

İPTAL – İADE KOŞULLARI

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu İptal – İade Koşulları, **Bibliyofil Basım Yayım Matbaacılık Limited Şirketi** tarafından işletilen **Türkiye Kitabevi** internet sitesi üzerinden gerçekleştirilen alışverişlerde sipariş iptali, ürün iadesi, cayma hakkı, ayıplı ürünler ve bedel iadesine ilişkin temel kuralları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu metin; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanır.

2. SATICI BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı: Bibliyofil Basım Yayım Matbaacılık Limited Şirketi

Ticari Marka / İnternet Mağazası: Türkiye Kitabevi

MERSİS No: 169121170100004

Vergi Dairesi: Hitit Vergi Dairesi

Vergi No: 1691211701

Merkez Adresi: Balgat, Ceyhun Atuf Kansu Caddesi No: 36/6 Çankaya/Ankara

Depo / Sevk / İade Adresi: Kültür Mahallesi, Mithatpaşa Caddesi No: 59/4 Çankaya/Ankara

Telefon: +90 542 188 62 79

E-posta: turkiyekitabevi@gmail.com

İnternet Sitesi: www.turkiyekitabevi.com

Bundan sonra kısaca “Satıcı” veya “Türkiye Kitabevi” olarak anılacaktır.

3. SİPARİŞ İPTALİ

Sipariş henüz kargoya verilmemişse tüketici, siparişin iptali için Türkiye Kitabevi ile iletişime geçebilir.

İptal talepleri aşağıdaki kanallardan iletilebilir:

E-posta: turkiyekitabevi@gmail.com

Telefon: +90 542 188 62 79

Siparişin hazırlık, faturalandırma veya sevkiyat aşamasına geçmiş olması iptal sürecini etkileyebilir.

Sipariş henüz taşıyıcı firmaya teslim edilmemişse ve operasyonel olarak iptali mümkünse sipariş iptal edilir ve tahsil edilen bedelin iadesi başlatılır.

Siparişin kargoya verilmiş olması hâlinde işlem, ürünün teslim durumuna göre cayma hakkı ve iade hükümleri kapsamında değerlendirilir.

4. SATICI TARAFINDAN SİPARİŞİN İPTAL EDİLMESİ

Satıcı, siparişin ifasının hukuken veya fiilen imkânsız hâle gelmesi gibi mevzuatta kabul edilen durumlarda siparişi iptal edebilir.

Bu durumda tüketici durum hakkında bilgilendirilir ve tahsil edilmiş bedeller mevzuatta öngörülen süre içerisinde iade edilir.

Bir ürünün stokta bulunmaması tek başına her durumda ifanın imkânsızlaşması anlamına gelmez.

Satıcı, tüketicinin açık onayı olmadan sipariş edilen ürün yerine farklı bir ürünü göndererek yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılmaz.

5. CAYMA HAKKI KAPSAMINDA İADE

Tüketici, cayma hakkının istisnaları arasında bulunmayan ürünlerde, ürünün kendisine veya gösterdiği üçüncü kişiye teslim edildiği tarihten itibaren **14 (on dört) gün içerisinde** sözleşmeden cayabilir.

Cayma hakkının kullanılması için tüketicinin cayma kararını bu süre içerisinde Satıcı'ya bildirmesi gerekir.

Cayma bildirimi:

turkiyekitavebi@gmail.com

adresine gönderilebilir.

Cayma hakkına ilişkin ayrıntılı hükümler Türkiye Kitabevi'nin **Cayma Hakkı Metni** ve **Mesafeli Satış Sözleşmesi** içerisinde ayrıca düzenlenmiştir.

6. İADE EDİLECEK ÜRÜNÜN GÖNDERİMİ

Cayma hakkı kapsamında iade edilecek ürün aşağıdaki adrese gönderilmelidir:

Bibliyofil Basım Yayın Matbaacılık Limited Şirketi – Türkiye Kitabevi
Kültür Mahallesi, Mithatpaşa Caddesi No: 59/4
Çankaya/Ankara

İade gönderilerinde Türkiye Kitabevi'nin kullandığı taşıyıcılar:

Yurtiçi Kargo / DHL

İadenin hangi taşıyıcı üzerinden gerçekleştirileceği gerektiğinde tüketiciye ayrıca bildirilebilir.

