

## Ön Bilgilendirme Formu

### 1 – SATICI BİLGİLERİ

Unvanı: **“firma adı”**

Mersis: **mersis no**

Adres: **“firma açık adresi”**

Telefon:

Faks:

E-posta:

Kep:

Talep-Şikayet:

### 2 – SÖZLEŞMEYE KONU MAL BİLGİLERİ İLE MALIN FİYATI, KARGO ÜCRETİ VE TÜKETİCİNİN TERCİH ETTİĞİ ÖDEME BİÇİMİ, TESLİMAT VE FATURA ADRESİ

ÜRÜN;

KDV HARİÇ ÜCRETİ;

FİYATI;

KDV TUTARI;

KARGO BEDELİ;

KAPIDA ÖDEME HİZMET BEDELİ;

ÖDEME ŞEKLİ;

FATURA ADRESİ;

TESLİMAT ADRESİ;

Banka kanalıyla yapılan ödemelerde; BANKA ile TÜKETİCİ arasındaki ilişkiden kaynaklanan meselelerden SATICI sorumlu değildir. SATICI, ödeme işlemi sırasında sadece TÜKETİCİ'yi seçimine göre banka sistemine yönlendirmekte, banka işlemini yönetmemekte, hiçbir şekilde ödeme işlemine müdahil olmamaktadır. Kredi kartı güvenliğiniz için 3D secure ve 256 bit SSL sertifika sistemi kullanılmaktadır. TÜKETİCİ ile BANKA arasında doğabilecek ihtilaflardan SATICI sorumlu değildir. SATICI tarafından kabul edilen ödeme şekilleri;

1. a) **“firma adı”** adına kayıtlı, **“firma hesap bilgileri”** numaralı banka hesabına HAVALE veya EFT,
2. b) BANKA KARTI/KREDİ KARTI'yla tek çekim,

3. c) KREDİ KARTI'yla, işlem anında anlaşma olması veya ilgili kartın/bankanın uygulamaya izin vermesi durumunda ve vade farkı tahsil edilmesi durumunda işlem sırasında görülebilecek tutar karşılığında tüketiciye yansıtılacak ek vade farkı bedeliyle taksitli

Ödemeler sadece yukarıda belirtilen ödeme biçimlerinden biriyle yapılabilmektedir. Bu yollardan biriyle ödeme yapma imkânınız bulunmamaktaysa; işleminizi sonlandırarak, sipariş veya alışverişe devam etmeyiniz.

### 3 – İFA, TESLİMAT ve GÖNDERİ ÜCRETİ

3. a) Satım işlemine konu ürün; siparişin başarıyla tamamlanarak onaylanmasını takiben, TÜKETİCİ'nin verdiği bilgiler üzerine, TÜKETİCİ'nin veya TESLİM İÇİN GÖSTERDİĞİ 3. KİŞİ'nin yukarıda belirtilen teslimat adresine, kargo şirketlerinin veya yasal taşıma hizmeti veren kişilerin teslim sistemi yoluyla gönderilecektir. Teslimat bilgilerinde olabilecek hatalar TÜKETİCİ'nin sorumluluğunda olup; dikkatli olunması gerektiğini hatırlatırız. Siparişe konu ürün; yasal 30 günlük süre içerisinde kargo firması/taşıyıcı aracılığıyla alıcıya veya gösterdiği kişiye teslim edilecektir. Gönderim ücreti ve varsa kapıda ödeme ücreti dâhil tüm ücretler yukarıda yer almakta olup; sipariş aşamasında gösterilen toplam bedel dâhilinde TÜKETİCİ'den tahsil edilecektir. Havale yoluyla yapılan ödemelerde, bedelin satıcı hesabına geçmemesi; kredi kartıyla yapılan ödemelerde, ödemenin banka tarafından onaylanmaması; kapıda ödeme tercihinde, ödenmesi gereken bedelin kısmen/tamamen ödenmemesi halinde ve hangi yolla olursa olsun yapılan ödemenin bir şekilde bloke/iptal edilmesi halinde; SATICI siparişi göndermeyecek veya gönderilen sipariş teslim edilmeyecektir.
4. b) 30 günlük süre içerisinde malın, TÜKETİCİ'den kaynaklanmayan bir sebeple teslim edilememesi halinde; tüketicinin sözleşmeyi feshetme hakkı bulunmaktadır. Sözleşmeyi fesheden TÜKETİCİ, fesih bildirimini ve ödediği bedelin kendisine iade edilmesini istediği banka IBAN numarasını, **"firma mail adresi"** e-posta adresine yazılı olarak bildirmelidir. SATICI, fesih bildirimini kendisine ulaşmasından itibaren 14 (ondört) gün içerisinde; TÜKETİCİNİN ödediği tüm bedeli, 4/12/1984 tarihli ve 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanununun 1 inci maddesine göre belirlenen kanuni faiziyle birlikte geri ödemek zorundadır. Banka hesap numarası bulunmaması veya bildirilmemesi halinde; bedel iadesi, TÜKETİCİ'nin bildirdiği Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası üzerinden PTT'nin herhangi bir şubesinden gerçekleştirilecektir.
5. c) Sipariş konusu edimin yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hallerde; SATICI'nın, bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur.
6. d) Teslimat sırasında ürün ambalajının genel olarak tam ve sağlıklı durumda olduğunu kontrol etmek TÜKETİCİ'nin sorumluluğundadır. TÜKETİCİ, teslim sırasında yaptığı genel kontrolde; ambalajda yırtık, açılma, ıslanma, ezilme gibi üründe ayıp teşkil edecek bir hasar tespit etmesi durumunda; ürünü teslim almayarak, SATICI'ya iade edilmek üzere reddetmelidir. Söz konusu reddetme

