

# GREEN FARMA

## TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME, CAYMA HAKKI, İADE VE DEĞİŞİM POLİTİKASI

Doğrudan satış kapsamındaki tüketici işlemleri için

### Önemli kapsam bilgisi

Bu metin, Green Farma doğrudan satış sistemi kapsamında bir doğrudan satıcı aracılığıyla veya doğrudan satıcı kodu/bağlantısı üzerinden gerçekleştirilen satışlara yöneliktir. Green Farma'nın kendi internet sitesi üzerinden, herhangi bir doğrudan satıcıya kazanç planı kapsamında menfaat sağlamaksızın doğrudan tüketiciye yaptığı mesafeli satışlarda ise Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği başta olmak üzere ilgili mesafeli satış mevzuatı uygulanır.

## 1. ŞİRKET VE İLETİŞİM BİLGİLERİ

|                    |                                                                                     |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ticaret Unvanı     | GREENFARMA İLAÇ GIDA KOZMETİK ÜRÜNLERİ<br>DAĞITIM PAZARLAMA TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ |
| Marka              | Green Farma                                                                         |
| Açık Adres         | Cihangir Mah. Güvercin Cad. No: 4 İç Kapı No: 199<br>Avcılar / İstanbul             |
| Web Sitesi         | www.greenfarma.shop                                                                 |
| E-posta            | info@greenfarma.com.tr                                                              |
| KEP Adresi         | greenfarma@hs02.kep.tr                                                              |
| Müşteri İlişkileri | 0 534 810 94 41                                                                     |

Tüketiciler; cayma, iade, değişim, eksik/yanlış ürün, ayıplı ürün, doğrudan satıcı bilgisi ve bilgilendirme formu taleplerini yukarıdaki iletişim kanallarından Green Farma'ya iletebilir.

## 2. CAYMA HAKKI

Doğrudan satış kapsamında mal satın alan tüketici, ilgili mevzuatta tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, malı teslim aldığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayabilir.

Tüketici, satış tarihinden malın teslimine kadar geçen süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın taşıyıcıya teslim edilmesi, tüketiciye teslim olarak kabul edilmez.

Tek bir satış kapsamında ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın; birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı tarih cayma süresinin başlangıcında esas alınır.

### 2.1. Cayma Hakkı Bildirimi Nasıl Yapılır?

Cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin 30 günlük süre sona ermeden yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile doğrudan satıcıya ya da Green Farma'ya yöneltilmesi yeterlidir.

- E-posta: info@greenfarma.com.tr
- KEP: greenfarma@hs02.kep.tr
- Müşteri İlişkileri / SMS / WhatsApp: 0 534 810 94 41
- İadeli taahhütlü posta / yazılı başvuru: Cihangir Mah. Güvercin Cad. No: 4 İç Kapı No: 199 Avcılar / İstanbul

Tüketici, Yönetmelik ekindeki örnek cayma formunu kullanabileceği gibi cayma kararını açıkça bildiren başka bir yazılı beyan da kullanabilir. Cayma hakkının süresi içinde kullanıldığına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

## 2.2. Doğrudan Satıcı Bilgisinin Bildirilmesi

Cayma bildirimi doğrudan satıcı yerine Green Farma'ya yöneltiliyorsa, satışı gerçekleştiren doğrudan satıcının numarası ile adı-soyadı veya unvanı bilgisinin tüketici tarafından bildirilmesi zorunludur. Varsa doğrudan satıcının iletişim bilgisinin ve sipariş/satış bilgilerinin de eklenmesi işlemin hızlı sonuçlandırılmasını sağlar.

## 2.3. Fatura ve Sipariş Bilgisi

İade ve değişim işlemlerinin hızlı ve doğru yürütülebilmesi için mümkünse ürünle birlikte fatura, e-arşiv fatura çıktısı veya sipariş numarasının gönderilmesini rica ederiz. Faturanın tüketicinin elinde bulunmaması, kanundan doğan cayma veya ayıplı mala ilişkin hakları tek başına ortadan kaldırmaz.

## 3. CAYMA HAKKI SÜRESİ VE EKSİK BİLGİLENDİRME

Doğrudan satışlarda bilgilendirme formunun tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla verilmesi zorunludur.

- Bilgilendirme formunun verilmemesi, eksik veya yanlış verilmesi halinde tüketici 30 günlük süre ile bağlı değildir.
- Bu durumda cayma hakkı, normal cayma süresinin sona erdiği tarihten itibaren her hâlükârda 1 (bir) yıl sonra sona erer.
- Bilgilendirme formu bu bir yıllık süre içinde usulüne uygun, eksiksiz ve doğru şekilde verilirse 30 günlük cayma süresi, formun tüketiciye verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.

Green Farma'nın tüketici bilgilendirme sistemi üzerinden Bilgilendirme Formu ile Örnek Cayma Formu ayrıca erişilebilir ve indirilebilir şekilde sunulur.

