

İPTAL VE İADE KOŞULLARI

6502 Sayılı Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ERS Cüzdan Standartlarına Uygun Olarak Düzenlenmiştir

Versiyon: 1.0.0 | Belge No: ERS-IİK-2026/V1 | Yürürlük Tarihi: 14.08.2026

1. TARAFLAR VE HİZMET TANIMI

HİZMET SAĞLAYICI (ERS PORTAL):	HİZMET ALAN (KULLANICI / MÜŞTERİ):
Ünvanı: ERS GİYİM PAZARLAMA VE DIŞ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ Adres: CUMHURİYET MAH. D-100 KARAYOLU CAD. ADM KONAKLAMA OUTLET PARK AVM NO: 374 İÇ KAPI NO: 64 BÜYÜKÇEKMECE / İSTANBUL Web: https://portal.erscargo.com E-Posta: portal@erscargo.com	Tanım: ERS Portal platformuna üye olan, navlun hesaplayan, rezervasyon oluşturan veya ERS Cüzdan hesabı kullanan Gerçek/Tüzel Kişi. Uluslararası Taşıyıcı: Anlaşmalı küresel lojistik sağlayıcıları (DHL, FedEx, UPS, TNT vb.).

2. REZERVASYON OLUŞTURMA VE ERS CÜZDAN İŞLEYİŞİ

Kullanıcı, ERS Portal üzerinde kargo rezervasyonu oluşturduğu anda ilgili gönderinin tahmini navlun ve hizmet bedeli doğrudan Kullanıcı'nın "ERS Cüzdan" bakiyesinden tahsil edilir.

3. REZERVASYON İPTAL VE İADE ŞARTLARI

- Ölçü ve Tartım Alınana Kadar İptal:** Gönderi Çıkış Merkezi'ne (Hub) ulaşıp kesin lazerli ölçü ve tartımı alınana kadar geçen süre zarfında, Kullanıcı kendi isteğiyle panel üzerinden veya ERS Portal yöneticisi tarafından rezervasyonu iptal edebilir. Bu durumda tahsil edilen rezervasyon bedeli **otomatik olarak Kullanıcı'nın ERS Cüzdan hesabına eksiksiz iade edilir**.
- Ön Taşıma ve Ara Nakliye Kesintisi:** Eğer kargonun Kullanıcı adresinden alınarak ERS Portal deposuna/çıkış merkezine getirilmesi (ön taşıma / kurye / ara nakliye) ERS Portal tarafından organize edilmiş ve gerçekleştirilmiş ise; rezervasyon iptal edildiğinde kargonun depoya getirilmesi için sarf edilen ön taşıma bedeli toplam tutardan mahsup edilir, kalan bakiye ERS Cüzdan'a iade edilir.
- Çıkış Merkezi (Hub) Sonrası İptal İmkânsızlığı:** Gönderinin Çıkış Merkezi'nde ölçü ve tartımı alınıp Uluslararası Taşıyıcı'ya (DHL, FedEx, UPS vb.) devredilmesi ve hava konşimentosunun (AWB) basılması akabinde **rezervasyon iptali ve navlun iadesi yapılamaz**.

4. ERS CÜZDAN BAKİYE KULLANIM VE İADE KURALLARI

ÖNEMLİ KURAL: Kullanıcı tarafından ERS Cüzdan hesabına yüklenen bakiyeler, platform içerisindeki kargo gönderileri ve lojistik hizmetlerinde kullanılmak üzere tahsis edilmiştir.

- Herhangi bir sistem kuralı, güvenlik ihlali veya sözleşme aykırılığı bulunmaması kaydıyla ERS Cüzdan bakiyeleri platformdaki tüm gönderi ve hizmetlerde süresiz olarak kullanılabilir.
- ERS Cüzdan'a yüklenen bakiyelerin nakit veya kredi kartına geri iadesi yapılamaz.** Yüklenen bakiye yalnızca ERS Portal üzerindeki mevcut ve gelecekteki gönderi, navlun ve ek servis bedellerinde mahsup edilerek kullanılır.

5. CAYMA HAKKI VE YASAL İSTİSNALARI

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinin 1. fıkrasının (g) bendi (Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken taşımacılık ve lojistik hizmetleri) ve (h) bendi (Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler) uyarınca; **Çıkış Merkezi'nde ölçü/tartım işlemi tamamlanan ve uluslararası taşıma sürecine giren gönderilerde yasal cayma hakkı kullanılamaz**.

6. BANKA VE SANAL POS İŞLEMLERİ

Sanal POS veya kredi kartı ile yapılan işlemlerde (herhangi bir güvenlik şüphesi, suistimal veya kural ihlali bulunmaması kaydıyla) onaylanan yasal iade süreçleri ilgili banka altyapısı üzerinden derhal başlatılır. Tutarların kart ekstresine veya hesaba yansımaya süresi bankaların işlem protokollerine bağlı olarak 1 ila 7 iş günü arasında değişebilmektedir.

7. HASAR, KAYIP VE TAZMİNAT (CLAIM CASE) SÜRECİ

- Uluslararası Taşıyıcı Sorumluluğu:** Taşıma esnasında meydana gelebilecek hasar veya kayıp hallerindeki tazminat sorumluluğu doğrudan ilgili **Uluslararası Taşıyıcı'nın (DHL, FedEx, UPS, TNT vb.)** uhdesindedir. Süreç, Uluslararası Taşıyıcı nezdinde açılacak resmi **Claim Case (Tazminat Dosyası)** kapsamında yürütülür ve sonuçlandırılır.
- Hasar Tespit Tutanağı Zorunluluğu:** Gönderinin varış adresinde dış ambalajı hasarlı veya açılmış olarak teslim alınması halinde; Kullanıcı veya alıcı, teslimat anında kurye nezaretinde resmi ***Hasar Tespit Tutanağı*** tutturmak ve durumu fotoğraflayarak derhal ERS Portal'a bildirmekle yükümlüdür. Tutanaksız teslim alınan kargolarda sonradan hasar claim başvurusu yapılamaz.
- ERS Portal'ın Yükümlülüğü ve Mükellefiyeti:** Gönderinin hasarlı teslim alınması durumunda Kullanıcı, ERS Portal ile iletişime geçer. **ERS Portal; hasar/kayıp bildirimini gecikmeksizin Uluslararası Taşıyıcı'ya bildirmek, resmi Claim dosyasını açtırmak ve tazminat takip sürecini Kullanıcı adına şeffaf şekilde yönetip yönlendirmekle mükelleftir**.

8. İLETİŞİM VE İPTAL/İADE BAŞVURUSU

Rezervasyon iptal taleplerinizi panelinizdeki ***Rezervasyonlarım*** sekmesinden tek tıkla yapabilir; Claim (hasar/kayıp) ve destek taleplerinizi ise **portal@erscargo.com** adresi üzerinden 7/24 iletebilirsiniz.

HİZMET SAĞLAYICI ERS GİYİM PAZARLAMA VE DİŞ TİCARET LTD. ŞTİ. (Elektronik Olarak İlan Edilmiş ve Yürürlüktedir)	KULLANICI / MÜŞTERİ ERS Portal Kullanıcısı (Rezervasyon ve Cüzdan Kullanımı ile Hükümleri Onaylamıştır)
--	--

İşbu İptal ve İade Koşulları 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve BDDK / TCMB lisanslı ödeme kuruluşu standartlarına uygundur.