

**YENİBİSEN EĞİTİM DANIŞMANLIK MEDYA VE TURİZM
LİMİTED ŞİRKETİ****İADE, İPTAL VE CAYMA KOŞULLARI***Refund, Cancellation and Withdrawal Conditions*

Sürüm: 1.0	Yürürlük: Nisan 2026	iletisim@yenibisen.com
------------	----------------------	------------------------

1. AMAÇ, KAPSAM VE TANIMLAR

Bu İade, İptal ve Cayma Koşulları belgesi; Yenibisen Eğitim Danışmanlık Medya ve Turizm Limited Şirketi ("YenibiSen" veya "Şirket") tarafından www.yenibisen.com üzerinden sunulan hizmet ve ürünlere ilişkin iptal, iade ve cayma hakkı koşullarını, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu çerçevesinde düzenlemektedir.

1.1. Tanımlar

TANIM	AÇIKLAMA
Şirket / Satıcı	Yenibisen Eğitim Danışmanlık Medya ve Turizm Limited Şirketi
Tüketici / Katılımcı	Ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmeksizin hizmet veya ürün satın alan gerçek kişi
Konaklama Etkinliği	Konaklama, yeme-içme ve eğitim programını bir arada sunan; 2 gün veya daha uzun süreli eğitim kampı ve sosyal farkındalık etkinlikleri
Günübirlik Etkinlik	Konaklama içermeyen; yüz yüze seminer, atölye, buluşma ve benzeri etkinlikler
Online Etkinlik	Dijital platform üzerinden canlı veya kayıtlı olarak gerçekleştirilen eğitim ve seminer
Dijital Ürün	E-kitap, çalışma kitabı, öğrenme oyunu ve siteye üye profilinden indirilen dijital içerik
Cayma Hakkı	Tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden dönme hakkı
İptal	Yasal cayma süresinin dışında yapılan, politikamızda belirtilen şartlar dahilinde gerçekleştirilen sözleşme feshi talebi
Mücbir Sebep	Tarafların kontrolü dışında gerçekleşen, öngörülemeyen ve önlenemeyen olaylar (pandemi, doğal afet, savaş hali, yasal kısıtlama)

Tüm ödemeler izzico ödeme altyapısı üzerinden kredi/banka kartı ile alınmaktadır. İadeler, ödemenin yapıldığı kart hesabına izzico aracılığıyla gerçekleştirilir; farklı bir ödeme yöntemi veya nakit iade yapılmaz.

2. BU POLİTİKANIN KAPSAMI DIŞINDA KALAN HİZMETLER

Aşağıdaki hizmetler doğrudan online satışa konu olmayıp bireysel görüşme, teklif ve özel sözleşme süreçleri ile şekillenmektedir. Bu hizmetlere ilişkin iptal ve iade koşulları taraflar arasında imzalanan ayrı sözleşmede belirlenir:

- Kurumsal eğitim programları (kurumsal başvuru formu veya e-posta ile talep edilmekte; anlaşma özel sözleşmeyle yapılmaktadır)
- Bireysel mentörlük ve koçluk hizmetleri (görüşme sonrası özel plan ve fiyatlandırma)

Bu hizmetleri satın almadan önce mutlaka yazılı bir hizmet sözleşmesi imzalanmakta ve iade/cayma koşulları sözleşmede ayrıca düzenlenmektedir.

3. KONAKLAMA KAPSAMLI ETKİNLİKLER (EĞİTİM KAMPLARI VE SOSYAL ETKİNLİKLER)

YenibiSen tarafından düzenlenen; konaklama, yeme-içme ve ulaşım organizasyonunu içeren 2 gece veya daha uzun süreli eğitim kampları ile sosyal farkındalık etkinlikleri, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ve TÜRSAB standartları kapsamında "paket tur" niteliği taşımaktadır. Bu etkinliklere aşağıdaki koşullar uygulanır.