Ürünün taşıma sırasında zarar görmemesi için sağlam ve ürünün niteliğine uygun biçimde paketlenmesi önerilir.

7. İADE KARGO ÜCRETİ

İade kargo ücretinin hangi tarafa ait olacağı, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin yürürlükteki hükümleri doğrultusunda belirlenir.

Tüketiciye önceden bildirilen anlaşmalı taşıyıcının kullanılması gereken durumlarda iadenin bu taşıyıcı aracılığıyla yapılması istenebilir.

İade kargo maliyetinin tüketiciye yükletilebilmesi, mevzuatta öngörülen şartların bulunmasına bağlıdır.

Ayıplı, yanlış veya eksik ürün gönderiminden kaynaklanan iadelerde tüketicinin kanuni hakları saklıdır.

8. İADE ŞARTLARI

Cayma hakkının kullanılabildiği ürünlerde tüketicinin ürünü, olağan bir incelemenin gerektirdiği ölçünün ötesinde kullanmaması gerekir.

İade edilen ürünün mümkün olduğu ölçüde:

- Tüm parçalarıyla,
- Varsa aksesuarlarıyla,
- Varsa kullanım kılavuzu ve diğer tamamlayıcı unsurlarıyla,
- Taşıma sırasında zarar görmeyecek şekilde

gönderilmesi gerekir.

Ürünün orijinal ambalajının bulunması, her durumda cayma hakkının kullanılmasının mutlak şartı değildir. Ancak ürünün niteliği gereği koruyucu ambalaj, bant, mühür veya paket gibi unsurların açılması cayma hakkı istisnası doğuruyorsa ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

9. KİTAP VE BASILI YAYIN İADELERİ

Türkiye Kitabevi'nin temel satış konusu kitap ve basılı yayınlardır.

Kitap ve basılı yayınlarda iade hakkı değerlendirilirken ürünün teslim şekli, niteliği ve cayma hakkı istisnaları dikkate alınır.

Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket veya benzeri koruyucu unsuru açılmış kitaplarda, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde öngörülen şartların oluşması hâlinde cayma hakkı kullanılamaz.

Koruyucu unsuru açılmamış ve diğer cayma hakkı istisnalarından birine girmeyen kitaplarda tüketicinin 14 günlük cayma hakkı saklıdır.

Bir kitabın ayıplı olması hâlinde, koruyucu ambalajının açılmış olması tüketicinin ayıplı mala ilişkin kanuni haklarını ortadan kaldırmaz.

10. İADE EDİLEMEYECEK ÜRÜNLER

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında cayma hakkı istisnası bulunan ürünlerde tüketici cayma hakkını kullanamaz.

Bu kapsamda özellikle:

- Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan ürünler,
- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek ürünler,
- Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür veya paketi açılmış olması hâlinde iadesi sağlık veya hijyen açısından uygun olmayan ürünler,
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler,
- Abonelik kapsamında sağlananlar dışında gazete ve dergi gibi süreli yayınlar,
- Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler,
- Tüketicie anında teslim edilen gayrimaddi mallar,
- Mevzuatta cayma hakkının dışında bırakılan diğer ürün ve hizmetler

için cayma hakkı kullanılamaz.

11. KİŞİYE ÖZEL ÜRÜNLER

Tüketicinin talebi doğrultusunda kişiselleştirilen, üzerine isim yazılan, özel baskı yapılan veya standart satış niteliğini kaybedecek biçimde hazırlanan ürünler, mevzuatta öngörülen şartların bulunması hâlinde cayma hakkı kapsamı dışında olabilir.

12. DİJİTAL ÜRÜNLER VE İÇERİKLER

Türkiye Kitabevi'nde elektronik kitap, dijital yayın, indirilebilir dosya veya benzeri dijital içeriklerin satılması hâlinde, elektronik ortamda anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin mevzuat hükümleri uygulanır.

Cayma hakkı bulunmayan dijital içeriklerde tüketici, satın alma işleminden önce ilgili istisna hakkında bilgilendirilir.

