

# Pazarlama Hukuku Projesi

## I. REKLAM İNCELEMESİ

### 1. Seçilen Reklamın Tanıtımı

- Marka: X Bitkisel Takviye
- Reklam Mecrası: Instagram (Influencer Paylaşımı)
- Reklam İçeriği:

Influencer, hikayesinde şu ifadeleri kullanmıştır:

“Bu bitkisel karışımı düzenli kullandım, artık hiç hasta olmuyorum! Bağışıklığı tamamen güçlendiriyor, kesinlikle denemelisiniz!”

-Influencer bu paylaşımı yaparken herhangi bir etiket kullanmamıştır.

### 2. Hukuki İnceleme

İlgili Mevzuat:

#### **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) m. 61**

- Madde 61/2’e göre;

Reklam, “doğru, dürüst” olma ilkesine aykırıdır. Çünkü;

Kesin ve bilimsel olmayan iddialar (“hiç hasta olmuyorum”, “bağışıklığı tamamen güçlendiriyor”) içermektedir.

- Madde 61/3’e göre;

Tüketicuyu aldatıcı ifadeler (“kesinlikle denemelisiniz”) ve sağlık iddiaları, tüketicinin bilgi noksanlığını istismar edebilir.

Kamu sağlığını bozucu nitelikte olabilir, çünkü bitkisel ürünlerin etkileri kişiye göre değişir ve yan etkileri mümkün olabilir.

- Madde 61/4’e göre;

Reklam olduğu belirtilmemiş.

Influencer, ürünün tanıtımını yaparken #reklam, #sponsorlu, #tanıtım gibi etiketler kullanmamıştır.

Paylaşım, “doğal bir tavsiye” gibi sunularak tüketicinin algısı manipüle edilmiştir.

Yasal olarak bu paylaşım örtülü reklam kapsamındadır. Ve yasal değildir.

- Madde 61/6'e göre;

Hiç hasta olmuyorum", "bağışıklığı tamamen güçlendiriyor" gibi iddialar:

Bilimsel çalışmalarla veya Sağlık Bakanlığı onayıyla kanıtlanmalıdır.

Bitkisel takviyelerin tedavi edici etkisi olduğunu iddia etmek, 6501 sayılı Kanun'a ve Sağlık Bakanlığı mevzuatına aykırıdır.

- Madde 61/7'e göre;

Reklam veren (X Bitkisel Takviye), influencer ve Instagram (mecra kuruluşu) bu paylaşımın yasalara uygun olmamasından sorumludur.

Reklam Kurulu, bu tür paylaşımlara idari yaptırım uygulayabilir.

Sonuç olarak; Örtülü bir reklamdır. Aldatıcı sağlık iddiaları içerir. İspatlanamayan kesin ifadeler kullandığı için yasal ihlal söz konusudur.

#### **Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği m. 7**

- M.7/1-a-1'e göre;

Yanıltıcı beyanlar bulunmaktadır.

- M.7/1-a-2'ye göre;

Önemli bilgiler eksik verilmiştir. Örneğin **reklam** olduğu belirtilmemiş. Ve ürünün **yan etkileri, kullanım şartları veya Sağlık Bakanlığı onay bilgisi** paylaşılmamış.

- M.7/1-b'ye göre;

Reklam tanıtım olarak kamufle edilmiştir. Influencer, ürünü "kişisel deneyim" gibi sunmuş, oysa bu bir ticari pazarlama içeriğidir. Sponsorluk ilişkisi açıkça ifade edilmediği için örtülü reklam kapsamında yer almaktadır.

- M.7/1-c'ye göre;

Bilimsel dayanağı olmayan iddialar var. "Bağışıklığı tamamen güçlendirir" gibi ifadeler potansiyel sağlık riski taşır. Bitkisel ürünlerin ilaç gibi kullanılabileceği izlenimi verilmiştir (Türk Gıda Kodeksi'ne aykırı).

#### **Türk Ticaret Kanunu m. 55**

- TTK m. 55/1-a'ya göre;

Aldatıcı reklam örneğidir. Influencer'ın "hiç hasta olmuyorum, "bağışıklığı tamamen güçlendiriyor" ifadeleri bilimsel kanıt olmayan ifadeler içerir, tüketicilerin ürünün tedavi

edici etkisi olduğuna dair yanıltabilir. Rakipler açısından rekabet oluşabilir. Yani bu da diğer bitkisel takviye üreticileri aleyhinedir.

- TTK m. 55/1-b'ye göre;

Dürüstlük kuralına aykırıdır örtülü reklam kullanılmıştır (#reklam etiketi olmaması). Tüketicinin güveninin istismar edilmesi durumu vardır (influencer'ın tarafsızlık görüntüsüyle ürünü övmesi). Pazara güveni sarsıcı nitelikte olduğundan, dürüst rekabeti ihlal eder.

- TTK m. 55/1-c'ye göre;

Ticari itibara zarar verme riski vardır. Benzer ürün satan rakipler, bu reklam nedeniyle haksız bir dezavantaja uğrayabilir. Sahte "doğallık" vurgusu, sektördeki diğer markaların itibarını zedeleyebilir.

#### **Reklam Kurulu Kararları (Benzer Karar: 2019/02-33 Sayılı Karar)**

- 2021/567 Sayılı Karar (Örtülü reklam- Instagram influencer)
- 2020/1234 Sayılı Karar (Sağlık iddiaları içeren bitkisel takviye reklamı)
- 2018/789 Sayılı Karar (Aldatıcı bağışıklık güçlendirici iddiaları)

Örneğin;

#### **ÖRTÜLÜ REKLAM**

**Dosya No: 2018/8223**

**Şikâyet Edilen: Aks Televizyon Reklamcılık ve Filmcilik San. ve Tic. A.Ş.**

**Şikâyet Edilen Reklam:** “Show TV” logolu televizyon kanalında yayınlanan “*Kendine İyi Bak*” adlı programın 169 uncu bölümü

**Reklam Yayın Tarihi:** 19.09.2018

**Reklamın Yayınlandığı Mecra:** Televizyon

**Tespitler:** “Show TV” logolu televizyon kanalında yayınlanan “Kendine İyi Bak” adlı programın 169 uncu bölümünde, program sunucusu Ebru AKEL SANCAK ile programa konuk olarak katılan Gıda Yüksek Mühendisi Aslı Elif TANUĞUR SAMANCI arasında geçen konuşmalarda;

*“Bunlar takviye besin gıdalar. Aslında bunlar çok önemli hayatımızda var olan şeyler ama neyi nasıl kullanacağımızı, neyin neye iyi geldiğini en iyi kendisi bilir efendim. Gıda Yüksek Mühendisi Aslı Elif TANUĞUR SAMANCI (...)”, “Bunların ne olduğunu merak ediyorsanız... Bu ne balı mesela?”, “Bu, propolis, antep fıstığı, bal, ham bal karışımı.”, “Allah yeme de yanında yat yani durumu! Bu bir çikolata var sanki bunda, öyle görüntüsü var...””, “Kakao, ham bal, propolis, fındık karışımı.”, “Harika gerçekten. Şimdi tek tek hepsine bakacağız. Hepsini, nasıl, ne zaman, niye tüketilmesi gerektiğini Aslı Elif TANUĞUR SAMANCI bizimle paylaşacak.”, “Türkiye dünyanın en büyük ikinci arıcılık ülkesi. 7 milyon arı kovanımız var, flora olarak çok zengin bir bölgedeyiz ve çok değerli ürünlerimiz var. O zaman dedim neden biz kendimiz üretmeyelim? Neden kendi arıcılarımız üretmesin? Arıcılarımızla başladık. Eşim de arıcılık uzmanı ziraat mühendisi, Taylan SAMANCI. Beraber İTÜ Arı Teknokent’te bir girişim yaptık ve Türkiye’de ilk defa propolis üretimini başlatarak sözleşmeli arıcılık modeliyle arıcılarımıza eğitim vererek, malzeme vererek onlarla birlikte el ele kol kola çalışarak ülkemizde propolis üretmeyi başardık.”, “Yani içeriği tam olarak zengin olan tamamen besleyici, sahte olmayan propolisi”, “Ve kontrollü koşullarda üretilmiş...””, “Çok önemli”, “İnovatif ne tip çalışmalar yaptınız dediniz ya... Mesela biz bu suda çözünür ürünle ama bakın su bazlı değil çünkü su bazlı propolis başka bir şey ve su bazlı propoliste maalesef eser miktarda propolis var. Bu suda çözünür damla inovasyon. Bu ürün yüksek oranda propolis içeriyor ve bakın propolisin rengi, bilmiyorum buradan kameralar görüyor mu, koyu kahverengidir. Ülkemizde de bu tip propolis üretiliyor ve bu propolis reçinemsî bir madde olduğu için yapışkandır ve aslında suyla karışmaz. Kaşığa da yapışıp kalır normalde damlattığınızda ya da bardağa yapışıp kalır. Biz propolise sıvı gıdalarda çözünen bir özellik kazandırdık. Suya, süte, meyve suyuna damlatarak tüketebiliyoruz. Bu da tüketim kolaylığı sağlıyor. Bakın şimdi suya damlattım.”, “Bu haliyle, normal ham halinden kıyaslama yapılırsa besleyicilik içerik olarak zenginliğini kaybediyor mu?”, “Hayır, tam tersi, ham halini zaten vücudumuz sindiremiyor.”; “(...) Bağışıklığı güçlendiriyor, ciddi anlamda bir antioksidan deposu”, “Propolis öksürüğe iyi gelir” şeklinde ifadelerle yer verildiği ve İstanbul Teknik Üniversitesi Arı Teknokent’teki araştırma arılığına bir gezi düzenlendiği tespit edilmiştir.*

**Değerlendirme/Karar:** “Show TV” logolu televizyon kanalında yayınlanan “Kendine İyi Bak” adlı programın 169 uncu bölümünde, Gıda Yüksek Mühendisi Aslı Elif TANUĞUR SAMANCI tarafından üretilen propolis ve çeşitli arı ürünleri ön plana çıkarılmak suretiyle tüketicilerin yönlendirildiği; tüketicilerin aydınlatılma, bilgilendirilme ihtiyacını karşılama ve haber verme amacının dışına çıkılarak adı geçen şahsın örtülü reklamının yapıldığı;

Bu nedenle anılan reklamların;

- Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği’nin 6; 71, 7/2, 7/3, 7/4, 7/5; 22 ve 23’üncü maddeleri,

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 61 inci maddesi

Hükümlerine aykırı olduğuna,

Buna göre, mecra kuruluşu **Aks Televizyon Reklamcılık ve Filmcilik San. ve Tic. A.Ş.** isimli kuruluş hakkında; 6502 sayılı Kanun’un 63’üncü ve 77/12’nci maddeleri uyarınca **anılan reklamları durdurma cezası** verilmesine karar verilmiştir.

