

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ & ÖNBİLGİLENDİRME FORMU KAPSAMINDA CHECKLIST

TANIMLAR

- a) Dijital içerik: Bilgisayar programı, uygulama, oyun, müzik, video ve metin gibi dijital şekilde sunulan her türlü veri
- b) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında sunulan mal dışında kalan tüketiciye dair yapılan tüm işlemler
- c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketiciden gelen veya tüketiciden alınan bilgiyi, amacına uygun olarak makul bir süre inceleme yapılabilecek şekilde kaydedilmesini, değiştirilmeden kopyalanmasını ve bilgiye aynen ulaşımı sağlayan kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam
- ç) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- d) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar, fikri ve sınai haklar
- e) Mesafeli sözleşme: Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin aynı anda uzaktan iletişim araçları kullanarak mal veya hizmetlerin satışa sunulduğu ve tedarik edildiği sistemde taraflar arasında kurulan sözleşme
- f) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın temsilcisi (temsilci gerçek veya tüzel kişi olabilir.)
- g) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın temsilcisi (temsilci gerçek veya tüzel kişi olabilir.)
- ğ) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi
- h) Uzaktan iletişim aracı: fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü kitle iletişim aracı veya ortam
- ı) Yan sözleşme: Bir mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak satıcı, sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşme
- i) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek veya tüzel kişi
- j) Platform: Aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistem

Ön Bilgilendirme Formu'nda Bulunması Gerekenler

Aşağıda bold **yazı tipi** ile belirlenen hususların tümü için:

Yönetmelik'in 5/2 bendi uyarınca taraflar aksini açıkça kararlaştırmadığı sürece değiştirilemez.

Yönetmelik'in 6/3 maddesi gereğince mesafeli sözleşmenin sesli iletişim yolu ile kullanılması halinde satıcı veya sağlayıcı tüketiciyi 5. Maddenin 1. Fıkrasının (a),(d),(g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlar hakkında sipariş öncesinde açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek, 5. Madde kapsamındaki bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile göndermek zorundadır. Ayrıca 8/2 maddesi hükmü gereği tüketici satıcı veya sağlayıcı **tarafından mesafeli sözleşmenin kurulması için telefon yolu ile aranır**sa her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır.

6/4 maddesi gereği siparişe dair bilgilerin sunulduğu alan veya zaman sınırlı ise satıcı veya sağlayıcı tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda 5. Maddenin 1. fıkrasının (a), (b), (d), (g.) ve (h) bentleri hakkında bilgilendirmeli ve 5. Maddedeki bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile göndermelidir.

6/5 maddesi gereği 6/3 ve 6/4 maddelerinde belirtilen yöntemlerle kurulan ve anında ifa edilen hizmet satışlarına ilişkin sözleşmelerde tüketicinin, sipariş vermeden hemen önce söz konusu ortamda 5 inci maddenin birinci fıkrasının sadece (a), (b), (d) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi yeterlidir.

Bulunması Gereken Hususlar	İlgili Madde	Kontrol
Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri <ul style="list-style-type: none">İşbu bilgilerin tamamı tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce gösterilecektir.	5/1-a 6/2-a 6/3	
Satıcı veya sağlayıcı ile "aracı hizmet sağlayıcının" adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası <ul style="list-style-type: none">Açık artırma veya eksiltme yolu ile satış gerçekleşiyor ise açık artırmayı yapan kişi-kurum ile ilgili bilgilere yer verilebilir.	5/1-b 5/5 6/3	
Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi <ul style="list-style-type: none">Açık artırma veya eksiltme yolu ile satış gerçekleşiyor ise açık artırmayı yapan kişi-kurum ile ilgili bilgilere yer verilebilir.	5/1-c 5/5 6/3	
Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için yukarıdaki maddede belirtilenden "farklı iletişim bilgileri" var ise, bunlara ilişkin bilgi <ul style="list-style-type: none">Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.	5/1-ç 5/5 6/3	

<p>Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi</p> <ul style="list-style-type: none"> İşbu bilgilerin tamamı tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce gösterilecektir. Satıcı veya sağlayıcı, belirtilen ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmese, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir. Belirsiz süreli sözleşme veya belirli süreli abonelik sözleşmeleri bazında her faturalama dönemi toplam masrafları içermelidir. 	<p>5/1-d 5/3 5/4 6/2-a 6/3 6/4</p>	
<p>Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet</p>	<p>5/1-e 6/3 6/4</p>	
<p>Ödeme, ticari reklam ve tanıtımlarında taahhüt edilen süre ile uyumlu teslim veya ifa süresi, teslimat ve ifaya ilişkin diğer bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri</p>	<p>5/1-f 6/3 6/4</p>	
<p>Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü, satıcının iade için öngördüğü “taşıyıcıya ilişkin bilgi” ile malın bu taşıyıcıyla iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarına ve hangi tarafça karşılanacağına, öngörülenin dışında bir taşıyıcıyla iadesi halinde ise iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler</p> <ul style="list-style-type: none"> İşbu bilgilerin tamamı tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce gösterilecektir. 	<p>5/1-g 6/2-a 6/3 6/4</p>	
<p>Cayma bildirimini yapılacak açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri</p>	<p>5/1-ğ 6/3 6/4</p>	
<p>Cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi</p> <ul style="list-style-type: none"> İşbu bilgilerin tamamı tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce gösterilecektir. 	<p>5/1-h 6/2-a 6/3 6/4</p>	
<p>Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar</p>	<p>5/1-ı 6/3 6/4</p>	
<p>Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri</p>	<p>5/1-i 6/3 6/4</p>	
<p>Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi</p>	<p>5/1-j 6/3 6/4</p>	
<p>Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi</p>	<p>5/1-k 6/3</p>	

	6/4	
Tüketici kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak (telefon uygulaması-internet sitesi vs. olup olmadığına dikkat etmek gerekecektir.) en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmelidir.	6/1	
Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını, hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek gerekmektedir. (En geç tüketici siparişini vermeden önce yapılması önem arz etmektedir.)	6/2-b	
Satıcı veya sağlayıcı ile varsa aracı hizmet sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiğini açık ve anlaşılır bir şekilde belirtecektir. (Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir. Tüketicinin alışveriş yapma iradesi siparişin onaylanması ile başlamaktadır.)	8/1	

Cayma Hakkı

Cayma Hakkına İlişkin Hususlar	İlgili Madde	Kontrol
14 günlük cayma hakkı süresi; <ul style="list-style-type: none">Hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde: sözleşmenin kurulduğu gün başlar.Mal teslimine ilişkin sözleşmelerde : tüketicinin veya tüketicisi tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Malın teslimine kadar cayma hakkı kullanılabilir.	9/1 9/2	
Cayma hakkı süresi belirlenirken tüketicinin veya tüketicisi tarafından belirlenen üçüncü kişinin; <ul style="list-style-type: none">Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malı teslim aldığı günBirden fazla parçadan oluşan mallarda, son parçayı teslim aldığı günBelirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, ilk malı teslim aldığı gün esas alınır.	9/3	
Satıcının malı taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmeyecektir. Mal teslimi ile hizmet ifası birlikte yapılıyorsa mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanacaktır.	9/4 9/5	
Satıcı veya sağlayıcı ile varsa aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici işbu yönetmeliğe uygun olarak bilgilendirilmezse, cayma hakkını 14 günlük cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl içinde kullanabilir. Eğer ki cayma hakkı konusunda tüketiciye bu bilgilendirme belirtilen bir yıllık süre içerisinde yapılırsa bu bilgilendirmenin yapıldığı tarihten itibaren 14 gün içerisinde tüketici cayma hakkını kullanabilir.	10/1 10/2	
Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.	11/1	

