

Teslimat, Cayma, İade ve Satış Sonrası Politikası

OTOVİM TEKNOLOJİ A.Ş. · Yürürlük tarihi: 26.10.2026 · Sürüm 2 · Kanıt: 9d71acd492708022...

YEDEKNOKTA.COM

TESLİMAT, CAYMA, İADE VE SATIŞ SONRASI POLİTİKASI

MADDE 1 - AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Teslimat, Cayma, İade ve Satış Sonrası Politikası ("Politika"); Yedeknokta.com üzerinden gerçekleştirilen alışverişlerde;

- teslimat,
- kargo,
- cayma hakkı,
- iade,
- para iadesi,
- değişim,
- ayıplı mal,
- garanti,
- hasarlı veya eksik ürün,
- yanlış ürün,
- şikâyet ve uyuşmazlık

süreçlerinin nasıl yürütüleceği konusunda kullanıcıları bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

İşbu Politika, tüketicilerin yürürlükteki mevzuattan doğan emredici haklarını sınırlandırmaz.

MADDE 2 - TARAFLARIN KONUMU

Yedeknokta.com, ilgili ürün sayfasında aksi açıkça belirtilmedikçe bağımsız Satıcılar ile Alıcıları bir araya getiren aracı hizmet sağlayıcı niteliğindeki elektronik ticaret platformudur.

Satış sözleşmesinin satıcı tarafı, ürün sayfasında belirtilen Satıcıdır.

Yedeknokta'nın doğrudan kendi adına ve hesabına ürün sattığı işlemlerde ise Yedeknokta, ilgili satış bakımından Satıcı sıfatını taşır.

Platform'un, Satıcının ve varsa diğer sorumlu kişilerin yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan sorumlulukları saklıdır; Platformun sorumluluğu, aracı hizmet sağlayıcı sıfatıyla kanunen öngörülen yükümlülüklerle sınırlıdır.

MADDE 3 - POLİTİKANIN DİĞER BELGELERLE İLİŞKİSİ

İşbu Politika;

- Ön Bilgilendirme Formu,
- Mesafeli Satış Sözleşmesi,
- Üyelik ve Platform Kullanım Sözleşmesi,
- ilgili ürün sayfasındaki bilgiler

ile birlikte değerlendirilir.

Somut siparişe ilişkin Satıcı, ürün, fiyat, teslimat ve ödeme bilgileri ilgili sipariş ekranında gösterilir.

MADDE 4 - TESLİMAT

Sipariş edilen ürün, Alıcının sipariş sırasında bildirdiği teslimat adresine gönderilir.

Teslimat;

- Satıcı,
- anlaşmalı kargo şirketi,
- lojistik hizmet sağlayıcısı,
- ürün sayfasında belirtilen diğer teslimat yöntemi

aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

MADDE 5 - TESLİMAT SÜRESİ

Tahmini teslimat süresi ürün veya sipariş ekranında gösterilir.

Satıcı, siparişi yürürlükteki mevzuatta ve ilgili sözleşmede öngörülen süre içerisinde teslim etmekle yükümlüdür.

Gösterilen tahmini teslimat süreleri;

- ürünün stok durumu,
- teslimat adresi,
- kargo şirketinin çalışma koşulları,
- resmî tatiller,
- olağanüstü durumlar

nedeniyle değişebilir.

Ancak bu durum tüketicinin emredici mevzuattan doğan haklarını ortadan kaldırmaz.

MADDE 6 - KARGO ÜCRETİ

Siparişe ilişkin kargo bedeli bulunması halinde bu bedel, Alıcının ödeme yükümlülüğü doğmadan önce gösterilir.

Kargo ücretinin;

- Satıcı,
- Yedeknokta,
- Alıcı

tarafından karşılanacağı ilgili sipariş veya kampanya koşullarına göre belirlenir.

MADDE 7 - TESLİMAT ADRESİNİN DOĞRULUĞU

Alıcı, teslimat adresini doğru ve eksiksiz olarak bildirmekle yükümlüdür.

Yanlış veya eksik adres nedeniyle teslimatın gerçekleştirilememesi halinde süreç somut olayın özelliklerine göre değerlendirilir.

Alıcının adres hatası, Satıcının veya taşıyıcının kendi kusurundan doğan sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

MADDE 8 - TESLİMAT SIRASINDA KONTROL

Alıcının teslimat sırasında mümkün olduğu ölçüde;

- paketin açık olup olmadığını,
- dış ambalajda ciddi hasar bulunup bulunmadığını,
- ürün adedi bakımından gözle görülebilir eksiklik bulunup bulunmadığını

kontrol etmesi önerilir.

Açık hasar tespit edilmesi halinde mümkünse taşıyıcı nezdinde tutanak tutulması sürecin ispatını kolaylaştırabilir.

Ancak kargo tutanağı düzenlenmemiş olması, tüketicinin kanundan doğan haklarını kendiliğinden ortadan kaldırmaz.

MADDE 9 - TESLİMATTA ALICININ BULUNAMAMASI

Alıcının teslimat sırasında adreste bulunmaması halinde ilgili kargo veya lojistik şirketinin teslimat prosedürleri uygulanabilir.

Ürün;

- tekrar dağıtıma çıkarılabilir,
- şubeye yönlendirilebilir,

- Satıcıya iade edilebilir.

Alıcıya mümkün olduğu ölçüde bilgilendirme yapılır.

MADDE 10 - TESLİMİN İMKÂNSIZLAŞMASI

Sipariş konusu ürünün tesliminin imkânsız hale gelmesi durumunda Alıcı, uygulanabilir mevzuat kapsamında bilgilendirilir.

Gerekli hallerde alınmış olan bedelin iadesi mevzuatta öngörülen usul ve süreler içerisinde gerçekleştirilir.

MADDE 11 - STOK HATASI

Ürünün Platform'da satışa açık görünmesine rağmen fiilen stokta bulunmadığının anlaşılması halinde Alıcı bilgilendirilir.

Satıcı, Alıcının açık kabulü olmaksızın;

- farklı marka,
- farklı model,
- farklı kalite,
- farklı ürün

göndererek siparişi tek taraflı değiştiremez.

MADDE 12 - YANLIŞ ÜRÜN TESLİMİ

Alıcıya sipariş edilenden farklı ürün gönderilmişse Alıcı;

- Platform,
- Satıcı,
- ilgili destek kanalı

üzerinden bildirimde bulunabilir.

Yanlış gönderimin Satıcıdan kaynaklandığı durumlarda iade veya doğru ürünün gönderilmesine ilişkin süreç Satıcı tarafından yürütülür.

MADDE 13 - EKSİK ÜRÜN TESLİMİ

Siparişte yer alan ürün veya parçaların eksik gönderilmesi halinde Alıcı durumu Platform veya Satıcıya bildirebilir.

İnceleme sonucunda eksiklik doğrulanırsa;

- eksik ürün/parça tamamlanabilir,
- ürün değiştirilebilir,
- bedel iadesi veya diğer uygun çözüm uygulanabilir.

Tüketicinin kanuni hakları saklıdır.

MADDE 14 - HASARLI ÜRÜN

Ürünün taşıma sırasında veya teslimden önce zarar gördüğü iddia ediliyorsa inceleme amacıyla Alıcıdan;

- ürün fotoğrafı,
- ambalaj fotoğrafı,
- kargo etiketi,
- varsa hasar tutanağı

talep edilebilir.

Talep edilen bilgi ve belgeler inceleme için gerekli ve ölçülü olmalıdır.

MADDE 15 - CAYMA HAKKI

Tüketici sıfatıyla hareket eden Alıcı, yürürlükteki mevzuatta öngörülen şartlar dahilinde ve cayma hakkı istisnasına girmeyen mesafeli satışlarda, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir.

Genel cayma süresi mevzuatta öngörülen şartlar dahilinde 14 gündür.

Cayma süresinin başlangıcı ürünün ve teslim şeklinin niteliğine göre yürürlükteki mevzuat çerçevesinde belirlenir.

Cayma hakkı konusunda gereği gibi bilgilendirme yapılmaması hâlinde, cayma süresi yürürlükteki mevzuatta öngörülen uzatılmış süreler çerçevesinde uygulanır.

MADDE 16 - CAYMA HAKKININ KULLANILMASI

Cayma hakkı;

- Yedeknokta kullanıcı hesabındaki ilgili alan,
- Platform destek sistemi,
- Satıcıya yapılacak mevzuata uygun bildirim,
- [E-POSTA],
- mevzuatın izin verdiği diğer yöntemler

aracılığıyla kullanılabilir.

Alicının cayma iradesini süresi içerisinde açıkça bildirmesi gerekir.

MADDE 17 - CAYMA BİLDİRİMİ

Cayma talebinde mümkün olduğu ölçüde;

- sipariş numarası,
- ürün,
- Alıcının adı-soyadı,
- iletişim bilgisi,
- cayma talebi

belirtilmelidir.

Platform, kullanıcı hesabı üzerinden kolaylaştırılmış elektronik cayma/iade süreci sunabilir; bu imkânın kullanılması, Alıcının mevzuat uyarınca kabul edilen diğer cayma bildirim yöntemlerini kullanmasına engel olmaz.

MADDE 18 - CAYMA HAKKI İSTİSNALARI

Cayma hakkının kullanılamayacağı işlemler yürürlükteki tüketici mevzuatında öngörülen istisnalarla sınırlıdır.

Bir ürünün;

- otomotiv parçası olması,
- elektrik/elektronik parçası olması,
- ambalajının açılmış olması,
- montaja uygun olması

tek başına otomatik olarak cayma hakkının bulunmadığı anlamına gelmez.

Her ürün somut niteliği ve ilgili kanuni istisna bakımından değerlendirilir.

MADDE 19 - “İADE ALINMAZ” İFADELERİ

Satıcı tarafından ürün sayfasına;

- “iadesi yoktur”,
- “elektrikli parçalarda iade alınmaz”,
- “kutusu açılan ürün iade edilemez”,
- “montajdan sonra hak talep edilemez”

gibi genel ifadeler yazılması, tüketicinin emredici mevzuattan doğan haklarını ortadan kaldırmaz.

Bu tür sınırlamalar yalnızca yürürlükteki mevzuatın izin verdiği ölçüde uygulanabilir.

MADDE 20 - MONTAJ YAPILMIŞ ÜRÜNLER

Bir ürünün monte edilmiş olması cayma hakkı ve ayıplı mala ilişkin haklar bakımından ayrı ayrı değerlendirilir; montajın, ürünün tanıtma ve kullanma kılavuzunda belirtilen koşullarda yapılması gereken ürünlerde ilgili kanuni cayma hakkı istisnaları saklıdır.

Özellikle ürünün;

- montaj sırasında zarar görmesi,
- olağan kullanımın ötesinde değer kaybetmesi,
- tüketiciden kaynaklanan şekilde bozulması

ile ürünün kendiliğinden ayıplı olması birbirinden ayrılır.

Ayıplı mala ilişkin tüketici hakları salt montaj yapılmış olması nedeniyle otomatik olarak ortadan kalkmaz.

MADDE 21 - ÜRÜNÜN İADEYE HAZIRLANMASI

İade edilecek ürünün mümkün olduğu ölçüde;

- ürünün kendisi,
- aksesuarları,
- varsa kullanım kılavuzu,
- garanti belgesi,
- diğer tamamlayıcı parçaları

ile birlikte hazırlanması gerekir.

Alıcının ürünü niteliğini, özelliklerini ve işleyişini belirlemek için gerekli olağan incelemenin ötesinde kullanması veya ürüne zarar vermesi hâlinde değer kaybına ilişkin sonuçlar somut olay ve yürürlükteki mevzuata göre değerlendirilir.

MADDE 22 - İADE TALEBİNİN OLUŞTURULMASI

Alıcı Platform üzerinden iade talebi oluşturduğunda sistem tarafından;

- iade numarası,
- kargo kodu,

- gönderim adresi,
- ilgili Satıcı,
- iade yöntemi

gibi bilgiler sunulabilir.

MADDE 23 - İADE KARGO SÜRECİ

İade ürününün Satıcı tarafından ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıyla gönderilmesi esastır.

İade kargo masrafının hangi tarafça karşılanacağı;

- iade sebebi,
- cayma hakkı,
- ürünün ayıplı olup olmadığı,
- Satıcının hatası,
- sipariş öncesi yapılan bilgilendirme,
- yürürlükteki mevzuat

dikkate alınarak belirlenir. Satıcının iade için taşıyıcı belirtmemesi veya belirtilen taşıyıcının Alıcının bulunduğu yerde şubesinin bulunmaması hâlinde, Alıcıdan iade masrafı talep edilemez; ilgili yükümlülüklerin Platformdan kaynaklanması hâlinde Platformun kanuni sorumlulukları saklıdır.

MADDE 24 - SATICININ HATALI GÖNDERİMİ

İadenin;

- yanlış ürün,
- eksik ürün,
- ayıplı ürün,
- Satıcıdan kaynaklanan hasar,
- Satıcının yanlış ürün bilgisi

nedeniyle yapılması halinde, Satıcının sorumluluğundan kaynaklanan iade masrafları tüketiciye yüklenmez.

MADDE 25 - İADE ÜRÜNÜN İNCELENMESİ

İade edilen ürünün Satıcıya ulaşması sonrasında, gerekli olduğu hallerde ürün incelemeye alınabilir.

İncelemede;

- doğru ürün olup olmadığı,
- ürünün durumu,
- seri/parça numarası,
- hasarın niteliği,
- ayıp iddiası,
- ürünün kullanımı

değerlendirilebilir.

İnceleme süreci tüketicinin kanuni haklarının kullanılmasını gereksiz şekilde geciktirmek amacıyla kullanılamaz.

MADDE 26 - PARA İADESİ

Para iadesinin gerektiği hâllerde bedel, cayma ve ayıplı mala ilişkin uygulanabilir mevzuatta öngörülen usul ve süreler çerçevesinde iade edilir.

İade mümkün olduğu ölçüde Alıcının kullandığı ödeme aracına yapılır.

Banka veya ödeme kuruluşunun işlem süreleri nedeniyle bedelin hesaba yansımaları ayrıca zaman alabilir.

MADDE 27 - TAKSİTLİ İŞLEMLERDE İADE

Siparişin taksitli şekilde gerçekleştirilmiş olması halinde para iadesinin karta veya hesaba yansıma yöntemi ilgili banka veya ödeme kuruluşunun uygulamasına göre değişebilir.

Platform veya Satıcı tarafından yapılması gereken iade işlemi ile bankanın iadeyi hesap ekstresine yansıtma yöntemi birbirinden ayrıdır.

MADDE 28 - KISMİ İADE

Birden fazla ürün içeren siparişlerde yalnızca bazı ürünlerin iade edilmesi halinde, iade tutarı ilgili ürün veya ürünler esas alınarak hesaplanır.

Siparişe uygulanmış;

- sepet indirimi,
- kupon,
- kampanya,
- ücretsiz kargo

gibi avantajların kısmi iadeye etkisi, kampanya şartları ve tüketici mevzuatı dikkate alınarak hesaplanır.

MADDE 29 - KUPON VE KAMPANYALI SİPARİŞLER

İade nedeniyle kampanya koşullarının ortadan kalkması halinde indirim tutarının nasıl hesaplanacağı kampanya başlangıcında açıklanan koşullar ve yürürlükteki mevzuat çerçevesinde belirlenir.

Sonradan tüketici aleyhine yeni bir kampanya şartı uygulanmaz.

MADDE 30 - DEĞİŞİM

Satıcının sunduğu gönüllü ürün değişimi, stok ve operasyonel imkânlara göre sağlanabilir.

Değişim hizmetinin bulunmaması tüketicinin;

- cayma,
- ayıplı mal,
- bedel iadesi

gibi kanuni haklarını ortadan kaldırmaz.

Değişim yapılamayan durumlarda mevcut hukuki çözüm yollarından biri uygulanır.

MADDE 31 - AYIPLI MAL

Teslim edilen ürünün;

- sözleşmede kararlaştırılan niteliklere sahip olmaması,
- Satıcının ilanında belirtilen özellikleri taşıyamaması,
- kullanım amacını karşılamaması,
- objektif olarak taşınması gereken özellikleri taşıyamaması,
- yanlış veya eksik olması

halinde ürün ayıplı mal hükümleri kapsamında değerlendirilebilir.

MADDE 32 - TÜKETİCİNİN AYIPLI MALA İLİŞKİN HAKLARI

Ürünün ayıplı olduğunun tespit edilmesi hâlinde tüketici, yürürlükteki mevzuat çerçevesinde sözleşmeden dönme, bedelden indirim, ücretsiz onarım veya imkân varsa ayıpsız misliyle değişim seçimlik haklarından birini kullanabilir.

Satıcı, tüketicinin kanunen sahip olduğu seçimlik hakları kendi iade politikasıyla ortadan kaldıramaz.

MADDE 33 - AYIP İNCELEMESİ

Teknik inceleme gerektiren ürünlerde Satıcı;

- ürünün kendisini,
- hata kodlarını,
- montaj koşullarını,
- araç uyumluluğunu,
- servis veya teknik raporu

inceleyebilir.

İnceleme tüketicinin hakkını kullanmasını engelleyecek veya ölçüsüz biçimde zorlaştıracak şekilde yürütülemez.

MADDE 34 - OTOMOTİV PARÇALARINDA UYUMLULUK

Bir parçanın araçla uyumluluğunun belirlenmesi için;

- marka,
- model,
- üretim yılı,
- motor tipi,
- motor kodu,
- OEM/parça numarası,
- VIN/şasi numarası

gibi bilgiler gerekebilir.

Alıcının doğru ve eksiksiz araç bilgisi sağlaması üzerine Satıcı tarafından belirli bir araca uyumluluk açıkça taahhüt edilmişse, verilen uyumluluk bilgisinin doğruluğundan Satıcı sorumludur.

MADDE 35 - ALICININ YANLIŞ ARAÇ BİLGİSİ VERMESİ

Alıcının yanlış;

- şasi/VIN,
- OEM,
- model,
- motor kodu

bilgisi vermesi nedeniyle yanlış ürün seçilmişse sorumluluk somut olayın şartlarına göre değerlendirilir.

Bu durum, ürünün ayrıca ayıplı olması halinde tüketicinin ayıptan doğan haklarını ortadan kaldırmaz.

MADDE 36 - OEM VE MUADİL ÜRÜNLER

Ürünün;

- orijinal/OEM,
- muadil,
- aftermarket/yan sanayi,
- yenilenmiş,
- ikinci el/çıkma

niteliği ürün sayfasında açıkça, doğru ve yanıltmayacak şekilde belirtilmelidir.

Muadil veya aftermarket ürünlerin OEM numarasıyla uyumlu olması, ürünün otomatik olarak orijinal üretici ürünü olduğu anlamına gelmez.

MADDE 37 - GARANTİ

Garantiye tabi ürünlerde yürürlükteki mevzuat uyarınca sağlanması gereken garanti hakları saklıdır.

Ürün hakkında;

- üretici garantisi,
- ithalatçı garantisi,
- Satıcı tarafından sağlanan ek garanti

bulunması halinde ilgili bilgiler ürün sayfasında veya ürünle birlikte sunulan belgelerde gösterilebilir.

MADDE 38 - TİCARİ GARANTİ İLE KANUNİ HAKLARIN AYRIMI

Satıcı veya üretici tarafından ayrıca sunulan ticari garanti, tüketicinin kanundan doğan ayıplı mal haklarının yerine geçmez.

Ek garanti süresinin sona ermesi, tüketicinin kanunen devam eden haklarını kendiliğinden ortadan kaldırmaz.

MADDE 39 - GARANTİ BAŞVURUSU

Garanti kapsamında başvuruda;

- sipariş numarası,

- ürün bilgisi,
- arızanın açıklaması,
- gerekiyorsa fotoğraf/video,
- varsa teknik servis bilgisi

talep edilebilir.

Gerekli olmayan belgeler tüketicinin haklarını kullanmasının ön koşulu haline getirilmez.

MADDE 40 - MONTAJ VE SERVİS İNCELEMESİ

Ürünün arızasının yanlış montajdan kaynaklandığı ileri sürülüyorsa bu husus somut teknik inceleme ile değerlendirilmelidir.

Sadece ürünün monte edilmiş olması, arızanın kullanıcı veya montajcıdan kaynaklandığını tek başına göstermez.

MADDE 41 - GÜVENLİK KRİTİK PARÇALAR

Fren, direksiyon, süspansiyon veya benzeri araç güvenliğiyle doğrudan ilişkili parçaların uygun teknik bilgi ve yöntemle monte edilmesi önemlidir.

Ürün sayfasında profesyonel montaj gerekliliği belirtilmişse Alıcının bu uyarıyı dikkate alması önerilir.

Ürün güvenliği veya ayıptan doğan emredici sorumluluklar saklıdır.

MADDE 42 - GERİ ÇAĞIRMA VE ÜRÜN GÜVENLİĞİ

Bir ürün hakkında;

- üretici geri çağırması,
- yetkili makam kararı,
- ciddi güvenlik riski

tespit edilmesi halinde Satıcı ve Platform, kendi görev ve yetkileri kapsamında gerekli tedbirleri alabilir.

Alıcıların gerekli olduğu hallerde bilgilendirilmesi sağlanır.

MADDE 43 - SAHTE VEYA TAKLİT ÜRÜN ŞÜPHESİ

Alıcının kendisine teslim edilen ürünün sahte veya taklit olduğundan şüphelenmesi halinde Yedeknokta'ya bildirim yapabilir.

İnceleme kapsamında;

- ürün fotoğrafları,
- seri numarası,
- ambalaj,
- ürün etiketi,
- Satıcıdan tedarik belgeleri

talep edilebilir.

Tespit edilen ihlaller Platform politikaları kapsamında ayrıca değerlendirilir.

MADDE 44 - FATURA

Siparişe ilişkin fatura Satıcı tarafından yürürlükteki mevzuata uygun şekilde düzenlenir.

Faturanın elektronik ortamda düzenlendiği hallerde kullanıcıya elektronik yöntemle erişim sağlanabilir.

MADDE 45 - FATURANIN İADE SÜRECİNDEKİ ROLÜ

İade veya garanti başvurusunda siparişin Platform kayıtları üzerinden doğrulanabildiği durumlarda, tüketiciden yalnızca işlemi doğrulamak için gereksiz belgeler talep edilmemesi esastır.

MADDE 46 - ŞİKÂyetLER

Alıcılar;

- ürün,
- Satıcı,
- teslimat,
- iade,
- para iadesi,
- garanti,
- Platform hizmeti

hakkındaki şikâyetlerini Yedeknokta destek sistemi üzerinden iletebilir.

Destek Merkezi: [●]

E-posta: [●]

Telefon: [●]

MADDE 47 - ŞİKÂyet KAYDI

Şikâyetlerde mümkün olduğu ölçüde;

- başvuru tarihi,
- sipariş numarası,
- şikâyet konusu,
- ilgili Satıcı,
- verilen cevap,
- sonuç

kayıt altına alınır.

MADDE 48 - ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yedeknokta, Platform üzerinden iletilen şikâyetleri ilgili Satıcıya yönlendirebilir ve sürecin yürütülmesini kolaylaştırabilir.

Yedeknokta'nın yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan doğrudan yükümlölükleri saklıdır.

MADDE 49 - SATICININ CEVAP SÜRESİ

Satıcılardan tüketici şikâyetlerine makul süre içerisinde cevap vermeleri beklenir.

Tekrarlanan;

- cevapsız şikâyetler,
- yüksek iade oranları,
- ayıplı ürün bildirimleri,
- sahte ürün şikâyetleri

Satıcı performans değerlendirmesinde dikkate alınabilir.

MADDE 50 - UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ

Alıcı ile Satıcı arasındaki uyuşmazlığın destek sürecinde çözölememesi halinde tarafların yürürlükteki mevzuattan doğan başvuru hakları saklıdır.

Platform içi çözüm süreci, tüketicinin kanuni mercilere başvurusunun ön şartı değildir.

MADDE 51 - TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ

Tüketici sıfatındaki Alıcı, uyuşmazlığın niteliği ve başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınarak, kanunen zorunlu olduğu hâllerde yetkili Tüketici Hakem Heyetine başvurur.

Parasal sınırlar dönemsel olarak değışebileceğinden işbu Politikada sabit bir TL tutarı belirtilmemiştir.

MADDE 52 - TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

Tüketici Hakem Heyetinin görev alanı dışında kalan veya ilgili mevzuat uyarınca mahkemede görülmesi gereken uyuşmazlıklarda görevli ve yetkili yargı mercilerine başvurulabilir.

Dava şartı arabuluculuk dâhil olmak üzere diğer emredici usul hükümleri, uyuşmazlığın niteliğine göre ayrıca uygulanır.

MADDE 53 - İADE VE ŞİKÂyetLERDE KİŞİSEL VERİLER

İade ve satış sonrası süreçlerinde;

- iletişim bilgileri,
- sipariş bilgileri,
- ürün görselleri,
- ödeme bilgileri,
- teknik raporlar

gibi kişisel veriler işlenebilir.

Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin ayrıntılı bilgi Yedeknokta'nın Kişisel Verilerin Korunması Aydınlatma ve Gizlilik Metni'nde yer alır.

MADDE 54 - KÖTÜYE KULLANIM

Yedeknokta;

- aynı ürün yerine farklı ürün gönderilmesi,
- sahte iade,
- ürün içeriğinin değiştirilmesi,
- organize iade dolandırıcılığı

gibi makul kötüye kullanım şüphesi bulunan işlemleri inceleyebilir.

Bu inceleme tüketicinin meşru ve kanuni haklarını kullanmasını engelleyecek şekilde yürütülemez.

MADDE 55 - İADE İNCELEMESİNDE ORANTILILIK

Dolandırıcılık önleme tedbirleri;

- işlemin değeri,
- geçmiş işlem davranışı,
- mevcut deliller,
- ürünün niteliği

ile ölçülü olmalıdır.

Sırf tüketicinin cayma veya iade hakkını kullanması tek başına kötüye kullanım göstergesi kabul edilmez.

MADDE 56 - SATICI İADE ADRESLERİ

Satıcılar güncel iade adreslerini Platform'a bildirmekle yükümlüdür.

Satıcının iade adresini güncellememesi nedeniyle tüketicinin hak kaybına uğratılmaması için gerekli operasyonel tedbirler alınabilir.

MADDE 57 - SATICININ İADEYİ REDDETMESİ

Satıcının iade talebini reddetmesi halinde mümkün olduğu ölçüde;

- red sebebi,
- inceleme sonucu,
- varsa teknik değerlendirme

kayıt altına alınır.

Satıcının tek taraflı red kararı tüketicinin kanundan doğan başvuru haklarını ortadan kaldırmaz.

MADDE 58 - YEDEKNOKTA'NIN OPERASYONEL TEDBİRLERİ

Satıcının;

- tüketici haklarını sistematik olarak ihlal etmesi,
- para iadelerini yerine getirmemesi,
- sahte ürün satması,
- tekrarlanan ayıplı veya yanlış ürün göndermesi

halinde Yedeknokta, Satıcı/Mağaza Sözleşmesi ve Platform politikaları kapsamında;

- ilan kaldırma,
- satış kısıtlama,
- hesap askıya alma,
- mağaza kapatma

gibi ölçülü tedbirler uygulayabilir.

MADDE 59 - POLİTİKA DEĞİŞİKLİKLERİ

İşbu Politika;

- mevzuat deęiřiklięi,
- Platform iřleyiřinin deęiřmesi,
- kargo veya iade altyapısının değişmesi,
- yeni ürün kategorilerinin eklenmesi

halinde güncellenebilir.

Esaslı değişiklikler gerekli olduğu ölçüde kullanıcıların erişimine sunulur; değişiklikler, aksi emredici mevzuattan kaynaklanmadıkça yürürlük tarihinden önce oluşturulmuş siparişlere uygulanmaz.

MADDE 60 - İADE SÜRECİ - KISA AKIř

1. Alıcı iade/cayma talebi oluşturur.
2. Talep ilgili Satıcı ve siparişle eşleştirilir.
3. Gerekli iade gönderim bilgileri oluşturulur.
4. Ürün Satıcıya ulaştırılır.
5. Gerekli ise ürün incelemesi yapılır.
6. İade/değişim/diğer çözüm kararı oluşturulur.
7. Bedel iadesi gerekiyorsa ödeme işlemi başlatılır.
8. Süreç kullanıcı hesabında veya ilgili iletişim kanalı üzerinden sonuçlandırılır.

MADDE 61 - İADE TALEBİ KONTROL FORMU - İÇ KULLANIM

Sipariş No: [●]

Satıcı: [●]

Alıcı: [●]

Ürün: [●]

Talep Tarihi: [●]

Talep Türü:

- Cayma
- Ayıplı ürün
- Yanlış ürün
- Eksik ürün
- Hasarlı ürün
- Garanti

- Değişim
- Diğer

Cayma Süresi İçinde mi?: [●]

Cayma İstisnası İddiası Var mı?: [●]

Ürün Satıcıya Ulaştı mı?: [●]

İnceleme Gerekliyor mu?: [●]

Sonuç:

- İade kabul
- Değişim
- Eksik tamamlama
- Garanti süreci
- Ret
- Diğer

Ret Varsa Gerekçe: [●]

Bedel İadesi Tarihi: [●]

Dosyanın Kapanış Tarihi: [●]

İşlemi Yapan: [●]

MADDE 62 - YÜRÜRLÜK

İşbu Teslimat, Cayma, İade ve Satış Sonrası Politikası [●] tarihinde yürürlüğe girer.

Versiyon: 1.0

Son Güncelleme Tarihi: [●]