

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ

6502 Sayılı Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve TTK Standartlarına Uygun Olarak Tanzim Edilmiştir

Versiyon: 1.0.0

Belge No: ERS-MSS-2026/V1

Yürürlük Tarihi: 14.08.2026

MADDE 1 – TARAFLAR

1.1. HİZMET SAĞLAYICI (SATICI):

Ticari Ünvan: ERS GİYİM PAZARLAMA VE DIŞ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ
Adres: CUMHURİYET MAH. D-100 KARAYOLU CAD. ADM KONA KLAMA
OUTLET PARK AVM NO: 374 İÇ KAPI NO: 64 BÜYÜKÇEKMECE /
İSTANBUL

Web / Platform: https://portal.erscarg.com

E-Posta: portal@erscarg.com / support@erscarg.com

Müşteri Destek: portal.erscarg.com/support

1.2. HİZMET ALAN (ALICI / KART HAMİLİ):

Adı Soyadı / Ünvanı: ERS Portal üzerinden elektronik ortamda sipariş veren, navlun hesaplayan, ödeme yapan veya bakiye yükleyen Gerçek veya Tüzel Kişi.

Tebliğat Adresi / E-Posta / Telefon: ALICI'nın sisteme kayıt olurken veya ödeme esnasında beyan ettiği fatura ve iletişim bilgileri esas alınır.

MADDE 2 – TANIMLAR VE YASAL DAYANAK

İşbu Sözleşme'de geçen; **"Platform"**: portal.erscarg.com web sitesini, mobil ara yüzleri ve otomasyon altyapısını, **"Hizmet"**: Platform üzerinden elektronik ortamda satın alınan uluslararası/yurtiçi hava kargo, ekspres kurye, navlun ve gümrük aracılık hizmetlerini, **"Sanal POS"**: Bankalar ve lisanslı ödeme kuruluşları tarafından sağlanan kredi kartı/banka kartı tahsilat altyapısını, **"3D Secure"**: Bankalararası Kart Merkezi (BKM) onaylı tek kullanımlık SMS şifreli güvenlik katmanını, **"Çıkış Merkezi (Hub) / Transfer Merkezi"**: Kargo ve gönderilerin toplandığı, tartım, ölçüm ve sevk işlemlerinin yapıldığı ana lojistik merkezlerini, **"AWB / Konşimento"**: Taşıma belgesini, **"Desi (Hacimsel Ağırlık)"**: (En x Boy x Yükseklik [cm]) / 5000 formülü ile hesaplanan hacimsel ağırlığı ifade eder. İşbu Sözleşme; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK), 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu (TBK), 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca tanzim edilmiştir.

MADDE 3 – SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu Sözleşme'nin konusu; ALICI'nın SATICI'ya ait Platform üzerinden elektronik ortamda siparişini veya rezervasyonunu verdiği kargo taşımacılığı, ekspres kurye, navlun ve lojistik aracılık hizmetlerinin satışı, sipariş onayı, bedelinin tahsili, faturalandırılması ve ifasına ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

MADDE 4 – HİZMETİN NİTELİĞİ, FİYATLANDIRMA VE VERGİ ESASLARI

- Satış Fiyatı:** Hizmetin rotası, servis tipi, kargo ağırlık/desi parametreleri ve vergiler dahil toplam satış bedeli sipariş özeti ve Sanal POS ödeme ekranında ALICI'nın onayına sunulur.
- Taşıyıcı Ekstra Servis ve Ek Masrafları:** Sipariş aşamasında hesaplanan baz navlun bedeline ilaveten; seçilen taşıyıcı firmanın (DHL, FedEx, UPS vb.) sunduğu ve/veya gönderinin operasyonel sürecinde zorunlu olarak tahakkuk ettirdiği ek servisler (örneğin; uzak alan/kırsal bölge teslimat ek ücreti [Out of Area Delivery/Pickup], adres düzeltme bedeli, özel elleçleme, tehlikeli madde kontrolü, randevulu teslimat, ek ambalajlama, gümrük bekleme/muayene bedelleri vb.) ALICI'ya rezervasyon anında ve/veya operasyon akabinde fatura edilir. ALICI, taşıyıcıdan kaynaklanan bu ek servis bedellerinin nihai satış fiyatına ekleneceğini ve tahsil edileceğini peşinen kabul eder.
- Döviz Kuru:** Uluslararası taşımalarda döviz cinsinden teklif edilen bedeller, işlem anında TCMB serbest piyasa kurları ve platformdaki anlık kur çarpanları ile Türk Lirası veya seçilen para birimine çevrilerek tahsil edilir.
- Gümrük Vergileri ve Harçlar:** Aksi yazılı olarak belirtilmedikçe (DDP gönderiler hariç), navlun bedeline sadece taşıma ücreti dahildir. Varış ülkesinde doğacak gümrük vergileri, KDV/VAT, ardiye, ordino, muayene ve gümrük çekim ücretleri ALICI'ya veya gönderinin alıcısına aittir.