3.1. Katılımcı Tarafından Cayma Hakkı (7 Günlük Yasal Süre)

Tüketici, sözleşmenin geçerlilik kazanmasından itibaren 7 (yedi) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma bildirimini yazılı olarak (etkinlik@yenibisen.com veya iletisim@yenibisen.com adresine e-posta yoluyla ya da ıslak imzalı dilekçeyle) YenibiSen'e ulaştırılması yeterlidir.

Cayma bildirimini şirkete ulaşmasından itibaren 10 (on) iş günü içinde ödenen bedelin tamamı izzico aracılığıyla ödeme yapılan karta iade edilir.

İSTİSNA: Etkinlik başlangıç tarihi, sözleşme tarihinden itibaren 7 günlük cayma süresinin dolmasından önce ise cayma hakkı en geç etkinlik başlangıç tarihinin 1 (bir) gün öncesine kadar kullanılabilir.

3.2. Katılımcı Tarafından İptal (Cayma Süresinden Sonra)

Yasal 7 günlük cayma süresinden sonra ve etkinlik başlangıç tarihi öncesinde yapılan iptal taleplerinde TÜRSAB Paket Tur kademelendirmesi esas alınarak aşağıdaki kesintiler uygulanır:

ETKİNLİK BAŞLANGICINA KALAN SÜRE	İADE ORANI	KESİNTİ	DURUM
30 gün ve üzeri	Tam iade (zorunlu yasal/vergisel kesintiler hariç)	%0	TAM İADE
15-29 gün	Katılım bedelinin %75'i	%25 kesinti	KISMI İADE
7-14 gün	Katılım bedelinin %50'si	%50 kesinti	KISMI İADE
7 günden az	İade yapılmaz	%100 kesinti	İADE YOK
Etkinlik başladıktan sonra	İade yapılmaz	%100 kesinti	İADE YOK

Kesinti oranları; TÜRSAB Kütahya Çizelgesi ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğine uygun biçimde belirlenmiştir. İptal bildirimini şirkete yazılı olarak ulaştığı tarih esas alınır.

3.3. YenibiSen Tarafından İptal

YenibiSen, asgari katılımcı sayısına ulaşamaması, mücbir sebep, doğal afet, salgın hastalık veya zorunlu güvenlik gerekçeleriyle etkinliği iptal etme hakkını saklı tutar. Şirket tarafından gerçekleştirilen iptal durumunda katılımcı aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilir:

1. Tam iade — ödenen bedelin tamamı 14 (ondört) gün içinde karta iade edilir.
2. Alternatif etkinlik — YenibiSen'in sunduğu aynı değerde veya daha yüksek değerde başka bir etkinliğe katılım hakkı tanınır; fiyat farkı katılımcı veya şirket tarafından karşılanır.
3. Etkinlik tarihi değişikliği — katılımcının onayıyla etkinlik sonraki bir tarihe ertelenir.

Katılımcı tercihini iptal bildirimini kendisine iletilmesinden itibaren 5 (beş) iş günü içinde yazılı olarak bildirilmelidir. Belirlenen sürede tercih bildirilmemesi halinde tam iade seçeneği uygulanır.

3.4. Mücbir Sebep ile İptal

Katılımcının kendisinin veya 1. derece akrabasının (eş, anne, baba, çocuk, kardeş) etkinlik tarihleri ile örtüşen ve 10 günü aşan iş görmezliğini tam teşekküllü devlet hastanesinden alınmış resmi raporla belgelemesi halinde ödenen bedelin tamamı iade edilir. Vefat halinde belgeleme koşulu aranmaksızın tam iade yapılır.

Mücbir sebep belgesi, etkinlik başlangıç tarihinden önce veya en geç etkinlik başlangıç tarihini takip eden 7 (yedi) gün içinde etkinlik@yenibisen.com adresine iletilmelidir.

3.5. Etkinlik Programı Değişikliği

YenibiSen; etkinliğin içeriğinde, mekanında veya tarihinde oluşabilecek değişiklikleri katılımcılara bildirim yükümlülüğü doğmadan en az 10 (on) gün öncesinde yazılı olarak iletir. Katılımcı, bildirilen değişikliği kabul etmeme hakkına sahip olup bu hâlde tam iade talep edebilir.