**(Kullanılan “Bağışıklığı güçlendiriyor, ciddi anlamda bir antioksidan deposu” ifadeleri ile bilimsel olmayan ve kanıt yetersizliği ile örüntülü reklam uygulamasıyla gerçekleştirilmiştir. İncelenen örnek olay için benzer karar niteliğindedir.)**

### 3. Değerlendirme

#### 1. Tespit Edilen İhlaller:

- Örtülü Reklam: #reklam etiketi olmadan yapılan sponsorlu paylaşım (TTK m.55, 6501 S.K. m.61/4)

- Yanıltıcı İddialar: "Hiç hasta olmuyorum", "bağışıklığı tamamen güçlendiriyor" gibi bilimsel kanıt olmayan ifadeler (6501 S.K. m.61/3)

Kanıt Eksikliği: Sağlık iddialarını destekleyen resmî belge sunulmamış (6501 S.K. m.61/6)

## 2. Yaptırımlar

- Reklamın Durdurulması (Reklam Kurulu Kararı)
- Tazminat Riski: Aldatılan tüketiciler veya rakipler tarafından dava açılabilir.

Düzeltilmeler için öneriler;

- #reklam etiketi eklenmelidir. Kesin ifadeler yerine “destklenebilir” gibi tarafsız bir dil kullanılmalıdır. Sağlık Bakanlığı onaylı olduğu ispatlanmalıdır.

Sonuç olarak;

- BU paylaşım, yasalara aykırı olup cezai işlem yaptırım riski taşır. Düzeltilmediği takdirde marka itibari zarar görebilir.
- II. YASAL METİN HAZIRLANMASI

## MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

### 1. TARAFLAR

İşbu Mesafeli Satış Sözleşmesi ("**Sözleşme**"), Alıcı ve Satıcı arasında aşağıda belirtilen hüküm ve şartlar çerçevesinde elektronik ortamda kurulmuştur. Alıcı ve Satıcı, Sözleşme kapsamında birlikte "**Taraflar**", ayrı ayrı "**Taraf**" olarak anılacaktır.

### 2. TANIMLAR

Sözleşme'nin uygulanmasında ve yorumlanmasında aşağıda yazılı terimler karşılardaki yazılı açıklamaları ifade edeceklerdir.

ALICI	:	Bir Mal veya Hizmet'i ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek kişiyi,
Bakanlık	:	Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı'nı,
Banka	:	5411 sayılı Bankacılık Kanunu uyarınca kurulan lisanslı kuruluşları,
Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı	:	Oluşturduğu sistem ile Satıcı'nın Ürün/Hizmet'i satışa sunduğu Platform'u işleten ve Satıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden <b>Y İLAÇ SANAYİ A.Ş.</b> ,
Hizmet	:	Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen Ürün sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
Kanun	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u,
Kargo Şirketi	:	Ürün'ün Alıcı'ya ulaştırılmasını, iade süreçlerinde Alıcı'dan alınarak Satıcı veya Hizmet Sağlayıcı'ya ulaştırılmasını sağlayan anlaşmalı kargo veya lojistik şirketini,

Ön Bilgilendirme Formu	: Sözleşme kurulmadan ya da buna karşılık herhangi bir teklif Alıcı tarafından kabul edilmeden önce Alıcı'yı Yönetmelik'te belirtilen asgari hususlar konusunda bilgilendirmek için hazırlanan formu,
Platform	: Hizmet Sağlayıcı'ya ait <b>www.yilacsanayi.com</b> adlı internet sitesini ve mobil uygulamasını,
Satıcı	: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye Ürün/Hizmet sunan ya da Ürün/Hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden ve Sözleşme'nin 5. maddesinde bilgileri bulunan gerçek ve/veya tüzel kişiyi,
Sözleşme	: Satıcı ve Alıcı arasında akdedilen Sözleşme'yi,
Teslimat Noktası	: Alıcı'nın satın aldığı Ürünler'i kolayca teslim alabildiği anlaşmalı esnaf noktalarını, kargo şubelerini ve zincir mağazalarını,
Ürün	: Alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malı,
Yönetmelik	: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ni ifade eder.

### 3. SÖZLEŞMENİN KONUSU ve KAPSAMI

**3.1.** Sözleşme'nin konusu Alıcı'nın, Platform'da, Ürün/Hizmet'in satın alınmasına yönelik elektronik olarak sipariş verdiği, Sözleşme'de belirtilen niteliklere sahip Ürün/Hizmet'in satışı ve teslimi ile ilgili olarak Kanun ve Yönetmelik hükümleri gereğince Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesi olup Taraflar, Sözleşme tahtında Kanun ve Yönetmelik'ten kaynaklanan yükümlülük ve sorumluluklarını bildiklerini ve anladıklarını kabul, beyan ve taahhüt ederler.

**3.2.** Sözleşme'nin akdedilmesi Taraflar'ın ayrı ayrı Hizmet Sağlayıcı ile akdetmiş oldukları sözleşmelerin hükümlerinin ifasını engellemeyecek olup, Taraflar, Hizmet Sağlayıcı'nın Ürün/Hizmet'in satışına ve Sözleşme'ye herhangi bir şekilde taraf olmadığını ve Sözleşme kapsamında Taraflar'ın yükümlülüklerini yerine getirmeleri ile ilgili Kanun ve Yönetmelik çerçevesinde kendisine yüklenmiş olanlar hariç olmak üzere herhangi bir sorumluluğu ve taahhüdü bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt ederler.

**3.3.** Mevzuat uyarınca aşağıdaki Ürün/Hizmet satışları Sözleşme'nin kapsamında değildir.

- a) Finansal hizmetler,
- b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar,
- c) Halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı,
- d) Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler,
- e) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı,
- f) Konut kiralama,
- g) Paket turlar,
- h) Devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,
- i) Yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi,
- j) Yolcu taşıma hizmetleri,
- k) Ürünlerin montaj, bakım ve onarımı,
- l) Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler.

**m)** Kısa mesaj aracılığıyla kurulan ve eş zamanlı olarak tamamen ifa edilen abonelik içermeyen katma değerli elektronik haberleşme Hizmetleri ile 23/6/1983 tarihli ve 2860 sayılı Yardım Toplama Kanunu kapsamındaki bağışlar ve kamu kurumlarınca sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri.

#### **4. ALICI'NIN ÖNCEDEN BİLGİLENDİRİLDİĞİ HUSUSLAR**

Alıcı, siparişin oluşturması ve Sözleşme'nin kurulmasından önce, gerek Platform'un ilgili sayfaları ve kısımlarındaki tüm genel-özel açıklamalar gerek sözleşme gerek Ön Bilgilendirme Formu gerekse de sair şekillerde, aşağıda yer verilenler de dahil olmak üzere Sözleşme'nin akdi ve uygulaması ile ilgili tüm hususlar hakkında doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirildiğini ve bunları okuyup anladığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

- a)** Ürün/Hizmet'in temel nitelikleri,
- b)** Satıcı'nın adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası ve iletişim bilgileri ile diğer tanıtıcı bilgileri,
- c)** Ürün/Hizmet'in Platform'dan alınması sırasındaki satış işlemi aşamaları ile yanlış girilen bilgilerin düzeltilmesine ilişkin amaca uygun araçlar-yöntemler,
- d)** Satıcı'nın mensubu olduğu Meslek Odası (İTO-İstanbul Ticaret Odası) ve İTO'nun meslek ile ilgili öngördüğü davranış kuralları bilgisinin edinebileceği elektronik iletişim bilgileri (Telefon: 444 0 486, [www.ito.org.tr](http://www.ito.org.tr))
- e)** Hizmet Sağlayıcı tarafından uygulanan Alıcı bilgileri için geçerli gizlilik, veri kullanımı-işleme ve elektronik iletişim kuralları ile Alıcı'nın bu hususlarda Hizmet Sağlayıcı'ya verdiği izinlerin kapsamı, Alıcı'nın kanuni hakları, Satıcı'nın hakları ve Taraflar'ın haklarını kullanım usulleri,
- f)** Ürün/Hizmet için Satıcı tarafından öngörülen gönderim kısıtlamaları,
- g)** Ürün/Hizmet için kabul edilen ödeme yöntem-araçları, Ürün/Hizmet'in vergiler dahil toplam satış fiyatı,
- h)** Ürün/Hizmet'in Alıcı'ya teslimine ilişkin usuller ile nakliye-teslimat-kargo masrafları gibi ek masraflar hakkında bilgiler,
- i)** Ürün/Hizmet ile ilgili diğer ödeme/tahsilat ve teslimat bilgileri ve süresi ile Sözleşme'nin ifasına ilişkin diğer bilgiler ve Taraflar'ın bu hususlardaki sorumlulukları,
- j)** Alıcı'nın cayma hakkını kullanmadığı durumlarda bu haktan faydalanamayacağına veya hakkın süresinde kullanılmaması da dahil olmak üzere hangi koşullarda bu hakkı kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- k)** Alıcı'nın cayma hakkının olduğu durumlarda bu hakkını kullanma şartları, süresi ve usulü, Satıcı'nın iade için öngördüğü Kargo Şirketi'ne ilişkin bilgi ve tüm mali hususlar (iade yöntemi ile masrafı, Sözleşme konusu bedelin iadesi ve iade sırasında Alıcı tarafından kazanılmış/kullanılmış ödül puanları sebebiyle yapılabilecek indirim ve mahsuplar dahil),
- l)** Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
- m)** Satıcı'nın talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,
- n)** Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,
- o)** Alıcı'nın Platform'da dönem dönem uygulanabilecek çeşitli fırsatlara ilişkin yararlanma koşullarının (özel şartlar) detayları,
- p)** Satıcı'nın bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- q)** Mahiyetine göre Sözleşme'de yer alan diğer tüm satış şartları ile Sözleşme Alıcı tarafından Platform'da onaylanarak kurulduktan sonra Sözleşme'nin Alıcı'nın talebi halinde Alıcı'ya elektronik posta ile gönderileceği ve Alıcı tarafından Sözleşme'ye üyelik hesabından erişilebileceğine ilişkin bilgi,



r) Uyuşmazlık hallerinde Alıcı'nın, başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceğine ilişkin bilgi.

