Ürün Sipariş, Kargo ve İade Koşulları

MedyaKale | Sürüm: MK-URUN-3.2 | Güncelleme: 17.11.2026

Bu koşullar, MedyaKale üzerinden satın alma özelliği kullanılarak verilen fiziksel ürün siparişleri için genel çerçevedir. Siparişe ait satıcı/alıcı, ürün, fiyat, taşıyıcı ve diğer zorunlu bilgiler ödeme öncesinde ayrıca sunulur.

1. Doğrudan ilan ile platform siparişi

Telefon veya mesajla tanışıp platform dışında anlaşma yapılan ilanda MedyaKale'nin ürün bedelini tahsil ettiği, kargoyu yönettiği veya ödeme koruması verdiği varsayılamaz. Platform siparişi ancak ilgili ürünün satın alma ve ödeme süreci üzerinden kurulur. MedyaKale'nin kendi vitrin/ilan bedellerinin iadesi bu metnin değil dijital hizmet sözleşmesinin konusudur.

2. Satıcının sıfatı ve alıcının hakları

Profesyonel/ticari satıcı ile tüketici arasındaki satışlarda 6502 sayılı Kanun ve mesafeli satış hükümleri uygulanır. Ticari olmayan iki kişi arasındaki satışa, sadece internetten yapılmış olması nedeniyle otomatik olarak tüketici cayma hakkı yüklenmez; genel hükümler, ayıp ve ifa sorumluluğu ile varsa ayrıca kararlaştırılmış platform koruması değerlendirilir. Satıcının fiilî ticari faaliyeti hesap etiketinden önce gelir. İkinci el ürün olması, profesyonel satıcıdan yapılan tüketici satışında tek başına cayma hakkını ortadan kaldırmaz.

3. Sipariş öncesi bilgiler ve ödeme

Ürünün temel nitelikleri ve durumu, satıcının kimliği/iletişim bilgileri, toplam fiyat ve vergiler, kargo ve diğer masraflar, ödeme/teslim koşulları, cayma ve istisnaları ile başvuru yolları sipariş öncesinde açıklanır. Kullanıcı özet üzerinden miktar, adres ve diğer hataları düzeltebilir; sipariş onayı ödeme yükümlülüğünü açıkça belirtir. Alıcının ayrıca onaylamadığı ek hizmet bedeli alınamaz. Satıcı ile alıcı arasındaki satış sözleşmesi, bu işleme ait kayıtlarla oluşturulur; bu genel sayfa işlem sözleşmesinin yerine geçmez.

4. Gönderim, teslim ve hasar

Satıcı ürünü kararlaştırılan sürede, belirtilen nitelikte ve uygun ambalajla gönderir. Tüketici satışlarında malın teslimine ilişkin kanuni azami süre ve istisnalar korunur. İfanın imkânsızlaşması hâlinde kanuni bildirim ve iade yükümlülükleri uygulanır; stok yokluğu tek başına imkânsızlaşma sayılmaz. Ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıyla teslimden önce oluşan kayıp/hasarda satıcının kanuni sorumluluğu saklıdır.

Kargo etiketi, takip ve taşıyıcı/desi bilgileri işlemde sunulur. Satıcı doğru ağırlık ve ölçü bildirir; belgeye dayalı farkların hangi tarafa ait olduğu önceden açıklanan koşullara göre belirlenir. Hasarlı teslimde tutanak ve fotoğraf işlemi kolaylaştırır; bunların yokluğu her durumda alıcının kanuni hakkını sona erdirmez.

5. Tüketici cayması

Kanuni istisnalar dışındaki tüketici mesafeli mal satışında cayma süresi teslimden itibaren on dört gündür; teslimden önce de cayılabilir. Bildirim, süre içinde satıcıya veya aracıya yazılı/kalıcı veri saklayıcısıyla yöneltilebilir. Platform işlem kanalları ile info@medyakale.com üzerinden sipariş referansıyla destek alınabilir. Sadece ürünü geri göndermek yerine cayma iradesi ayrıca açıkça bildirilmelidir. Bildirim alındığı ve işlem sonucu kullanıcıya iletilir.