13. AYIPLI, HASARLI VEYA YANLIŞ ÜRÜNLER

Tüketicie teslim edilen ürünün:

- Sipariş edilenden farklı olması,
- Eksik gönderilmesi,
- Baskı veya üretim hatası taşınması,
- Fiziksel olarak hasarlı olması,
- Temel nitelikleri itibarıyla sipariş edilen ürüne uygun olmaması

hâlinde tüketicinin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ayıplı mala ilişkin hakları saklıdır.

Tüketici, kanunda öngörülen şartlar çerçevesinde;

- Sözleşmeden dönme,
- Satış bedelinden indirim isteme,
- Ücretsiz onarım isteme,
- İmkân varsa ayıpsız misliyle değiştirilmesini isteme

haklarından yararlanabilir.

Kitap ve basılı yayınlarda üretim veya baskı hataları da ürünün ayıplı olup olmadığı değerlendirilirken dikkate alınır.

14. KARGO HASARLARI

Tüketicinin gönderiyi teslim alırken dış ambalajı kontrol etmesi önerilir.

Kargo paketinin açıkça yırtılmış, ezilmiş, ıslanmış veya ağır biçimde hasar görmüş olması hâlinde mümkünse kargo görevlisine hasar tespit tutanağı düzenletilmesi tavsiye edilir.

Hasar tespit tutanağı bulunmaması, tüketicinin kanundan doğan ayıplı mala ilişkin haklarını kendiliğinden ortadan kaldırmaz.

Kargo hasarı fark edildiğinde Türkiye Kitabevi ile mümkün olan en kısa sürede iletişime geçilmesi sürecin daha hızlı sonuçlandırılmasını sağlayabilir.

15. EKSİK ÜRÜN

Siparişte yer alan ürünlerden birinin veya birkaçının gönderide bulunmaması hâlinde tüketici Türkiye Kitabevi ile iletişime geçebilir.

Sipariş ve sevkiyat kayıtlarının incelenmesinin ardından eksik ürünün gönderilmesi veya gerekiyorsa ilgili bedelin iadesi sağlanır.

Tüketicinin kanuni hakları saklıdır.

16. YANLIŞ ÜRÜN GÖNDERİLMESİ

Sipariş edilenden farklı bir ürün teslim edilmesi hâlinde tüketici yanlış ürünü kullanmadan Türkiye Kitabevi ile iletişime geçebilir.

Yanlış ürün gönderiminin Satıcı'dan kaynaklandığının tespit edilmesi hâlinde doğru ürünün gönderimi veya tüketicinin tercihi ve kanuni haklarına uygun diğer çözüm uygulanır.

Tüketicinin Satıcı'nın hatasından kaynaklanan iade nedeniyle mevzuata aykırı bir maliyet yüklenmez.

17. BASKI VE ÜRETİM HATALARI

Kitaplarda aşağıdaki durumlar üretim veya baskı hatası kapsamında değerlendirilebilir:

- Eksik veya tekrar eden sayfalar,
- Sayfaların yanlış sıralanması,
- Okumayı önemli ölçüde engelleyen baskı hataları,
- Baskıdan kaynaklanan ciddi mürekkep veya görüntü sorunları,
- Ciltlemenin ürünün normal kullanımını engelleyecek şekilde bozuk olması,
- Kitabın fiziksel bütünlüğünü etkileyen üretim kusurları.

Tasarım tercihi, kâğıt rengi veya dokusu, yayınevinin baskılar arasında yaptığı makul üretim değişiklikleri gibi unsurlar tek başına ayıp olarak değerlendirilmeyebilir. Tüketicinin ürün sayfasında belirtilen temel niteliklere ilişkin hakları saklıdır.

18. ÜRÜN GÖRSELİ İLE FİZİKSEL ÜRÜN ARASINDAKİ FARKLAR

Kitapların kapak tasarımları veya bazı görsel unsurları yayınevi tarafından yeni baskılarda değiştirilebilir.

Ürün görselleri ekran, ışık ve görüntüleme farklılıkları nedeniyle fiziksel ürünle küçük renk farklılıkları gösterebilir.

Bununla birlikte ürünün ISBN, edisyon, cilt türü veya diğer temel niteliklerine ilişkin sipariş sırasında bildirilen özellikleri esas alınır.

