

# **ALOHA DİJİTAL AKADEMİ**

## **İPTAL VE İADE POLİTİKASI**

Doküman Kodu: ADA-İİP-001

## 1. AMAÇ

1.1.

İşbu İptal ve İade Politikası'nın amacı; ALOHA Dijital Bilişim Eğitim ve Danışmanlık A.Ş. tarafından sunulan eğitim programlarına ilişkin iptal, cayma, iade ve ücret değerlendirme süreçlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

1.2.

Bu politika;

Ön Bilgilendirme Formu,

Mesafeli Satış Sözleşmesi,

Eğitim Hizmet Sözleşmesi,

Eğitim Bilgi Formu

ile birlikte değerlendirilir.

1.3.

Bu politika, tüm eğitim programları için geçerli genel esasları belirlemektedir. Programa özgü farklı uygulamalar bulunması hâlinde, bunlar Eğitim Bilgi Formu'nda ayrıca belirtilir.

## 2. DAYANAK

2.1.

Bu politika;

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun,

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği,

Türk Borçlar Kanunu,

ilgili diğer mevzuat

esas alınarak hazırlanmıştır.

2.2.

Kanun hükümleri ile bu politika arasında çelişki bulunması hâlinde emredici mevzuat hükümleri uygulanır.

## 3. KAPSAM

3.1.

Bu politika;

ALOHA tarafından sunulan;

çevrim içi,  
yüz yüze,  
hibrit,  
senkron,  
asenkron

tüm eğitim programlarını kapsar.

3.2.

Programa özgü özel hükümler Eğitim Bilgi Formu'nda ayrıca düzenlenebilir.

## 4. TANIMLAR

4.1.

Bu politikada geçen;

ALOHA

ALOHA Dijital Bilişim Eğitim ve Danışmanlık A.Ş.'yi,

Katılımcı

eğitim programını satın alan gerçek kişiyi,

Eğitim Programı

ALOHA tarafından sunulan tüm eğitim hizmetlerini,

Dijital İçerik

video,

PDF,

sunum,

kaynak kod,

ders kayıtları,

çalışma dosyaları,

LMS içerikleri

ve diğer elektronik materyalleri,

ifade eder.

## 5. CAYMA HAKKI

5.1.

Katılımcı, yürürlükteki mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde on dört (14) gün içerisinde cayma hakkını kullanabilir.

5.2.

Cayma hakkı, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla kullanılabilir.

5.3.

Cayma hakkına ilişkin değerlendirmelerde yürürlükte bulunan mevzuat hükümleri uygulanır.

## 6. HİZMETİN CAYMA SÜRESİ İÇİNDE BAŞLATILMASI

6.1.

Katılımcının açık talebi üzerine eğitim hizmeti on dört günlük cayma süresi sona ermeden başlatılabilir.

6.2.

Katılımcı, bu durumda yürürlükteki mevzuat kapsamında hizmetin ifa edilen kısmına ilişkin yükümlülüklerin doğabileceği konusunda önceden bilgilendirildiğini kabul eder.

6.3.

Canlı derslere katılım, dijital içeriklere erişim sağlanması, eğitim materyallerinin paylaşılması veya eğitim hizmetinin fiilen sunulmaya başlanması, hizmetin ifasına başlanıldığına ilişkin değerlendirmede dikkate alınabilir.

## 7. EĞİTİM BAŞLAMADAN ÖNCE İPTAL

7.1.

Katılımcı, eğitim başlamadan önce iptal talebinde bulunabilir.

7.2.

İptal talebi, ödeme durumu, hizmetin ifa edilip edilmediği ve ilgili mevzuat hükümleri birlikte değerlendirilerek sonuçlandırılır.

7.3.

İade yapılmasına karar verilmesi hâlinde ödeme, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilir.

## 8. EĞİTİM BAŞLADIKTAN SONRA YAPILAN İPTAL TALEPLERİ

8.1.

Katılımcının eğitim programı başladıktan sonra yapacağı iptal veya ücret iadesi talepleri, her somut olayın özellikleri dikkate alınarak işbu Politika, Mesafeli Satış Sözleşmesi, Eğitim Hizmet Sözleşmesi ve yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilir.

8.2.

Eğitim hizmetinin sunulmaya başlanmış olması, tek başına ücret iadesinin kabul edileceği veya reddedileceği anlamına gelmez.

8.3.

İptal ve iade talepleri değerlendirilirken aşağıdaki hususlar birlikte dikkate alınabilir:

Katılımcının canlı derslere katılım durumu,

Eğitim platformuna giriş kayıtları,  
Eğitim materyallerine erişim durumu,  
Ders kayıtlarının izlenme bilgileri (varsa),  
Dijital içeriklerin katılımcının kullanımına açılmış olması,  
Eğitim sürecinde sunulan teknik destek,  
Katılımcı için ayrılan kontenjan ve planlama,  
Proje, mentorluk veya staj süreçlerinden yararlanılıp yararlanılmadığı,  
Katılımcının eğitim süreci boyunca yaptığı yazılı bildirimler,  
Katılımcıya sunulan çözüm önerileri ile katılımcının bu çözüm önerilerine yaklaşımı.

