istisnası uygulanabilir. İstisna, işlem öncesinde açıkça bildirilir. Henüz belirli etkinliğe ayrılmamış Bizz paketine bu istisna kendiliğinden uygulanmaz. QR'nin anında üretilmesi veya Bizz'in hesaba yüklenmesi tek başına bütün satışlarda cayma hakkını kaldırmaz.

• Kanunen fesih hakkı bulunan aboneliklerde fesih talebi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla iletilebilir. Uygulanabilir abonelik mevzuatı uyarınca talep en geç yedi gün içinde yerine getirilir; sunulmamış hizmete ilişkin ön ödemeler fesih tarihinden itibaren en geç on beş gün içinde iade edilir. Fesih, yalnızca sonraki dönem yenilemesini kapatmakla sınırlandırılamaz; kanuni cayma ve ayıplı hizmet hakları ayrıca korunur.

• **Yürürlük ve Diğer Hükümler**

• İşbu sözleşme, kullanıcının elektronik ortamda onayı ile kurulmuş sayılır ve yürürlüğe girer.

• Sözleşmenin onay anındaki nüshası, sipariş bilgileri ve gerekli işlem kayıtları kanuni saklama süreleriyle sınırlı saklanır; tüketicinin nüsha ve kayıt isteme hakları korunur. Kişisel verilerin saklanması ve imhasında KVKK hükümleri uygulanır.

• İşbu sözleşmede yer almayan hükümler yönünden TKHK ve ilgili yasal düzenlemeler uygulama alanı bulacaktır.

HİZMET SAĞLAYICI:

BZB Grup Eğlence ve Teknoloji Hizmetleri Limited Şirketi

Adres: Cumhuriyet Mahallesi 2424. Sokak 11/11 Yenimahalle/Ankara; telefon: 0542 825 06 93; e-posta: destek@bizbizesocial.com; KEP: bzbgrup@hs01.kep.tr.

KULLANICI:

Elektronik onay tarihi: .....