İPTAL, TESLİM ALMA VE İADE POLİTİKASI

Sürüm: 2.0 | Yürürlük tarihi: 27.11.2026

Bu politika, Bitirgitsin üzerinden verilen Sürpriz Paket ve Standart Ürün siparişlerinin teslim alınması, iptali ve iadesine ilişkin kuralları düzenler. Paketi satışa sunan işletme ürünün satıcısıdır. Bitirgitsin, işletmeler ile kullanıcıları bir araya getiren elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıdır. Bu politika, Ön Bilgilendirme Formu ve Mesafeli Satış Sözleşmesi ile birlikte uygulanır ve tüketicinin kanuni haklarını sınırlandırmaz.

1. ÖZET TABLO

Durum	Sonuç
Ödeme onayından itibaren 15 dakika içinde uygulamadan iptal ettiniz	Ödediğiniz tutarın tamamı 14 gün içinde kartınıza iade edilir.
15 dakikalık iptal süresi geçti	Sipariş iptal edilemez. Paketinizi teslim alma aralığında teslim alınız.
Teslim alma aralığı içinde paketi almadınız	Bedel iade edilmez.
İşletme siparişi iptal etti	Ödediğiniz tutarın tamamı iade edilir.
Teslim alma aralığında işletme kapalıydı veya paket hazır değildi	İşyerinden ayrılmadan bize bildirmeniz halinde ödediğiniz tutarın tamamı iade edilir.
Paket eksik, bozuk veya ilana aykırı	Şikâyetiniz incelenir. Haklı bulunursa bedel iadesi veya bedel indirimi yapılır.
Gerekçesiz cayma (14 gün)	Gıda paketlerinde uygulanmaz.

2. TESLİM ALMA

2.1. Paketler adrese gönderilmez. Teslim, paketin işletmeden elden alınmasıyla gerçekleşir. Sipariş vermeden önce işletmenin konumunu, teslim alma tarihini ve saat aralığını kontrol ediniz.

2.2. Paketinizi siparişte belirtilen işletmeden ve belirtilen teslim alma aralığında alınız. Teslim alma kodunuzu işletme görevlisine gösteriniz. Kodun doğrulanmasıyla teslim kaydı oluşur.

2.3. Teslim alma kodunuz size özeldir. Kodu paylaştığınız kişiye yapılan teslim size yapılmış sayılır.

2.4. Teslim sırasında paket adedini ve dışarıdan görülebilen bir sorun olup olmadığını kontrol ediniz. Teslim kaydı, sonradan fark edilen ayıplara ilişkin haklarınızı ortadan kaldırmaz.

2.5. İşletme kapalıysa, paket hazır değilse veya teslimden kaçınılıyorsa, işletmenin yanından ayrılmadan uygulamadaki destek bağlantısı veya iletisim@bitirgitsin.com üzerinden sipariş numaranızla bize ulaşınız. Bildiriminiz teslim alma aralığı içinde yapılmışsa ödediğiniz tutarın tamamı iade edilir.

3. TESLİM ALINMAYAN PAKETLER

3.1. **Teslim alma aralığı içinde teslim alınmayan paketin bedeli iade edilmez.** Paketler çabuk bozulabilen veya son tüketim tarihi yaklaşmış ürünlerden oluşur ve işletme tarafından sizin için ayrılır. Bu nedenle teslim alma aralığı sona erdikten sonra paketin saklanması ve teslim edilmesi mümkün değildir.

3.2. Bu kural, sipariş vermeden önce ödeme ekranında ayrıca gösterilir ve onayınız alınır.

3.3. Teslim alma aralığına yetişemeyecekseniz siparişinizi ödeme onayından itibaren 15 dakika içinde iptal ediniz; bu süreden sonra iptal mümkün değildir. Teslim alma aralığına kısa süre kala hatırlatma bildirimi gönderilir. Bildirimin size ulaşmaması bu kuralın uygulanmasını engellemez.

4. SİPARİŞ İPTALİ

4.1. Sizin tarafınızdan iptal

Siparişinizi ödemenin onaylanmasından itibaren 15 (on beş) dakika içinde uygulamadaki **Siparişlerim** bölümünden **Siparişi İptal Et** seçeneğiyle ücretsiz iptal edebilirsiniz. Teslim alma aralığı bu süre dolmadan başlarsa iptal imkânı aralığın başlamasıyla sona erer. İptal işleminin ardından sipariş durumunun "İptal Edildi" olarak göründüğünü kontrol ediniz. Bu süre geçtikten sonra iptal yapılamaz.

4.2. İşletme tarafından iptal

İşletmenin siparişi karşılayamaması nedeniyle iptal edilen siparişlerde ödediğiniz tutarın tamamı iade edilir. İptal size uygulama bildirimi ve e-posta ile derhal bildirilir.