8.4.

Katılımcının eğitim hizmetinden fiilen yararlanmış olması, değerlendirme sürecinde dikkate alınabilecek unsurlardan biridir.

8.5.

ALPHA, her başvuruyu objektif ölçütler ve ilgili mevzuat çerçevesinde ayrı ayrı değerlendirir.

8.6.

Katılımcının yalnızca eğitimden duyduğu kişisel memnuniyetsizlik, beklentilerinin değişmesi veya eğitmenin anlatım tarzını kişisel olarak tercih etmemesi, tek başına ücret iadesi sebebi olarak değerlendirilmez. Başvurular, sunulan hizmetin kapsamı, hizmetten yararlanma düzeyi ve yürürlükteki mevzuat birlikte dikkate alınarak değerlendirilir.

## 9. KATILIM VE HİZMETTEN YARARLANMANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

9.1.

Canlı ders katılım kayıtları, elektronik giriş-çıkış logları, kullanıcı paneli kayıtları ve benzeri sistem kayıtları, katılımcının eğitim hizmetinden yararlanma durumunun değerlendirilmesinde kullanılabilir.

9.2.

Katılımcının canlı derslere katılmış olması, eğitim materyallerine erişim sağlaması veya dijital içeriklerden yararlanması, hizmetin sunulduğunun değerlendirilmesinde dikkate alınabilir.

9.3.

Katılımcının eğitim süresince aktif olarak derse katılması, soru sorması, ödev teslim etmesi veya proje çalışmalarına katılması hâlinde bu hususlar da değerlendirmeye esas alınabilir.

9.4.

Bu değerlendirmeler, tek başına kesin sonuç doğurmaz; ilgili mevzuat ve somut olayın özellikleri birlikte dikkate alınır.

## 10. DİJİTAL İÇERİKLER VE EĞTİM MATERYALLERİ

10.1.

Katılımcıya sunulan video dersler, canlı ders kayıtları, PDF dokümanları, sunumlar, kaynak kodlar, proje örnekleri ve diğer dijital içerikler eğitim hizmetinin bir parçasıdır.

10.2.

Katılımcının bu içeriklere erişim sağlaması veya bunlardan yararlanması, değerlendirme sürecinde dikkate alınabilecek unsurlar arasındadır.

10.3.

Katılımcı, dijital içerikleri yalnızca kişisel eğitim amacıyla kullanabilir.

10.4.

Dijital içeriklerin izinsiz paylaşılması veya üçüncü kişilerin kullanımına sunulması hâlinde ALOHA'nın ilgili sözleşmeler ve mevzuattan doğan hakları saklıdır.

## 11. PROJE, MENTORLUK VE STAJ HİZMETLERİ

11.1.

Proje, mentorluk ve staj hizmetleri yalnızca ilgili Eğitim Bilgi Formu'nda belirtilmiş eğitim programlarında sunulur.

11.2.

Katılımcının bu hizmetlerden yararlanmış olması veya bu hizmetler için planlama yapılmış olması, değerlendirme sürecinde dikkate alınabilir.

11.3.

Bu hizmetlerin kapsamı, süresi ve uygulanma şekli eğitim programına göre farklılık gösterebilir.

## 12. ŞİKÂyet VE İTİRAZ SÜRECİ

12.1.

Katılımcı, eğitim sürecine ilişkin görüş, öneri, şikâyet veya itirazlarını mümkün olan en kısa sürede yazılı olarak ALOHA'ya iletmelidir.

12.2.

ALOHA, kendisine iletilen başvuruları makul süre içerisinde inceleyerek katılımcıya geri dönüş yapmayı hedefler.

12.3.

Katılımcının eğitim süreci boyunca yaşadığı sorunların çözümü amacıyla ALOHA tarafından; teknik destek, eğitmen görüşmesi, akademik değerlendirme, bireysel mentorluk görüşmesi, telafi eğitimi, ilave açıklama oturumu, sınıf değişikliği (uygun olması hâlinde) veya benzeri çözüm yöntemleri önerilebilir.

12.4.

Katılımcının önerilen çözüm yollarını kabul etmemesi veya değerlendirme sürecine katılmaması, başvurunun değerlendirilmesinde dikkate alınabilecek hususlardan biridir.

## 13. İADE BAŞVURULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI

13.1.

Katılımcı tarafından yapılacak iptal veya iade başvuruları, yazılı olarak ALOHA'ya iletilir.

13.2.

Başvuruda mümkün olduğunca aşağıdaki bilgilerin bulunması tavsiye edilir:

Ad ve Soyad,

T.C. Kimlik Numarası (gerekli olması hâlinde),

Eğitim Programı,

Başvuru Tarihi,

Talebin Konusu,

Talebe İlişkin Açıklamalar,

Varsa Destekleyici Belgeler.

13.3.