## **5. ALICI, SATICI, ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI VE FATURA BİLGİLERİ**

### **ALICI BİLGİLERİ**

Teslim Edilecek Kişi : Nurcan Kurtoglu  
Teslimat Adresi : Cumhuriyet Mah. Hükümet Cad. İstiklal Sok. No:7  
Kadıköy/İstanbul  
Telefon : 05393110026  
Faks : 9902282141042  
E-posta/Kullanıcı Adı : nurcankurtoglu100@gmail.com

### **SATICI BİLGİLERİ**

Satıcının Ticaret Unvanı / Adı ve Soyadı : Y İLAÇ SANAYİ A. Ş  
Satıcının Adresi : İstasyon Mah. Vatan Cad. Cumhuriyet Sok. No:5  
İstanbul  
Satıcının Mersis Numarası : 1234-5678-9012  
Satıcının Vergi Kimlik Numarası : 27635648632  
Satıcının Telefonu : 0212 123 45 67  
Satıcının Faks Numarası : 9921875463211  
Satıcı KEP ve E-posta Bilgileri : yilac@hs01.kep.tr / yilac@gmail.com.tr

### **ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI BİLGİLERİ**

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Unvanı : Trendyol A.Ş.  
Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Adresi : DSM Grup Danışmanlık İletişim ve Satış Ticaret A.Ş.  
Maslak Mahallesi Saat Sokak Spine Tower No:5 İç Kapı No:19 Sarıyer/İstanbul  
Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Mersis Numarası : 0313055766900016  
Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Vergi Kimlik Numarası : 313 055 7669

Elektronik Ticaret Aracı : 0 212 331 0 200  
Hizmet Sağlayıcı Telefonu

Elektronik Ticaret Aracı  
Hizmet Sağlayıcı Faks : 9951875263211  
Numarası

Elektronik Ticaret Aracı 0850 547 33 80 telefon numarası üzerinden ve Platform'da  
Hizmet Sağlayıcı : yer alan "Asistan'a Sor" başlıklı alandan şikâyet ve  
Şikâyet/Öneri Kanalları öneriler iletebilecektir.

## FATURA BİLGİLERİ

Ticari Unvanı / Adı ve Soyadı : Y İLAÇ SANAYİ A.Ş.

Vergi Dairesi ve Vergi Kimlik Numarası : İstanbul Vergi Dairesi 27635648632

Adres : İstasyon Mah. Vatan Cad. No:5 Başakşehir/İstanbul

Telefon : 0212 123 45 67

Faks : 9921875463211

E-posta/Kullanıcı Adı : [yilac@gmail.com.tr](mailto:yilac@gmail.com.tr) / Y İLAÇ SANAYİ

Fatura Teslim : Fatura sipariş teslimatı sırasında teslimat adresine sipariş ile  
: ve/veya e-fatura yöntemiyle elektronik posta adresine teslim edilecektir.

## 6. ÜRÜN/HİZMET BİLGİLERİ

**6.1.** Ürün/Hizmet'in temel özellikleri (türü, miktarı, marka/modeli, rengi, adedi, fiyatı) Platform'da yer almakta olup Platform üzerinden detaylı şekilde incelenebilecektir.

**6.2.** Ürün/Hizmet karşılığında ödenecek tüm tutarlar (tüm vergiler dahil satış fiyatı, kargo bedeli, taksit farkı tutarı, açık pazar ve/veya diğer butiklerinden eş zamanlı olarak gerçekleştirilen alışverişlerde hak kazanılan toplam indirim tutarı vb.) aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Ürün/Hizmet Açıklaması	Adet	Peşin Fiyatı	Ara Toplam (KDV Dahil)
X Bitkisel Takviye	1	500 TL	18.99TL
Kargo Tutarı	-	TL	TL
250 TL ve Üzeri Kargo Bedava (Satıcı Karşılar)	-	TL	TL
		Toplam	518.99TL

Ödeme Şekli ve Planı :

Banka Kartı/Kredi Kartı ile İşlem (Tek Çekim)

Teslimat Adresi	:	Cumhuriyet Mah. Hükümet Cad. No:7 Kadıköy/İstanbul
Teslim Edilecek Kişi	:	Nurcan Kurtoğlu
Fatura Adresi	:	Cumhuriyet Mah. Hükümet Cad. No:7 Kadıköy/İstanbul
Sipariş Tarihi	:	20.04.2025
Teslim Şekli	:	Standart Teslimat
Teslimat Süresi*	:	En geç 30 gün
Kargo Şirketi'ne Teslim Süresi**	:	İstanbul içi 1 iş günü, diğer iller 2-3 iş günü

\*Sözleşme ve ilgili mevzuat hükümlerinde yer alan istisnalar saklıdır.  
\*\*Belirtilen süre teslimatın taahhüdü değildir, satıcı tarafından kargo şirketine teslim edilme süresini ifade eder.

**6.3.SÖZ KONUSU ÜRÜN BEDELİ, “ALICI GÜVENCESİ” KAPSAMINDA SATICI ADINA, HİZMET SAĞLAYICI TARAFINDAN ALICI'DAN TAHSİL EDİLMEKTEDİR. ALICI MALIN BEDELİNİ HİZMET SAĞLAYICI'YA ÖDEMEKLE, ÜRÜN BEDELİNİ SATICI'YA ÖDEMİŞ SAYILACAK VE BİR DAHA ÖDEME YÜKÜMLÜLÜĞÜ ALTINA GİRMEYECEKTİR. ALICI'NIN İLGİLİ MEVZUAT KAPSAMINDA İADE HAKLARI SAKLIDIR.**

## **7. GENEL HÜKÜMLER**

**7.1.** Satıcı, Ürün/Hizmet'i eksiksiz, siparişte belirtilen niteliklere uygun ve varsa garanti belgeleri, kullanım kılavuzları ile mevzuat gereği Ürün/Hizmet'le birlikte teslim etmesi gereken sair bilgi ve belgeler ile teslim etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.2.** Ürün, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişiye, taahhüt edilen teslim süresi içerisinde ve her halükârda 30 (otuz) günlük yasal süreyi aşmamak koşulu ile, Alıcı'nın Platform'da belirtmiş olduğu teslimat adresine Kargo Şirketi tarafından teslim edilir. Bu süre içerisinde Satıcı'nın edimini yerine getirmemesi durumunda Alıcı Sözleşme'yi feshedebilecektir. Ancak Alıcı'nın isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan Ürün/Hizmet satışlarında teslim süresi ilgili 30 (otuz) günü aşabilecektir. Ayrıca, sipariş durumu “Ön Sipariş” veya “Sipariş Üzerine Üretim” olarak belirtilen Ürün/Hizmet için teslimat süresi de 30 (otuz) günü aşabilecek olup Alıcı, Alıcı'nın isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan “Sipariş Üzerine Üretim” ya da “Ön Sipariş” statüsünde olan bir Ürün/Hizmet satın aldığı anda teslimatın 30 (otuz) gün içerisinde yapılmaması dolayısıyla Sözleşme'yi feshedemeyecektir.

**7.3.** Satıcı Ürün'ü Kargo Şirketi aracılığı ile Alıcı'ya göndermekte ve teslim ettirmektedir. Kargo Şirketi'nin Alıcı'nın bulunduğu yerde şubesi olmaması halinde Alıcı'nın Ürün'ü Kargo Şirketi'nin Satıcı tarafından bildirilen yakın bir diğer şubesinden teslim alması gerekmektedir.

**7.4.** Alıcı'nın sipariş esnasında Ürün'ü Teslimat Noktası'na teslim edilmesini seçmesi halinde, Ürün, Kargo Şirketi tarafından Alıcı'nın seçmiş olduğu teslimat noktasına taahhüt edilen süre içerisinde ve her halükârda en geç 30 (otuz) günlük yasal süre içerisinde teslim edilecektir. Ürün'ün Teslimat Noktası'na bırakılmasının ardından Alıcı, seçmiş olduğu teslimat adresi bilgilerinde kayıtlı olan telefon numarasına gelen kod ile en geç 3 (üç) gün içerisinde Ürün'ü teslim alacaktır.

**7.5.** Alıcı'nın herhangi bir nedenle Ürün/Hizmet'i teslim almaması halinde, Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i iade ettiği kabul edilecek olup bu halde, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere Alıcı'dan tahsil edilen tüm ödemeler yasal süresi içerisinde Alıcı'ya iade edilecektir.