durumunun, SATICI'ya ait telefon numarasına sözlü olarak veya **"firma maili"** uzantılı e-posta adresine yazılı olarak bildirilmesi rica olunur.

### 3 – CAYMA HAKKI, İSTİSNASI VE ŞARTLARI

1. a) Yürürlükteki mevzuat uyarınca ve istisnaları hariç olmak üzere; TÜKETİCİ, 14 (ondört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.
2. b) Cayma hakkının kullanılacağı süre;
  - Tek üründe, ürünün TÜKETİCİ'ye veya TESLİM EDİLMESİNİ İSTEDİĞİ 3. kişiye teslim edildiği gün,
  - Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün
  - Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün başlar.

CAYMA HAKKI, sözleşmenin kurulmasından itibaren; malın gönderilmesinden veya tesliminden önce de kullanılabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

1. c) Cayma hakkının İSTİSNALARI (Kullanılmayacağı durumlar)

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça; tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

1. i) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
2. ii) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.

iii) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.

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

### 5- CAYMA HAKKININ KULLANIM ŞEKLİ VE KOŞULLARI İLE ÜRÜN VE BEDEL İADESİNE DAİR HUSUSLAR

1. a) TÜKETİCİ, EK'te yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Cayma hakkını kullanmak isteyen TÜKETİCİ'nin, cayma hakkına ilişkin bildirimini, 14 günlük süre içerisinde olmak koşuluyla; SATICI'nın yukarıda yer alan adresine yazılı olarak veya **"firma mail adresi"** e-posta adresi aracılığıyla iletmesi gerekmektedir. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. SATICI'ya ulaşan cayma bildiriminin alındığına ilişkin teyit bilgisi, TÜKETİCİ tarafından e-posta adresi verilmiş olması halinde e-posta yoluyla iletilecektir.

2. b) Tüketici, (cayma hakkının istisnalarında yer alan ürünler hariç) cayma süresi içinde malı; kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Cayma hakkının kullanılabilmesi için; ürünün normal kullanım şartlarına uygun olarak kullanılmış olması, ürünün yeniden satışına engel olacak biçimde zarar görmemesi gerekmektedir. Sipariş konusu malın; gıda, ürünü olmasından bahisle; ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan ve iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların satışı veya teslimine dair sözleşmelerde; işbu kanuni cayma hakkı KULLANILAMAZ.
3. c) Yukarıda belirtilen istisnalar içine girmeyen ve cayma hakkı kullanımı mümkün olan ürüne ilişkin olarak süresinde cayma bildirimini yapan TÜKETİCİ'nin; satıma konu ürünü, CAYMA BİLDİRİMİNİ SATICI'YA YÖNELTİĞİ TARİHTEN İTİBAREN 10 (ON) GÜN İÇERİSİNDE SATICI'ya iade etmesi gerekmektedir. TÜKETİCİ; ürünü, **teslim eden Kargo Taşımacılığı'nın herhangi bir şubesi aracılığıyla iade Kodunu bildirerek iade edebilir.** (Tüketicinin adres bilgilerine göre **"kargo adı"** ile gönderim sağlanacaktır.) İade sürecinde Tüketiciden herhangi bir gönderi bedeli TALEP EDİLMEZ. Satıcının anlaşmalı olduğu bu taşıyıcı aracılığı ile yapılacak iadelerin gönderi bedelini satıcı karşılayacaktır. Anlaşmalı taşıma şirketi dışında bir taşıma şirketi veya yolla iadenin gerçekleştirilmesi halinde; taşıma/gönderi bedeli TÜKETİCİ tarafından ödenecektir. İade için sözleşmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda; **"firma mail adresi"** e-posta adresi aracılığıyla kendisine bildirim yapılan SATICI, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.
4. d) CAYMA HAKKI'nın kullanılabilmesi için, gerekmesi halinde, ÜRÜN FATURASININ ASLININ Vergi Usul Kanunu gereğince SATICI'ya iade edilmesi GEREKMEKTEDİR. Bu gereklilik Maliye Bakanlığı tarafından yayınlanan 385 sayılı Vergi Usul Kanunu Genelgesi'nden kaynaklanmaktadır. CAYMA HAKKINI kullanan TÜKETİCİ, kendisine gönderilen fatura aslını, alt kısmında veya arkasında varsa "Malı iade edenin bilgileri ve iade edilen mala ilişkin bilgiler" kısmını doldurup altını imzalamak suretiyle SATICI'ya ürünle beraber iade etmelidir. (İade faturası talep edilebilecek haller saklıdır)
5. e) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirilmeden tek seferde yapmak zorundadır.
6. f) TÜKETİCİ'ye iade edilecek bedelin tamamı; yasal 14 günlük süre içerisinde ve ödemeyi yaptığı kanal üzerinden İADE EDİLECEKTİR. Bu kapsamda, KREDİ KARTI ile yapılan ödemelere ilişkin iadeler; ödemenin yapıldığı bankaya/karta iade edilecek olup, bedelin BANKA tarafından TÜKETİCİ'ye ödenmesi veya tesis edilen taksitlerin iptal/mahsup biçimi İLGİLİ BANKANIN TASARRUFUNDADIR. SATICI tarafından gerekli iptal veya iadenin ilgili bankaya yapılması sonrasında; BANKA'nın TÜKETİCİ'ye eksik veya gecikmeli ödeme yapması SATICI'nın sorumluluğunda değildir.

Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

## 7 – İFA, TESLİMAT VE ÖDEME KONUSUNDAKİ ŞİKÂYETLER

TÜKETİCİ, tamamlanan ve ödemesi yapılan siparişin teslimi, sözleşmenin ifası ve ödeme konularındaki talep ve şikâyetlerini; SATICI'ya ait **"firma mail adresi"** uzantılı e-posta adresine veya **"firma adresi"** adresine posta yoluyla yazılı olarak bildirebilir. SATICI'ya ulaşan talep ve şikâyetler; ulaştığı tarihten itibaren (7) gün içerisinde e-posta, olmaması halinde hafta içi ve mesai saatleri içinde telefon yoluyla cevaplandırılacaktır.

## 8 – FORM PAYLAŞIMI VE MUHAFAZASI

İşbu form, satın alma işleminin tamamlanmasının ardından; ödeme işleminden önce TÜKETİCİ'ye ibraz edilen ve TÜKETİCİ tarafından onaylanan MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ ile birlikte, TÜKETİCİ'nin beyan ettiği e-posta adresine gönderilecektir. Ön Bilgilendirme Formu, mesafeli satış sözleşmesi ve TÜKETİCİ'ye yapılan teslimata dair belge örnekleri en az 3 (üç) yıl süreyle SATICI tarafından muhafaza edilecektir.

## 9 – İHTİLAFLARIN HALLİ VE UYGULANACAK HUKUK

Tüketicilerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanan uyuşmazlıklarının çözüm yerleri; tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri'dir. Tüketici Hakem Heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde Kaymakamlık bünyesinde oluşturulmuştur. Tüketici Mahkemeleri ise Ankara, İstanbul, İzmir Adana, Antalya, Bursa, Samsun, Konya, Mersin ve Kayseri gibi belirli illerde kurulmuştur. Bu iller dışındaki il ve ilçelerde başvurular Tüketici Mahkemesi sıfatı ile Asliye Hukuk Mahkemesi'ne yapılmalıdır. Bu mahkemelerde açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. 2018 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

7. a) 7.550 (yedi bin beş yüz elli) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,
8. b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 (yedi bin beş yüz elli) Türk Lirası ile 11 bin 330 (onbir bin üç yüz otuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
9. c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11 bin 330 (onbir bin üç yüz otuz) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 11 bin 330 (onbir bin üç yüz otuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.

Hakem heyetlerinin görev sınırı üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.73/A hükmünde yer alan dava şartı arabuluculuk hükümlerine riayet etmek koşulu ile Tüketici Mahkemelerine veya bulunmayan yerlerde Asliye Hukuk Mahkemelerine başvurmak mümkündür.

## 10- BİLGİLENME BEYANI VE KABULÜN SONUÇLARI

İşbu Ön Bilgilendirme Formu'nu imzalayan veya imzalanmış sayılması için onaylayan TÜKETİCİ; tüm şartlardan haberdar olmuş, bilgilенmiş, belirtilen bilgileri ve kuralları kabul etmiş sayılmaktadır.

TÜKETİCİ (adı, soyadı, epostası vs bilgileri)

EK

### ÖRNEK CAYMA FORMU

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde doldurup gönderilecektir.)

-Kime: (Satıcı veya sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda satıcı veya sağlayıcının ismi, unvanı, adresi varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-Sipariş tarihi veya teslim tarihi:

-Cayma hakkına konu mal veya hizmet:

-Cayma hakkına konu mal veya hizmetin bedeli:

-Tüketicinin adı ve soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

-Tarih: