

SETUR EXTRA SADAKAT PROGRAMI HÜKÜM VE KOŞULLARI (Versiyon No:2)

Setur Extra Sadakat Programımız ("**Sadakat Programı**") Setur Servis Turistik A.Ş. ("**Firma**" veya "**Setur**") tarafından işletilmekte ve sunulmaktadır. İşbu hüküm ve koşullar ("**Hüküm ve Koşullar**"), Sadakat Programı'na üye olan siz ("**Üye**") ile şirketimiz Setur arasında Sadakat Programı kapsamında tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesi amacıyla düzenlenmiş ve taraflarca onaylanmıştır/imzalanmıştır.

Hüküm ve Koşullar'da düzenlenmeyen konularda uygulanabilir olduğu ölçüde Site Kullanım Koşulları ve söz konusu ise sizinle aramızda olan ürün/hizmet sözleşmesi uygulanacaktır.

Sadakat Programı yürürlük tarihi öncesinde oluşturulmuş setur.com.tr üyelikleri gerekli kayıt alanlarının tamamlanması, Hüküm ve Koşullar'ın onayı ve aktivasyon süreçleri tamamlanması sonrası Sadakat Programı üyeliğine dönüştürülebilir. Aksi takdirde setur.com.tr üyeliği Sadakat Programı yürürlüğe girdikten sonra 5 (beş) yılın tamamlanması ile kendiliğinden son bulacak ve kullanılamayacaktır.

1. Sadakat Programı'na İlişkin Genel Hükümler

1.1 Firma, Sadakat Programı ile üyelerine gerçekleştirdiği satın alma ve rezervasyon gibi birtakım Setur ürün ve hizmetleri ile ilgili işlemleri karşılığında ilgili koşulları sağlamaları halinde puan kazandırmakta, kişiye özel fırsatlar sunmakta, kampanya ve benzeri etkinliklere katılma imkanı sağlamaktadır.

1.2 Üye, Sadakat Programı kapsamındaki menfaatlerin ve imkanların ("**Menfaat(ler)**") Firma takdirinde olduğunu, değişkenlik gösterebileceğini, askıya geçici veya daimi şekilde alınabileceğini, dönemsel ve/veya kişiye özel olabileceğini ve bunların kullanılmasının münhasıran Üye olarak kendi takdirinde olduğunu ve Firma tarafından faydalanmanın zorunlu tutulmadığını bildiğini kabul eder.

1.3 Firma, Sadakat Programı kapsamında herhangi bir kar veya kazanç taahhüdünde bulunmaz, işbu Hüküm ve Koşullar'da açıkça yazmayan hiçbir konuda beyanda bulunmamaktadır.

1.4 Sadakat Programı kapsamındaki Menfaatler kural olarak münhasıran ilgili tanımlama yapılan Üye tarafından kullanılabilir, Menfaatler birleştirilemez, devir veya temlik edilemez, ticari veya sair amaçlarla satılamaz, kiralanamaz veya farklı şekilde benzer sonuca mahal verecek şekilde tasarrufa konu edilemez.

1.5 Sadakat Programı'na üyelik için Setur tarafından öngörülen bir kanal (Setur internet sitesinde veya Setur mobil uygulamalarında yer alan çevrimiçi formu doldurarak veya üyelik imkanı veren diğer kanallar vb.) üzerinden başvuruda bulunulması, zorunlu bilgilerin doğru ve eksiksiz şekilde tamamlanması, Türkiye'de kayıtlı bir cep telefonu numarasının bulunması, erişebildiği bir e-posta adresi sağlaması, 18 (on sekiz) yaşının doldurulmuş olması, doğrulama adımlarının tam bir şekilde gerçekleştirilmesi ve işbu Hüküm ve Koşullar'ın onaylanması gerekmektedir. Üyelik, tüm bu adımlarda sonra iletilecek olan teyit mesajı ile başlar.

1.6 Sadakat Programı kapsamında Menfaatler, doğrudan veya birtakım gerekliliklerin yerine getirilmesi akabinde sağlanıyor olabilir. Üye, Menfaat'in sağlanması için öngörülen gereklilikleri yerine getirmemesi halinde Menfaat'in hiç sağlanmayabileceğini veya geri alınabileceğini bildiğini kabul eder. Örneğin Sadakat Programı üyeliğinin bağlı olduğu hesabın kapatılması veya izinlerin geri alınması

halinde Menfaatler'in tamamı veya bir kısmı geçerliliğini yitirebilir. Bu tür durumlarda Üye'nin Menfaat'in sağlanmasına yönelik talep hakkı bulunmamaktadır.

1.7 Firma; Üye'nin Sadakat Programı üyeliğini, Üye'nin Firma'ya iletmış olduğu bir iletişim kanalı üzerinden önceden bildirmek şartıyla tek taraflı olarak herhangi bir sebep göstermeksizin her zaman askıya alınabilir veya sonlandırabilir.

1.8 Hüküm ve Koşullar'ın ihlal edildiği Firma tarafından tespit edilirse veya bu konuda bir şüphe söz konusu olursa Üye'nin Sadakat Programı üyeliği tek taraflı olarak askıya alınabilir veya kapatılabilir. Bu hallerde, Üye'nin herhangi bir talep hakkı yoktur ve Üye Menfaatler'in kazanılmış hak olduğunu ileri süremez.

2. Mevzuata Uyum ve Güvenlik

2.1. Üye'ye ait hesap, kullanıcı adı ve şifre ile gerçekleştirilen her işlem bizzat Üye tarafından gerçekleştirilmiş addedilecek ve bu bilgilerin Üye dışında bir kişi tarafından kullanılması, kaybolması veya el değiştirmesinden doğacak her türlü zarardan Üye sorumludur. Üye, hesap bilgilerinin (şifre dahil) yetkisiz kullanımı veya sair güvenlik zafiyeti durumunda gecikmeksizin Firma'ya bildirimde bulunur.

2.2. Üye, gerek hesap oluşturma gerek sonrasında sağladığı bilgilerin doğru olmasından sorumlu olup bunların doğru olmaması sebebiyle Menfaat'ten / Sadakat Programı'ndan faydalanamayabilir. Bu tür hallerde Üye, Firma'ya karşı hiçbir talepte veya iddiada bulunmayacaktır.

2.3. Firma, Üye bilgilerinin ve kayıtlarının doğru ve güncel olması için gerekli tedbirleri almaktadır. Üye, doğru ve güncel bilgi sağlama noktasında gerekli özeni göstermeyi taahhüt eder. Firma, verilerin doğru ve güncel olmasını sağlamak adına doğrulama adımları veya farklı türde güvenlik tedbirleri öngörebilir.

2.4. Üye, işbu Hüküm ve Koşullar'da yer alan yükümlülüklerini ifa ederken veya haklarını kullanırken Hüküm ve Koşullara ve yürürlükteki mevzuata uygun hareket edecektir. Üye'nin herhangi bir aykırılığı dolayısıyla Firma'nın, diğer üyelerin, Sadakat Programı paydaşlarının ve/veya üçüncü kişilerin zarara uğraması halinde Üye, Firma'nın uğradığı tüm doğrudan ve dolaylı zararları fer'ileri ile birlikte ilk talepte nakden ve derhal tazmin edecektir. Bu tür hallerde Firma'nın Sadakat Programı hesabının kullanımını geçici veya sürekli kısıtlama hakkı saklıdır.

2.5. Üye'nin üyelik oluşturma sırasında sağlamış olduğu e-posta adresine erişememesi veya sair sebep ile bu adresi kullanmaması / kullanamaması halinde aynı üyelik hesabına başka e-posta adresi tanımlayamayacağını bildiğini, bu tür bir durumda üyelik hesabına erişemeyebileceğini, hesap dahilindeki Menfaat'in kullanılabilir veya aktarılabilir olmayabileceğini bildiğini kabul eder.