**7.6.** Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin teslim anında adreste bulunmaması durumunda Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i geç teslim almasından ve/veya hiç teslim almamasından kaynaklanan zararlardan ve giderlerden Satıcı sorumlu değildir.

**7.7.** Ürün/Hizmet'in teslimat masrafları aksine bir hüküm yoksa Alıcı'ya aittir. Satıcı, Platform'da teslimat ücretinin kendisince karşılanacağını beyan etmişse teslimat masrafları Satıcı'ya ait olacaktır.

**7.8.** Satıcı, Sözleşme'den doğan ifa yükümlülüğünün süresi dolmadan Alıcı'yı Platform üzerinden bilgilendirmek ve açıkça onayını almak suretiyle muadil bir Ürün/Hizmet tedarik edebilecektir.

**7.9.** Ürün/Hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde Satıcı'nın bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 (üç) gün içinde Alıcı'ya yazılı olarak veya veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 (ondört) gün içinde iade etmesi zorunludur. Ürün/Hizmet'in stokta bulunmaması durumu, Ürün/Hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

**7.10.** Alıcı, Ürün'ü teslim almadan önce muayene edecek; ezik, kırık, ambalajı yırtılmış vb. hasarlı, ayıplı veya eksik Ürün/Hizmet'i teslim almayacaktır. Teslim alınan Ürün/Hizmet'in hasarsız ve sağlam olduğu kabul edilecektir. Teslimden sonra Ürün'ün özenle korunması borcu, Alıcı'ya aittir. Cayma hakkı kullanılacaksa Ürün/Hizmet kullanılmamalı ve Ürün/Hizmet faturası ve teslim sırasında Alıcı'ya iletilen diğer tüm belgeler (örneğin garanti belgesi, kullanım kılavuzu vb.) ile iade edilmesi gerekmektedir.

**7.11.** Alıcı, Sözleşme konusu bedeli ödemekle yükümlü olup, herhangi bir nedenle Sözleşme konusu bedelin ödenmemesinin ve/veya Banka kayıtlarında iptal edilmesinin Satıcı'nın Ürün/Hizmet'i teslim yükümlülüğü ile Sözleşme'den kaynaklanan sair yükümlülüklerinin sona ereceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Alıcı, herhangi bir sebeple Banka tarafından başarısız kodu gönderilen ancak buna rağmen Banka tarafından Satıcı'ya yapılan ödemelere ilişkin olarak, Satıcı'nın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.12.** Alıcı, Ürün'ün teslim edilmesinden sonra Alıcı'ya ait kredi kartının yetkisiz kişilerce haksız kullanılması sonucunda Sözleşme konusu bedelin ilgili Banka tarafından Satıcı'ya ödenmemesi halinde, Alıcı Ürün'ü 3 (üç) gün içerisinde iade masrafları Alıcı'ya ait olacak şekilde Satıcı'ya iade edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.13.** Sözleşme kapsamında herhangi bir nedenle Alıcı'ya bedel iadesi yapılması gereken durumlarda, Alıcı, ödemeyi kredi kartı ile yapmış olması halinde, Satıcı tarafından kredi kartına iade edilen tutarın banka tarafından Alıcı hesabına yansıtılmasına ilişkin ortalama sürecin 2 (iki) ile 3 (üç) haftayı bulabileceğini, bu tutarın Satıcı tarafından Banka'ya iadesinden sonra Alıcı'nın hesaplarına yansıtılması halinin tamamen Banka işlem süreci ile ilgili olduğunu ve olası gecikmelerde Banka'nın sorumlu olduğunu ve bunlar için Hizmet Sağlayıcı'yı ve Satıcı'yı sorumlu tutamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.14.** Alıcı ile sipariş esnasında kullanılan kredi kartı hamilinin aynı kişi olmaması veya Ürün/Hizmet'in Alıcı'ya tesliminden evvel, siparişte kullanılan kredi kartına ilişkin güvenlik açığı tespit edilmesi halinde, kredi kartı hamiline ilişkin kimlik ve iletişim bilgilerini, siparişte kullanılan kredi kartının bir önceki aya ait ekstresini yahut kart hamilinin Banka'dan kredi kartının kendisine ait olduğuna ilişkin yazıyı ibraz etmesini Alıcı'dan talep edilebilecektir. Alıcı'nın talebe konu bilgi/belgeleri temin etmesine kadar geçecek sürede sipariş dondurulacak olup, söz konusu taleplerin 24 (yirmidört) saat içerisinde karşılanmaması halinde ise Satıcı, siparişi iptal etme hakkını haizdir.

**7.15.** Alıcı'nın sipariş edebileceği Ürün/Hizmet adetlerine Platform'dan yapılacak duyurularla kısıt getirilebilir. Alıcı'nın Platform'dan yapılan duyurularda belirtilen adetin üzerinde Ürün/Hizmet sipariş etmek istemesi halinde sipariş vermesi engellenebilecek, siparişi verdikten sonra belirtilen adedin üstünde sipariş verdiğinin tespit edebilmesi halinde ise belirtilen adedin üstündeki siparişleri iptal edilebilecek ve bu halde varsa iptal edilen siparişlere ilişkin teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeler yasal süresi içerisinde Alıcı'ya iade edilecektir. Alıcı işbu hususları kabul ederek siparişini oluşturduğunu, adet sınırlamasını geçen siparişlerinin engellenebileceği ve iptal edilebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.16.** Satıcı'nın herhangi bir sebeple tedarik edemediği siparişler, Alıcı'nın onayının alınması halinde, mevzuattaki yasal teslim süresini aşmamak ve Alıcı'nın Ürün/Hizmet ile aynı özellikleri haiz olmak kaydıyla, bir başka satıcıya aktarılabilir. Böyle bir durumda Ürün/Hizmet yeni satıcı tarafından Alıcı'ya gönderilecek olup Sözleşme yeni satıcı ile Alıcı arasında kurulmuş olacaktır. Bu halde, Alıcı'ya herhangi bir ek bedel, ücret ve/veya masraf yansıtılmayacaktır.

**7.17.** Alıcı tüketici sıfatıyla talep, şikâyet ve önerilerini yukarıda yer alan Satıcı iletişim bilgilerini kullanmak suretiyle ve/veya Platform'un sağladığı kanallarla (0 212 331 0 200 telefon numarası üzerinden ve "Asistan'a Sor" başlıklı alandan) ulaştırabilecektir.

## **8. ÖZEL ŞARTLAR**

**8.1.** Alıcı, aksi belirtilmedikçe, Platform'da birden fazla butikten tek bir sepette alışveriş yapabilecektir. Aynı sepet içerisinde farklı butikten alınan her bir Ürün/Hizmet için Satıcı tarafından birden fazla fatura kesilebilecektir. Şüpheyi mahol bırakmamak bakımından belirtilmelidir ki, Satıcı, Alıcı'nın farklı butiklerden aldığı Ürün/Hizmet'in teslimatını mevzuattaki yasal süre içerisinde kalmak koşuluyla farklı zamanlarda gerçekleştirebilecektir.

**8.2.** Alıcı'nın vereceği siparişlerde kurumsal fatura seçeneğini seçmesi durumunda Satıcı, Alıcı tarafından Platform üzerinden bildirilecek vergi kimlik numarası ve vergi dairesi bilgilerini kullanarak kurumsal fatura düzenleyecektir. Faturada yer alması gereken bilgilerin doğru, güncel ve eksiksiz girilmesi tamamen Alıcı'nın sorumluluğunda olup, bu sebeple doğabilecek tüm zararlardan bizzat Alıcı sorumludur.

**8.3.** Platform üzerinden kredi kart ile ödeme yapılması halinde, Banka tarafından kampanyalar düzenlenerek Alıcı tarafından seçilen taksit adedinin daha üstünde bir taksit adedi uygulanabilecek veya taksit erteleme gibi ek hizmetler sunulabilecektir. Bu tür kampanyalar Banka'nın inisiyatifindedir. Alıcı'nın kredi kartının hesap kesim tarihinden itibaren sipariş toplamı taksit adedine bölünerek kredi kartı özetine Banka tarafından yansıtılacaktır. Banka taksit tutarlarını küsurat farklarını dikkate alarak aylara eşit olarak dağıtmayabilir. Detaylı ödeme planlarının oluşturulması Banka'nın inisiyatifindedir.

**8.4.** Platform üzerinden Alışveriş Kredisi ile Ödeme yapılması halinde, bu seçeneğin ilgili Banka müşterisi olan Alıcılar için sunulması sebebiyle, Alıcı, kendisine uygulanacak faiz oranları ve temerrüt faiziyle ilgili bilgileri bankasından teyit edebileceğini, yürürlükteki mevzuat uyarınca faiz ve temerrüt faizi hükümlerinin Banka ile Alıcı arasında akdedilen Tüketici Kredisi Sözleşmesi kapsamında geçerli olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Kredinin verilmesi ve ödeme planının oluşturulması tamamen ilgili Banka'nın inisiyatifindedir.

**8.5.** Dijital ürünler fiziki gönderime uygun olmayıp, teslimat ürün niteliğine göre şartlarında belirtilen şekilde gerçekleştirilecektir. Sözleşme'nin yer alıp da teslimat şekilleri vb. gibi fiziki ürünler için geçerli olan düzenlemeler dijital ürünlere uygulanmayacak olup bu maddelerdeki düzenlemeler uygulanabilir olduğu ölçüde ürün şartlarında belirtilen koşul ve açıklamalara uygun olacak şekilde yorumlanmalıdır.

**8.6.** Sipariş verilen Ürün'ün elektrikli motosiklet olması halinde kurulumu gerçekleştikten veya tescil işlemi yapıp ruhsatlandıktan sonra Platform üzerinden iadesi mümkün olmamaktadır.