6. Ürünün geri gönderilmesi ve kargo

Tüketici cayma bildiriminden itibaren on dört gün içinde ürünü geri gönderir; satıcı geri almayı teklif etmişse buna ilişkin hükümler uygulanır. Ön bilgilendirmede iade taşıyıcısı ve süreç açıklanır. Belirtilen taşıyıcıyla iadede tüketici iade masrafıyla yükümlü tutulmaz; gerekli taşıyıcı bilgisi verilmemişse veya ilgili yerde şubesi bulunmuyorsa mevzuattaki tüketici lehine hükümler uygulanır. Ayıplı malda kanuni hakların kullanımından doğan masraflar tüketiciye yüklenemez. Başka taşıyıcı seçiminin sonuçları önceden açıklanan koşullara ve mevzuata göre değerlendirilir.

7. Geri ödeme ve istisnalar

Tüketicinin bildirdiği geçerli mal caymasında geri ödeme süresi, ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslimden itibaren on dört gündür; başka taşıyıcı kullanılmışsa ürünün satıcıya ulaşmasıyla başlar. Teslimden önce caymada bildirimin ulaşması esas alınır. Kanunen iadesi gereken bedeller aynı ödeme aracına uygun ve masrafsız iade edilir; aracı hizmet sağlayıcının birlikte sorumlulukları saklıdır.

Kişiye özel hazırlanan, çabuk bozulan veya koruyucu unsurları açıldığında sağlık/hijyen bakımından iadesi uygun olmayan mallar gibi kanuni istisnalar yalnızca koşulları sağlanmış ve gerekli bilgi verilmişse uygulanır. “Paket açıldı”, “indirimli” veya “ikinci el” açıklaması tek başına genel iade yasağı doğurmaz.

8. Ayıplı ürün, itiraz ve hakediş

Ürünün ilandaki nitelikleri taşımaması, eksik/yanlış gönderim, ayıp veya teslim edilmemesi ayrı başvuru nedenidir. Tüketicinin bedel iadesi dâhil kanuni seçimlik hakları korunur; platformun varsa kısa teslim kontrol süresinin dolması bu hakları bitirmez. Satıcıya ödeme yapılması da geçerli talebi kendiliğinden ortadan kaldırmaz. İade/itiraz kayıtları ve transfer hareketleri mükerrer kesinti yapılmadan uzlaştırılır.

Taraflar sipariş ve talep referansıyla destek kanallarına başvurabilir; yetkili tüketici ve yargı yolları açıktır. Ödeme kuruluşu harcama itirazı süreçleri, kanuni tüketici ve ayıp haklarının yerine geçen tek başvuru yolu değildir.

9. Ürün satışlarında satıcı ödeme takvimi ve alıcı kontrolü

Bireysel ürün satışı: Teslimat sonrası 48 saat kontrol. Doğrulanmış teslimattan itibaren 48 saatlik alıcı kontrol süresi uygulanır. Açık iade veya uyuşmazlık bulunmayan, bedeli doğrulanmış ve satıcı doğrulaması tamamlanmış uygun sipariş için bu sürenin ardından ilk uygun iş gününde ödeme işlemi yürütülür. Bu kontrol süresi kanuni ayıp veya uygulanabilir cayma haklarını kaldırmaz.

Kurumsal ürün satışı: Teslimat sonrası 14 gün bekleme hedefi. Buradaki gün takvim günüdür; iş günü değildir. Bu hedef yalnız daha erken ödeme gerektiren emredici bir süre bulunmadığında uygulanabilir. Satış bedelinin platformun tasarrufuna girmesi ve siparişin alıcıya ulaşması şartları tamamlandığında başlayan en geç beş iş günlük kanuni ödeme süresi, 14 günlük hedefe üstün gelir. Alıcının cayma hakkı veya onayının beklenmesi bu süreyi kendiliğinden ertelemez.

Mevcut ödeme sisteminde bedelin platform tasarrufuna giriş anı bağımsız olarak belirlenemiyorsa, kurumsal sipariş için teslimatı izleyen beşinci iş gününü aşmayan daha erken ödeme planı esas alınır; koşulsuz 14 günlük bloke uygulanmaz. Ödeme planı, gerçek iade/uyuşmazlık ve gerekli doğrulamalar işlem bazında gösterilir. Hesabın adı değil, satışın gerçek ticari/mesleki niteliği esas alınır.