ALOHA, başvuru;

Mesafeli Satış Sözleşmesi,

Eğitim Hizmet Sözleşmesi,

Ön Bilgilendirme Formu,

Eğitim Bilgi Formu,

işbu Politika,

yürürlükteki mevzuat

çerçevesinde değerlendirir.

13.4.

ALOHA gerekli görmesi hâlinde;

eğitmenden görüş alabilir,

teknik kayıtları inceleyebilir,

canlı ders katılım kayıtlarını değerlendirebilir,

LMS sistem kayıtlarını inceleyebilir,

taraflarla çevrim içi görüşme yapabilir,

ek bilgi ve belge talep edebilir.

13.5.

Başvurunun değerlendirilmesi sırasında katılımcının sunduğu açıklamalar kadar, ALOHA'nın elektronik sistem kayıtları ve eğitim sürecine ilişkin belgeler de dikkate alınabilir.

13.6.

Başvurunun kabulü, reddi veya kısmen kabulüne ilişkin değerlendirme ilgili mevzuat ve somut olayın özellikleri dikkate alınarak yapılır.

13.7.

ALOHA, başvurunun değerlendirilmesi sırasında katılımcının eğitim sürecine ilişkin tüm yazışmaları, elektronik kayıtları, katılım bilgileri, dijital erişim kayıtları ve diğer delilleri birlikte değerlendirir.

## 14. İSTİSNAİ DURUMLAR

14.1.

Her uyuşmazlık kendi özel koşulları içerisinde değerlendirilir.

14.2.

ALOHA;

sağlık sorunları,

doğal afet,

ağır mücbir sebepler,

resmi makam kararları,

katılımcının kusurundan kaynaklanmayan olağanüstü durumlar

gibi haklı sebeplerin varlığı hâlinde ilgili mevzuat çerçevesinde farklı değerlendirme yapabilir.

14.3.

Bu madde kapsamında yapılacak değerlendirmeler, diğer katılımcılar bakımından emsal oluşturmaz.

14.4.

ALOHA tarafından iyi niyet kapsamında yapılan istisnai uygulamalar, gelecekte benzer talepler bakımından kazanılmış hak oluşturmaz.

ALOHA'nın iyi niyet kapsamında yaptığı ücretsiz ek ders, telafi eğitimi, ilave mentorluk veya benzeri uygulamalar, katılımcıya sürekli hak kazandırmaz ve diğer katılımcılar bakımından emsal teşkil etmez.

14.5.

Katılımcıya ücretsiz olarak sunulan ek dersler, telafi eğitimleri, ilave mentorluk görüşmeleri veya benzeri destekler, ücret iadesi hakkı doğurduğu şeklinde yorumlanamaz.

## 15. MÜCBİR SEBEPLER

15.1.

Tarafların kontrolü dışında gelişen;

doğal afetler,

deprem,

yangın,

savaş,

terör olayları,  
salgın hastalıklar,  
kamu otoritelerinin kararları,  
internet altyapısındaki yaygın kesintiler,  
elektrik kesintileri,  
siber saldırılar,  
üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan yaygın sistem arızaları  
ve benzeri olaylar mücbir sebep olarak kabul edilir.

15.2.

Mücbir sebep süresince tarafların yükümlülükleri, olayın etkisi ile sınırlı olmak üzere ertelenebilir.

15.3.

ALOHA, mücbir sebebin sona ermesinin ardından eğitim hizmetini uygun bir planlama ile devam ettirmek için makul çabayı gösterir.

## 16. İLETİŞİM

16.1.

İptal ve iade başvuruları aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden yapılabilir.

ALOHA DİJİTAL BİLİŞİM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK A.Ş.

Adres

Marmara Üniversitesi Teknopark

Başbüyük Mahallesi

Süreyyapaşa Başbüyük Yolu Sokak No:4/1

Maltepe / İstanbul

Telefon

0850 757 94 27

E-posta

info@alohadijital.com

Web

www.alohadijital.com

16.2.

ALOHA, gerekli görmesi hâlinde başvuru sahibinden ek bilgi ve belge talep edebilir.

16.3.

Başvuru sürecinde kullanılan elektronik iletişim kayıtları, ilgili mevzuata uygun olarak saklanabilir.

## 17. YÜRÜRLÜK

17.1.

İşbu İptal ve İade Politikası, yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

17.2.

Bu politika, Ön Bilgilendirme Formu, Mesafeli Satış Sözleşmesi, Eğitim Hizmet Sözleşmesi ve Eğitim Bilgi Formu ile birlikte uygulanır.

17.3.

İşbu politikada hüküm bulunmayan hâllerde yürürlükteki mevzuat hükümleri uygulanır.

17.4.

ALOHA, mevzuatta meydana gelen değişiklikler veya operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda bu politikayı güncelleyebilir. Güncellemeler, yürürlük tarihinden sonra yapılacak kayıtlar bakımından uygulanır.

17.5.

İşbu politika, 17 ana madde ve bunlara bağlı alt hükümlerden oluşmaktadır.