**8.7.** Platformda satışa sunulan Ürün/Hizmetler yalnızca Satıcı tarafından belirlenen sınırlı lokasyonlara (il/ilçe/bölge) teslim edilmek üzere satışa sunulabilecek olup, sipariş sürecinde Alıcı'nın bu ürün/hizmetler için teslimat adresini Satıcı tarafından belirlenmiş olan lokasyonlardan biri dışında seçmesi halinde ilgili sipariş verilemeyecek/satın alım gerçekleşmeyecektir.

**8.8.** Türkiye Cumhuriyeti resmi kamu kurum ve kuruluşları ile koordineli yürütülen "Depreme Yardım Seferberliği" ve benzeri seferberlik ve yardım işlemleriyle bağlantılı siparişlerde (ö: koli yardımı, vb.), Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15/1-h maddesi gereği cayma hakkı kullanılamayacaktır.

## **9. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE FİKRİ-SİNAİ HAKLAR**

**9.1.** Satıcı, işbu sözleşme kapsamındaki kişisel verileri sadece Ürün/Hizmet'in sunulması amacıyla sınırlı olarak ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na, ("KVKK") ikincil mevzuata ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarına uygun olarak işleyecektir. Satıcı, Platform üzerinden eriştiği kişisel veriler haricinde Alıcı'nın kişisel verilerini işlemeyeceğini ve Platform üzerinden sağlanan yöntemler dışında Alıcı ile harici olarak iletişime geçmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**9.2.** Alıcı, işbu Sözleşme kapsamında sağladığı kişisel verilerin doğru, eksiksiz ve güncel olduğunu kontrol etmekle, bu bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmamak, ilgisiz kişilerce erişilememesi için virüs ve benzeri zararlı uygulamalara ilişkin olanlar dahil gerekli tedbirleri almak ve söz konusu kişisel verilerin güvenliğini sağlamakla yükümlü olduğunu, aksi halde doğacak zararlardan ve üçüncü kişilerden gelen taleplerden bizzat sorumlu olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

**9.3.** Platform'a ait her türlü bilgi ve içerik ile bunların düzenlenmesi, revizyonu ve kısmen/tamamen kullanımı konusunda; Satıcı'nın anlaşmasına göre diğer üçüncü şahıslara ait olanlar hariç; tüm fikri-sınai haklar ve mülkiyet hakları Hizmet Sağlayıcı'ya aittir.

## **10. CAYMA HAKKI**

**10.1.** Alıcı, 15 (onbeş) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin Sözleşme'den cayma hakkına sahiptir.

**10.2.** Cayma hakkı süresi, Hizmet için Sözleşme'nin kurulduğu gün; Ürün için Alıcı'nın veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin Ürün'ü teslim aldığı gün başlar. Ancak Alıcı, Sözleşme'nin kurulmasından Ürün teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

**10.3.** Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

**a)** Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen Ürün'de, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin son Ürün'ü teslim aldığı gün,

**b)** Birden fazla parçadan oluşan Ürün'de, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

**c)** Belirli bir süre boyunca Ürün'ün düzenli tesliminin yapıldığı durumlarda, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk Ürün'ü teslim aldığı gün

Esas alınır.

**10.4.** Ürün teslimi ile Hizmet ifasının birlikte olduğu durumlarda, Ürün teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

**10.5.** Satıcı;

**a)** Ürün'ün teslimi veya Hizmet'in ifasından önce Alıcı'nın cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

**b)** Ürün'ün tesliminden sonra Alıcı'nın cayma hakkını kullanması durumunda, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarih itibarıyla bedel Satıcı'ya aktarılmamışsa cayma hakkına konu Ürün'ün, iade için öngörülen Kargo Şirketi'ne teslim edildiği tarihten veya iade için öngörülenin haricinde bir Kargo Şirketi ile iade edilmesi durumunda da Satıcı'ya ulaştığı tarihten itibaren,

**c)** Alıcı'nın siparişinin yasal süre içerisinde teslim edilememesi nedeniyle Sözleşme'yi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren

15 (onbeş) gün içinde, tahsil ettiği Sözleşme konusu bedeli ile teslimat masraflarının Alıcı'ya iadesinden sorumludur.

**10.6.** Cayma hakkı bildiriminin ve Sözleşme'ye ilişkin diğer bildirimlerin mevzuata uygun ve süresi içerisinde Platform'da belirtilen Hizmet Sağlayıcı'ya ve/veya Satıcı'ya ait iletişim kanallarından yapılması şarttır. Cayma bildiriminin yapılacağı iletişim kanallarına <https://www.trendyol.com/iletisim.html> linkinden ulaşılabilmektedir.

**10.7.** Cayma hakkının kullanılması halinde:

**a)** Alıcı cayma hakkını kullanmasından itibaren 14 (ondört) gün içerisinde Ürün'ü Satıcı'ya Kargo Şirketi'yle geri gönderir.

**b)** Cayma hakkı kapsamında iade edilecek Ürün kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ve varsa Ürün ile hediye edilen diğer Ürünler'in de eksiksiz ve hasarsız olarak iade edilmesi gerekmektedir.

**10.8.** Alıcı cayma süresi içinde Ürün'ü, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

**10.9.** Ürün/Hizmet, Satıcı'ya iade edilirken, Ürün/Hizmet'in teslimi sırasında Alıcı'ya ibraz edilmiş olan orijinal faturanın da Alıcı tarafından iade edilmesi gerekmektedir. Alıcı'nın kurumsal fatura istemesi halinde ilgili Ürün/Hizmet iadesi için iade faturası kesmesi veya mümkünse süresi içerisinde ticari faturayı kendi sistemlerinden reddetmesi gerekmektedir.

**10.10.** Alıcı'nın Alışveriş Kredisi ile Öde seçeneğini seçmesi halinde, cayma hakkının kullanılması durumunda Sözleşme konusu bedeller Alıcı'ya, Alıcı tarafından bildirilen kredi veren Banka nezdindeki banka hesabına havale, EFT veya FAST yoluyla iade edilecektir. Sözleşme konusu bedellerin iadesi kapsamında Alıcı tarafından bildirilen kredi veren Banka nezdindeki banka hesabının fatura adresindeki kişi adına veya kullanıcı adına kayıtlı olması gerekmektedir. Alıcı, Alışveriş Kredisi ile Öde seçeneğini seçmesi halinde Sözleşme konusu bedellerin iadesinin nakit olarak gerçekleştirilemeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**10.11.** Alıcı'nın Alışveriş Kredisi ile Öde seçeneğini seçmesi halinde, Alıcı'nın Satıcı ile imzaladığı işbu Sözleşme'den cayması, Banka ile Alıcı arasındaki Tüketici Kredisi Sözleşmesi'ni doğrudan sona erdirmeyecektir. Alıcı, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkını, Banka ve Alıcı arasındaki Tüketici Kredisi Sözleşmesi kapsamında kullanabileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Alıcı, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkını, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nde belirlenen süre ve usule uygun şekilde münferiden kredi veren Banka'ya başvurarak kullanabilecektir. Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkının kullanılması kapsamında, Alıcı tarafından münferiden kredi veren Banka'ya yapılması gereken başvurunun hiç yapılmaması veya geç yapılmasından ve/veya Banka ile Alıcı arasındaki kredi ilişkisi ile ilgili olarak SATICI'nın ve HİZMET SAĞLAYICI'NIN herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

**10.12.** Alıcı iade edeceği Ürün/Hizmet'i Ön Bilgilendirme Formu'nda belirtilen Satıcı'nın Kargo Şirketi ile Satıcı'ya gönderdiği sürece iade kargo bedeli Satıcı'ya aittir. İade için Alıcı'nın bulunduğu yerde Satıcı'nın Kargo Şirketi şubesi bulunmaması halinde, Alıcı Ürün'ü herhangi bir Kargo Şirketi'yle gönderebilecektir. Bu halde iade kargo bedeli ve Ürün'ün kargo sürecinde uğrayacağı hasardan Satıcı sorumludur.

**10.13.** Alıcı cayma hakkını işbu maddede belirtilen süre ve usuller dahilinde kullanacak olup aksi halde cayma hakkını kaybedecektir.

## **11. CAYMA HAKKININ KULLANILAMAYACAĞI HALLER**

**11.1.** Alıcı aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- a)** Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve Satıcı veya Hizmet Sağlayıcı'nın kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler,
- b)** Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler,
- c)** Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler,
- d)** Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler,
- e)** Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler,
- f)** Ürünün tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler,
- g)** Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler,
- h)** 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,
- i)** Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ile Alıcı'ya anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler,
- j)** Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, Alıcı'nın onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler,

Cayma hakkı kullanılamayacak; bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

**11.2.** Ürün/Hizmet'in Yönetmelik'in uygulama alanı dışında bırakılmış olan (*Sözleşme'nin 3.3. maddesinde listelenmiştir*) Ürün/Hizmet türlerinden müteşekkil olması halinde Alıcı ve Satıcı arasındaki hukuki ilişkiye Yönetmelik hükümleri uygulanamaması sebebiyle cayma hakkı kullanılamayacak; bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

**11.3.** Platform üzerinden elektronik kod satın alındığı durumlarda bahse konu siparişlerde Yönetmelik gereği cayma hakkı söz konusu olmayacaktır. Bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

## **12. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ**

**12.1.** Sözleşme'nin uygulanmasında, Bakanlık'ça ilan edilen değerlere uygun olarak Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i satın aldığı ve ikametgahının bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

## **13. BİLDİRİMLER ve DELİL SÖZLEŞMESİ**

**13.1.** Sözleşme tahtında Taraflar arasında yapılacak her türlü yazışma, mevzuatta sayılan zorunlu haller dışında, yazılı olarak yapılacaktır.

