



### Web sitesinin gizlilik politikasını okuyun.

Kişisel ve finansal bilgilerinizi vermeden önce, web sitesinin gizlilik politikasını kontrol edin. Kişisel bilgilerinizin nasıl kullanılacağından ve saklanacağından emin olun.

### Güvenli ödeme seçeneklerini kullanın.

Sanal kart numarası kullanın. Sanal kart numarası sizin gerçek hesap numaranızı kullanmaksızın online alışveriş yapmanızı sağlar.



### Güvenli bir PC'den alışveriş yapın.

Güçlü bir şifre kullanın. Siparişlerinizi güvenli bir internet bağlantısı ile verin. Halka açık Wi-Fi bağlantılarını alışveriş için kullanmayın. Kablosuz ağ kullandığınız internet üzerinden gönderdiğiniz bilgilerin yabancılar tarafından alınabileceği konusunda uyanık olun. Eğer ilgileriniz korunmasızsa evde güvenli ağdan bağlanıncaya dek bekleyin. Bu yol pek pratik olmamakla birlikte daha güvenlidir.



HAKLARINIZI BİLİN!

ONLINE ALIŞVERİŞ DAHA AZ HAK DEMEK DEĞİLDİR.

HAKLARINIZI KULLANIN!

### Alışveriş kaydını tutun.

Alışverişinizin tüm ayrıntılarını, tarih, saat, fatura numarası ve sipariş onayını kaydedin. Alışverişinizi bitirmeden önce çıktısını alın, eğer çıktı alamıyorsanız ekran görüntüsünü satış formu olarak alın ve saklayın.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından ortak finanse edilmektedir.



[www.siviltoplumdiyalogu.org](http://www.siviltoplumdiyalogu.org)

Sivil Toplum Diyaloğu Türkiye ve Avrupa Birliği üyesi ülkelerinden sivil toplum kuruluşlarının, ortak bir konu etrafında bir araya gelerek, toplumların birbirlerini tanımasını, karşılıklı bilgi alışverişi ve kalıcı diyalog kurmalarını sağlayan bir programdır. Sivil Toplum Diyaloğu programı Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yönetilmekte olup Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilmektedir. Merkezi Finans ve İhale Kurumu bu programın ihale makamıdır.



[www.changeconsumersmovement.eu](http://www.changeconsumersmovement.eu)



ADICONSUM  
Associazione Onlus  
Consumatori Assistenti  
promossa dalla CELE

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)



TüköDer  
TÜKETİCİ KORUMA DERNEĞİ

[www.tukoder.org.tr](http://www.tukoder.org.tr)



THD  
TüköDer

[www.tuketichaklari.org.tr](http://www.tuketichaklari.org.tr)



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından ortak finanse edilmektedir.

## MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI



Bu broşür Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin mali desteği ile üretilmiştir. Bu yayının içeriğinden TüköDer sorumludur ve hiç bir şekilde Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti veya Avrupa Birliği Bakanlığının görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.

Mesafeli Sözleşmeler :

Mal ve hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu an dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçları kullanılarak yapılan sözleşmelerdir.

Bu sözleşmelerin akdi e-mail ya da web sayfası formu ile olabileceği gibi telefon ya da online görüşmelerle de gerçekleştirilir.



**Eğer mesafeli alışveriş düşünüyorsanız lütfen bu ilkelere dikkat ediniz :**

**\* Önceden yeterli ve doğru bilgilendirme zorunluluğu.**

Tüketiciler sözleşme yükümlülüğüne girmeden önce, satıcı tarafından bütün içerik hakkında ayrıntılı olarak bilgilendirilmelidir.

**\* Sözleşmenin içeriğinde**

Sözleşme aşağıdaki bilgileri içermelidir.

- Satıcı/Sağlayıcı ticari kimlik bilgileri
- Adres/Telefon bilgileri
- Satılan malın/hizmetin özellikleri
- Vergiler dahil toplam fiyatı
- Kargo ve varsa diğer ücretler ile ödeme ve teslim tarihi
- Tüketicinin 14 gün içerisinde cayma hakkı olduğuna dair bilgiler

**Ayrıca tüketiciler satın aldıkları ürünlerin garanti ve diğer koşullarını öğrenme hakkına da sahiptirler.**

**\* Cayma Hakkı.**

Tüketicilerin internet veya telefon üzerinden yaptıkları alışverişlerde gerekçe göstermeden veya herhangi bir ceza ödemediği 14 gün içerisinde cayma hakkı vardır.

**\* Teslimat Zamanı.**

Satıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içerisinde yerine getirmek zorundadır.

**\* Hasar Yükümlülüğü.**

Satıcı, tüketiciye teslim edilene kadar ürüne gelecek hasardan sorumludur.

**\* Ayıplı Ürün.**

Tüketiciler, ayıplı ürünün bedel iadesi , malın değiştirilmesini isteme, ayıp oranında bedel indirimini, ürünün ücretsiz onarımını isteme haklarına sahiptir.



## GÜVENLİ ONLINE ALIŞVERİŞ İÇİN BAŞLICA İLKELER

Öncelikle arama motoru ile alışveriş etmek yerine güvenli bir site ile başlayın. Yeni bir siteden alışveriş etmek yerine popüler siteleri tercih edin.

Diğer alışveriş sitelerinin fırsatlarını karşılaştırın. Online web sitelerinin ünü tüketici formları ve internet yorumları araştırılarak kontrol edilebilir. Fiyat karşılaştırma sitelerinden tüketicilerin mağazalar hakkında yaptığı yorumlara ulaşılabilir. Kullanıcı yorumları, özellikle kurumsal e-ticaret sitelerinin müşteri ilişkilerine hangi düzeyde önem verdiğini gösterir.

Satın almadan önce satıcı hakkında ek araştırma yapın. En azından herhangi bir sorunla karşılaştığınızda iletişim kurabileceğiniz birine ait iletişim bilgileri veya e-posta adresi olup olmadığını kontrol edin.

Eğer alışveriş sitesinin sadece kapıda ödeme seçeneği varsa, o sitenin sahte ürün satma veya sizi kandırma olasılığına karşı dikkatli olun.

**Fiyatlar çok mu düşük? İçgüdülerinize güvenin!**

Sizde kötü his uyandıran, şüpheli gözükten mağazalardan alışveriş etmeyin.

Alışveriş veya ödeme sırasında sizden çok fazla bilgi isteniyorsa, işlemi bırakın ve hemen siteden ayrılın.

Belki gerçekten iyi bir alışverişten vazgeçmiş olacaksınız, ama kişisel bilgilerinizin ele geçirilmesiyle kaybedeceğiniz zaman ve para, satıştaki kazancınızı tamamıyla silecektir.