MADDE 5 – ÖDEME YÖNTEMLERİ, PROVİZYON VE SANAL POS ESASLARI

- Ödeme Kanalları:** Hizmet bedeli; Kredi Kartı, Banka Kartı (Sanal POS), Banka Havalesi/EFT veya Cari Bakiye yöntemleriyle peşin olarak tahsil edilir.
- Cari Bakiye Kurumsal Onay Şartı:** Cari Bakiye ile çalışma imkânı, **yalnızca kurumsal nitelikteki firmalar için ve ERS Portal yönetiminin inceleme ve onayı akabinde yetkilendirilen firmalara** uygulanır. Bireysel kullanıcılar veya onaysız hesaplar cari bakiye ile sipariş veremez.
- Tahsilat ve Provizyon:** Kredi kartı ile yapılan ödemelerde tutar, sipariş onaylandığı anda banka veya yetkili ödeme kuruluşu altyapısı üzerinden kart limitinden bloke edilerek tahsil edilir. Provizyon alınamayan veya bakiyesi yetersiz olan siparişler kesinleşmez ve işleme alınmaz.
- Taksitlendirme:** Kredi kartlarına uygulanan taksit sayısı, vade farkı ve ek masraflar ALICI ile kart çıkaran banka arasındaki kredi kartı sözleşmesine tabidir.

MADDE 6 – ÖDEME GÜVENLİĞİ, 3D SECURE VE TERS İBRAZ (CHARGEBACK) KORUMASI

- Tüm kartlı ödemelerde 256-Bit SSL şifreleme ve kart sahibinin cep telefonuna gönderilen tek kullanımlık SMS onay kodu ile **3D Secure doğrulama protokolü** uygulanır.
- 3D Secure güvenlik şifresi girilerek onaylanan ödemeler ALICI'nın açık iradesi ve rızasıyla gerçekleşmiş kesin ödemelerdir. ALICI, hizmetin ifasına başladıktan sonra veya ayıpsız ifa edilen işlemler için bankasına gerçeğe aykırı olarak 'kartımdan bilgim dışında çekim yapıldı' veya 'hizmet alamadım' gerekçeleriyle **haksız ve kötü niyetli ters ibraz (chargeback / harcama itirazı)** başvurusunda bulunmayacağını gayrikabili rücu kabul ve taahhüt eder.

- Yetkisiz, gerçeğe aykırı veya kötü niyetli chargeback girişiminde bulunulması halinde; SATICI itiraz edilen tutarı, bankaya ödenen tüm itiraz ceza ve komisyonlarını, aylık %5 ticari temerrüt faizini ve avukatlık vekalet ücretini ALICI'dan tazmin etme hakkına sahiptir.

MADDE 7 – ÇIKIŞ MERKEZİ (HUB) ÖLÇÜMLERİ, EKSTRA SERVİSLER VE OTOMATİK EK TAHSİLAT MUVAFAKATI

ÖNEMLİ TAAHHÜT: ALICI'nın sisteme girdiği ölçü ve ağırlık beyanı ön tekliftir. Çıkış Merkezi (Hub) veya Transfer Merkezi'nde kalibreli terazi ve lazerli hacim ölçüm sistemleri ile yapılan nihai tartım ve ölçüm esastır.

- Tartım ve Desi Farkı:** Beyan edilen ile fiili tartım/ölçüm arasında kilo veya desi farkı çıkması durumunda oluşacak navlun farkı; veya varış ülkesinde alıcının ödemediği gümrük vergileri/harçları ile iade navlun bedelleri (RTO); ALICI'nın sistemde kayıtlı kredi kartından veya cari bakiyesinden SATICI tarafından **otomatik olarak tahsil edilir**.
- Ekstra Servisler ve Operasyonel Masraflar:** Taşıyıcılar (Carrier) kilo ve ölçü farklılığı haricinde de operasyonel ek servisler (örneğin; uzak bölge teslimatı / out-of-area, adres düzeltme, özel elleçleme, gümrük muayene, ek paketleme, acil teslimat, randevulu teslimat vb.) sağlayabilir. Bu ek servislerin ve olası masrafların bilgilendirmesi rezervasyon ekranında ve sistemde müşteriye sunulur. Taşıyıcı tarafından tahakkuk ettirilen tüm bu ek servis ve operasyon bedellerinin ödenmesi zorunlu olup, ALICI'nın kayıtlı ödeme yönteminden veya cari bakiyesinden re'sen tahsil edilir. ALICI, işbu sözleşmeyi onaylamakla tüm bu ek tahsilatlara önceden açık muvafakat ve yetki vermiştir.

MADDE 8 – HİZMETİN İFASI, TRANSİT SÜRELERİ VE TESLİMAT KOŞULLARI

SATICI, anlaşmalı global ve yerel taşıyıcılar (DHL, FedEx, UPS, TNT vb.) üzerinden sevk işlemlerini yürütür. Platformda belirtilen teslimat süreleri iş günü bazında **tahmini** olup; gümrük muayene süreçleri, resmi tatiller, uçuş rotaları, hava muhalefeti ve mücbir sebepler teslimat süresine dahil değildir. Gecikmelerden ötürü dolaylı ticari zarar, kâr mahrumiyeti veya tazminat talep edilemez.