4. GÜNÜBİRLİK FİZİKİ ETKİNLİKLER (SEMİNER, ATÖLYE, BULUŞMA)

Konaklama içermeyen; tek günlük veya birkaç saatlik yüz yüze etkinlikler (seminer, atölye çalışması, farkındalık buluşmaları) için aşağıdaki koşullar uygulanır:

ETKİNLİK TARİHİNE KALAN SÜRE	İADE TUTARI	KESİNTİ	DURUM
14 gün ve üzeri	Tam iade	%0	TAM İADE
7-13 gün	Katılım bedelinin %75'i	%25 kesinti	KISMI İADE
3-6 gün	Katılım bedelinin %50'si	%50 kesinti	KISMI İADE
2 gün ve daha az	İade yapılmaz	%100 kesinti	İADE YOK
Etkinlik başladıktan sonra	İade yapılmaz	%100 kesinti	İADE YOK

YenibiSen tarafından gerçekleştirilen iptal veya etkinlik iptali halinde bilet bedeli 14 gün içinde tam olarak iade edilir. Mücbir sebep koşulları Bölüm 3.4' deki esaslar doğrultusunda uygulanır.

5. ONLINE ETKİNLİKLER (CANLI SEMİNER / WEBİNAR)

Dijital platform üzerinden canlı olarak gerçekleştirilen seminer ve eğitimlere 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

DURUM	CAYMA HAKKI	İADE KOŞULU
Satın alma sonrası, etkinlik başlamadan ve 14 gün dolmadan önce	VAR	Yazılı cayma bildirim tarihinden itibaren 14 gün içinde tam iade
14 günlük cayma süresi dolmadan etkinlik başlamışsa, başlamadan en az 1 gün önce bildirim	VAR (Sınırlı)	Bildirim tarihine göre kısmi veya tam iade değerlendirilmesi yapılır
Etkinlik başladıktan sonra	YOK	İade yapılmaz
14 günlük cayma süresi geçtikten sonra (etkinlik başlamamış olsa dahi)	YOK	İade yapılmaz

Cayma hakkını kullanmak için: adresine sipariş numaranız ve cayma talebinizi içeren bir e-posta göndermeniz yeterlidir. Formla başvuru için www.yenibisen.com/iade-talep adresini de kullanabilirsiniz.

İade süresi: Cayma bildirimini şirkete ulaşmasından itibaren 14 (ondört) gün içinde ödeme yapılan karta geri ödeme gerçekleştirilir.

6. DİJİTAL ÜRÜNLER (E-KİTAP, ÇALIŞMA KİTABI, ÖĞRENME OYUNU VB.)

ÖNEMLİ: Dijital ürünler için cayma hakkı, dijital içeriğin ifasına başlamasıyla birlikte sona erer.

6502 sayılı Kanun'un 49. maddesi ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin 15. maddesi uyarınca; fiziki ortamda sunulmayan dijital içerikler (e-kitap, dijital çalışma kitabı, öğrenme oyunu ve benzeri) için tüketici aşağıdaki koşullar altında cayma hakkından feragat etmektedir:

DURUM	CAYMA HAKKI	AÇIKLAMA
Satın alındı, indirme veya erişim henüz kullanılmadı (14 gün içinde)	ŞARTLI	Yalnızca ürüne erişilmemiş ve indirme başlatılmamışsa cayma mümkündür
Üye profili üzerinden dosya indirildi veya içeriğe erişildi	YOK	İfa başladığından cayma hakkı sona ermiştir — iade yapılmaz
14 günlük cayma süresi doldu	YOK	Yasal süre dolmuştur — iade yapılmaz

Satın alma ekranında ve ödeme öncesinde tüketiciye açıkça bildirilmekte; tüketici, dijital içeriğin ifasına başlanması halinde cayma hakkından feragat ettiğini onaylamaktadır. Bu onay olmaksızın satış işlemi tamamlanamaz.