3. Sadakat Programı Kuralları

3.1. Firma, Sadakat Programı kapsamında Üye'nin kazandığı puanların ("**Setur Puan**") veya sair Menfaatler'in hesaplanması, kullanılması gibi kişiye ilgili faydaların sağlanması için gerekli süreçleri icra eder ve programı işletir.

3.2. Sadakat Programı münhasıran Firma'nın yönetimi, ve Sadakat Programı kapsamında anlaşmalı olduğu iş ortakları ile ilgili anlaşmalar doğrultusunda, Üye'ye sunulmaktadır.

3.3. Üye, eksik, hatalı veya hukuka aykırı bilgi sebebiyle doğrudan ve/veya dolaylı herhangi bir zararın meydana gelmesi halinde bundan münferiden sorumlu olacağını ve bu hallerde herhangi bir ihtar gerek olmaksızın Sadakat Programı üyeliğinin Firma tarafından sona erdirilebileceğini kabul eder.

- 3.4.** Üye, cep telefonu ve e-posta adresi kombinasyonu ile yalnızca tek bir üyelik oluşturulabilir. Üyelik esnasında belirtilen ad-soyad bilgisi yılda 1 (bir) kez, cep telefonu bilgisi yılda en fazla 2 (iki) kez değiştirilebilir. E-posta adresinin ise değiştirilmesi mümkün değildir. Yeni bir e-posta adresi kullanmak isteyen Üye'nin yeni bir üyelik oluşturması gerekir. Aynı Üye'nin yeni bir üyelik oluşturması halinde önceki hesabında kazandığı puanlar/sair Menfaatler yeni hesabına devredilemez, nakde çevrilemez. Tereddüte mahal vermemek adına; herhangi bir üyelikte kullanılmış olan cep telefonu numarası, e-posta adresi ve T.C. kimlik numarası gibi tekil ve kişiye özel bilgiler başka üyeliklerde kullanılamaz ve işbu bilgiler ile yeni bir üyelik hesabı oluşturulamaz.
- 3.5.** Üyelik için zorunlu bilgilerini sağlayan Üye'ye, üyelik onay ve aktivasyonu için Türkiye'de kayıtlı cep telefonu numaralarına kısa mesaj (SMS) yoluyla ve e-posta yoluyla bir mesaj iletilir ve bu mesajda yer alan talimatlar doğrultusunda işlemlerin gerçekleştirilmesi ile üyelik onayı ve aktivasyonu sağlanır. Aktivasyon işlemi tamamlanmamış Üye parola oluşturamaz ve hesaplarına giriş yapamaz. İşbu bilgi ve işlem doğrulama süreçleri/yöntemleri Firma tarafından her zaman tek taraflı olarak değiştirilebilir.
- 3.6.** Firma, aynı kişiye ait olduğunu tespit ettiği farklı üyelik hesaplarını, ilgili Üye'nin izni aranmaksızın askıya alma ve kapatma haklarını saklı tutar. Bu hallerde Üye'nin herhangi bir talep hakkı yoktur ve Üye, Menfaatler'in kazanılmış hak olduğunu ileri süremez.
- 3.7.** Üyelik onayı ve aktivasyon işlemi üzerine Üye'ye iletilecek teyit mesajı üyeliğin başlangıcı sayılır ve üyelik aktif hâle gelerek Üye Sadakat Programı'ndan faydalanma hakkı kazanır.
- 3.8.** Setur Puan kazanımının gerçekleşmesi için mutlaka işlemin Sadakat Programı üyeliği ile yapılmış olması gerekmektedir. Sadakat Programı üyeliği ile yapılamayan işlemlerden puan kazanımı ve geriye dönük puan yüklenmesi mümkün değildir.
- 3.9.** Herhangi bir Üye'ye Sadakat Programı kapsamında herhangi bir Menfaat'in sağlanmış olması, aynı Menfaat'in diğer üyelere de sağlanacağı anlamına gelmemektedir.
- 3.10.** Üye yalnızca setur.com.tr, Setur Mobil uygulaması, Setur çağrı merkezi ve yetkili satış acentelerinden yapılan alışverişlerde Setur Puan kazanılabilecek ve kullanabilecektir. Üye'nin Firma'nın ürün tedarikçisi olduğu operatör ve sistem acentelerinden yapılan harcamalarından, Setur tarafından hizmet verilen bankaların, Setur tarafından yönetilen seyahat hatları üzerinden yapılan işlemlerden veya kurumsal müşterilere satış yapılan Seturbiz kanalından Setur Puan kazanması/ harcaması ve sair bir Menfaat sağlaması mümkün değildir.
- 3.11.** Menfaatler'in Üye'nin kendisinden başka biri tarafından kullanılabilmesi, Firma'nın iznine bağlıdır. Kazanılan Setur Puanlar üçüncü kişilere ya da diğer üyelere devredilemez, nakde çevrilemez ve karşılığında nakit eşdeğeri verilemez.
- 3.12.** Üye, Setur Puan durumunu Setur Mobil Uygulaması üzerinden veya Setur İnternet Sitesi üyelik sayfalarında üye girişi yaparak veya Setur Çağrı Merkezini arayarak öğrenebilir.
- 3.13.** Bir rezervasyonda birden fazla üye seyahat edecek olsa dahi işlemin yapıldığı tek üyelik hesabı Setur Puan kazanımına hak kazanacaktır. Setur Puan'ın bölünmesi veya dağıtılması mümkün değildir.
- 3.14.** Setur Puan'ın kullanım süresi 1 (bir) yıldır. Sadakat Programı dahilinde kazanılan Setur Puan, rezervasyon tamamlandıktan sonra Üye'nin hesabına blokajlı olarak yüklenir. Turizm ürünleri için seyahat gerçekleştikten 1 gün sonra Setur Puanların blokajı kalkarak kullanıma açılır ve Setur Puan'ın kullanım süresi başlar. Şüpheye mahal vermemek adına, Setur Puan'ın geçerlilik/kullanım sürelerini değiştirmeye ilişkin takdir yetkisi münhasıran Firma'ya aittir.
- 3.15.** Üye'nin ilgili işlemin tamamını Setur Puan ile ödemesi; veya Setur Puan ile yapılan ödemelerden tekrar Setur Puan kazanımı elde edilmesi mümkün değildir.
- 3.16.** Firma Sadakat Programı kapsamında sunduğu Menfaatler'i "kulüp" yapısı ile yönetir. Her Sadakat Programı üyesi otomatik olarak Setur Extra Kulübü'ne katılır ve bu kulübe sunulan

