

İPTAL VE İADE POLİTİKASI

StayOS — Otel Yönetim Platformu

Yürürlük Tarihi: 8 Haziran 2026

İşletmeci / Hizmet Sağlayıcı: Burak Göl — Şahıs İşletmesi

Web Sitesi: stayos.org

E-posta: bu.gol@outlook.com

Telefon: +90 (542) 307 4620

Adres / Şehir: Muğla, Türkiye

1. Amaç ve Kapsam

Bu İptal ve İade Politikası, StayOS Otel Yönetim Platformu'na ilişkin abonelik iptali, ödeme iptali, iade talepleri ve cayma hakkı süreçlerini düzenler.

StayOS, oteller ve konaklama işletmeleri için sunulan abonelik tabanlı dijital bir SaaS hizmetidir.

Bu politika, kullanıcıların abonelik sürecinde hak ve yükümlülüklerini açık şekilde bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Abonelik Modeli

StayOS, aylık abonelik modeliyle sunulur.

Abonelik bedeli, ilgili abonelik döneminin başında tahsil edilir.

Güncel paketler, kapsamlar ve fiyatlar stayos.org/#fiyatlar adresinde yayımlanır.

Yürürlük tarihi itibarıyla aylık planlar aşağıdaki gibidir:

- **Başlangıç Planı:** 7.500 TL / ay
- **Profesyonel Plan:** 15.000 TL / ay
- **Kurumsal Plan:** 30.000 TL / ay

Hizmet Sağlayıcı, fiyatlarda ve paket içeriklerinde değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Fiyat değişiklikleri, aksi belirtilmedikçe sonraki fatura döneminden itibaren geçerli olur.

3. Ödeme

Ödemeler kredi kartı, banka kartı veya desteklenen diğer ödeme yöntemleriyle alınabilir.

Ödeme işlemleri güvenli ödeme altyapısı üzerinden gerçekleştirilir. Kart bilgileri StayOS tarafından saklanmaz.

Ödeme işlemlerinde bankalar, kart kuruluşları ve ödeme kuruluşlarının işlem süreleri, güvenlik kontrolleri ve iade prosedürleri uygulanabilir.

4. Abonelik İptali

Kullanıcı, aboneliğini dilediği zaman iptal edebilir.

İptal talebi;

- Platform üzerinden sunulan iptal yöntemiyle,
- E-posta yoluyla,
- Kalıcı veri saklayıcısı niteliğindeki yazılı bildirimle

iletilebilir.

İptal talepleri için kullanılacak e-posta adresi:

bu.gol@outlook.com

İptal talebinde kullanıcı adı, işletme adı, kayıtlı e-posta adresi ve iptal talebinin açık beyanı yer almalıdır.

5. İptalin Geçerlilik Zamanı

Abonelik iptal edildiğinde, kullanıcı mevcut ödeme döneminin sonuna kadar Platformu kullanmaya devam edebilir.

İptal, kural olarak bir sonraki fatura döneminde yenilemenin durdurulması sonucunu doğurur.

Bir sonraki fatura döneminde ücret tahsil edilmemesi için iptal talebinin mümkünse yeni dönem başlamadan en az 3 gün önce iletilmesi önerilir.

Tüketici sıfatına sahip kullanıcılar bakımından, yürürlükteki tüketici mevzuatında öngörülen fesih ve bildirim hakları saklıdır.

6. Kısmi Dönem İadesi

StayOS dijital hizmet ve abonelik tabanlı yazılım hizmeti niteliğinde olduğundan, kullanıma açılmış ve erişim sağlanmış aboneliklerde kural olarak kısmi dönem iadesi yapılmaz.

Abonelik iptal edilse bile mevcut dönem sonuna kadar hizmet erişimi devam eder.

Bu nedenle, içinde bulunulan abonelik dönemine ilişkin kullanılmayan günler için otomatik iade yapılmaz.

7. İade Talebi Oluşturulabilecek Durumlar

Aşağıdaki durumlarda iade talebi değerlendirilebilir:

- Hizmetin hiç kullanıma açılmamış olması
- Kullanıcıdan kaynaklanmayan ciddi ve sürekli teknik aksaklık nedeniyle hizmetten yararlanılamaması
- Mükerrer ödeme alınması

- Hatalı tutar tahsil edilmesi
- Aynı dönem için birden fazla tahsilat yapılması
- Ödeme kuruluşu veya sistem kaynaklı işlem hatası
- Hizmet Sağlayıcı tarafından aboneliğin haksız şekilde kullanıma kapatılması

İade talebinin kabul edilip edilmeyeceği, talebin niteliğine ve somut olayın koşullarına göre değerlendirilir.

8. İade Talep Süreci

İade talepleri aşağıdaki e-posta adresine iletilmelidir:

bu.gol@outlook.com

İade talebinde aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Ad ve soyad
- İşletme adı
- Kayıtlı e-posta adresi
- Telefon numarası
- Ödeme tarihi
- Ödeme tutarı
- İade talebinin nedeni
- Varsa ödeme dekontu veya işlem numarası

Eksik bilgi içeren taleplerin sonuçlandırılması için ek bilgi istenebilir.

9. İade Değerlendirme Süresi

İade talepleri, talebin Hizmet Sağlayıcı'ya ulaşmasından itibaren en geç 5 iş günü içinde değerlendirilir.

