

İade ve İptal Politikası

Son Güncelleme Tarihi: 2026

Bu İade ve İptal Politikası, www.sunaerdem.com üzerinden veya Suna ERDEM Koçluk iletişim kanalları aracılığıyla satın alınan koçluk hizmetleri, birebir görüşmeler, programlar, atölyeler, online seminerler ve benzeri hizmetlere ilişkin iptal, erteleme, cayma ve iade koşullarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu politika; Kullanım Şartları, KVKK Aydınlatma Metni, Gizlilik ve Çerez Politikası ve ilgili hizmet sözleşmeleriyle birlikte değerlendirilmelidir.

1. Hizmet Sağlayıcı Bilgileri

Hizmet Sağlayıcı: Suna ERDEM

Adres: Merkez Mah. Akasya Sok. No:40/2 55810 Yakakent / SAMSUN

Telefon: +90 507 754 75 50

E-posta: sunaerdem34@gmail.com

Web Sitesi: www.sunaerdem.com

2. Kapsam

Bu politika aşağıdaki hizmetleri kapsar:

Birebir koçluk görüşmeleri,
ön görüşme sonrası planlanan ücretli koçluk seansları,
birebir koçluk programları,
atölyeler,
online seminerler,
kurumsal seminer ve grup çalışmaları,
dijital ortamda sunulan yazılı, sesli veya online değerlendirme hizmetleri.

3. Ücretsiz Ön Görüşme

Ücretsiz ön görüşme, koçluk sürecine başlamadan önce kişiyi, ihtiyacını ve beklentisini daha iyi anlayabilmek için planlanan kısa bir tanışma görüşmesidir.

Ön görüşme bir koçluk seansı değildir ve herhangi bir ücret alınmadığı için iade konusu oluşturmaz.

Ön görüşmeye katılamayacak kişilerin mümkünse randevu saatinden önce bilgi vermesi rica edilir.

4. Ücretli Koçluk Seansları İçin İptal ve Erteleme

Ücretli birebir koçluk seanslarında randevu tarihi ve saati taraflar arasında kararlaştırılır.

Danışanın randevuya katılamayacağı durumlarda, seans saatinden en az **24 saat önce** iptal veya erteleme talebini iletmesi gerekir.

24 saatten önce bildirilen iptal veya erteleme taleplerinde, seans yeni bir tarihe alınabilir.

Seans saatine 24 saatten az süre kala yapılan iptal taleplerinde veya danışanın randevuya katılmaması halinde, seans yapılmış sayılabilir ve ücret iadesi yapılmayabilir.

Bu kural, danışan için ayrılan zamanın korunması ve randevu düzeninin sürdürülebilmesi amacıyla uygulanır.

5. Geç Kalma Durumu

Danışanın randevuya geç katılması halinde, seans kararlaştırılan bitiş saatinde sona erebilir.

Geç kalınan süre için ayrıca telafi yapılması garanti edilmez.

Hizmet sağlayıcı kaynaklı gecikme veya teknik aksaklık olması halinde, eksik kalan süre telafi edilir veya taraflarca uygun yeni bir zaman planlanır.

6. Paket ve Program İptalleri

Birebir koçluk programları veya paket hizmetlerde iptal ve iade koşulları, hizmetin kapsamına, başlamış olup olmamasına ve kaç görüşmenin tamamlandığına göre değerlendirilir.

Program başlamadan önce yapılan iptal taleplerinde, ödeme altyapısı veya işlem masrafı gibi kesintiler hariç olmak üzere iade yapılabilir.

Program başladıktan sonra yapılan iptal taleplerinde; tamamlanan seanslar, hazırlanmış özel içerikler, değerlendirme çalışmaları, yazılı/sesli analizler, danışan için ayrılan randevu zamanları ve idari işlem süreçleri dikkate alınarak kısmi iade değerlendirmesi yapılabilir.

Her programın kapsamı farklı olabileceği için, özel programlarda iptal ve iade şartları ayrıca hizmet sözleşmesinde veya bilgilendirme metninde belirtilebilir.

7. Atölye ve Online Seminer İptalleri

Atölye ve online seminerlerde kontenjan sınırlı olabilir. Katılımcının kayıt yaptırdığı halde katılamaması durumunda, iptal bildiriminin etkinlik tarihinden en az **48 saat önce** yapılması önerilir.

Etkinlik tarihinden 48 saatten önce yapılan iptal taleplerinde ücret iadesi veya sonraki uygun bir etkinliğe aktarım yapılabilir.

Etkinlik tarihine 48 saatten az süre kala yapılan iptal taleplerinde veya katılımcının etkinliğe katılmaması halinde ücret iadesi yapılmayabilir.

Etkinliğin Suna ERDEM Koçluk tarafından iptal edilmesi halinde katılımcıya ücret iadesi yapılır veya katılımcının onayıyla yeni tarih/alternatif etkinlik seçeneği sunulur.

8. Kurumsal ve Grup Çalışmaları

Kurumsal seminer, takım koçluğu, grup atölyesi veya kuruma özel planlanan çalışmalarda iptal ve iade koşulları, taraflar arasında yapılan teklif, onay, sözleşme veya yazılı mutabakat kapsamında ayrıca belirlenebilir.

Kuruma özel içerik hazırlanmış, tarih ayrılmış, ön hazırlık yapılmış veya sunum/çalışma materyali oluşturulmuşsa, iptal durumunda hazırlık ve organizasyon bedeli iade kapsamı dışında tutulabilir.