Menfaatler'den faydalanır. Firma birden fazla kulüp oluşturma, bu kulüplere katılma şartlarını belirleme ve değiştirme, bu kulüplere sunacağı Menfaatler'i farklılaştırma ve değiştirme hakkını saklı tutar. Kulüplere sunulan güncel Menfaatler ve koşullar setur.com.tr web sitesinde yayınlanır.

3.17. Setur Puan kazanım tutarı ödenen tutar üzerinden yüzdesel bir oran şeklinde tanımlanabilir veya tutara bağımlı veya bağımsız olarak işlem adedi bazında sabit tutar olarak da belirlenebilir. Yapılan harcamalardan sağlanacak yüzdesel kazanım uygulanan indirimler düşüldükten sonra yalnızca ödenen parasal tutar üzerinden hesaplanır. Kazanılan puanlar Firma'nın her zaman tek taraflı olarak belirleyeceği ürün/ürün grubu/kategoride kullanılabilir. İşbu hesaplamalara/kullanımlara ilişkin takdir yetkisi münhasıran Firma'ya aittir.

Setur Puan kazanımı ve harcanması farklı ürünler bakımından geçerli olup, geçerli olan ürün/ürün grubu/kategoriler www.setur.com.tr/seturextra web sayfasında kampanyalar alanında sunulmaktadır.

