

# GREEN FARMA

## TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik m.20 kapsamında

### Bu sayfanın amacı

Green Farma'nın doğrudan satış sistemi kapsamında ürün satın alan tüketicilerin; cayma hakkı, iade, bilgilendirme formu, doğrudan satıcı bilgileri, ürün kullanımı ve taleplerini şirkete iletme yöntemlerine tek bir bölümden, açık ve doğrudan erişebilmesini sağlamaktır.

Tüketici Bilgilendirme Sistemi, [www.greenfarma.shop](http://www.greenfarma.shop) üzerinde üyelik veya kullanıcı girişi gerektirmeksizin erişilebilir şekilde yayımlanır. Bu bölümde yer alan bilgilere, Bilgilendirme Formuna ve Örnek Cayma Formuna tüketiciler doğrudan ulaşabilir.

## 1. ŞİRKET VE İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

Tüketicilerimiz aşağıdaki tüm konularda Green Farma'ya posta, elektronik posta, KEP, telefon, SMS veya WhatsApp yoluyla ulaşabilir. Müşteri ilişkileri hattında olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife uygulanmaz.

## 2. CAYMA HAKKI VE KULLANIM ŞARTLARI

Green Farma doğrudan satış sistemi kapsamında mal veya hizmet satın alan tüketici, ilgili mevzuatta tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla 30 (otuz) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayabilir.

### 2.1. Mal satışlarında sürenin başlangıcı

Mal satışlarında 30 günlük cayma süresi, malın tüketici tarafından teslim alındığı tarihten itibaren başlar. Tüketici, satış tarihinden malın teslimine kadar geçen süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın taşıyıcıya teslimi, tüketiciye teslim sayılmaz.

### 2.2. Hizmet satışlarında sürenin başlangıcı

Hizmet satışlarında cayma süresi satış tarihinden itibaren başlar. Hizmetlere ilişkin cayma hakkının bulunup bulunmadığı, süresi ve istisnaları bakımından ilgili özel mevzuat hükümleri saklıdır.

### 2.3. Ayrı teslimler

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

## 3. CAYMA BİLDİRİMİ GREEN FARMA'YA YAPILIRSA DOĞRUDAN SATICI BİLGİSİ

Tüketici, cayma hakkı bildirimini satışı gerçekleştiren doğrudan satıcı yerine Green Farma'ya yönelttiğinde, mal veya hizmetin satın alındığı doğrudan satıcının numarası ile adı-soyadı veya unvanı bilgisini bildirmek zorundadır.

### Siparişinizde doğrudan satıcı bilgisi nerede yer alır?

Doğrudan satıcının adı-soyadı/unvanı, doğrudan satıcı numarası ve iletişim bilgileri; siparişe ilişkin Bilgilendirme Formunda, Mesafeli Satış Sözleşmesinde ve sipariş detaylarında gösterilir. Bu bilgilere ulaşamıyorsanız Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçebilirsiniz.

## 4. CAYMA HAKKI TALEBİNİ NASIL İLETEBİLİRSİNİZ?

Cayma bildiriminin, 30 günlük süre sona ermeden yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla doğrudan satıcıya ya da Green Farma'ya yöneltilmesi yeterlidir. Örnek Cayma Formunu kullanabileceğiniz gibi cayma kararınızı açıkça bildiren başka bir yazılı beyan da kullanabilirsiniz.

- 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

Cayma hakkının süresi içinde kullanıldığına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Bu nedenle e-posta, KEP, SMS veya posta gönderi kayıtlarının saklanması önerilir.

## 5. CAYMA HAKKI KULLANILAN ÜRÜN NEREYE İADE EDİLİR?

Cayma hakkı kullanılan ürünün hangi doğrudan satıcıya veya hangi adrese iade edileceği, siparişe ilişkin Bilgilendirme Formunda ve iade talebi sırasında tüketiciye bildirilir.

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

Ürünün doğrudan satıcıya mı yoksa Green Farma'ya mı gönderileceği konusunda tereddüt bulunması halinde, ürün gönderilmeden önce Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçiniz. Müşteri temsilcimiz doğru iade adresini ve uygulanacak iade yöntemini bildirir.