Ürünün temel nitelik bakımından sipariş edilenden farklı olması hâlinde tüketicinin kanuni hakları saklıdır.

19. KAMPANYALI ÜRÜNLERİN İADESİ

İndirimli veya kampanyalı satın alınan ürünlerde de cayma hakkı, mevzuatta yer alan genel kurallar çerçevesinde uygulanır.

Birden fazla ürünün satın alınmasına bağlı olarak kazanılan indirim veya kampanyada ürünlerden birinin iade edilmesi nedeniyle kampanya koşullarının artık sağlanmaması hâlinde iade tutarı, kampanya şartları ve tüketici mevzuatı çerçevesinde yeniden hesaplanabilir.

Bu hesaplama, tüketicinin cayma hakkını kullanması nedeniyle cezai şart uygulanması sonucunu doğuramaz.

20. HEDİYELİ KAMPANYALAR

Siparişle birlikte bedelsiz olarak verilen hediye ürünün, belirli bir kampanya koşuluna bağlı olması hâlinde ana ürün veya ürünlerin iadesi sonucunda kampanya şartlarının ortadan kalkması durumunda hediye ürünün de iadesi talep edilebilir.

İade işlemleri tüketici mevzuatı ve ilgili kampanyanın ilan edilen koşulları doğrultusunda yürütülür.

21. İADE BEDELİNİN HESAPLANMASI

İade edilecek tutar, tüketicinin ilgili ürün için fiilen ödediği bedel ve mevzuat kapsamında iadesi gereken diğer tutarlar dikkate alınarak hesaplanır.

Kupon, indirim, kampanya veya benzeri avantajların kullanıldığı siparişlerde iade bedeli, ilgili ürünün siparişte tüketiciye yansıyan gerçek satış bedeli esas alınarak değerlendirilebilir.

Tüketicinin kanundan doğan hakları saklıdır.

22. BEDEL İADESİ

Cayma hakkının veya diğer haklı iade sebeplerinin usulüne uygun olarak kullanılması hâlinde, iadesi gereken bedel yürürlükteki mevzuatta belirtilen süre içerisinde tüketiciye geri ödenir.

Geri ödeme, mevzuatın izin verdiği hâller saklı kalmak üzere tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun biçimde gerçekleştirilir.

Kredi kartı ve banka kartı işlemlerinde Satıcı tarafından iade talimatı verilmesinden sonra tutarın tüketicinin hesabına yansması banka veya ödeme kuruluşunun işlem süresine bağlıdır.

23. TAKSİTLİ İŞLEMLERDE BEDEL İADESİ

Taksitli olarak gerçekleştirilen işlemlerde Türkiye Kitabevi tarafından ödeme kuruluşuna yapılan iade tek işlem hâlinde gerçekleştirilebilir.

İlgili banka, bu tutarı tüketicinin kartına kendi uygulamaları doğrultusunda taksitler hâlinde yansıtabilir.

Bankanın iade yöntem ve süreleri Türkiye Kitabevi'nin doğrudan kontrolünde değildir.

24. KARGO ÜCRETLERİNİN İADESİ

Cayma hakkının kullanılması hâlinde ilk teslimata ilişkin standart teslimat masraflarının iadesi konusunda Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin yürürlükteki hükümleri uygulanır.

Tüketicinin standart teslimat yöntemi yerine daha pahalı özel bir teslimat yöntemi tercih etmesi hâlinde, standart teslimat bedelini aşan ilave maliyetlerin iadesi mevzuat hükümlerine göre değerlendirilir.

25. KISMİ İADE

Birden fazla ürün içeren siparişlerde, cayma hakkının istisnalarına girmeyen ürünlerden yalnızca bir kısmının iade edilmesi mümkündür.

Kısmi iadelerde, ürün bedeli ve varsa sipariş genelini etkileyen kampanya, indirim ve teslimat koşulları mevzuat ve kampanya şartları doğrultusunda yeniden değerlendirilebilir.