3.18. Setur Puan kazanımı için Üye'nin Setur Puan kazanımına esas teşkil eden rezervasyonda belirlendiği şekilde tamamlanması ve seyahat edenler arasında olması gerekir. Seyahat edenler arasında Üye'nin olmaması durumunda Setur Puan kazanımı gerçekleşmez. Rezervasyon yapılma anında Üye seyahat edenler arasında değilse, seyahat öncesi değişiklik yapılarak seyahat edenler arasına dahil olsa bile puan kazanımı gerçekleşmez.

3.19. Sistemsel bir hata nedeni ile üyelik hesabına, üyelik ile satın alım yapılmış ürün veya hizmet karşılığında Setur Puan'ın otomatik olarak kaydedilmemiş olması halinde Üye, bu etkinliğe ait yeterli/uygun belgeyi (örneğin Voucher, ödeme belgesi vb.) ileterek söz konusu ürün ve hizmet alımını takip eden 6 (altı) ay içerisinde hak kazandığı Setur Puan'ın geriye dönük olarak üyelik hesabına kaydedilmesini talep edebilir. Aksi takdirde işbu tür Setur Puan kazanımlarına itiraz hakkı sona erer.

3.20. Sadakat Programı dahilinde Setur Puan kazanma kampanyaları diğer kampanyalar ile birleştirilemez. Puan kazanma ile Sadakat Programı içinde veya dışında sunulan diğer kampanyaları birleştirme hakkını Firma saklı tutar.

3.21. Firma, kullanım süresi dolacak olan Setur Puanlar ile ilgili üyelere bildirim yapmakla yükümlü değildir. Geçerliliğini yitirecek olan Setur Puanlar'ın geçerliliğini yitirme süresinden önce mutlaka kullanılmış olması gerekmektedir. Süresinde kullanılmayan Setur Puanlar ortadan kalkar ve bu puanlara ilişkin olarak Üye, Firma'dan hiçbir hak ve talepte bulunamaz.

3.22. Firma herhangi bir süre içerisinde Üye'nin istediği tarih ve lokasyonlara seyahat edebileceğini garanti etmez.

3.23. Kullanım süresi içerisinde kullanılmayan Setur Puan silinir (Firma'nın işbu kapsamda bildirim/hatırlatma yükümlülüğü bulunmamaktadır). Ayrıca Setur Puan kullanılarak yapılmış rezervasyonların ilgili Setur Puan'ın geçerliliğini yitirdiği tarihten sonra iade edilmesi durumunda Setur Puan otomatik olarak silinir ve Üye'nin hesabında "süresi dolan Setur Puan" olarak gösterilir; Üye'nin Setur Puan bakiyesine yansıtılmaz ve Üye bu Setur Puan'ı tekrar kullanamaz.

3.24. İadelerde varsa kesintiler önce Setur Puan'dan olacak şekilde yapılır. Kalan tutar yine önce Setur Puan öncelikli olacak şekilde iade edilir. Akabinde, kalırsa para iadesi yapılır. Para iadesi mevcut kurallarda gerçekleşir. İptal süreçlerinde iade edilen Setur Puan'ın süresi sıfırlanmaz, Setur Puan süresi ne ise aynısı korunur. İade edildiğinde puanın süresi geçti ise puanlar silinir. İptal edilen rezervasyonlarda kazanılan puanların tamamı geri alınır. Cezalı iptallerde de puan kazanımı mümkün değildir.

3.25. Firma, Üye'nin Setur Puan bakiyesi, Sadakat Programı faaliyetlerine katılımı konusundaki itirazlarının değerlendirilmesi ve Menfaatler'in hesaplanması konusunda münhasıran yetkilidir. Firma, Setur Puan'ın veya sair Menfaat'in Üye hesabına herhangi bir nedenle hatalı bir şekilde kaydedildiği kanaatine varır ise, gerekli her türlü düzeltmeyi yapma hakkını saklı tutar.