## 6. BİLGİLENDİRME FORMUNU NASIL TEMİN EDEBİLİRSİNİZ?

Doğrudan satış kapsamında tüketiciye verilmesi zorunlu Bilgilendirme Formu, sipariş sırasında elektronik ortamda tüketiciye sunulur ve kalıcı veri saklayıcısı ile iletilebilir.

Formun size ulaşmaması veya yeniden temin etmek istemeniz halinde:

- www.greenfarma.shop üzerindeki bu Tüketici Bilgilendirme Sistemi bölümünden ilgili forma erişebilirsiniz.
- info@greenfarma.com.tr adresine e-posta göndererek formun yeniden iletilmesini talep edebilirsiniz.
- 0 534 810 94 41 numaralı Müşteri İlişkileri hattından talepte bulunabilirsiniz.
- Sipariş detaylarınızda yer alan doğrudan satıcıdan formun bir örneğini talep edebilirsiniz.

## 7. BİLGİLENDİRME FORMU VERİLMEMİŞ, EKSİK VEYA YANLIŞ VERİLMİŞSE

Bilgilendirme Formunun tüketiciye verilmemesi, eksik veya yanlış verilmesi halinde tüketici 30 günlük cayma süresiyle bağlı değildir.

Bu durumda cayma hakkı, normal cayma hakkı süresinin sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl sonra sona erer.

Bilgilendirme Formu bu bir yıllık süre içinde usulüne uygun, eksiksiz ve doğru şekilde tüketiciye verilirse 30 günlük cayma süresi, formun tüketiciye verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.

## 8. ÜRÜN VE HİZMETLERİN KULLANIMINA İLİŞKİN BİLGİLER

Green Farma ürünlerinin kullanım şekli, önerilen günlük kullanım dozu, uyarılar, saklama koşulları ve mevzuat gereği bulunması gereken diğer bilgiler ürün ambalajı ve etiketinde yer alır.

Ürünün kullanımına ilişkin ilave bilgiye ihtiyaç duyarsanız ürün sayfasındaki açıklamaları inceleyebilir veya Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçebilirsiniz.

Tüketici, cayma süresi içinde malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Cayma hakkının istisnası olan sağlık ve hijyen ürünlerine ilişkin özel hükümler saklıdır.

## 9. DOĞRUDAN SATICI BİLGİLERİNE NASIL ULAŞILIR?

Green Farma'nın her doğrudan satıcısına, diğer doğrudan satıcılardan ayırt edilmesini sağlayan ayrı bir doğrudan satıcı numarası tahsis edilir.

Tüketicinin yaptığı satışla ilişkili doğrudan satıcının aşağıdaki bilgileri sipariş kayıtlarında ve ilgili belgelerde gösterilir:

- Doğrudan satıcı numarası
- Adı ve soyadı veya tüzel kişi ise unvanı

- İletişim bilgisi

Siparişinize ait doğrudan satıcı bilgilerini göremiyorsanız, sipariş numaranızı belirterek Green Farma Müşteri İlişkileri ile iletişime geçebilirsiniz.

## 10. ÖRNEK CAYMA FORMUNA NASIL ULAŞILIR?

Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik EK-1 esas alınarak hazırlanan Green Farma Örnek Cayma Formuna, [www.greenfarma.shop](http://www.greenfarma.shop) üzerindeki Tüketici Bilgilendirme Sistemi bölümünden ulaşabilir ve formu indirebilirsiniz.

Örnek Cayma Formunun kullanılması zorunlu değildir. Tüketici, cayma kararını açıkça ortaya koyan yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı niteliğindeki başka bir beyanla da cayma hakkını kullanabilir.

### Web sitesinde bu bölüm altında bulunacak bağlantılar

- 1) Doğrudan Satış Tüketici Bilgilendirme Formu 2) Örnek Cayma Formu 3) Mesafeli Satış Ön Bilgilendirme Formu  
4) Mesafeli Satış Sözleşmesi 5) İade ve Değişim / Cayma Hakkı Politikası

## 11. CAYMA HAKKININ KULLANILAMAYACAĞI BAŞLICA HALLER

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelikte belirtilen istisnalar kapsamında 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 olup iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar.
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallar.
- Koruyucu unsurları açılmış bilgisayar sarf malzemeleri bakımından mevzuatta belirtilen haller.
- 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 onayıyla ifasına başlanan hizmetler.
- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montaj yapılacağı belirtilen ve kurulumu/montajı gerçekleştirilen mallar.

