

İPTAL VE İADE POLİTİKASI

Şerefiye Sarnıcı olarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı hedefliyoruz. Etkinlik biletlerinizle ilgili iptal ve iade süreçlerini aşağıdaki şartlarla belirledik:

1. İPTAL VE İADE ŞARTLARI

1.1. **İptal ve İade Süresi:** Müşteri, etkinlik tarihinden **48 saat öncesine kadar** biletini iptal edebilir ve **tam iade** talebinde bulunabilir.

1.2. **İade Yapılmayacak Durumlar:** Etkinlik tarihine **48 saatten daha kısa bir süre** kala yapılan iptallerde **iade yapılmaz**.

1.3. **İade Talebi:** İade talebinin yapılabilmesi için **info@dervishincistern.com** e-posta adresine ya da **+90 540 053 0303** telefon numarasına yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir.

1.4. **İade İşlemi:** İade talebi kabul edilen biletlerde ödeme yapılan tutar, **en geç 14 iş günü içinde** aynı ödeme yöntemiyle geri ödenecektir.

2. İADE İŞLEMİ

2.1. İade işlemi, yalnızca biletin iptal edilme süresine uygun olarak yapılır. Etkinlik tarihinden **48 saatten daha kısa bir süre** önce yapılan iptallerde **iade talebi kabul edilmez**.

2.2. İade talebi, Müşteri'nin satın alma işlemi sırasında kullandığı ödeme yöntemine göre yapılır.

2.3. İade işlemi, Müşteri tarafından sağlanan bilgiler doğrultusunda, ödeme yapılan kredi kartı, banka kartı ya da diğer ödeme yöntemlerine aynı şekilde yapılır.

3. İADE TALEP SÜRECİ

3.1. İade talebi yapmak isteyen Müşteri, aşağıdaki bilgileri içeren bir talep göndererek iade sürecini başlatmalıdır:

- Bilet satın alma tarihi
- Sipariş numarası
- Müşteri adı ve iletişim bilgileri

3.2. İade talebinin onaylanmasından sonra, Müşteri'ye iade işlemi başlatılacaktır ve işlemler **14 iş günü** içerisinde tamamlanacaktır.

4. İADE POLİTİKASI DEĞİŞİKLİKLERİ

4.1. **Şerefiye Sarnıcı, İptal ve İade Politikası** üzerinde değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Yapılacak değişiklikler, web sitesinde yayımlanacak ve yayımlandığı andan itibaren geçerli olacaktır.

5. İLETİŞİM BİLGİLERİ

İade talepleri için aşağıdaki iletişim bilgileri üzerinden bize ulaşabilirsiniz:

- **E-posta:** info@dervishincistern.com
- **Telefon:** +90 540 053 0303

CANCELLATION AND REFUND POLICY

At **Şerefiye Cistern**, we prioritize customer satisfaction. Below are the terms and conditions for cancellations and refunds regarding your event tickets:

1. CANCELLATION AND REFUND CONDITIONS

1.1. **Cancellation and Refund Period:** The customer can cancel their ticket and request a **full refund** up to **48 hours before the event**.

1.2. **Non-Refundable Situations:** Cancellations made **less than 48 hours before the event** are **non-refundable**.

1.3. **Refund Request:** To request a refund, the customer must notify **info@dervishincistern.com** via email or contact **+90 540 053 0303** by phone.

1.4. **Refund Process:** Once a refund request is approved, the full amount paid will be refunded to the original payment method within **up to 14 business days**.

2. REFUND PROCESS

2.1. Refund requests will only be processed if they comply with the **cancellation period**. Cancellations made **less than 48 hours before the event** will **not be eligible for a refund**.

2.2. The refund will be processed via the same payment method used by the customer during the purchase.

2.3. Refunds will be made to the payment method used by the customer, such as a credit card, debit card, or other payment methods.

3. REFUND REQUEST PROCEDURE

3.1. Customers wishing to request a refund must send a request containing the following information:

- Date of ticket purchase
- Order number
- Customer's name and contact information

3.2. Upon approval of the refund request, the refund process will begin, and the transaction will be completed within **14 business days**.

4. POLICY CHANGES

4.1. **Şerefiye Cistern** reserves the right to change the **Cancellation and Refund Policy** at any time. Any changes will be posted on the website and will be effective immediately after publication.

5. CONTACT INFORMATION

For refund requests, please contact us through the following communication channels:

- **Email:** info@dervishincistern.com
- **Phone:** +90 540 053 0303