

Dijital Hediye Kartı Akış & Kullanım Koşulu

Şablonu — Digital Gifting (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, otel dijital hediye kartı/voucher sistemini uçtan uca kurgulamak için hazırlanmıştır. Satın alma–ödeme–gönderim–kullanım adımlarını tek akışta toplar; kullanım koşullarını (SKT, blackout date, iade, bakiye) misafir dilinde standartlaştırır. Booking engine/PMS entegrasyonu ve raporlama alanlarını da içerir.

Kim Kullanır?: Dijital Pazarlama, CRM / Revenue, Ön Büro / Rezervasyon ve Finans Ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Kart Türünü Seçin:** Kart yapısını tanımlayın (Monetary / Tutar veya Özel Paket-Voucher) ve satın alma–gönderim akış adımlarını doldurun.
- Kullanım Koşullarını Netleştirin:** Geçerlilik süresi, blackout date (kapsam dışı tarihler), iptal/iade ve bakiye kurgusunu misafir dilinde açıkça belirtin.
- Entegrasyon ve Güvenliği Bağlayın:** Booking engine/PMS entegrasyon ayarlarını yapın, KVKK ve güvenlik kurallarını tanımlayarak pilot uygulamayla test edin.

TEMPLATE İÇERİĞİ

A) KART TÜRÜ VE TANIMI

- Kart Formatı:** ☐ Monetary (Tutar / Bakiye Bazlı) ☐ Paket-Voucher (Deneyim / Konaklama Bazlı)
- Ürün / Deneyim Adı (Paket ise):** _____
(Örn: 2 Gece Romantik Spa & Konaklama Paketi)
- Tutar / Bakiye Seçenekleri (Monetary ise):** ☐ €100 ☐ €250 ☐ €500 ☐
Özel Tutar: _____ €

B) SATIN ALMA → GÖNDERİM AKIŞI

+-----+	
	SATIN ALMA VE GÖNDERİM AKIŞI
+-----+	
	1. SATIN ALMA KANALI : Web Sitesi / Direct Booking Engine / Lobi Shop QR
	2. ÖDEME YÖNTEMİ : 3D Secure Kredi Kartı Entegrasyonu (Iyzico / Stripe / Banka Sanal POS)
	3. TESLİMAT KANALI : ☐ Anında E-posta (PDF) ☐ WhatsApp İletimi ☐ İleri Tarihli Zamanlanmış Mail
	4. KART ÇIKTISI : Tekil Dijital Kod + Dinamik QR Kod + Kullanım Koşulları Bağlantısı (Link/URL)
+-----+	

C) KULLANIM KOŞULLARI (MİSAFİR DİLİNDE ŞEFFAF METİN)

- **Geçerlilik Süresi (SKT):** Düzenleme tarihinden itibaren tam 12 ay geçerlidir.
- **Geçersiz Tarihler (Blackout Dates):** Yılbaşı dönemi (29 Aralık – 3 Ocak), Bayram tatilleri ve Yüksek Sezon (15 Temmuz – 15 Ağustos) tarihlerinde kullanılamaz.
- **Rezervasyon Şartı:** En az 72 saat öncesinden otelin doğrudan rezervasyon kanalı üzerinden kod bildirimi ile kullanılmalıdır.
- **Kısmi Kullanım & Kalan Bakiye:** Tutar bazlı kartlarda kalan bakiye nakde çevrilemez; bir sonraki konaklama veya otel içi (Spa/F&B) harcamalarda kullanılabilir.
- **Transfer & Yeniden Gönderim:** Kart hamilinin yazılı onayı ile başka bir kişiye devredilebilir.
- **İade & İptal Politikası:** Satın alma tarihinden itibaren 14 gün içinde, kod kullanılmamış olması şartıyla kesintisiz iade edilir.
- **Kaybolan Kod Prosedürü:** Satın alan kişinin e-posta doğrulaması ile sistemden yeniden ücretsiz dijital kod üretilir.

D) TEKNİK ENTEGRASYON VE PMS KURALLARI

- **Booking Engine Kod Doğrulama:** Kupon/Voucher alanında anlık API bakiye sorgulama ve kod doğrulama.
- **Bakiye & Tüketim Takibi:** PMS (Property Management System) üzerinde **Gift_Voucher_Folio** hesabı ile entegre bakiye düşümü.
- **Kısıtlamalar:** Minimum 2 gece konaklama şartı / Sadece Standart ve Deluxe oda tiplerinde geçerlilik.
- **PMS Raporlama Fields:** **voucher_code**, **original_balance**, **remaining_balance**, **issued_date**, **expiry_date**, **redeemed_at**.

E) GÜVENLİK VE KVKK / GDPR UYUMLULUĞU

- **Kod Güvenliği:** 12 haneli alfanümerik rastgele kod yapısı + kaba kuvvet (brute-force) saldırılarına karşı IP bazlı rate-limiting kısıtlaması.
- **Sistem Log Kayıtları:** Kod üretimi, gönderimi, sorgulanması ve harcanması adımlarının zaman damgalı loglanması.
- **Veri Minimizasyonu & Saklama:** Alıcı ve gönderici kişisel verilerinin (Ad, E-posta, Telefon) KVKK gereği kullanım sonrası 24 ay saklanması ve ardından anonimleştirilmesi.