Green Farma'nın gıda takviyesi, kozmetik ve kişisel bakım ürünlerinde yalnızca dış kargo kolisinin açılmış olması cayma hakkını kendiliğinden ortadan kaldırmaz. Sağlık ve hijyen istisnası, ürünün kendi koruyucu ambalajı, bandı, mühür veya paketinin açılmış olması ve iadesinin sağlık/hijyen açısından uygun olmaması halinde değerlendirilir.

## 12. GERİ ÖDEME

Cayma bildirimine konu malın doğrudan satıcıya veya Green Farma'ya ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içinde, varsa malın tüketiciye 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 tek seferde yapılır.

## 13. AYIPLI, HASARLI, EKSİK VEYA YANLIŞ ÜRÜNLER

Teslim edilen ürünün ayıplı, hasarlı, eksik veya siparişe aykırı olması halinde tüketicinin 6502 sayılı Kanundan doğan seçimlik hakları saklıdır. Bu haklar 30 günlük cayma hakkından bağımsızdır.

Başvurunun hızlı değerlendirilmesi için ürün fotoğrafı, sipariş numarası ve teslimat bilgilerinin Green Farma Müşteri İlişkileri birimine iletilmesi önerilir.

## 14. TALEP VE ŞİKAYETLERİNİZİN İLETİLMESİ

Tüketiciler; cayma, iade, değişim, teslimat, ürün kullanımı, bilgilendirme formu, doğrudan satıcı bilgisi, ayıplı/eksik ürün ve diğer tüm tüketici taleplerini aşağıdaki kanallardan Green Farma'ya iletebilir:

- E-posta: [info@greenfarma.com.tr](mailto:info@greenfarma.com.tr)
- KEP: [greenfarma@hs02.kep.tr](mailto:greenfarma@hs02.kep.tr)
- Müşteri İlişkileri / SMS / WhatsApp: 0 534 810 94 41
- Yazılı başvuru: Cihangir Mah. Güvercin Cad. No: 4 İç Kapı No: 199 Avcılar / İstanbul

Talebinizin hızlı sonuçlandırılabilmesi için sipariş numaranızı, ad-soyadınızı, iletişim bilginizi ve talep konunuzu belirtmeniz önerilir.

## 15. 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 değiştiğinden bu sayfada sabit tutar belirtilmemiştir.

## 16. TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME SİSTEMİ İř AKIřI

|   |                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Tüketici <a href="http://www.greenfarma.shop">www.greenfarma.shop</a> üzerindeki "Tüketici Bilgilendirme Sistemi" bağlantısını açar.     |
| 2 | Cayma, iade, doğrudan satıcı bilgisi, ürün kullanımı veya belge/form başlıklarından ilgili olanı seçer.                                  |
| 3 | Gerekli bilgiye doğrudan erişir; gerekiyorsa Bilgilendirme Formu veya Örnek Cayma Formunu indirir.                                       |
| 4 | Talep oluşturması gerekiyorsa e-posta, KEP, telefon/SMS/WhatsApp veya posta kanallarından birini kullanır.                               |
| 5 | Green Farma talebi sipariş ve doğrudan satıcı kaydıyla eşleştirir; gerekli iade adresi, yöntem veya belge bilgilerini tüketiciye iletir. |
| 6 | Cayma/iade başvurularında ürün iadesi ve geri ödeme, yürürlükteki doğrudan satış mevzuatına göre tamamlanır.                             |

## 17. HUKUKİ DAYANAK

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 47/A maddesi.
- 8 Ağustos 2025 tarihli Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik, özellikle 13-20 nci maddeler.
- Mesafeli satış yoluyla yapılan işlemlerde ayrıca Mesafeli Sözleşmeler Yönetmelięi ve ilgili tüketici mevzuatı.