Teknik arıza istisnası: Satın alınan dijital ürüne, şirket kaynaklı bir teknik sorun nedeniyle hiçbir şekilde erişilememesi halinde, sorunun 72 saat içinde çözülememesi durumunda tam iade yapılır. Teknik destek talebi için destek@yenibisen.com adresine başvurunuz.

7. İADE BAŞVURU SÜRECİ VE ÖDEME İADESİ

7.1. İade Başvurusu Nasıl Yapılır?

İade ve iptal taleplerini aşağıdaki yollardan birini kullanarak iletebilirsiniz:

YÖNTEM	İLETİŞİM	NOT
E-posta	etkinlik@yenibisen.com veya iletisim@yenibisen.com	Konu: 'İade Talebi — [Sipariş No]'
Online Form	www.yenibisen.com/iade-talep	Sipariş numarası ile giriş yapılır

Telefon	0536 550 31 55 (İş günleri 09:00-18:00)	Yalnızca ön bilgilendirme; yazılı başvuru zorunludur
Posta	Cumhuriyet Mah. 502 Sk. No:5 Fethiye Plaza İç Kapı No:15 Fethiye / MUĞLA 48303	Islak imzalı ve iadeli taahhütlü

Başvuruda bulunması gereken bilgiler: Ad soyad, sipariş numarası, satın alınan ürün/etkinlik adı, iade gerekçesi ve varsa destekleyici belge (mücbir sebep gibi).

7.2. İade Değerlendirme ve Onay Süreci

- Başvuru alındıktan sonra 3 (üç) iş günü içinde talebiniz yazılı olarak yanıtlanır.
- Ek belge gerekmesi halinde talep bildirilir; belgenin iletilmesinden itibaren süre yeniden başlar.
- Onaylanan iade taleplerinde geri ödeme süreci iyzico aracılığıyla başlatılır.
- Reddedilen iade taleplerinde gerekçe yazılı olarak bildirilir; tüketici Fethiye Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine başvurabilir.

7.3. Ödeme İadesi Süreleri ve Yöntemi

Tüm iadeler, ödemenin yapıldığı kredi veya banka kartına iyzico altyapısı üzerinden gerçekleştirilir. Farklı bir hesaba veya nakit iade yapılmaz.

İADE TÜRÜ	KARTA YANSIMA SÜRESİ	AÇIKLAMA
Aynı gün iptali	Anında / ekstrede görünmez	iyzico panelinden iptal — tutar hiç çekilmez
Kredi kartı iadesi (sonraki günler)	1-3 iş günü	iyzico' nun iade işlemi — banka işlem süresine bağlıdır
Banka kartı (debit) iadesi	3-10 iş günü	Bankadan bankaya değişebilir
Taksitli ödeme iadesi	Taksit planına göre değişir	iyzico taksit iade kuralları geçerlidir; iade edilen tutar kalan taksitlerden düşülür

İyzico, iade işlemi için herhangi bir kesinti uygulamaz. Tablodaki şirket politikası kesintileri (örneğin %25 veya %50 oranındaki ceza kesimleri) hariç, iade edilen tutarın tamamı karta yansır.

8. TAKSİTLİ ÖDEMELERDE İPTAL VE İADE

Taksitli satın almalarda (iyzico üzerinden 2-9 taksit) iptal ve iade süreçleri aşağıdaki esaslara tabidir:

- Cayma hakkı kapsamındaki iade: Ödenen ve ödenmemiş tüm taksitler iptal edilir; ödenen tutarın tamamı iade edilir.

- Kesintili iade durumunda: İade tutarı, kesinti oranları uygulandıktan sonraki net tutar üzerinden hesaplanır ve karta geri aktarılır; kalan taksitler iptal edilir.
- Bankalar, taksitli işlemlerde iade tutarını peşin olarak karta yatırmak yerine kalan taksitlerden mahsup edebilir. Bu durum YenibiSen'in kontrolü dışındadır.
- Taksitli ödemelerde kredi kartı ekstresi kapat faizi gibi ek masraflar YenibiSen tarafından karşılanmaz.