**13.2.** Alıcı, Sözleşme'den doğabilecek ihtilaflarda Hizmet Sağlayıcı'nın ve Satıcı'nın ticari defter, bilgisayar, kayıt ve diğer belgelerinin bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini,



bu maddenin Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi anlamında delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

## 14. YÜRÜRLÜK

**14.1.** 14 (on dört) maddeden ibaret Sözleşme, Taraflar'ca okunarak, işlem tarihinde, Alıcı tarafından elektronik ortamda onaylanmak suretiyle akdedilmiş ve yürürlüğe girmiştir. Sözleşme'nin bir nüshası Alıcı'nın üyelik hesabında mevcuttur ve talep edilmesi halinde ayrıca elektronik posta ile de gönderilebilecektir.

## ÖN BİLGİLENDİRME FORMU

### 1. TARAFLAR VE KONU

İşbu Ön Bilgilendirme Formu'nun konusu, Alıcı ve Satıcı arasındaki Sözleşme'ye ilişkin Kanun ve Yönetmelik hükümleri uyarınca bilgilendirilmesidir. Ayrıca Yönetmelik uyarınca yer verilmesi zorunlu olan hususlar Ön Bilgilendirme Formu'nda yer almaktadır.

ALICI, Ön Bilgilendirme Formu ve Sözleşme'ye ilişkin bilgileri üyeliğinin bağlı olduğu "Hesabım" sayfasından takip edebilecek olup değişen bilgilerini bu sayfa üstünden güncelleyebilecektir. Ön Bilgilendirme Formu ve Sözleşme'nin bir nüshası Alıcı'nın üyelik hesabında mevcuttur ve talep edilmesi halinde ayrıca elektronik posta ile de gönderilebilecektir.

### 2. TANIMLAR

Ön Bilgilendirme Formu ve Sözleşme'nin uygulanmasında ve yorumlanmasında aşağıda yazılı terimler karşısındaki yazılı açıklamaları ifade edeceklerdir.

ALICI	:	Bir Mal veya Hizmet'i ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek kişiyi,
Bakanlık	:	Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı'nı,
Banka	:	5411 sayılı Bankacılık Kanunu uyarınca kurulan lisanslı kuruluşları,
Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı	:	Oluşturduğu sistem ile Satıcı'nın Ürün/Hizmet'i satışa sunduğu Platform'u işleten ve Satıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden <b>Y İLAÇ SANAYİ AŞ</b> Şirketi'ni,
Hizmet	:	Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen Ürün sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
Kanun	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u,
Kargo Şirketi	:	Ürün'ün Alıcı'ya ulaştırılmasını, iade süreçlerinde Alıcı'dan alınarak Satıcı veya Hizmet Sağlayıcı'ya ulaştırılmasını sağlayan anlaşmalı kargo veya lojistik şirketini,
Ön Bilgilendirme Formu	:	Sözleşme kurulmadan ya da buna karşılık herhangi bir teklif Alıcı tarafından kabul edilmeden önce Alıcı'yı Yönetmelik'te belirtilen asgari hususlar konusunda bilgilendirmek için hazırlanan formu,
Platform	:	Hizmet Sağlayıcı'ya ait <b>www.yilacsanayi.com</b> adlı internet sitesini ve mobil uygulamasını,

Satıcı : Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye Ürün/Hizmet sunan ya da Ürün/Hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden ve aşağıda bilgileri bulunan gerçek ve/veya tüzel kişiyi,

Sözleşme : Satıcı ve Alıcı arasında akdedilen Sözleşme'yi,

Teslimat Noktası : Alıcı'nın satın aldığı Ürünler'i kolayca teslim alabildiği anlaşmalı esnaf noktalarını, kargo şubelerini ve zincir mağazalarını,

Ürün : Alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malı,

Yönetmelik : Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ni ifade eder.

### 3. ALICI, SATICI VE ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI

#### ALICI BİLGİLERİ

Teslim Edilecek Kişi : Nurcan Kurtoğlu

Teslimat Adresi : Cumhuriyet Mah. Hükümet Cad. No:7 Kadıköy/İstanbul

Telefon : 0539 311 0026

Faks : 9902282141042

E-posta/Kullanıcı Adı : nurcankurtoglu100@gmail.com

#### SATICI BİLGİLERİ

Satıcının Ticaret Unvanı / Adı ve Soyadı : Y İLAÇ SANAYİ A. Ş

Satıcının Adresi : İstasyon Mah. Vatan Cad. No:5 Başakşehir/İstanbul

Satıcının Mersis Numarası : 1234-5678-9012

Satıcının Vergi Kimlik Numarası : 27635648632

Satıcının Telefonu : 0212 123 45 67

Satıcının Faks Numarası : 9921875463211

Satıcı KEP ve E-posta Bilgileri : [yilac@hs01.kep.tr](mailto:yilac@hs01.kep.tr) / [yilac@gmail.com.tr](mailto:yilac@gmail.com.tr)

#### ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI BİLGİLERİ

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Unvanı : Trendyol A.Ş.

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı Adresi : DSM Grup Danışmanlık İletişim ve Satış Ticaret A.Ş. Maslak Mahallesi Saat Sokak Spine Tower No:5 İç Kapı No:19 Sarıyer/İstanbul

Elektronik Ticaret Aracı  
Hizmet Sağlayıcı Mersis : 0313055766900016  
Numarası

Elektronik Ticaret Aracı  
Hizmet Sağlayıcı Vergi Kimlik : 313 055 7669  
Numarası

Elektronik Ticaret Aracı : 0 212 331 0 200  
Hizmet Sağlayıcı Telefonu

Elektronik Ticaret Aracı  
Hizmet Sağlayıcı Faks : 9951875263211  
Numarası

Elektronik Ticaret Aracı 0850 547 33 80 ttelefon numarası üzerinden ve  
Hizmet Sağlayıcı : Platform'da yer alan "Asistan'a Sor" başlıklı alandan  
Şikâyet/Öneri Kanalları şikâyet ve öneriler iletilebilecektir.

#### 4. ÜRÜN/HİZMET BİLGİLERİ

4.1. Ürün/Hizmet'in temel özellikleri (türü, miktarı, marka/modeli, rengi, adedi, fiyatı) Platform'da yer almakta olup Platform üzerinden detaylı şekilde incelenebilecektir.

4.2. Ürün/Hizmet karşılığında ödenecek tüm tutarlar (tüm vergiler dahil satış fiyatı, kargo bedeli, taksit farkı tutarı, açık pazar ve/veya diğer butiklerinden eş zamanlı olarak gerçekleştirilen alışverişlerde hak kazanılan toplam indirim tutarı vb.) aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Ürün/Hizmet Açıklaması	Adet	Peşin Fiyatı	Ara Toplam (KDV Dahil)
X Bitkisel Takviye	1	500 TL	18,99TL
Kargo Tutarı	-	TL	TL
250 TL ve Üzeri Kargo Bedava (Satıcı Karşılar)	-	TL	TL
		Toplam	518,99 TL

Kargo Hariç Toplam Ürün Bedeli : 518,99 TL

Kargo Ücreti : 0 TL

Taksit Farkı : 0 TL

Toplam Sipariş Bedeli : 518,99 TL

Ödeme Şekli ve Planı : Banka Kartı/Kredi Kartı ile İşlem (Tek Çekim)

Teslimat Adresi : Cumhuriyet Mah. Hük No:7  
Kadıköy/İstanbul

Teslim Edilecek Kişi : Nurcan Kurtoglu

Fatura Adresi : Cumhuriyet Mah. Hük No:7  
Kadıköy/İstanbul

Sipariş Tarihi	: 20.04.2025
Teslim Şekli	: Standart Teslimat
Teslimat Süresi*	: En geç 30 gün
Kargo Şirketi'ne Teslim Süresi**	: İstanbul içi 1 iş günü, diğer iller 2-3 iş günü

**Teslim Şartları ürün sayfasında belirtildiği şekilde uygulanacaktır.**

\*Sözleşme ve ilgili mevzuat hükümlerinde yer alan istisnalar saklıdır.

\*\*Belirtilen süre teslimatın taahhüdü değildir, satıcı tarafından kargo şirketine teslim edilme süresini ifade eder.

**4.3. SÖZ KONUSU ÜRÜN BEDELİ, “ALICI GÜVENCESİ” KAPSAMINDA SATICI ADINA, HİZMET SAĞLAYICI TARAFINDAN ALICI'DAN TAHSİL EDİLMEKTEDİR. ALICI MALIN BEDELİNİ HİZMET SAĞLAYICI'YA ÖDEMEKLE, ÜRÜN BEDELİNİ SATICI'YA ÖDEMİŞ SAYILACAK VE BİR DAHA ÖDEME YÜKÜMLÜLÜĞÜ ALTINA GİRMEYECEKTİR. ALICI'NIN İLGİLİ MEVZUAT KAPSAMINDA İADE HAKLARI SAKLIDIR.**

## **5. GENEL HÜKÜMLER**

**5.1.** Satıcı, Ürün/Hizmet'i eksiksiz, siparişte belirtilen niteliklere uygun ve varsa garanti belgeleri, kullanım kılavuzları ile mevzuat gereği Ürün/Hizmet'le birlikte teslim etmesi gereken sair bilgi ve belgeler ile teslim etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.2.** Ürün, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişiye, taahhüt edilen teslim süresi içerisinde ve her halükârda 30 (otuz) günlük yasal süreyi aşmamak koşulu ile, Alıcı'nın Platform'da belirtmiş olduğu teslimat adresine Kargo Şirketi tarafından teslim edilir. Bu süre içerisinde Satıcı'nın edimini yerine getirmemesi durumunda Alıcı Sözleşme'yi feshedebilecektir. Ancak Alıcı'nın isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan Ürün/Hizmet satışlarında teslim süresi ilgili 30 (otuz) günü aşabilecektir. Ayrıca, sipariş durumu “Ön Sipariş” veya “Sipariş Üzerine Üretim” olarak belirtilen Ürün/Hizmet için teslimat süresi de 30 (otuz) günü aşabilecek olup Alıcı, Alıcı'nın isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan “Sipariş Üzerine Üretim” ya da “Ön Sipariş” statüsünde olan bir Ürün/Hizmet satın aldığı anda teslimatın 30 (otuz) gün içerisinde yapılmaması dolayısıyla Sözleşme'yi feshedemeyecektir.

**5.3.** Satıcı Ürün'ü Kargo Şirketi aracılığı ile Alıcı'ya göndermekte ve teslim ettirmektedir. Kargo Şirketi'nin Alıcı'nın bulunduğu yerde şubesi olmaması halinde Alıcı'nın Ürün'ü Kargo Şirketi'nin Satıcı tarafından bildirilen yakın bir diğer şubesinden teslim alması gerekmektedir.

**5.4.** Alıcı'nın sipariş esnasında Ürün'ü Teslimat Noktası'na teslim edilmesini seçmesi halinde, Ürün, Kargo Şirketi tarafından Alıcı'nın seçmiş olduğu teslimat noktasına taahhüt edilen süre içerisinde ve her halükârda en geç 30 (otuz) günlük yasal süre içerisinde teslim edilecektir. Ürün'ün Teslimat Noktası'na bırakılmasının ardından Alıcı, seçmiş olduğu teslimat adresi bilgilerinde kayıtlı olan telefon numarasına gelen kod ile en geç 3 (üç) gün içerisinde Ürün'ü teslim alacaktır.

**5.5.** Alıcı'nın herhangi bir nedenle Ürün/Hizmet'i teslim almaması halinde, Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i iade ettiği kabul edilecek olup bu halde, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere Alıcı'dan tahsil edilen tüm ödemeler yasal süresi içerisinde Alıcı'ya iade edilecektir.

**5.6.** Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin teslim anında adreste bulunmaması durumunda Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i geç teslim almasından ve/veya hiç teslim almamasından kaynaklanan zararlardan ve giderlerden Satıcı sorumlu değildir.

**5.7.** Ürün/Hizmet'in teslimat masrafları aksine bir hüküm yoksa Alıcı'ya aittir. Satıcı, Platform'da teslimat ücretinin kendisince karşılanacağını beyan etmişse teslimat masrafları Satıcı'ya ait olacaktır.

**5.8.** Satıcı, Sözleşme'den doğan ifa yükümlülüğünün süresi dolmadan Alıcı'yı Platform üzerinden bilgilendirmek ve açıkça onayını almak suretiyle muadil bir Ürün/Hizmet tedarik edebilecektir.

**5.9.** Ürün/Hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde Satıcı'nın bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 (üç) gün içinde Alıcı'ya yazılı olarak veya veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 (ondört) gün içinde iade etmesi zorunludur. Ürün/Hizmet'in stokta bulunmaması durumu, Ürün/Hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

**5.10.** Alıcı, Ürün'ü teslim almadan önce muayene edecek; ezik, kırık, ambalajı yırtılmış vb. hasarlı, ayıplı veya eksik Ürün/Hizmet'i teslim almayacaktır. Teslim alınan Ürün/Hizmet'in hasarsız ve sağlam olduğu kabul edilecektir. Teslimden sonra Ürün'ün özenle korunması borcu, Alıcı'ya aittir. Cayma hakkı kullanılacaksa Ürün/Hizmet kullanılmamalı ve Ürün/Hizmet faturası ve teslim sırasında Alıcı'ya iletilen diğer tüm belgeler (örneğin garanti belgesi, kullanım kılavuzu vb.) ile iade edilmesi gerekmektedir.

**5.11.** Alıcı, Sözleşme konusu bedeli ödemekle yükümlü olup, herhangi bir nedenle Sözleşme konusu bedelin ödenmemesinin ve/veya Banka kayıtlarında iptal edilmesinin Satıcı'nın Ürün/Hizmet'i teslim yükümlülüğü ile Sözleşme'den kaynaklanan sair yükümlülüklerinin sona ereceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Alıcı, herhangi bir sebeple Banka tarafından başarısız kodu gönderilen ancak buna rağmen Banka tarafından Satıcı'ya yapılan ödemelere ilişkin olarak, Satıcı'nın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.12.** Alıcı, Ürün'ün teslim edilmesinden sonra Alıcı'ya ait kredi kartının yetkisiz kişilerce haksız kullanılması sonucunda Sözleşme konusu bedelin ilgili Banka tarafından Satıcı'ya ödenmemesi halinde, Alıcı Ürün'ü 3 (üç) gün içerisinde iade masrafları Alıcı'ya ait olacak şekilde Satıcı'ya iade edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.13.** Sözleşme kapsamında herhangi bir nedenle Alıcı'ya bedel iadesi yapılması gereken durumlarda, Alıcı, ödemeyi kredi kartı ile yapmış olması halinde, Satıcı tarafından kredi kartına iade edilen tutarın banka tarafından Alıcı hesabına yansıtılmasına ilişkin ortalama sürecin 2 (iki) ile 3 (üç) haftayı bulabileceğini, bu tutarın Satıcı tarafından Banka'ya iadesinden sonra Alıcı'nın hesaplarına yansması halinin tamamen Banka işlem süreci ile ilgili olduğunu ve olası gecikmelerde Banka'nın sorumlu olduğunu ve bunlar için Hizmet Sağlayıcı'yı ve Satıcı'yı sorumlu tutamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.14.** Alıcı ile sipariş esnasında kullanılan kredi kartı hamilinin aynı kişi olmaması veya Ürün/Hizmet'in Alıcı'ya tesliminden evvel, siparişte kullanılan kredi kartına ilişkin güvenlik açığı tespit edilmesi halinde, kredi kartı hamiline ilişkin kimlik ve iletişim bilgilerini, siparişte kullanılan kredi kartının bir önceki aya ait ekstresini yahut kart hamilinin Banka'dan kredi kartının kendisine ait olduğuna ilişkin yazıyı ibraz etmesini Alıcı'dan talep edilebilecektir. Alıcı'nın talebe konu bilgi/belgeleri temin etmesine kadar geçecek sürede sipariş dondurulacak olup, söz konusu taleplerin 24 (yirmidört) saat içerisinde karşılanmaması halinde ise Satıcı, siparişi iptal etme hakkını haizdir.

**5.15.** Alıcı'nın sipariş edebileceği Ürün/Hizmet adetlerine Platform'dan yapılacak duyurularla kısıt getirilebilir. Alıcı'nın Platform'dan yapılan duyurularda belirtilen adedin üzerinde Ürün/Hizmet sipariş etmek istemesi halinde sipariş vermesi engellenebilecek, siparişi verdikten sonra belirtilen adedin üstünde sipariş verdiğinin tespit edilmesi halinde ise belirtilen adedin üstündeki siparişleri iptal edilebilecek ve bu halde varsa iptal edilen siparişlere ilişkin teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeler yasal süresi içerisinde Alıcı'ya iade

edilecektir. Alıcı işbu hususları kabul ederek siparişini oluşturduğunu, adet sınırlamasını geçen siparişlerinin engellenebileceği ve iptal edilebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**5.16.** Satıcı'nın herhangi bir sebeple tedarik edemediği siparişler, Alıcı'nın onayının alınması halinde, mevzuattaki yasal teslim süresini aşmamak ve Alıcı'nın Ürün/Hizmet ile aynı özellikleri haiz olmak kaydıyla, bir başka satıcıya aktarılabilir. Böyle bir durumda Ürün/Hizmet yeni satıcı tarafından Alıcı'ya gönderilecek olup Sözleşme yeni satıcı ile Alıcı arasında kurulmuş olacaktır. Bu halde, Alıcı'ya herhangi bir ek bedel, ücret ve/veya masraf yansıtılmayacaktır.

**5.17.** Alıcı tüketici sıfatıyla talep, şikâyet ve önerilerini yukarıda yer alan Satıcı iletişim bilgilerini kullanmak suretiyle ve/veya Platform'un sağladığı kanallarla (0 212 331 0 200 telefon numarası üzerinden ve "Asistan'a Sor" başlıklı alandan) ulaştırabilecektir.

## **6. ÖZEL ŞARTLAR**

**6.1.** Alıcı, aksi belirtilmedikçe, Platform'da birden fazla butikten tek bir sepette alışveriş yapabilecektir. Aynı sepet içerisinde farklı butikten alınan her bir Ürün/Hizmet için Satıcı tarafından birden fazla fatura kesilebilecektir. Şüpheyi mahol bırakmamak bakımından belirtilmelidir ki, Satıcı, Alıcı'nın farklı butiklerden aldığı Ürün/Hizmet'in teslimatını mevzuattaki yasal süre içerisinde kalmak koşuluyla farklı zamanlarda gerçekleştirebilecektir.

**6.2.** Alıcı'nın vereceği siparişlerde kurumsal fatura seçeneğini seçmesi durumunda Satıcı, Alıcı tarafından Platform üzerinden bildirilecek vergi kimlik numarası ve vergi dairesi bilgilerini kullanarak kurumsal fatura düzenleyecektir. Faturada yer alması gereken bilgilerin doğru, güncel ve eksiksiz girilmesi tamamen Alıcı'nın sorumluluğunda olup, bu sebeple doğabilecek tüm zararlardan bizzat Alıcı sorumludur.

**6.3.** Platform üzerinden kredi kartı ile ödeme yapılması halinde, Banka tarafından kampanyalar düzenlenerek Alıcı tarafından seçilen taksit adedinin daha üstünde bir taksit adedi uygulanabilecek veya taksit erteleme gibi ek hizmetler sunulabilecektir. Bu tür kampanyalar Banka'nın inisiyatifindedir. Alıcı'nın kredi kartının hesap kesim tarihinden itibaren sipariş toplamı taksit adedine bölünerek kredi kartı özetine Banka tarafından yansıtılacaktır. Banka taksit tutarlarını küsurat farklarını dikkate alarak aylara eşit olarak dağıtmayabilir. Detaylı ödeme planlarının oluşturulması Banka'nın inisiyatifindedir.