MADDE 9 – TAŞINMASI YASAKLI MADDELER VE TAZMİNAT SORUMLULUĞU

IATA/ICAO Tehlikeli Maddeler (DGR) kuralları gereğince; yanıcı, patlayıcı, asitli, manyetik maddeler, lityum bataryalar, sahte/taklit marka (replika) ürünler, uyuşturucu, nakit para, çek/senet, kıymetli maden ve canlı hayvan gönderimi kesinlikle yasaktır. Yasaklı madde beyan eden veya gizleyen ALICI; doğacak tüm adli, idari para cezaları, uçak tazminatları, gümrük el koymaları ve 3. şahıs zararlarından cezaî ve hukuki olarak tek başına ve gayrikabili rücu sorumludur.

MADDE 10 – FATURALANDIRMA VE DİJİTAL TEBLİGAT

Hizmet bedeline ilişkin E-Arşiv / E-Fatura belgesi ALICI'nın kayıtlı e-posta adresine 7 gün içinde elektronik olarak iletilir. Fatura içeriğine 8 gün içinde Türk Ticaret Kanunu m.21 uyarınca itiraz edilmese fatura içeriği kesinleşir.

MADDE 11 – CAYMA HAKKI VE YASAL İSTİSNALARI

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinin 1. fıkrasının (g) bendi (Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken taşımacılık, kargo ve lojistik hizmetleri) ve (h) bendi (Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler) uyarınca; **kargonun taşıyıcıya teslim edilmesi, AWB konşimentosunun üretilmesi veya taşıma operasyonunun başlaması akabinde CAYMA HAKKI KULLANILAMAZ.**

Henüz operasyona alınmamış rezervasyonların ALICI tarafından iptal edilmesi halinde; varsa banka POS komisyon kesintileri yapıldıktan sonra kalan tutar en geç 14 (on dört) gün içinde ALICI'nın ödeme yaptığı aynı kredi kartına veya banka hesabına iade edilir. Nakit elden iade yapılmaz. Banka kaynaklı gecikmelerden SATICI sorumlu tutulamaz.

MADDE 12 – TEMERRÜT HALİ VE HUKUKİ SONUÇLARI

ALICI'nın kart limit yetersizliği, ödemenin geri çekilmesi veya cari bakiyenin eksiye düşmesi nedeniyle borcunu ifa etmemesi durumunda; ALICI, SATICI'nın uğradığı doğrudan zararları, yasal ticari temerrüt faizini ve avukatlık vekalet ücretini defaten ödemekle yükümlüdür.

MADDE 13 – HAPİS VE ALIKOYMA HAKKI (TTK M. 891)

ALICI'nın SATICI'ya vadesi geçmiş herhangi bir navlun, ek masraf veya hizmet borcu bulunması halinde; SATICI, ALICI'ya ait elinde veya tasarrufunda bulunan gönderileri, evrakları ve emtiaları alacağı tamamen ödenene kadar 6102 sayılı TTK'nın 891. maddesi uyarınca hapsedme ve alıkoyma hakkına sahiptir.

MADDE 14 – KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI (KVKK) VE DELİL SÖZLEŞMESİ (HMK M. 193)

ALICI ve gönderi alıcısının kişisel verileri 6698 sayılı KVKK uyarınca işlenir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi uyarınca; SATICI'nın sunucu logları, veritabanı kayıtları, Sanal POS ekstreleri, IP adres logları ve sistem kayıtları taraflar arasında bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil eder.

MADDE 15 – UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ, YETKİLİ MAHKEME VE YÜRÜRLÜK

İşbu Sözleşme'den doğabilecek uyuşmazlıklarda; Ticaret Bakanlığı'nca her yıl belirlenen parasal sınırlar dahilinde Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri, ticari nitelikteki tüm uyuşmazlıklarda ise **İSTANBUL (ÇAĞLAYAN) MAHKEMELERİ VE İCRA DAİRELERİ** münhasıran yetkilidir. 15 maddeden ibaret işbu Mesafeli Satış Sözleşmesi, ALICI tarafından Platform üzerinden elektronik ortamda onaylandığı ve ödeme işlemi tamamlandığı anda tüm hükümleriyle yürürlüğe girmiş sayılır.

HİZMET SAĞLAYICI (SATICI) ERS GİYİM PAZARLAMA VE DIŞ TİCARET LTD. ŞTİ. (Elektronik Olarak Onaylanmış ve Yürürlüğe Konulmuştur)	HİZMET ALAN (ALICI / KART HAMİLİ) Platform Üzerinden Sipariş Veren ve Ödeme Yapan Müşteri (IP, Tarih, Saat ve 3D Secure Doğrulaması ile Kayıt Altına Alınmıştır)
---	---

İşbu belge 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında elektronik ortamda akdedilmiştir.