9. İADE YAPILMAYAN DURUMLAR

Aşağıdaki hallerde iade talebinde bulunulamaz:

İADE DIŞI DURUM	AÇIKLAMA
Dijital ürüne erişim veya indirme başlatılmış	İfa başladığından cayma hakkı yasal olarak ortadan kalkmıştır
Etkinliğe katılım gerçekleşmiş	Hizmet ifa edilmiştir; kısmi kullanım için de iade yapılmaz
7 günden az kala yapılan konaklama etkinliği iptali	TÜRSAB kademeli ceza tablosunun son dilimi uygulanmıştır
Online etkinlik başladıktan sonra yapılan iptal	Hizmet ifa başlamıştır; cayma hakkı kullanılamaz
14 günlük yasal cayma süresi dolduktan sonra talep	Yasal cayma süresi aşılmıştır (online etkinlik ve dijital ürün için)
Kurumsal eğitim veya mentörlük (özel sözleşme)	Bu hizmetlerin iade koşulları ayrı sözleşmede belirlenmektedir
Etkinlik biletini üçüncü kişiye devretmiş olmak	Devir gerçekleşmişse iade esas alıcıya yapılır, devralan kişiye yapılmaz

10. ETKİNLİK BİLETİ DEVRİ

Etkinlik biletleri, etkinlik başlangıcından en az 5 (beş) iş günü öncesine kadar başka bir kişiye devredilebilir. Devir talebinin etkinlik@yenibisen.com adresine bildirilmesi ve devralanın ad soyad ile iletişim bilgilerinin paylaşılması gerekmektedir.

Devir ücretsizdir. Devirden sonra gerçekleştirilen iptal taleplerinde iade, ödemeyi yapan asıl alıcıya yapılır. YenibiSen, devir talebini uygunluk gerekçesiyle reddetme hakkını saklı tutar.

11. UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ VE YETKİLİ MAKAMLAR

İade, iptal ve cayma taleplerinin çözümlenemediği durumlarda aşağıdaki başvuru yolları mevcuttur:

BAŞVURU MAKAMI	DETAY
Tüketici Hakem Heyeti	Fethiye Kaymakamlığı Tüketici Hakem Heyeti — yasal parasal sınır dahilindeki uyuşmazlıklar için zorunlu ön başvuru
Tüketici Mahkemesi	Fethiye Tüketici Mahkemesi — hakem heyeti yetkisini aşan uyuşmazlıklar
e-Devlet Başvurusu	turkiye.gov.tr üzerinden Tüketici Başvuru Formu ile online başvuru imkânı
TÜRSAB Tüketici Hattı	Paket tur niteliğindeki etkinliklerde TÜRSAB'ın tüketici şikâyet mekanizması

Tüketici hakem heyeti parasal sınırları her yıl Ocak ayında güncellenmektedir. Güncel sınırlar için Ticaret Bakanlığı'nın resmi web sitesini inceleyiniz.

12. İLETİŞİM

İade, iptal ve cayma ile ilgili tüm sorularınız için:

KANAL	BİLGİ
Etkinlik İade / İptal	etkinlik@yenibisen.com
Dijital Ürün Destek	destek@yenibisen.com
Genel İletişim	iletisim@yenibisen.com
Telefon	0536 550 31 55 (İş günleri 09:00-18:00)
Adres	Cumhuriyet Mah. 502 Sk. No:5 Fethiye Plaza İç Kapı No:15 Fethiye / MUĞLA 48303

Bu belge; 6502 sayılı TKHK, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ve 1618 sayılı Kanun kapsamında hazırlanmıştır.

etkinlik@yenibisen.com | destek@yenibisen.com | www.yenibisen.com

© 2026 Yenibisen Eğitim Danışmanlık Medya ve Turizm Ltd. Sti. — Tüm hakları saklıdır.