**6.4.** Dijital ürünler fiziki gönderime uygun olmayıp, teslimat ürün niteliğine göre şartlarında belirtilen şekilde gerçekleştirilecektir. Sözleşme'nin yer alıp da teslimat şekilleri vb. gibi fiziki ürünler için geçerli olan düzenlemeler dijital ürünlere uygulanmayacak olup bu maddelerdeki düzenlemeler uygulanabilir olduğu ölçüde ürün şartlarında belirtilen koşul ve açıklamalara uygun olacak şekilde yorumlanmalıdır.

**6.5.** Sipariş verilen Ürün'ün elektrikli motosiklet olması halinde kurulumu gerçekleştikten veya tescil işlemi yapıp ruhsatlandıktan sonra Platform üzerinden iadesi mümkün olmamaktadır.

**6.6.** Platformda satışa sunulan Ürün/Hizmetler yalnızca Satıcı tarafından belirlenen sınırlı lokasyonlara (il/ilçe/bölge) teslim edilmek üzere satışa sunulabilecek olup, sipariş sürecinde Alıcı'nın bu ürün/hizmetler için teslimat adresini Satıcı tarafından belirlenmiş olan lokasyonlardan biri dışında seçmesi halinde ilgili sipariş verilemeyecek/satın alım gerçekleştirilemeyecektir.

**6.7.** Türkiye Cumhuriyeti resmi kamu kurum ve kuruluşları ile koordineli yürütülen "Depreme Yardım Seferberliği" ve benzeri seferberlik ve yardım işlemleriyle bağlantılı siparişlerde (ö: koli yardımı, vb.), Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15/1-h maddesi gereği cayma hakkı kullanılamayacaktır.

## **7. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE FİKRİ-SINAI HAKLAR İLE İLGİLİ KURALLAR ve ŞARTLAR**

**7.1.** Satıcı, işbu sözleşme kapsamındaki kişisel verileri sadece Ürün/Hizmet'in sunulması amacıyla sınırlı olarak ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na, ("KVKK") ikincil mevzuata ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarına uygun olarak işleyecektir. Satıcı, Platform üzerinden eriştiği kişisel veriler haricinde Alıcı'nın kişisel verilerini işlemeyeceğini ve Platform üzerinden sağlanan yöntemler dışında Alıcı ile harici olarak iletişime geçmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.2.** Alıcı, işbu Sözleşme kapsamında sağladığı kişisel verilerin doğru, eksiksiz ve güncel olduğunu kontrol etmekle, bu bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmamak, ilgisiz kişilerce erişilememesi için virüs ve benzeri zararlı uygulamalara ilişkin olanlar dahil gerekli tedbirleri almak ve söz konusu kişisel verilerin güvenliğini sağlamakla yükümlü olduğunu, aksi halde doğacak zararlardan ve üçüncü kişilerden gelen taleplerden bizzat sorumlu olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.3.** Platform'a ait her türlü bilgi ve içerik ile bunların düzenlenmesi, revizyonu ve kısmen/tamamen kullanımı konusunda; Satıcı'nın anlaşmasına göre diğer üçüncü şahıslara ait olanlar hariç; tüm fikri-sınai haklar ve mülkiyet hakları Hizmet Sağlayıcı'ya aittir.

## **8. CAYMA HAKKI**

**8.1.** Alıcı, 15 (onbeş) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin Sözleşme'den cayma hakkına sahiptir.

**8.2.** Cayma hakkı süresi, Hizmet için Sözleşme'nin kurulduğu gün; Ürün için Alıcı'nın veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin Ürün'ü teslim aldığı gün başlar. Ancak Alıcı, Sözleşme'nin kurulmasından Ürün teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

**8.3.** Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen Ürün'de, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin son Ürün'ü teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan Ürün'de, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

c) Belirli bir süre boyunca Ürün'ün düzenli tesliminin yapıldığı durumlarda, Alıcı veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk Ürün'ü teslim aldığı gün

Esas alınır.

**8.4.** Ürün teslimi ile Hizmet ifasının birlikte olduğu durumlarda, Ürün teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

**8.5.** Satıcı;

a) Ürün'ün teslimi veya Hizmet'in ifasından önce Alıcı'nın cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

b) Ürün'ün tesliminden sonra Alıcı'nın cayma hakkını kullanması durumunda, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarih itibarıyla bedel Satıcı'ya aktarılmamışsa cayma hakkına konu Ürün'ün, iade için öngörülen Kargo Şirketi'ne teslim edildiği tarihten veya iade için öngörülenin haricinde bir Kargo Şirketi ile iade edilmesi durumunda da Satıcı'ya ulaştığı tarihten itibaren,

c) Alıcı'nın siparişinin yasal süre içerisinde teslim edilememesi nedeniyle Sözleşme'yi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren

14 (ondört) gün içinde, tahsil ettiği Sözleşme konusu bedeli ile teslimat masraflarının Alıcı'ya iadesinden sorumludur.

**8.6.** Cayma hakkı bildiriminin ve Sözleşme'ye ilişkin diğer bildirimlerin mevzuata uygun ve süresi içerisinde Platform'da belirtilen Hizmet Sağlayıcı'ya ve/veya Satıcı'ya ait iletişim kanallarından yapılması şarttır. Cayma bildiriminin yapılacağı iletişim kanallarına <https://www.trendyol.com/iletisim.html> linkinden ulaşılabilmektedir.

**8.7.** Cayma hakkının kullanılması halinde:

**a)** Alıcı cayma hakkını kullanmasından itibaren 14 (ondört) gün içerisinde Ürün'ü Satıcı'ya Kargo Şirketi'yle geri gönderir.

**b)** Cayma hakkı kapsamında iade edilecek Ürün kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ve varsa Ürün ile hediye edilen diğer Ürünler'in de eksiksiz ve hasarsız olarak iade edilmesi gerekmektedir.

**8.8.** Alıcı cayma süresi içinde Ürün'ü, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

**8.9.** Cayma hakkının kullanılmasını takip eden 14 (ondört) gün içerisinde Sözleşme konusu bedeller Alıcı'ya Alıcı'nın ödeme yöntemi ile iade edilmektedir. Ürün/Hizmet, Satıcı'ya iade edilirken, Ürün/Hizmet'in teslimi sırasında Alıcı'ya ibraz edilmiş olan orijinal faturanın da Alıcı tarafından iade edilmesi gerekmektedir. Alıcı'nın kurumsal fatura istemesi halinde ilgili Ürün/Hizmet iadesi için iade faturası kesmesi veya mümkünse süresi içerisinde ticari faturayı kendi sistemlerinden reddetmesi gerekmektedir.

**8.10.** Alıcı'nın Alışveriş Kredisi ile Öde seçeneğini seçmesi halinde, Alıcı'nın Satıcı ile imzaladığı Sözleşme'den cayması, Banka ile Alıcı arasındaki Tüketici Kredisi Sözleşmesi'ni doğrudan sona erdirmeyecektir. Alıcı, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkını, Banka ve Alıcı arasındaki Tüketici Kredisi Sözleşmesi kapsamında kullanabileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Alıcı, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkını, Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nde belirlenen süre ve usule uygun şekilde münferiden kredi veren Banka'ya başvurarak kullanabilecektir. Tüketici Kredisi Sözleşmesi'nden cayma hakkının kullanılması kapsamında, Alıcı tarafından münferiden kredi veren Banka'ya yapılması gereken başvurunun hiç yapılmaması veya geç yapılmasından ve/veya Banka ile Alıcı arasındaki kredi ilişkisi ile ilgili olarak SATICI'nın ve Hizmet Sağlayıcı'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

**8.11.** Alıcı iade edeceği Ürün/Hizmet'i Ön Bilgilendirme Formu'nda belirtilen Satıcı'nın Kargo Şirketi ile Satıcı'ya gönderdiği sürece iade kargo bedeli Satıcı'ya aittir. İade için Alıcı'nın bulunduğu yerde Satıcı'nın Kargo Şirketi şubesi bulunmaması halinde, Alıcı Ürün'ü herhangi bir Kargo Şirketi'yle gönderebilecektir. Bu halde iade kargo bedeli ve Ürün'ün kargo sürecinde uğrayacağı hasardan Satıcı sorumludur.

**8.12.** Alıcı cayma hakkını işbu maddede belirtilen süre ve usuller dahilinde kullanacak olup aksi halde cayma hakkını kaybedecektir.

## **9. CAYMA HAKKININ KULLANILAMAYACAĞI HALLER**

**9.1.** Alıcı aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

**a)** Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve Satıcı veya Hizmet Sağlayıcı'nın kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler,

**b)** Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler,

**c)** Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler,

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

**e)** Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler,

**f)** Ürünün tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler,

**g)** Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler,



**h)** 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,

**i)** Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ile Alıcı'ya anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler,

**j)** Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, Alıcı'nın onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler,

Cayma hakkı kullanılamayacak; bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

**9.2.** Ürün/Hizmet'in Yönetmelik'in uygulama alanı dışında bırakılmış olan (*Sözleşme'nin 3.3. maddesinde listelenmiştir*) Ürün/Hizmet türlerinden müteşekkil olması halinde Alıcı ve Satıcı arasındaki hukuki ilişkiye Yönetmelik hükümleri uygulanamaması sebebiyle cayma hakkı kullanılamayacak; bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

**9.3.** Platform üzerinden elektronik kod satın alındığı durumlarda bahse konu siparişlerde Yönetmelik gereği cayma hakkı söz konusu olmayacaktır. Bu siparişler bakımından Platform üzerinden iade kodu da oluşturulamayacaktır.

## **10. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ**

**10.1** Sözleşme'nin uygulanmasında, Bakanlık'ça ilan edilen değerlere uygun olarak Alıcı'nın Ürün/Hizmet'i satın aldığı ve ikametgahının bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.