## 4. CAYMA HAKKININ İSTİSNALARI

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik uyarınca aşağıdaki mal veya hizmetlerde cayma hakkı kullanılamaz:

- Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar.
- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek mallar.
- Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür veya paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan ve iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar.
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallar.
- Ambalaj, bant, mühür veya paket gibi koruyucu unsurları teslimden sonra açılmış bilgisayar sarf malzemeleri.
- Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında gazete ve dergi gibi süreli yayınlar.
- Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallar.
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetler.
- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum/montaj yapılacağı belirtilen ve kurulumu ya da montajı gerçekleştirilen mallar.

### Green Farma ürünleri açısından özellikle dikkat

Gıda takviyesi, kozmetik ve kişisel bakım ürünlerinde cayma hakkının istisnası, ürünün yalnızca kargo kolisinin açılmış olmasına bağlanamaz. İstisna; ürünün tesliminden sonra koruyucu ambalaj, bant, mühür veya paket gibi unsurlarının açılmış olması ve iadesinin sağlık/hijyen açısından uygun olmaması halinde uygulanır. Bu nedenle her ürün, niteliği ve ambalaj durumu dikkate alınarak değerlendirilir.

## 5. ÜRÜNÜN İADESİ VE İADE ADRESİ

Cayma hakkı kapsamında iade edilecek ürünün hangi doğrudan satıcıya veya hangi adrese gönderileceği konusunda tereddüt bulunması halinde, ürün gönderilmeden önce Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçilmesi önerilir.

Green Farma'ya yapılacak iadelerde kullanılacak şirket adresi: Cihangir Mah. Güvercin Cad. No: 4 İç Kapı No: 199 Avcılar / İstanbul

Ürünün iade sırasında zarar görmemesi için uygun şekilde paketlenmesi; mümkünse faturası/e-arşiv fatura çıktısı veya sipariş numarası ile birlikte gönderilmesi önerilir.

## 6. GERİ ÖDEME

Mal satışlarında cayma bildirimine konu malın doğrudan satıcıya veya Green Farma'ya ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içinde, varsa tüketiciye yapılan teslim masrafları dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeler iade edilir.

Geri ödeme, tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun şekilde, tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeksizin ve tek seferde yapılır.

Tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde, Kanunun 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer; tüketici bu nedenle masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.

## 7. CAYMA SÜRESİNDE ÜRÜNÜN KULLANILMASI

Tüketici, cayma süresi içinde malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun şekilde kullandığı takdirde bu nedenle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Ancak cayma hakkı istisnasına giren sağlık/hijyen ürünlerinde koruyucu unsurların açılması ayrıca değerlendirilir.

## 8. ARIZALI, HASARLI VEYA AYIPLI ÜRÜNLER

Green Farma, siparişlerin eksiksiz ve uygun şekilde hazırlanmasından sorumludur. Kargo ambalajı hasarsız olmasına rağmen ürünün hasarlı, bozuk, kusurlu veya ayıplı çıkması halinde, tüketicinin 6502 sayılı Kanundan doğan seçimlik hakları saklıdır.

İşlemin hızlandırılması için ürünün fotoğrafı, sipariş numarası ve mümkünse fatura bilgisi ile Müşteri İlişkileri birimimize mesaj veya e-posta yoluyla ulaşabilirsiniz. Green Farma gerekli incelemeyi yaparak değişim, bedel iadesi veya mevzuata uygun diğer çözüm yollarını uygular.

Ayıplı mal başvuruları, cayma hakkından ayrı bir hukuki haktır; 30 günlük cayma süresinin geçmiş olması tek başına ayıplı mala ilişkin yasal hakları ortadan kaldırmaz.

## 9. EKSİK VEYA YANLIŞ GÖNDERİLER

Siparişinizde eksik ürün bulunması veya yanlış ürün gönderilmesi halinde Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçebilirsiniz. Sipariş numarası, teslim tarihi ve eksik/yanlış ürün bilgisinin paylaşılması işlemin hızlandırılmasını sağlar. İnceleme sonrası eksik ürün tamamlanır veya yanlış ürünün değişim/iade süreci başlatılır.

## 10. BİLGİLENDİRME FORMU VE ÖRNEK CAYMA FORMU

Green Farma, tüketicinin Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik EK-1'de yer alan örnek cayma formuna ve tüketiciye verilmesi zorunlu Bilgilendirme Formuna doğrudan satıcı veya tüketici bilgilendirme sistemi aracılığıyla erişebilmesini sağlar.

Bu politika ile birlikte ayrıca iki bağımsız belge hazırlanmıştır:

- Green Farma Doğrudan Satış Tüketici Bilgilendirme Formu
- Green Farma Örnek Cayma Formu

## 11. UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ

Tüketici, uyuşmazlık konusundaki başvurusunu yürürlükteki parasal sınırlar ve görev kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetine; Kanunun 73/A maddesi kapsamındaki uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce zorunlu arabuluculuk şartı uygulanmak suretiyle tüketici mahkemesine yapabilir.

Parasal sınırlar her yıl değişebildiğinden bu metinde sabit tutar belirtilmemiştir.

## 12. HUKUKİ DAYANAK

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, özellikle doğrudan satış sistemlerine ilişkin 47/A maddesi.
- 8 Ağustos 2025 tarihli ve 32980 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik, özellikle 13-20 nci maddeler.
- Doğrudan satış sistemi dışında yapılan mesafeli satışlar bakımından Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ilgili tüketici mevzuatı.