4.3. Teslim alınmış siparişler

Teslim alınmış siparişler uygulama üzerinden iptal edilemez. Bu durum, eksik, bozuk veya açıklamaya aykırı ürünler için 5. maddedeki haklarınızı kullanmanıza engel değildir.

5. ÜRÜNLE İLGİLİ SORUNLAR

5.1. Paketin eksik teslim edilmesi, bozulmuş olması, tüketime uygun olmaması veya ilan edilen kategori, miktar, alerjen ya da tahmini değer bilgilerine aykırı olması halinde sipariş numaranızı, işletme adını ve sorunun açıklamasını bize iletiniz.

5.2. Fotoğraf veya belge göndermeniz incelemeyi hızlandırır. Ancak fotoğraf sunulması başvurunun kabulü için zorunlu değildir.

5.3. Gıdanın niteliği gereği sorunu fark ettiğinizde gecikmeden bildirimde bulunmanız değerlendirmeyi kolaylaştırır. Bu öneri, kanuni başvuru sürelerinizi kısaltmaz.

5.4. Güvenliğinden şüphe ettiğiniz ürünü tüketmeyiniz. Gıda kaynaklı bir sağlık sorunu yaşamanız halinde öncelikle bir sağlık kuruluşuna başvurunuz. Ürünün geri alınması gerekiyorsa uygun yöntem size bildirilir.

5.5. Ayıplı ürünlerde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.11 uyarınca sözleşmeden dönerek bedel iadesi, ayıp oranında bedel indirimi veya imkân varsa ayıpsız misliyle değişim talep edebilirsiniz. İndirimli satış veya sürpriz paket modeli bu hakları ortadan kaldırmaz.

5.6. Başvurunuz işletmeye iletilir ve işletmenin açıklaması alınır. Haklı bulunan şikâyetlerde iade, işletme adına Bitirgitsin tarafından yapılır. Başvurunuz en geç 15 (on beş) gün içinde sonuçlandırılır.

6. GERİ ÖDEME

6.1. İptal edilen veya iadesi kabul edilen siparişlerde fiilen ödediğiniz tutar, iptal veya kabul tarihinden itibaren en geç 14 (on dört) gün içinde, ödemede kullandığınız karta tek seferde iade edilir. Geri ödeme için sizden herhangi bir masraf alınmaz.

6.2. Kartlı ödemelerin iadesi iyzi Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. üzerinden yapılır. İadenin hesap hareketlerinizde görünme zamanı bankanızın işlem sürecine göre değişebilir. Bu durum Bitirgitsin'in kanuni iade yükümlülüğünü ve süresini değiştirmez.

6.3. Kupon veya kampanya indirimi uygulanan siparişlerde yalnızca fiilen ödenen tutar iade edilir. İptal edilen siparişte kullanılan kupon, kupon süresi dolmamışsa hesabınıza geri yüklenir.

6.4. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca bedel iadesinden satıcı ile birlikte aracı hizmet sağlayıcı da sorumludur.

7. CAYMA HAKKI

7.1. Paketler çabuk bozulabilen veya son tüketim tarihi geçebilecek gıda ürünlerinden oluşur ve belirli bir tarih ve saatte teslim edilir. Bu nedenle Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.15 uyarınca 14 günlük cayma hakkı bulunmamaktadır.

7.2. Bu istisna, 4.1. maddedeki teslim öncesi iptal imkânını ve 5. maddedeki ayıplı ürüne ilişkin haklarınızı kaldırmaz.

8. BAŞVURU VE DESTEK

8.1. İptal, teslim alma ve iade taleplerinizi için uygulamadaki destek bağlantısını kullanabilir veya iletisim@bitirgitsin.com adresine yazabilirsiniz. Mesajınıza sipariş numaranızı, işletme adını, sipariş tarihini ve talebinizi eklemeniz işlemi hızlandırır.

8.2. Başvurularınızda tam kart numaranızı, kart güvenlik kodunuzu veya şifrenizi paylaşmayınız. Bitirgitsin bu bilgileri hiçbir kanaldan talep etmez.

9. UYUŞMAZLIK HALİNDE

9.1. Her yıl Ticaret Bakanlığı'nca ilan edilen parasal sınırlar dahilinde yerleşim yerinizdeki veya işlemin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti'ne, bu sınırları aşan uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuk hükümleri saklı kalmak üzere Tüketici Mahkemesi'ne başvurabilirsiniz. Hakem heyeti başvuruları e-Devlet üzerinden TÜBİS aracılığıyla da yapılabilir.

9.2. Destek ekibimize başvurmanız, yasal yollara başvurma hakkınızı sınırlandırmaz.