3.26. Setur Puan, elektronik para veya sair fon niteliğinde değildir, Türk Lirası karşılığı yoktur, nakde çevrilemez. Setur Puan kalan kullanım sürelerine göre, son kullanma tarihi en yakın olan Setur Puan ilk olacak şekilde kullanılacaktır. Türk Lirası haricindeki para birimleri ile yapılan satın alımlarda Setur Puan kazanımı ürün veya hizmetin bedeli üzerinden belirleniyorsa ilgili ürünün / hizmetin satın alındığı günün T.C. Merkez Bankası efektif satış kuru üzerinden hesaplanacaktır. Hafta sonları (Cumartesi - Pazar) yapılan satışlarda Cuma günü 15:30'da belirlenen T.C. Merkez Bankası efektif satış kuru üzerinden hesaplama yapılır. Setur Puan hesaplama koşulları üzerinde tasarruf yetkisi münhasıran Firma'ya aittir ve Setur Puan kazanım ve kullanım koşulları Firma tarafından önceden haber verilmeksizin tek taraflı olarak her zaman değiştirilebilir (örneğin bir Setur Puan'ın karşılık geleceği değer). Bu durum önceki kazanımlara etki etmez.

3.27. Firma, Setur Puan kazanımı kapsamında, tek seferde, ayda ve/veya yılda kazanılabilecek ve kullanılabilecek asgari Setur Puanı belirleme hakkını saklı tutar.

3.28. Kazanılan ve Üye'ye tanımlanacak Setur Puan tutarında 1 TL'nin katlarına yuvarlama işlemi uygulanır.

3.29. Setur Puan kullanılarak yapılacak satın alımlarda kullanılan Setur Puanlar satın alınan ürünlere indirimler sonrası ödenecek tutar bazında oransal olarak dağıtılarak yansıtılır.

3.30. Kullanıcı'nın hesabına yüklenen Setur Puan miktarı ve tasarrufu, Menfaat kazanımının gerçekleştiği dönemdeki Sadakat Programı şartlarına göre belirlenir.

3.31. Firma'nın anlaşmalı iş ortakları üzerinden de Setur Puan kazanımı mümkündür. Üyenin işbu anlaşma tarihinden önce gerçekleştirilen işlemlerinden Setur Puan kazanımı söz konusu olmaz. Firma, bu iş ortaklarının program taahhütlerini yerine getirmemesinden ve sözleşmelerine aykırı davranışlarından üyelere karşı sorumlu olmadığı gibi, bunlar neticesinde doğabilecek doğrudan ve dolaylı zararlardan da sorumlu değildir.

3.32. Üye, Menfaatler'e ilişkin duyuruları takip etmekle yükümlüdür.

3.33. Üye, her zaman ve herhangi bir sebep göstermeksizin Sadakat Programı'ndan ayrılmayı talep edebilir. Üyelikten ayrılma talepleri Firma'ya yazılı olarak veya Setur İnternet Sitesi veya Setur Mobil Uygulamaları üzerinden iletilebilir. Firma işlem güvenliğinin sağlanması amacıyla Üye'den ayrılma taleplerini işleme almadan önce kimlik doğrulama amacıyla ek bilgi talep edebilir. Firma, bilgi ve işlem doğrulama süreçlerini her zaman tek taraflı olarak değiştirme yetkisine münhasıran haizdir. Üyelikten ayrılmak için yine kimlik doğrulama amacıyla Üye'nin kayıtlı cep telefonuna onay kodu içeren kısa mesaj (SMS) gönderebilir. Üyelikten ayrılma talepleri mümkün olan en kısa sürede yerine getirilir. Üyeliğin sona ermesi durumunda Üye'nin Menfaatler'e ilişkin her türlü kazanımı üyeliğin sona erdiği tarih itibarıyla kalıcı olarak ortadan kalkar. Üye, işbu hususu bildiğini ve itiraz etmeyeceğini peşinen kabul eder.

Revize Tarihi : 16.06.2025