Talebin kabul edilmesi halinde iade işlemi ödeme altyapısı üzerinden başlatılır.

İade tutarının karta veya banka hesabına yansıma süresi; banka, kart kuruluşu ve ödeme kuruluşu süreçlerine bağlı olarak değişebilir. Bu süre genellikle 7-10 iş günü olabilir.

10. Cayma Hakkı

StayOS, dijital ortamda sunulan ve kullanıcıya erişim açılmasıyla ifasına başlanan bir yazılım hizmetidir.

Tüketici sıfatına sahip kullanıcılar bakımından, mesafeli sözleşmelere ilişkin mevzuatta öngörülen cayma hakkı hükümleri saklıdır.

Bununla birlikte, dijital hizmetin ifasına başlanmış, kullanıcı hesabı aktifleştirilmiş veya Platform erişimi sağlanmış aboneliklerde, yürürlükteki mevzuatta öngörülen istisnalar kapsamında cayma hakkı sınırlanabilir veya kullanılamayabilir.

Kullanıcı, abonelik başlatırken hizmetin dijital ortamda sunulduğunu ve erişim sağlandıktan sonra hizmet ifasının başladığını kabul eder.

11. Kurumsal ve Ticari Kullanıcılar

StayOS esas olarak oteller, konaklama işletmeleri ve ticari/profesyonel kullanıcılar için geliştirilmiş bir platformdur.

Ticari veya mesleki amaçla abonelik başlatan kullanıcılar bakımından, tüketici mevzuatındaki cayma hakkı ve tüketiciye özgü korumalar uygulanmayabilir.

Ticari kullanıcıların iptal ve iade talepleri işbu Politika, Kullanım Koşulları ve taraflar arasında varsa ayrıca imzalanan sözleşme hükümlerine göre değerlendirilir.

12. Mükerrer veya Hatalı Tahsilat

Mükerrer ödeme, hatalı tutar tahsilatı veya sistem kaynaklı ödeme hatası tespit edilmesi halinde kullanıcı bu durumu gecikmeksizin Hizmet Sağlayıcı'ya bildirmelidir.

Yapılan inceleme sonucunda hatalı tahsilat tespit edilirse, ilgili tutar ödeme yöntemi üzerinden iade edilir veya kullanıcının talebiyle sonraki abonelik dönemine mahsup edilebilir.

13. Kampanya, İndirim ve Promosyonlar

Kampanyalı veya indirimli aboneliklerde iptal ve iade koşulları kampanya şartlarına göre farklılık gösterebilir.

Kampanya kapsamında ücretsiz deneme, indirimli dönem veya özel teklif sunulması halinde, ilgili kampanya koşulları ayrıca duyurulabilir.

Kampanya koşullarında aksi belirtilmedikçe, indirimli veya promosyonlu dönemlerde de bu İptal ve İade Politikası uygulanır.

14. Hizmetin Askıya Alınması

Ödeme başarısızlığı, şüpheli işlem, güvenlik riski, Kullanım Koşulları ihlali veya hukuka aykırı kullanım tespit edilmesi halinde Hizmet Sağlayıcı, aboneliği geçici olarak askıya alabilir.

Askıya alma, kullanıcının ödeme veya diğer yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

Askıya alma sebebinin giderilmesi halinde erişim yeniden açılabilir.

15. Hizmetin Sonlandırılması

Kullanım Koşulları'nın ağır ihlali, Platform güvenliğini tehdit eden davranışlar, yasa dışı kullanım, sahte bilgi verilmesi veya üçüncü kişilerin haklarının ihlali halinde Hizmet Sağlayıcı, aboneliği sonlandırabilir.

Bu tür ihlaller nedeniyle sonlandırılan aboneliklerde, yürürlükteki mevzuatın emredici hükümleri saklı kalmak kaydıyla iade yapılmayabilir.

16. Banka ve Ödeme Kuruluşu Süreçleri

İade işlemi Hizmet Sağlayıcı tarafından başlatıldıktan sonra, iadenin karta veya hesaba yansması bankanın, kart kuruluşunun ve ödeme kuruluşunun işlem sürelerine bağlıdır.

Bu süreçlerde yaşanabilecek banka kaynaklı gecikmelerden Hizmet Sağlayıcı sorumlu değildir.

Kullanıcı, iade süreciyle ilgili olarak bankasıyla da iletişime geçebilir.

17. Uyuşmazlıklar

İptal ve iade süreçlerine ilişkin uyuşmazlıklarda öncelikle Hizmet Sağlayıcı ile iletişime geçilmesi önerilir.

Tüketici sıfatına sahip kullanıcılar bakımından, ilgili mevzuat kapsamında tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvuru hakları saklıdır.

Ticari kullanıcılar bakımından, Kullanım Koşulları'nda belirtilen yetki ve uygulanacak hukuk hükümleri geçerlidir.

18. İletişim

İptal, iade, ödeme hatası ve abonelik sonlandırma talepleri için:

Burak Göl — Şahıs İşletmesi

Platform: StayOS

Web Sitesi: stayos.org

E-posta: bu.gol@outlook.com

Telefon: +90 (542) 307 4620

Şehir: Muğla, Türkiye