9. Dijital Teslimli Hizmetler

Yazılı analiz, sesli değerlendirme, karar haritası, kişiye özel plan, dijital doküman veya benzeri özel hazırlanmış içerikler, kişiye özel hizmet niteliği taşıyabilir.

Bu tür hizmetlerde çalışma danışana teslim edildikten sonra iade yapılmayabilir.

Teslim öncesi iptal talepleri, çalışmanın hazırlanma aşamasına göre değerlendirilir. Çalışmaya başlanmışsa veya kişiye özel içerik hazırlanmışsa, hizmet bedelinin tamamı veya bir kısmı iade kapsamı dışında kalabilir.

10. Cayma Hakkı

Mesafeli olarak satın alınan hizmetlerde tüketicinin genel olarak 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin cayma hakkı bulunmaktadır. Hizmet sözleşmelerinde bu süre, sözleşmenin kurulduğu gün başlar.

Ancak hizmetin ifasına tüketicinin onayıyla başlanmış olması, randevunun gerçekleştirilmiş olması, dijital/kişiyeye özel içeriğin hazırlanması veya hizmetin

tamamen/ kısmen sunulmuş olması gibi durumlarda cayma ve iade hakkı, ilgili mevzuat ve hizmetin niteliği çerçevesinde ayrıca değerlendirilir.

Cayma hakkının kullanılması halinde, satıcı veya sağlayıcıya ulaşan cayma bildirimi sonrasında iadeye ilişkin süreç ilgili mevzuat uyarınca yürütülür. Ticaret Bakanlığı'nın tüketici bilgilendirmesinde, mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde satıcı/sağlayıcının cayma bildiriminin kendisine ulaşmasından itibaren 14 gün içerisinde tüketicinin ödemiş olduğu bedeli iade etmek zorunda olduğu belirtilmektedir.

11. Cayma Hakkının Kullanılamayabileceği Durumlar

Aşağıdaki durumlarda iade veya cayma talepleri hizmetin niteliğine göre sınırlanabilir:

danışanın onayıyla hizmetin başlamış veya tamamlanmış olması,
randevunun yapılmış olması,
kişiye özel yazılı/sesli analiz veya doküman hazırlanmış olması,
danışan için özel içerik, program veya değerlendirme oluşturulmuş olması,
atölye/seminer tarihinin geçmiş olması ve katılımcının katılmamış olması,
son dakika iptal nedeniyle ayrılan zamanın başka bir danışana verilememiş olması,
kuruma veya kişiye özel hazırlık yapılmış olması.

12. İade Yöntemi

İade yapılması gereken durumlarda, ödeme hangi yöntemle alındıysa mümkün olduğunca aynı yöntemle iade yapılır.

Banka, ödeme kuruluşu veya aracı hizmet sağlayıcı kaynaklı işlem süreleri ve kesintiler, ilgili kurumun kendi süreçlerine göre değişebilir.

İade sürecinde gerekli görülmesi halinde danışandan ödeme belgesi, IBAN bilgisi veya ödeme yapılan kişiye ait doğrulayıcı bilgiler talep edilebilir.

13. Teknik Aksaklıklar

Online görüşme, atölye veya seminerlerde internet bağlantısı, cihaz, platform erişimi, ses/görüntü problemi gibi teknik aksaklıklar yaşanabilir.

Hizmet sağlayıcı kaynaklı teknik aksaklık nedeniyle hizmet verilemezse, seans/etkinlik yeni bir tarihe alınır veya uygun görülmesi halinde iade yapılır.

Danışan/katılımcı kaynaklı teknik sorunlar nedeniyle görüşmeye veya etkinliğe katılım sağlanamaması halinde iade yapılması garanti edilmez. Ancak durumun niteliğine göre yeni tarih planlanması değerlendirilebilir.

14. Mücbir Sebep

Doğal afet, salgın, hastalık, acil sağlık durumu, elektrik veya internet kesintisi, platform arızası, resmi kararlar, ulaşım engeli veya tarafların kontrolü dışında gelişen benzeri mücbir sebepler nedeniyle hizmetin gerçekleştirilememesi halinde taraflar iyi niyet çerçevesinde yeni tarih veya uygun çözüm üzerinde anlaşmaya çalışır.

Bu hallerde doğrudan iade yerine hizmetin ertelenmesi veya alternatif tarih belirlenmesi tercih edilebilir.

15. İptal ve İade Talebi Nasıl İletilir?

İptal, erteleme, cayma veya iade taleplerinizi aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden iletebilirsiniz:

Telefon: +90 507 754 75 50

E-posta: sunaerdem34@gmail.com

Web Sitesi: www.sunaerdem.com

Talebinizde ad-soyad, satın alınan hizmet, randevu/etkinlik tarihi, ödeme tarihi ve talep gerekçesi gibi bilgileri paylaşmanız sürecin daha hızlı değerlendirilmesine yardımcı olur.

16. Değişiklik Hakkı

Suna ERDEM Koçluk, hizmet kapsamı, ödeme yöntemleri, mevzuat değişiklikleri veya operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda bu İade ve İptal Politikası'nı güncelleme hakkını saklı tutar.

Güncel politika, web sitesinde yayımlandığı tarihten itibaren geçerli olur.