

MESAFELİ SATIŞLARDA CAYMA – İADE VE TESLİMAT BİLGİLENDİRME METNİ

1.Cayma hakkı nedir ve nasıl kullanılır?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 48'inci maddesi uyarınca;

1.1.Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

1.2.Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımını sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

1.3.Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.

1.4.Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

1.5.Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,

1.6.Birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

1.7.Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır.

1.8.Aynı Yönetmeliğin 13'üncü maddesi uyarınca ise; **tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini satıcıya yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır.** Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

2.Cayma hakkının kullanılamayacağı durumlar/ürünler nelerdir?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15'inci maddesi uyarınca aşağıda belirtilen sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamaz;

2.1.Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler,

2.2.Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler, (Örneğin; kişinin beden ölçülerine göre hazırlanan elbiseler vb.)

2.3.Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler,

2.4.Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler (Örneğin saç aksesuarları, gelin tacı, çiçek buketi, duvak,kese vb. aksesuarlar)

2.5.Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler,

2.6.Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler,

2.7.Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler,

2.8.Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler,

2.9.Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler,

2.10.Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

3.Tüketici cayma hakkını kullandığı ürün/ürünler üzerinde kullanım sebebiyle meydana gelen değer azalmasından sorumlu tutulabilir mi?

3.1.Alıcı, sözleşme konusu mal/hizmeti teslim almadan önce muayene edecek; ezik, kırık, ambalajı yırtılmış vb. hasarlı ve ayıplı mal/hizmeti kargo şirketinden teslim almayacaktır. Teslim alınan mal/hizmetin hasarsız ve sağlam olduğu kabul edilecektir. Alıcı , Teslimden sonra mal/hizmeti özenle korunmak zorundadır. Cayma hakkı kullanılacaksa mal/hizmet kullanılmamalıdır. Ürünle birlikte Fatura da iade edilmelidir.

3.2.Alıcı' nın kusurundan kaynaklanan bir nedenle malın değerinde bir azalma olursa veya iade imkânsızlaşır Alıcı kusuru oranında Satıcı' nın zararlarını tazmin etmekle yükümlüdür. (Örneğin gelinlik ve abiyelerin taşlarının düşmesi, dantel işlemelerinin sökülmesi vb. durumlarda hasar kaybı alıcıdan talep edilebilecektir.) Ancak cayma hakkı süresi içinde malın veya ürünün usulüne uygun kullanılması sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan Alıcı sorumlu değildir.

3.3.Cayma hakkının kullanılması nedeniyle Satıcı tarafından düzenlenen kampanya limit tutarının altına düşülmesi halinde kampanya kapsamında faydalanılan indirim miktarı iptal edilir.

4.Cayma hakkının kullanılması sürecinde iade kargo ücreti kime aittir?

4.1. Cayma hakkının kullanımında, alıcı, satıcının belirlediği kargo şirketinden başka bir taşıyıcı seçmediyse ve satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcının ön bilgilendirmede

iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

4.2.Vergi Usul Kanunu genel tebliği uyarınca ise iade işlemlerinin yapılabilmesi için Alıcı'ya gönderilen faturada iade ile ilgili bölümlerin eksiksiz olarak doldurulması ve imzalandıktan sonra ürün/ürünlerle birlikte geri gönderilmesi gerekmektedir.

5.Cayma hakkının kullanılması üzerine ücret iadesi nasıl yapılmaktadır?

5.1.Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere alıcıdan tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

6.Platform üzerinden sipariş edilen ürünün teslimat süresi ne kadardır?

6.1.Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

7.Öngörülemeyen sebeplerle ürün süresinde teslim edilemez ise alıcı ve satıcının hak ve sorumlulukları nelerdir?

7.1.Satıcı'nın öngöremeyeceği mücbir sebepler oluşursa ve ürün süresinde teslim edilemez ise, durum Alıcı'ya bildirilir. Alıcı, siparişin iptalini, ürünün benzeri ile değiştirilmesini veya engel ortadan kalkana dek teslimatın ertelenmesini talep edebilir. Alıcı siparişi iptal ederse; ödemeyi nakit ile yapmış ise iptalinden itibaren 14 gün içinde kendisine nakden bu ücret ödenir. Alıcı, ödemeyi kredi kartı ile yapmış ise ve iptal ederse, bu iptalden itibaren yine 14 gün içinde ürün bedeli bankaya iade edilir, ancak bankanın alıcının hesabına 2-3 hafta içerisinde aktarması olasıdır.

8.Alıcı cayma hakkını nasıl kullanacaktır?

8.1. Kişiye veya Alıcı'ya teslim edilen iade edilecek ürünün faturası, (İade edilmek istenen ürünün faturası kurumsal ise, iade ederken kurumun düzenlemiş olduğu iade faturası ile birlikte) gönderilmesi gerekmektedir. Faturası kurumlar adına düzenlenen sipariş iadeleri İade Faturası kesilmediği takdirde tamamlanamayacaktır.

8.2.İade formu, İade edilecek ürünlerin kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ile birlikte eksiksiz ve hasarsız olarak teslim edilmesi gerekmektedir.

8.3.Cayma hakkının kullanılması için 14 (ondört) günlük süre içinde Satıcı'ya iadeli taahhütlü posta, faks veya e-posta ile yazılı bildirimde bulunulması ve ürünün işbu sözleşmede düzenlenen "Cayma Hakkı Kullanılmayacak Ürünler" hükümleri çerçevesinde kullanılmaması şarttır.

9.Satıcının iade talebi olması halinde sorumluluğu nedir?

9.1. Satıcı, cayma bildirimini ve ürünün kendisine ulaşmasından itibaren en geç 14 iş günü içerisinde; toplam bedeli ve Alıcı'yı borç altına sokan belgeleri Alıcı'ya iade edip, 14 iş günü içerisinde malı iade alabilir veya ürünün cayma hakkı kullanılmayacak bir nitelikte olduğunu

tespit edip bu durumu Alıcı ya SMS ve e-mail dahil gerekçesi ile yazılı olarak bildirip iadeyi reddedebilir. Bu durumda Satıcı'nın ödeme yükümlülüğü ortadan kalkar.

SATICI:

Ünvanı:

Adresi:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Müşteri Hizmetleri Telefon: