TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİNE/TALEPLERİNİ İLETE-BİLMESİNE İLİŞKİN SİSTEM KILAVUZU VE İŞ AKIŞ ŞEMASI

Tüketici bilgilendirme sistemi düzenlenmesi Doğrudan Satış Yönetmeliği'nin yirminci[1]' maddesinde düzenlenmektedir. Anılan Yönetmelik uyarınca Doğrudan satış şirketi (İşbu kılavuzda "Şirket" ya da "biz" olarak anılacaktır)*; posta, katalog, telefon, faks, elektronik posta, kısa mesaj, internet gibi* fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin tüketicinin (işbu kılavuzda "Tüketici" ya da "Siz" olarak anılacaktır) bilgilendirilmesini ve taleplerini iletebilmesini sağlayan bir **sistem** kurmakla yükümlüdür.

Yine söz konusu yönetmeliğin 20. Maddesinin 2. Fıkrasına göre, Bilgilendirme sisteminin, **Yönetmelikte belirtilen bilgileri sağlayacak şekilde** kurulması zorunludur.

Bu maddeye göre hazırlanan sisteme dair bilgiler ile sistemimiz hakkında iş akış şemasını bu kılavuz belgede bulabilirsiniz.

BİZE AŞAĞIDAKİ YOLLARDAN ULAŞABİLİRSİNİZ

Tüketicilerimiz **https://www.farmasi.com.tr/tr1044560/content/contact-form** iletişim linkindeki **web sitemiz üzerinden söz konusu iletişim bilgilerini** bulabilir ve bize **iadeli taahhütlü posta** ya da **telefonla** ya da e-**mail** üzerinden de ulaşabilirler. Ayrıca www.farmasi.com.tr üzerinden **Canlı Chat** uygulaması üzerinden **WhatsApp** aracılığıyla müşteri temsilcisine hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaşabilir. Mesai saatleri dışında otomatik bot vasıtasıyla istemiş olduğunuz bilgiler cevaplandırılıyor olacaktır.

Söz konusu web sitemiz üzerinde ve https://www.farmasi.com.tr/farmasi/content/pdf-sozlesmeler **sözleşmeler linkindeki Doğrudan Satış Sözleşmesi** örneği ve ekleri olan **Bilgilendirme Formu** ve **Cayma Formunu** bulabilirsiniz. **Cayma Formu ve Bilgilendirme Formlarını bu kılavuzun ekler bölümünde de bulabilirsiniz.**

Söz konusu ekleri web sitemiz üzerinden indirerek **doğrudan satıcı ile imzalamanız gereken Doğrudan Satış Sözleşmesi Örneğiniz ve Doğrudan Satıcı tarafından tarafınıza verilmesi gerekli Bilgilendirme**

---

[1] *MADDE 20-(1) Doğrudan satış şirketi; posta, katalog, telefon, faks, elektronik posta, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin tüketicinin bilgilendirilmesini ve taleplerini iletebilmesini sağlayan bir sistem kurmakla yükümlüdür.*
(2) Bilgilendirme sisteminin, aşağıda sayılan bilgileri sağlayacak şekilde kurulması zorunludur:
a) Doğrudan satış şirketinin satışa sunduğu mal veya hizmetlerde cayma hakkının bulunup bulunmadığı ve bu hakkın hangi şartlar ile kullanılabileceğine ilişkin bilgiler.
b) Tüketicinin cayma hakkı bildirimini doğrudan satış şirketine ilettiği durumlarda satışı gerçekleştiren doğrudan satıcı bilgisini vermesinin zorunlu olduğuna ilişkin bilgi.
c) Cayma hakkı talebinin hangi yollarla doğrudan satış şirketine iletileceğine ilişkin bilgiler.
ç) Cayma hakkı kullanılan malların hangi doğrudan satıcıya ve adrese iade edileceğine ilişkin bilgiler.
d) Bilgilendirme formunun tüketiciye verilmemesi halinde bahse konu formun teminine ilişkin bilgiler.
e) Bilgilendirme formunun verilmemesi halinde, tüketicinin cayma hakkını kullanmak için otuz günlük süreyle bağlı olmadığı ve bu sürenin her hâlükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ereceğine ilişkin bilgi.
f) Mal veya hizmetin kullanımına ilişkin bilgiler.
g) Doğrudan satıcı gerçek kişinin numarası, adı, soyadı ve iletişim bilgileri; doğrudan satıcı tüzel kişinin numarası, ünvanı ve iletişim bilgileri.
ğ) EK-1'de yer alan örnek cayma formuna nasıl ulaşılabileceğine ilişkin bilgiler.

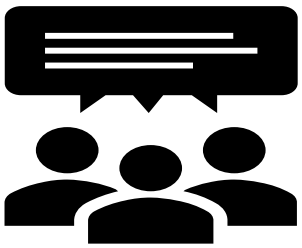
Formu örneği ve **cayma hakkınızı kullanmak istemeniz halindeki Cayma Formu örneği** başta olmak üzere haklarınız konusunda her zaman bilgi edinebilirsiniz.

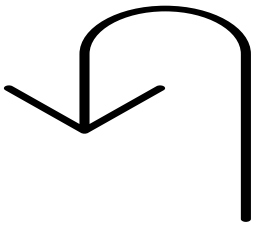
Almış olduğunuz ürün hakkında gerek bilgilendirilmenize ilişkin gerekse cayma hakkı başta olmak üzere haklarınızı ve taleplerinizi şirketimize iletirken kullanabileceğiniz iletişim kanalları şu şekildedir:

- Açık adresimize **iadeli taahhütlü posta** gönderimi,
- Elektronik posta adresimize **elektronik posta** gönderimi,
- **Kısa mesaj** gönderilebilecek telefon numarası üzerinden mesai saatleri içerisinde kısa mesaj iletimi ya da arama
- **Canlı Cha**t uygulaması üzerinden **WhatsApp** aracılığıyla müşteri temsilcisine hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaşabilir. Mesai saatleri dışında otomatik bot vasıtasıyla istemiş olduğunuz bilgiler cevaplandırılıyor olacaktır.

Tüketicilerimiz adresimize **iadeli taahhütlü posta yoluyla** fiziki evrak gönderebilirler. Daha hızlı yanıt almak isterlerse **Canlı Cha**t uygulaması üzerinden **WhatsApp** aracılığıyla müşteri temsilcisine hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaşabilir. Mesai saatleri dışında otomatik bot vasıtasıyla istemiş olduğunuz bilgiler cevaplandırılıyor olacaktır. Yine **elektronik posta adresimiz** üzerinden bize ulaşabilirler. Ayrıca ilgili **cep telefonu** üzerinden **arama ya da kısa mesaj** olarak mesai saatleri içinde olmak kaydıyla hafta içi her gün saat 08.00-17.00 arası bize ulaşabilirler.

Ayrıca tüketicilerin bilgilendirilmelerini gösteren iş akış şeması da aşağıdaki gibidir:





POSTA YOLUYLA İLETİŞİM

•FİZİKİ ADRES- İADELİ TAAHÜTLÜ POSTA

• Ömerli Mah. Uran Cad. No 33 PK- 34799 Çekmeköy /İstanbul

WhatsAp

• Canlı Chat uygulaması üzerinden WhatsApp aracılığıyla müşteri temsilcisine hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaşabilir. Mesai saatleri dışında otomatik bot vasıtasıyla istemiş olduğunuz bilgiler cevaplandırılıyor olacaktır.

ONLINE İLETİŞİM

• E-POSTA
• bilgi@farmasi.com.tr

SMS VE ARAMALAR

• CEP TELEFONU SMS YA DA ARAMA
• 0533 398 48 18

ŞİRKETE AİT BİLGİLER

Ticaret Unvanı : Farmasi Enternasyonal Ticaret A.Ş.
Mersis No: 0385055267200014 Ticaret Sicil No: 733169
Adres: Ömerli Mah. Uran Cad. No 33 PK- 34799 Çekmeköy /İstanbul

Site web adresi: www.farmasi.com.tr
KEP Adresi : farmasi@hs01.kep.tr
E-Posta: bilgi@farmasi.com.tr

Canlı Chat uygulaması üzerinden WhatsApp aracılığıyla müşteri temsilcisine hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaşabilir. Mesai saatleri dışında otomatik bot vasıtasıyla istemiş olduğunuz bilgiler cevaplandırılıyor olacaktır.

Müşteri Hizmetleri Çağrı Merkezi Telefon: 0216 430 19 99
Kısa mesaj gönderilebilecek Cep tel no: 0533 398 48 18

web sitemiz üzerinde ve https://www.farmasi.com.tr/farmasi/content/pdf-sozlesmeler **sözleşmeler linkindeki Doğrudan Satış Sözleşmesi örneği ve ekleri olan Bilgilendirme Formu ve Cayma Formunu indirebilirsiniz.**

DOĞRUDAN SATIŞ ŞİRKETİ OLARAK SATIŞA SUNDUĞUMUZ MAL VEYA HİZMETLERDE CAYMA HAKKI VE BU HAKKIN KULLANIM ŞARTLARI (Yön. M. 20/2-a)

Cayma hakkı yönetmeliğin 13-18 maddeleri arasında detaylı olarak düzenlenmiştir.

Öncelikle şirketimizden satın almış olduğunuz ürünler için cayma hakkınız bulunmaktadır. Ancak yönetmeliğin 18. maddesi uyarınca hangi koşullarda cayma hakkınızı kullanamayacağınız belirtilmiş olup aşağıdaki gibidir:

MADDE 18-(**1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki mal veya hizmet satışlarında cayma hakkını kullanamaz:**

a) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar.

b) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek mallar.

c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar.

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

d) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması hâlinde, bilgisayar sarf malzemeleri.

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

f) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallar.

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

ğ) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum ya da montajının yapılacağı belirtilen mallardan, kurulum veya montajı gerçekleştirilenler.

Buna göre **Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar** bakımından cayma hakkınızı kullanamayabileceğinizi belirtmek isteriz.

Cayma hakkını kullanmak istemeniz halinde aşağıda haklara sahipsiniz ve şu şart ve kurallara dikkat etmeniz gerekmektedir:

Cayma Süresi:

- Mal teslimine konu doğrudan satışlarda ilgili mevzuatında tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, **tüketici 30 (otuz) gün içinde** herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.
- Cayma hakkı süresi, hizmet ifasında satış tarihinden**; mal tesliminde ise malın tüketici tarafından teslim alındığı tarihten itibaren başlar.** Ancak, tüketici satış tarihinden malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez. **Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden itibaren30 (otuz) günü geçemez**.
- Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde, tek satış konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı tarih, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı tarih esas alınır.

Eksik bilgilendirme ya da bilgilendirme formunun verilmemesi halinde Cayma süresi:

- Mal veya hizmet satışına ilişkin ilgili mevzuatında düzenlenen ön bilgilendirme ile sözleşmenin şekli ve zorunlu içeriğine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla, doğrudan satışlarda**, bilgilendirme formunun** yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla tüketiciye verilmesi zorunludur.
- **Bilgilendirme formunun verilmemesi, eksik ya da yanlış verilmesi durumunda**, tüketici cayma hakkını kullanmak için otuz günlük süreyle bağlı değildir. **Bu durumda cayma hakkı süresi, her hâlükârda yasal cayma süresinin sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl sonra sona erer.**
- Bilgilendirme formunun, bir yıllık süre içinde usulüne uygun olarak, eksiksiz ve doğru şekilde tüketiciye verilmesi hâlinde, **otuz günlük cayma hakkı süresi; bilgilendirme formunun verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.**
- Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden itibaren 30 (otuz) günü geçemez.

Masraflar:

- Cayma bildirimine konu malın doğrudan satıcı veya doğrudan satış şirketine ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz gün) içinde varsa malın tüketiciye teslim masrafları dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerin iade edilmesi zorunludur.
- Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde, yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda, tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.

Geri ödemeler:

- Cayma hakkının kullanılması durumunda yapılacak tüm geri ödemeler, tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeksizin, tek seferde yapılmak zorundadır.

Değişiklik ve bozulmalar:

- Tüketici, cayma süresi içerisinde malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Cayma hakkının kullanımı:

- Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin ***cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı*** ile ***doğrudan satıcı veya doğrudan satış şirketine*** yöneltilmesi yeterlidir. Cayma hakkının kullanılmasında tüketici aşağıda açıklanacak olan **örnek cayma formunu** kullanabileceği gibi **cayma kararını bildiren açık bir beyanda** da bulunabilir. **Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.**
- **Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yani şirketimize yöneltildiği durumlarda satışı size gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesi zorunludur.**

TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKI BİLDİRİMİNİ DOĞRUDAN SATIŞ ŞİRKETİNE İLETTİĞİ DURUMLARDA SATIŞI GERÇEKLEŞTİREN DOĞRUDAN SATICI BİLGİSİNİ VERMESİNİN ZORUNLU OLDUĞUNA İLİŞKİN BİLGİ (Yön. M. 20/2-b)

EK-1'DE YER ALAN ÖRNEK CAYMA FORMUNA NASIL ULAŞILABİLECEĞİNE İLİŞKİN BİLGİLER (Yön. M. 20/2-ğ)

DOĞRUDAN SATICI GERÇEK KİŞİNİN NUMARASI, ADI, SOYADI VE İLETİŞİM BİLGİLERİ; DOĞRUDAN SATICI TÜZEL KİŞİNİN NUMARASI, ÜNVANI VE İLETİŞİM BİLGİLERİ (Yön. M. 20/2-g)

Cayma Hakkının Kullanımına İlişkin Usul ve Esaslar söz konusu **Yönetmeliğin 13-18 Maddeleri** arasında düzenlenmiştir.

Satın almış olduğunuz ürünü iade etmek ve satış sözleşmesinden caymak istemeniz halinde yasal süresi içerisinde cayma hakkını kullanmak istediğinizi şirketimize ya da ürün satın aldığınız doğrudan satıcıya müracaat edebilirsiniz. Bu müracaatınızın yazılı olması ya da kalıcı veri saklayıcı[2] ile yapılması gereklidir. **Cayma hakkının kullanıldığını ispat yükümlülüğü tarafınıza aittir. (Yön. M. 16)**

Cayma hakkınızı kullanırken aşağıda görseli verilen yönetmelik ekinde bulunan **cayma formu** kullanabilirsiniz ya da **cayma kararını bildiren açık bir beyanda** da bulunabilirsiniz. (Yön. M. 16) cayma beyanınızda da konuyu anlamamız ve size yardımcı olabilmemiz için ürünü satın almış olduğunuz doğrudan satıcının bilgileri, almış olduğunuz ürün ile ilgili fiyat vs. bilgileri, yaşadığınız sorun gibi bilgileri bizimle paylaşmanız uygun olacaktır.

[2] *Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren* ***kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı.***

EK-1
ÖRNEK CAYMA FORMU

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

Doğrudan Satış Şirketi (Ünvan, Adres ve İletişim Bilgileri)	
Satış Tarihi ve Teslim Tarihi	
Cayma Hakkına Konu Mal veya Hizmet	
Cayma Hakkına Konu Mal veya Hizmetin Fiyatı	
Doğrudan Satıcının Adı, Soyadı veya Ünvanı ile Doğrudan Satıcı Numarası ve İletişim Bilgisi	
Tüketicinin Adı Soyadı	
Tüketicinin Adres ve İletişim Bilgisi	
Tarih	
Tüketicinin İmzası	
"Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yöneltildiği durumlarda satışı gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesi zorunludur." ibaresi	
Cayma hakkının bulunup bulunmadığına ve varsa bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve iade için öngörülen yönteme ilişkin bilgi	

- ***Yönetmelik EK-1'de yer alan örnek cayma formu.***

Doğrudan satış şirketi, tüketicinin EK-1'de yer alan örnek cayma formuna doğrudan satıcı veya tüketici bilgilendirme sistemi vasıtasıyla erişebilmesini sağlamakla yükümlüdür. (Yön. M. 16) Bu nedenle söz konusu cayma formunu şirketimiz işbu bilgilendirme sistem kılavuzunda tüketicilerle paylaşmaktadır. **Yön. M. 20/2-ğ). Cayma Formunu buradan, eklerden kopyalayarak alabilirsiniz ya da web sitemizden de indirebilirsiniz.**

Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin size satışı yapan doğrudan satıcı yerine, doğrudan satış şirketimize yöneltildiği durumlarda satışı gerçekleştiren **doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya unvanı** bilgisinin tüketicilerce yani tarafınızca verilmesi zorunludur. (Yön. M. 16) (Yön. M. 20/2). Bu nedenle ürünü satın almış olduğunuz doğrudan satıcıya ilişkin yönetmeliğin istediği bilgileri tarafımıza sağlamanızı sizden bekliyoruz.

Doğrudan satıcı gerçek kişinin numarası, adı, soyadı ve iletişim bilgileri; doğrudan satıcı tüzel kişinin numarası, unvanı ve iletişim bilgileri hakkındaki bilgilere ulaşmak istemeniz halinde durumu yukarıda belirtilen e-posta adresimize yazabilir ya da cep telefonumuzdan ulaşarak öğrenebilirsiniz. **Ancak yönetmeliğin 20. Maddesinin 2. Fıkrası gereği ve yine 16. Maddesinin 5. fıkrası gereği, tüketici ürünü satın aldığı doğrudan satıcının numarasını, ad-soyadını veya unvanı bilgisini şirketimizle öncelikle paylaşmalıdır. Aksi halde tüketicinin verdiği bilgilerin doğrudan satıcıyı teşhis etmeye yeterli olmaması halinde, tüketiciye, istemiş olduğu bilgilerin temin edilebilmesi mümkün olamayacaktır.**

CAYMA HAKKI TALEBİNİN HANGİ YOLLARLA DOĞRUDAN SATIŞ ŞİRKETİNE İLETİLECEĞİNE İLİŞKİN BİLGİLER (Yön. M. 20/2-c)

Cayma hakkı talebinizi cayma süresi içerisinde **yukarıda belirtilen cayma formunu doldurarak** ya da **cayma beyanınız ile**

- Yukarıda belirtilen fiziki **adresimize iadeli taahhütlü olarak ıslak imzalı gönderi** olarak ya da
- **E-mail adresimize** gönderebilirsiniz.

CAYMA HAKKI KULLANILAN MALLARIN HANGİ DOĞRUDAN SATICIYA VE ADRESE İADE EDİLECEĞİNE İLİŞKİN BİLGİLER. (Yön. M. 20/2-ç)

Cayma hakkı talebinizi iletirken iade etmek istediğiniz ürünlerin hangi doğrudan satıcıya ve adrese iade edileceğine dair bilgiler konusunda tereddüt yaşamanız halinde **doğrudan satıcının adres bilgilerini** yukarıdaki iletişim bilgilerimiz vasıtasıyla şirketimize ulaşarak bize sorabilirsiniz.

BİLGİLENDİRME FORMUNUN TÜKETİCİYE VERİLMEMESİ HALİNDE BAHSE KONU FORMUN TEMİNİNE İLİŞKİN BİLGİLER. (Yön. M. 20/2-d)

BİLGİLENDİRME FORMUNUN VERİLMEMESİ HALİNDE, TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKINI KULLANMAK İÇİN 30 (OTUZ) GÜNLÜK SÜREYLE BAĞLI OLMADIĞI VE BU SÜRENİN HER HÂLÜKÂRDA CAYMA SÜRESİNİN BİTTİĞİ TARİHTEN İTİBAREN 1 (BİR) YIL SONRA SONA ERECEĞİNE İLİŞKİN BİLGİ. (Yön. M. 20/2-e)

Mal veya hizmet satışına ilişkin ilgili mevzuatında düzenlenen ön bilgilendirme ile sözleşmenin şekli ve zorunlu içeriğine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla, doğrudan satışlarda**, bilgilendirme formunun** yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla tüketiciye verilmesi zorunludur.

Söz konusu web sitemiz üzerinde ve https://www.farmasi.com.tr/farmasi/content/pdf-sozlesmeler **sözleşmeler linkindeki Doğrudan Satış Sözleşmesi** örneği ve ekleri olan **Bilgilendirme Formu** ve **Cayma Formunu** bulabilirsiniz. Ayrıca bu kılavuzun ekinde de Bilgilendirme Formunu bulabilirsiniz. Yine web sitemiz üzerinden de indirebilirsiniz.

Bilgilendirme formunun verilmemesi, eksik ya da yanlış verilmesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için otuz günlük süreyle bağlı değildir. **Bu durumda cayma hakkı süresi, her hâlükârda yasal cayma süresinin sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl sonra sona erer.** Bilgilendirme formunun, bir yıllık süre içinde usulüne uygun olarak, eksiksiz ve doğru şekilde tüketiciye verilmesi hâlinde, **otuz günlük cayma hakkı süresi; bilgilendirme formunun verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.**

MAL VEYA HİZMETİN KULLANIMINA İLİŞKİN BİLGİLER. (Yön. M. 20/2-f)

Şirketimiz tarafından üretilen ürünlerin kullanım bilgisine ihtiyaç duymanız halinde yukarıdaki iletişim kanallarından şirketimize ulaşarak her bir ürün hakkında detaylı bilgi alabilirsiniz.

Ayrıca ürünlerimiz hakkında web sitemizden ulaşabileceğiniz resmi sosyal medya hesapları üzerinden de ürünler hakkında bilgilere, açıklamalı videolara ve görsellere ulaşabilirsiniz.

Yine ürünlerin ambalajları üzerinde kullanım talimatlarını bulabilirsiniz.

EKLER:

EK -1: **BİLGİLENDİRME FORMU**
EK-2: **ÖRNEK CAYMA FORMU**

EK -1: **BİLGİLENDİRME FORMU**[3]

İşbu bilgilendirme Doğrudan Satıcı tarafından tüketiciye yönelik olarak Doğrudan Satışlar Hakkındaki Yönetmeliğin 13. Maddesine istinaden aralarında yapılan Doğrudan Satış Sözleşmesinin eki ve ayrılmaz bir parçası olarak verilmiştir.

Doğrudan satış şirketinin ünvanı, açık adresi ve iletişim bilgileri	**FARMASİ ENTERNASYONAL TİC. A.Ş.** Site web adresi: www.farmasi.com.tr Adresi: **Ömerli Mah. Uran Cad. No: 32-33 Çekmeköy/ İstanbul** Mersis No: **0385055267200014** Ticaret Sicil No**: 733169** KEP Adresi : **farmasi@hs01.kep.tr** E-Posta: **bilgi@farmasi.com.tr** Müşteri Hizmetleri Çağrı Merkezi Telefon: **0216 430 19 99** Kısa mesaj gönderilebilecek Cep tel no**: 0533 398 48 18**
Doğrudan satıcının adı, soyadı veya unvanı ile doğrudan satıcı numarası ve iletişim bilgisi	
Satılan mal veya hizmet bilgisi	
Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı ve varsa teslim masrafları	
Malın veya hizmetin satış tarihi ile varsa ifa ya da teslim tarihi ***(Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden***	

[3] Doğrudan Satışlar hakkındaki yönetmeliğin 13. Maddesinde Bilgilendirme formu düzenlenmekte olup, bu formda bulunması gerekli bilgiler şu şekildedir:

Bilgilendirme formu MADDE 13-

(1) Mal veya hizmet satışına ilişkin ilgili mevzuatında düzenlenen ön bilgilendirme ile sözleşmenin şekli ve zorunlu içeriğine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla, doğrudan satışlarda, bilgilendirme formunun yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla tüketiciye verilmesi zorunludur.

(2) Bilgilendirme formunda;

a) Satılan mal veya hizmet bilgisinin,

b) Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı ve varsa teslim masraflarının,

c) Doğrudan satış şirketinin ünvanı, açık adresi ve iletişim bilgilerinin,

ç) Doğrudan satıcının adı, soyadı veya ünvanı ile doğrudan satıcı numarası ve iletişim bilgisinin,

d) Malın veya hizmetin satış tarihi ile varsa ifa ya da teslim tarihinin,

e) Cayma hakkının bulunup bulunmadığına ve varsa bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve iade içinöngörülen yönteme ilişkin bilgilerin,

f) Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yöneltildiği durumlarda satışıgerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesinin zorunlu olduğuna ilişkinbilginin,

g) Tüketicinin uyuşmazlık konusundaki başvurusunu, tüketici hakem heyetine veya Kanunun 73/A maddesiuyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şarttıyla tüketici mahkemesine yapabileceğine ilişkin bilginin,

yer alması zorunludur.

(3) Doğrudan satışa konu hizmetin, bilgilendirme formunda belirtilen tarihte ifa edilmesi zorunludur.

(4) Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden itibaren otuzgünü geçemez.

itibaren 30 (otuz) günü geçemez).	
Cayma hakkının bulunup bulunmadığı ve varsa bu hakkın kullanılma şartları süresi, usulü ve iade için öngörülen yönteme ilişkin bilgiler.	Cayma Hakkının Kullanımına İlişkin Usul ve Esaslar Doğrudan Satışlar Hakkındaki **Yönetmeliğin 13-18 Maddeleri** arasında düzenlenmiştir. Öncelikle şirketimizden satın almış olduğunuz ürünler için cayma hakkınız bulunmaktadır. Ancak yönetmeliğin 18. maddesi uyarınca hangi koşullarda cayma hakkınızı kullanamayacağınız belirtilmiştir. Buna göre **Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar** bakımından cayma hakkınızı kullanamayabileceğinizi belirtmek isteriz. Satın almış olduğunuz ürünü iade etmek ve satış sözleşmesinden caymak istemeniz halinde yasal süresi içerisinde cayma hakkını kullanmak istediğinizi şirketimize ya da ürün satın aldığınız doğrudan satıcıya müracaat edebilirsiniz. Bu müracaatınızın yazılı olması ya da kalıcı veri saklayıcı[4] ile yapılması gereklidir. **Cayma hakkının kullanıldığını ispat yükümlülüğü tarafınıza aittir. (Yön. M. 16)** Cayma hakkınızı kullanırken yönetmelik ekinde bulunan **cayma formu** kullanabilirsiniz ya da **cayma kararını bildiren açık bir beyanda** da bulunabilirsiniz. (Yön. M. 16) cayma beyanınızda da konuyu anlamamız ve size yardımcı olabilmemiz için ürünü satın almış olduğunuz doğrudan satıcının bilgileri, almış olduğunuz ürün ile ilgili fiyat vs. bilgileri, yaşadığınız sorun gibi bilgileri bizimle paylaşmanız uygun olacaktır. **Cayma hakkını kullanmak istemeniz halinde aşağıda haklara sahipsiniz ve şu şart ve kurallara dikkat etmeniz gerekmektedir:** **Cayma Süresi:** • Mal teslimine konu doğrudan satışlarda ilgili mevzuatında tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, **tüketici 30 (otuz) gün içinde** herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. • Cayma hakkı süresi, hizmet ifasında satış tarihinden**; mal tesliminde ise malın tüketici tarafından teslim alındığı tarihten itibaren başlar.** Ancak, tüketici satış tarihinden malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez. **Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden itibaren30 (otuz) günü geçemez**. • Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde, tek satış konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı tarih, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı tarih esas alınır. **Eksik bilgilendirme ya da bilgilendirme formunun verilmemesi halinde Cayma süresi:**

[4] *Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren* ***kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı.***

- Mal veya hizmet satışına ilişkin ilgili mevzuatında düzenlenen ön bilgilendirme ile sözleşmenin şekli ve zorunlu içeriğine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla, doğrudan satışlarda**, işbu bilgilendirme formunun** yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla tüketiciye verilmesi zorunludur.
- **Bilgilendirme formunun verilmemesi, eksik ya da yanlış verilmesi durumunda**, tüketici cayma hakkını kullanmak için otuz günlük süreyle bağlı değildir. **Bu durumda cayma hakkı süresi, her hâlükârda yasal cayma süresinin sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl sonra sona erer.**
- Bilgilendirme formunun, bir yıllık süre içinde usulüne uygun olarak, eksiksiz ve doğru şekilde tüketiciye verilmesi hâlinde, **otuz günlük cayma hakkı süresi; bilgilendirme formunun verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.**
- Doğrudan satışa konu malın teslim tarihi, bilgilendirme formunda belirtilen satış tarihinden itibaren 30 (otuz) günü geçemez.

Masraflar:

- Cayma bildirimine konu malın doğrudan satıcı veya doğrudan satış şirketine ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz gün) içinde varsa malın tüketiciye teslim masrafları dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerin iade edilmesi zorunludur.
- Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde, yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda, tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.
- İade ile ilgili konularda doğrudan satış şirketinin adresine iadenin tercih edilmesi halinde şirket bilgilerinden ve web sitemiz üzerinde Tüketicilerin Bilgilendirilmesine/Taleplerini İletebilmesine İlişkin Sistem Kılavuzu ve İş Akış şemasında belirtilen iletişim kanalları üzerinden şirketle iletişime geçebilirsiniz.

Geri ödemeler:

- Cayma hakkının kullanılması durumunda yapılacak tüm geri ödemeler, tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeksizin, tek seferde yapılmak zorundadır.

Değişiklik ve bozulmalar:

- Tüketici, cayma süresi içerisinde malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Cayma hakkının kullanımı:

- Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin ***cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı*** ile ***doğrudan satıcı veya doğrudan satış şirketine*** yöneltilmesi yeterlidir. Cayma hakkının kullanılmasında tüketici yönetmelik eki olan Ek-1 **örnek cayma formunu** kullanabileceği gibi **cayma kararını bildiren açık bir beyanda** da bulunabilir. **Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.**
- **Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yani şirketimize yöneltildiği durumlarda satışı size**

	gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesi zorunludur. Örnek cayma formuna web sitemiz üzerinde ve https://www.farmasi.com.tr/farmasi/content/pdf-sozlesmeler **sözleşmeler linkindeki Doğrudan Satış Sözleşmesi** örneği ve ekleri olan **Bilgilendirme Formu** ve **Cayma Formunu** bulabilirsiniz. Ayrıca Tüketicilerin Bilgilendirilmesine/Taleplerini İletebilmesine İlişkin Sistem Kılavuzu Ve İş Akış Şeması ekinde bulabilirsiniz.
Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yöneltildiği durumlarda satışı gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya unvanı bilgisinin verilmesinin zorunlu olduğuna ilişkin bilgisi	***Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yöneltildiği durumlarda satışı gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya unvanı bilgisinin verilmesi zorunludur.***
Tüketicinin uyuşmazlık konusundaki başvurusunu tüketici hakem heyetine veya Kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartıyla tüketici mahkemesine yapabileceğine ilişkin bilgi yer alması zorunludur	***Tüketici uyuşmazlık konusundaki başvurusunu, tüketici hakem heyetine veya Kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartıyla tüketici mahkemesine yapabilmesi mümkündür.***

İşbu sözleşme yapılmadan önce satın aldığım ürün/ürünlerin nitelikleri, tarafların unvanı ve iletişim bilgileri, malın TL olarak toplam fiyatı, cayma hakkı, bu hakkın kullanım koşulları, süresi, nasıl kullanılması gerektiği, hangi hallerde bu hakkı kaybedeceği cayma hakkının kullanılamadığı istisnai haller konusunda hem bu sözleşme ile hem de eki olan bu ÖN BİLGİLENDİRME FORMU ile yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla (SMS YA DA E-MAİLİNE GÖNDERİLMEK SURETİYLE-YA DA USB, CD, DİSK VERİLMEK SURETİYLE) bilgilendirilmiş bulunmaktayım.

Ad-soyad:
İmza:
Tarih:

Doğrudan satıcılık sözleşmesi ve eki olan bilgilendirme formunun İmzalı bir nüshasının

……@…… Mail adresine veya ……. Nolu telefondan sms yoluyla tarafıma gönderilmesini kabul ediyorum.

EK-2: ÖRNEK CAYMA FORMU:

EK-1
ÖRNEK CAYMA FORMU

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

Doğrudan Satış Şirketi (Ünvan, Adres ve İletişim Bilgileri)	
Satış Tarihi ve Teslim Tarihi	
Cayma Hakkına Konu Mal veya Hizmet	
Cayma Hakkına Konu Mal veya Hizmetin Fiyatı	
Doğrudan Satıcının Adı, Soyadı veya Ünvanı ile Doğrudan Satıcı Numarası ve İletişim Bilgisi	
Tüketicinin Adı Soyadı	
Tüketicinin Adres ve İletişim Bilgisi	
Tarih	
Tüketicinin İmzası	
"Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yöneltildiği durumlarda satışı gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesi zorunludur." ibaresi	
Cayma hakkının bulunup bulunmadığına ve varsa bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve iade için öngörülen yönteme ilişkin bilgi	

- ***Yönetmelik EK-1'de yer alan örnek cayma formu.***

Söz konusu formu çıktı alarak doldurabilirsiniz ya da yönetmelikteki bu form esas alınarak hazırlanan aşağıdaki cayma formunu kullanabilirsiniz.

DOĞRUDAN SATIŞLAR HAKKINDA YÖNETMELİK EK-1'DE YER ALAN ÖRNEK CAYMA FORMU UYARINCA HAZIRLANAN CAYMA FORMU	
DOĞRUDAN SATIŞ ŞİRKETİ (UNVAN, ADRES VE İLETİŞİM BİLGİLERİ)	**FARMASİ ENTERNASYONAL TİC. A.Ş.** Site web adresi: www.farmasi.com.tr Adresi: **Ömerli Mah. Uran Cad. No: 32-33 Çekmeköy/ İstanbul** Mersis No: **0385055267200014** Ticaret Sicil No**: 733169** KEP Adresi : **farmasi@hs01.kep.tr** E-Posta: **bilgi@farmasi.com.tr** Müşteri Hizmetleri Çağrı Merkezi Telefon: **0216 430 19 99** Kısa mesaj gönderilebilecek Cep tel no**: 0533 398 48 18**
SATIŞ TARİHİ VE TESLİM TARİHİ	

CAYMA HAKKINA KONU MAL VEYA HİZMET	
CAYMA HAKKINA KONU MAL VEYA HİZMETİN FİYATI	
DOĞRUDAN SATICININ AD-SOYADI VEYA UNVANI	
DOĞRUDAN SATICININ DOĞRUDAN SATICI NUMARASI	
DOĞRUDAN SATICININ İLETİŞİM BİLGİSİ	
TÜKETİCİNİN ADI SOYADI	
TÜKETİCİNİN ADRES VE İLETİŞİM BİLGİSİ	
TARİH	**……/…./202….**
TÜKETİCİNİN İMZASI	

- **Tüketici tarafından cayma hakkı bildiriminin doğrudan satış şirketine yani şirketimize yöneltildiği durumlarda satışı size gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin verilmesi zorunludur.**

TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİNE/TALEPLERİNİ İLETEBİLMESİNE İLİŞKİN SİSTEM KILAVUZU VE İŞ AKIŞ ŞEMASI

Söz konusu web sitemiz üzerinde ve https://www.farmasi.com.tr/farmasi/content/pdf-sozlesmeler **sözleşmeler linkindeki bilgilendirme sistem kılavuzu ve iş akış şeması belgesini indirerek cayma hakkı varlığı, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve ide için öngörülen yönteme ilişkin bilgi edinebilirsiniz.**