Satıcı veya sağlayıcı tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için bir form doldurabilir veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesinde tüketicilere cayma hakkı sunulursa satıcı veya sağlayıcı, cayma taleplerinin kendilerine ulaştığını tüketicilere bildirmek zorundadır. (<u>Yönetmeliğin sonunda örnek cayma formu eki oluşturulmuştur.</u>) Eğer satış sesli iletişim yoluyla yapılmışsa satıcı veya sağlayıcı bu formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketicilere göndermek zorundadır.	11/2 11/3	
Platform üzerinden yapılan alışverişlerde aracı hizmet sağlayıcı tüketicinin cayma formunu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için platformda bu sistemi kurmak ve işbu cayma beyanlarının kendisine ve satıcı veya sağlayıcıya ulaştığını tüketicilere belirtmek zorundadır.	11/5	
Bağlı kredi sözleşmelerine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erecektir. Tüketici, mevzuatta belirlenen haller dışında herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafına bildirecek, işbu sözleşme aracı hizmet sağlayıcının platformunda gerçekleşmiş ve yan sözleşmenin oluşmasına aracılık etmiş ise aracı hizmet sağlayıcı da bu bildirimini yapmakla yükümlü olacaktır.	14 TKHK 30	

**11. Madde özelinde cayma hakkının kullanılmasına ilişkin ispat yükü tüketiciye aittir.*

Cayma Hakkı İstisnaları (Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça)

Bu ürünlerin teslimine ilişkin kurulan sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamaz:	İlgili Madde	Kontrol
Finansal piyasalardaki dalgalanmalar nedeniyle satıcı veya sağlayıcının stabil bir fiyatlandırma yapamadığı mal veya hizmetler	15/1-a	
Kişiyeye özel hazırlanan siparişler	15/1-b	
Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek mallar	15/1-c	
Teslimden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılan sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler	15/1-ç	
Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallar	15/1-d	

Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemeleri	15/1-e	
Abonelik sözleşmesi dışında kalan gazete ve dergi gibi süreli yayınlar	15/1-f	
Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme hizmetleri	15/1-g	
Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallar	15/1-ğ	
Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetler	15/1-h	
3/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescilli zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçları	15/1-ı	
Tüketicilere teslim edilmiş olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar	15/1-i	
Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla satın alınan emtialar	15/1-j	
Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılan mallar	15/1-k	

Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri

Yükümlülükler	İlgili Madde	Kontrol
Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya aittir.	5/6	
Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin 6 ncı maddede belirtilen yöntemlerle ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır.	7/1	

<p>Satıcı, cayma hakkına konu malın, ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim tarihinden itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade edecektir. Ancak tüketicinin malı, ön bilgilendirmede belirtilen dışında bir taşıyıcı ile iade ederse bu süre malın satıcıya ulaştığı tarihten itibaren başlar. Aracı hizmet sağlayıcı'nın platformunda gerçekleştirilen satış ve iade için teslim sonrası bedelin satıcıya aktarıldığı durum dışında kalan tüm ödemelerin tüketiciye iade edilmesinden satıcı ile birlikte aracı hizmet sağlayıcı müteselsilen sorumludur.</p>	12/1	
<p>Mesafeli satış sözleşmesi aracı hizmet sağlayıcının platformunda gerçekleşmişse ve tüketici malın tesliminden önce cayma hakkı kullanırsa aracı hizmet sağlayıcı cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Aynı durum hizmet ifasına ilişkin kurulan mesafeli satış sözleşmeleri için de geçerlidir.</p>	12/2 12/3	
<p>Satıcı veya sağlayıcı, yukarıda belirtilen tüm geri ödemeleri, 13-3 maddesinde geçen tüketicinin masraf yükümlülüğü hükmü saklı kalmak üzere tüketicinin kullandığı ödeme aracına uygun olarak herhangi bir yükümlülük oluşturmadan tek seferde yapmalıdır. Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederse mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası dışında kalan hallerde satıcı veya sağlayıcı ile birlikte ödemenin geri yapılmasından müteselsilen sorumludur. Ödeme kredi kartı ile yapılmış ise bankalar satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı tarafından aktarılan tutarı, kendilerine ulaşmasını takiben kart hamilinin kullanılabilir limitine tek seferde ilave edecektir.</p>	12/4	
<p>Cayma hakkı kullanılırken satıcının iade için belirlediği taşıyıcı hakkında bilgi, mal iade edilirken teslim masrafını geçmeyecek şekilde belirlenen iade masraf tutarı, hangi tarafça karşılanacağı, öngörülenin dışında bir taşıyıcı ile malın iadesi halinde iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler ön bilgilendirmede belirtilmemiş ise masraflar satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanır. Aynı şekilde platform üzerinden aracı hizmet sağlayıcı ile kurulan mesafeli sözleşmelerde de ön bilgilendirmede belirlenen taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesi yoksa veya şubenin bulunmaması aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa söz konusu masraf ve yükümlülükler aracı hizmet sağlayıcı tarafından karşılanmak zorundadır.</p>	12/5	
<p>Satıcı veya sağlayıcı, platform üzerinden kurulan sözleşmelerde, tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde aracı hizmet sağlayıcıya derhal bildirmelidir.</p>	12/6	
<p>Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır (Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler hariç olmak üzere en fazla 30 gün). Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler bu maddeden hariç tutulmuştur. (Bu yükümlülük yerine getirilmez ise tüketici sözleşmeyi feshedebilir.)</p>	16/1 16/2	
<p>Sözleşme feshedilirse satıcı veya sağlayıcı, teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminden kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır.</p>	16/3	

Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesi imkânsız ise satıcı/sağlayıcı veya satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmiş ise aracı hizmet sağlayıcı öğrendikten sonra 3 gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri tüketiciye yapılan bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. (Stokta malın bulunmaması imkânsızlık hali olarak kabul edilmemektedir.)	16/4	
Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. Tüketici satıcının belirlediğinden başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep ederse satıcının sorumluluk hali ortadan kalkacaktır.	17/1 17/2	
Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmış esas bedel dışında herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının ayrıca alınması zorunludur. Bu onay alınmazsa ve tüketici bir ödeme yapar satıcı veya sağlayıcı ile platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır.	19/1 19/2	
Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi üç yıl boyunca saklamak zorundadır. Abonelik sözleşmesinin kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu üzerinden kurulması halinde, kayıtların tutulması ve bilgilerin sunulmasına ilişkin yükümlülük satıcı veya sağlayıcıya aittir.	20/1 20/2	

Aracı Hizmet Sağlayıcının Yükümlülükleri

Yükümlülükler	İlgili Madde	Kontrol
Aracı hizmet sağlayıcı, aşağıda yazılı tüketiciden gelebilecek talepler için platformunda gerekli sistemi oluşturmalı ve sürekli olarak açık tutmalıdır. İşbu talep ve bildirimleri satıcı veya sağlayıcıya derhal iletacaktır. a) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim. b) Sözleşmenin feshine dair bildirim. c) Bedel iadesi talebi. ç) Tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların talebi. d) Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler.	12/A-1 12/A-2	
Aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ön bilgilendirmenin yapıldığının ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.	12/A-3	

Veri girişi aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapılmış ise ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden aracı hizmet sağlayıcı sorumludur. Mesafeli sözleşme platform üzerinden kurulursa aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır. Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, 5. Maddenin 1. fıkrasında belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcı sorumludur. Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, bu maddede belirtilen bilgilendirmelerde bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden ise aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.	12/A-4 5/7 6/6	
Aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin satıcı veya sağlayıcılar ile bu yönetmelik kapsamında yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutacaktır ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere vermek zorundadır.	12/A-5 20/2	
Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile yaptığı aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcının Kanununun 48 inci maddesine (TKHK' daki mesafeli sözleşmeler ile ilgili madde) ve bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranmasına sebep olduğu her bir tüketici işleminden sorumludur.	12/A-6	
Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ettiğinde tüketici cayma hakkını kullanırsa: a) Malın teslimi veya hizmetin ifasından önce ise cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren, b) Malın tesliminden sonra ise, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarih itibarıyla bedel satıcıya aktarılmamışsa cayma hakkına konu malın, iade için öngörülen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten veya iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade edilmesi durumunda da satıcıya ulaştığı tarihten itibaren, c) Tüketici sözleşmeyi fesih hakkını kullanırsa (16.madde) fesih bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren, on dört gün içinde, tahsil ettiği mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarının tüketiciye iadesinden, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.	12/A-7	
Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlara düzenlerse kampanyaya ilişkin taahhütlerin karşılanmamasından, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinden sorumludur.	12/A-8	
Satışa sunulan mal veya hizmete ilişkin platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve ispatından sorumludur.	12/A-9	

* Mavi ile işaretlenen hususlar 01.01.2024 tarihinde yürürlüğe girecektir.