F) ÖLÇÜM VE PERFORMANS METRİKLERİ

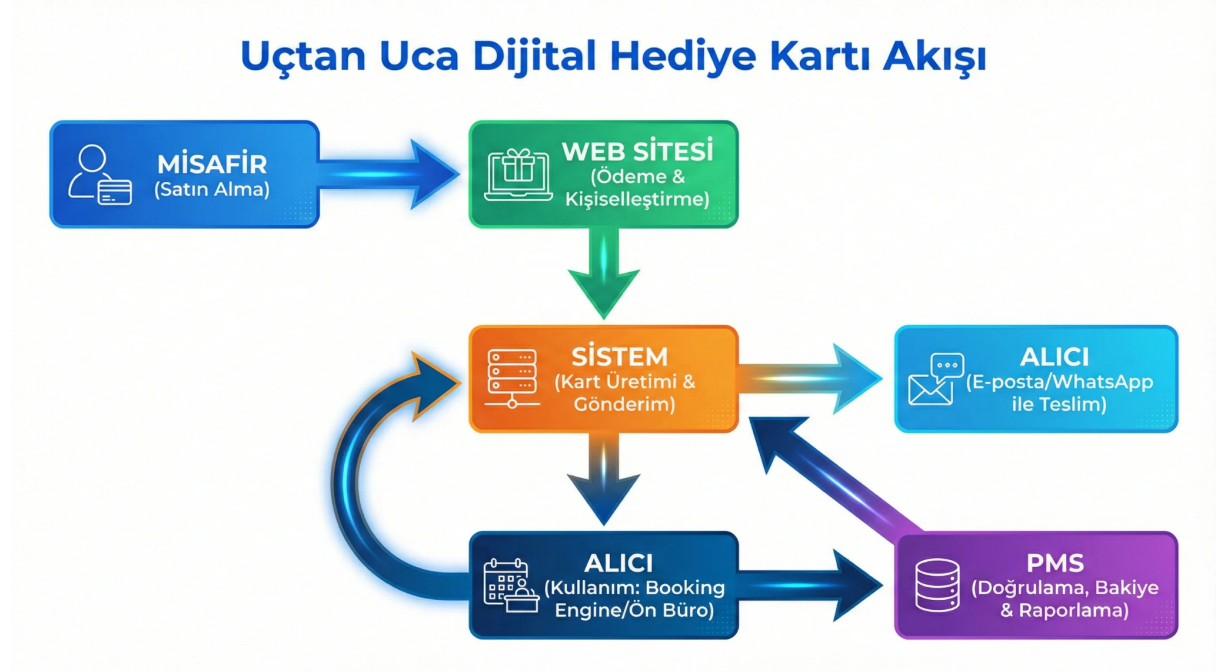
- **Satış Geliri (Total Gross Sales):** Toplam satılan dijital hediye kartı ciro tutarı (€ / TL).
- **Kullanım Oranı (Redemption Rate):** % ____ (Satılan kartların konaklama/hizmete dönüşme oranı - Hedef: %70-80)
- **Kullanılmayan Bakiye (Breakage Rate):** % ____ (Süresi dolup kullanılmayan kartların finansal kar oranı)
- **Şikayet & İade Oranı (Dispute Rate):** Toplam kart satışındaki iptal ve şikayet oranı (Hedef: <%2).

KONTROL LİSTESİ (CHECKLIST)

- [] **Akış Netliği:** Satın almadan teslim tüm adımlar tek sayfada haritalandı.
- [] **Şeffaf Koşullar:** Geçerlilik süresi ve blackout tarihleri karmaşıya yer bırakmayacak netlikte yazıldı.
- [] **Entegrasyon Testi:** Booking engine ve PMS tarafında kod doğrulama ve bakiye düşümü test edildi.
- [] **İade & Güvenlik:** 14 günlük yasal iade süreci ve IP bazlı kod koruma güvenlik önlemleri aktif edildi.
- [] **KVKK Uyum Bütünlüğü:** Aydınlatma metni ve açık rıza onay kutucukları dijital satın alma adımına eklendi.

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Dijital Hediye Kartı Akış & Kullanım Koşulu Şablonu
- 1x Müşteri Dili Kullanım Koşulları & Metin Kütüphanesi
- 1x Booking Engine & PMS API Entegrasyon Dokümanı
- 1x Dijital Voucher Güvenlik, KVKK ve Raporlama Checklist'i



[Flow] — “Satın alma–gönderim–kullanım akışı, otel bağlamı” 1920×1080px geniş ekran formatında, Dijital Hediye Kartı Satın Alma, Gönderim ve Kullanım Akış Diyagramı. Web sitesi ödeme adımından e-posta/WhatsApp ile dijital QR kodlu teslimata, Booking Engine kod doğrulamasından PMS bakiye düşümüne kadar uzanan 4 aşamalı teknik sistem mimarisi infografiği.



Kullanım Koşulları Kontrol Listesi

- ✓ Geçerlilik Süresi
Net (12 Ay)
- ✓ Blackout Tarihleri
Belirtilmiş
- ✓ Önceden Rezervasyon
Zorunlu
- ✓ Kısmi Kullanım Yoktur
- ✓ İade Edilemez
(Kullanılmamışsa)

[Checklist] — “Kullanım koşulları checklist’i, otel bağlamı” 1200×1200px kare formatında, Dijital Voucher Kullanım Koşulları Checklist Görseli. Koyu arayüz zemininde yeşil onay işaretleriyle vurgulanmış SKT kontrolü, blackout tarih kısıtları, 3D Secure ödeme güvenliği, KVKK uyum maddeleri ve canlı bakiye sorgulama arayüz kartı.