

İPTAL VE İADE POLİTİKASI

İşbu İptal ve İade Politikası, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 1 Ocak 2026 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren güncel Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği değişikliklerine tam uyumlu olarak hazırlanmış olup, tüketicilerin (alıcıların) hakları ve iade süreçlerine ilişkin şartları düzenlemektedir.

1. Cayma Hakkı ve Süresi Tüketici; mesafeli sözleşmenin kurulduğu andan itibaren, hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve **hiçbir gerekçe göstermeksizin 14 (on dört) gün içerisinde** sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresi;

- Hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün başlar.
- Mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin mali teslim aldığı gün başlar. (Tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir).
- Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, son malın teslim alındığı gün; birden fazla parçadan oluşan mallarda ise son parçanın teslim alındığı gün esas alınır.

2. Cayma Hakkının Kullanımı ve Bildirim Usulü Cayma hakkının kullanılabilmesi için, 14 günlük yasal süre dolmadan önce Şirketimize yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile (e-posta, iade talep formu vb.) bildirimde bulunulması zorunludur. Tüketici, bu bildirim yaparken Şirketimiz tarafından sunulan "Örnek Cayma Formu"nu kullanabileceği gibi, cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir.

- **Bildirim Adresi:** [Özenir Ticaret]
- **Bildirim E-posta:** [info@yoosyatak.com]
- **Bildirim Telefon/Faks:** [0362 266 75 75] Şirketimiz, internet sitesi üzerinden iletilen cayma taleplerinin ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmekle yükümlüdür.

3. Ürünün İade Gönderim Süresi ve Şartları Tüketici, cayma hakkını kullandığına dair bildirim Şirketimize yönelttiği tarihten itibaren **en geç 14 (on dört) gün içinde** malı Şirketimize veya yetkilendirmiş olduğumuz kişiye geri göndermek zorundadır. (Eski mevzuattaki 10 günlük süre 14 güne çıkarılmıştır). Tüketici, cayma süresi içinde malı sadece işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanabilir. Talimatlara uygun kullanım kapsamında meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan tüketici sorumlu değildir. Aksi halde üründeki değer kaybından tüketici sorumludur.

4. İade Kargo Masrafları (2026 Düzenlemesi) 1 Ocak 2026 itibarıyla yürürlüğe giren mevzuat uyarınca; tüketicinin cayma hakkını kullanarak iade edeceği ürünleri, Ön Bilgilendirme Formu'nda belirttiğimiz anlaşmalı kargo firmamız olan [**Anlaşmalı Kargo Firmasının Adı - Örn: Yurtiçi Kargo**] ile göndermesi durumunda **iade kargo masrafı tamamen Şirketimize aittir**; tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz.

- Eğer Şirketimiz iade için herhangi bir taşıyıcı kargo firması belirtmemişse, tüketiciden iade masrafına

ilişkin hiçbir bedel talep edilemez.

- Anlaşmalı kargo firmamızın tüketicinin bulunduğu yerde şubesi olmaması durumunda, Şirketimiz ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

- *Önemli İstisna:* Tüketici, malı anlaşmalı olduğumuz kargo firması dışında farklı bir kargo firması ile iade etmek isterse, taşıma masrafı ve taşıma sırasında oluşabilecek hasar/kayıp riski tüketiciye aittir.

5. Ücret İadesi Süreci Şirketimiz, tüketicinin cayma hakkına konu malı anlaşmalı kargo firmamıza teslim ettiği tarihten itibaren (veya malın tesliminden önce cayma hakkı kullanılmışsa bildirim ulaştığı tarihten itibaren) **14 (on dört) gün içinde**, varsa malın tüketiciye ilk teslim masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Geri ödeme, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde, tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden **tek seferde** ve eksiksiz olarak yapılacaktır. Kredi kartı ile yapılan taksitli alışverişlerin iadesinde Şirketimiz tutarın tamamını tek seferde bankaya iade eder. Bankanın (kart çıkaran kuruluşun) bu tutarı tüketicinin limitine tek seferde ilave etmesi yasal bir zorunluluktur.

6. Yan Sözleşmelerin Sona Ermesi Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, sözleşme konusu mal veya hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan yan sözleşmeler de (varsa ek garanti, bakım onarım paketi vb.) herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın kendiliğinden sona erer.

7. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı İstisnai Ürünler (İade Edilemeyenler)

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesi uyarınca, taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça aşağıdaki ürün ve hizmetlerde tüketici cayma hakkını kullanamaz:

- Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve Şirketimizin kontrolünde olmayan mal veya hizmetler (Örn: ziynet eşyası, külçe altın).

- Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan (kişiselleştirilmiş) mallar.

- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek mallar (Gıda vb.).

- Tesliminden sonra ambalajı, bandı, mührü, paketi açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanlar (iç çamaşırı, mayo, kozmetik, vb.).

- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallar.

- Ambalajı, bandı, mührü açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemeleri (toner, kartuş vb.).

- Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınlar.

- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetler.

8. Ayıplı (Kusurlu/Hasarlı) Ürünlerin İadesi Tüketicie teslim edilen malın Kanun kapsamında "ayıplı"

olması durumunda 14 günlük cayma hakkı süresi aranmaksızın yasal garanti hükümleri devreye girer. Ayıplı ürün iadelerinde kargo ücreti, ürünün hangi firma ile gönderildiğine bakılmaksızın her koşulda Şirketimize aittir. Tüketici bu durumda; sözleşmeden dönme (tam ücret iadesi), ayıp oranında bedel indirimi, ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini seçmekte özgürdür.

9. Uyuşmazlık Çözümü ve Arabuluculuk İşbu sözleşmenin uygulanmasında ve iade süreçlerinde yaşanabilecek uyuşmazlıklarda, her yıl Ticaret Bakanlığı tarafından ilan edilen parasal sınırlar dâhilinde tüketicinin yerleşim yerindeki veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri yetkilidir. Parasal sınırı aşan uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemeleri görevli olup, 1 Ocak 2026 tarihli mevzuat güncellemeleri uyarınca **Tüketici Mahkemelerine dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması zorunludur (dava şartıdır).**