26. İADE TALEBİNİN REDDEDİLEBİLECEĞİ DURUMLAR

Bir iade talebi aşağıdaki durumlarda cayma hakkı kapsamında kabul edilmeyebilir:

- Yasal cayma süresinin sona ermiş olması,
- Ürünün cayma hakkının istisnaları kapsamında bulunması,
- Cayma hakkının mevzuatta öngörülen şekilde kullanılmamış olması,
- Ürünün niteliğine göre koruyucu ambalaj, mühür, bant veya benzeri unsurun açılması nedeniyle kanuni istisna oluşması.

Bununla birlikte iade talebinin cayma hakkı kapsamında reddedilmesi, tüketicinin ürünün ayıplı olması hâlindeki kanuni haklarını ortadan kaldırmaz.

27. İADE İÇİN FATURA VE BELGE

İade işleminin hızlı şekilde eşleştirilebilmesi amacıyla tüketicinin sipariş numarası veya siparişi tanımlamaya yarayan bilgileri Türkiye Kitabevi'ne iletmesi önerilir.

Tüketiciden mevzuatta öngörülme­yen ve cayma hakkının kullanılmasını gereksiz şekilde zorlaştıran ek şartlar talep edilmez.

Fatura ve muhasebe işlemleri ilgili vergi ve mali mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülür.

28. İADE SÜRECİNDE İLETİŞİM

İptal veya iade talebinin hızlı sonuçlandırılması için tüketicinin aşağıdaki bilgileri iletmesi önerilir:

- Ad ve soyadı,
- Sipariş numarası,
- İade veya iptal edilmek istenen ürün,
- Talebin niteliği,
- Varsa ürünle ilgili sorunu gösteren fotoğraf veya açıklama,
- Güncel iletişim bilgisi.

Ayıplı veya hasarlı ürünlerde fotoğraf gönderilmesi, sorunun uzaktan hızlı biçimde değerlendirilmesine yardımcı olabilir; bu talep tüketicinin kanuni haklarını kullanmasının önünde zorunlu bir şart olarak uygulanmaz.

29. İLETİŞİM VE İADE ADRESİ

İptal ve iade işlemlerine ilişkin iletişim:

E-posta: turkiyekitabevi@gmail.com

Telefon: +90 542 188 62 79

Merkez Adresi:

Bibliyofil Basım Yayım Matbaacılık Limited Şirketi
Balgat, Ceyhun Atuf Kansu Caddesi No: 36/6
Çankaya/Ankara

Depo / Sevk / İade Adresi:

Bibliyofil Basım Yayım Matbaacılık Limited Şirketi – Türkiye Kitabevi
Kültür Mahallesi, Mithatpaşa Caddesi No: 59/4
Çankaya/Ankara

Kargo: Yurtiçi Kargo / DHL

30. TÜKETİCİNİN YASAL BAŞVURU HAKLARI

Türkiye Kitabevi ile tüketici arasında ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklarda tüketici, yürürlükteki parasal sınırlar ve görev kuralları doğrultusunda yerleşim yerinin veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki **Tüketici Hakem Heyetine** başvurabilir.

Tüketici Hakem Heyetinin görev alanı dışında kalan tüketici uyuşmazlıklarında görevli **Tüketici Mahkemesine** başvurulabilir.

Bu metindeki hiçbir hüküm tüketicinin mevzuattan kaynaklanan haklarını sınırlandırmaz.

31. DİĞER HÜKÜMLER

İşbu İptal – İade Koşulları, Türkiye Kitabevi internet sitesinde yayımlanan;

- Ön Bilgilendirme Formu,
- Mesafeli Satış Sözleşmesi,
- Cayma Hakkı Metni,
- Kullanıcı – Üyelik Sözleşmesi,
- Gizlilik Politikası,
- KVKK Aydınlatma Metni

ile ilgili oldukları ölçüde birlikte değerlendirilir.

İşbu metin ile yürürlükteki emredici mevzuat hükümleri arasında farklılık bulunması hâlinde emredici mevzuat hükümleri uygulanır.

32. YÜRÜRLÜK

İşbu İptal – İade Koşulları, www.turkiyekitabevi.com internet sitesinde yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Türkiye Kitabevi, mevzuatta veya hizmet koşullarında meydana gelen değişiklikler doğrultusunda işbu metni güncelleyebilir.

Güncel metin internet sitesinde yayımlanır.

Son Güncelleme: 19 Ağustos 2026