

[...İL/İLÇE...] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

(İL/İLÇE seçiminizi yukarıdaki "Yetkili Hakem Heyeti" notuna göre yapınız)

1. BAŞVURU SAHİBİ (TÜKETİCİ) BİLGİLERİ

- **Adı Soyadı:** [Adınızı ve Soyadınızı Buraya Yazınız]
- **T.C. Kimlik Numarası:** [T.C. Kimlik Numaranızı Yazınız]
- **Adresi:** [Tebliğata Esas Güncel Adresinizi Yazınız - İlçe/İl Dahil]
- **Telefon Numarası:** [Size Ulaşılabilecek Telefon Numarası]
- **E-posta Adresi:** [Kullandığınız E-posta Adresi]

2. KARŞI TARAF (SATICI/SAĞLAYICI) BİLGİLERİ

- **Unvanı / Adı Soyadı:** [Şikayet Ettiğiniz Firmanın Resmi Unvanını veya Şahsın Adını Yazınız - Faturada Yazar]
- **Adresi:** [Firmanın Bilinen Adresini Yazınız]
- **Vergi Numarası / MERSİS No:** [Biliyorsanız Ekleyiniz - Zorunlu Değil Ancak Süreci Hızlandırır]
- **Telefon Numarası:** [Biliyorsanız Firmanın Telefon Numarası]
- **E-posta Adresi:** [Biliyorsanız Firmanın E-posta Adresi]

3. UYUŞMAZLIK BİLGİLERİ

- **Uyuşmazlık Bedeli:** [... TL (Rakamla Yazınız)] *(Not: Bu bedel 2025 yılı için 149.000 TL'yi geçmemelidir.)*
- **Şikayet Konusu Mal/Hizmet:** [Örn: Cep Telefonu, Beyaz Eşya Onarımı, Otel Konaklaması, Ayakkabı vb.]
- **Malın/Hizmetin Alındığı Tarih:** [GG/AA/YYYY formatında Fatura veya Sözleşme Tarihi]
- **Ayıbın (Sorunun) Ortaya Çıktığı Tarih:** [Sorunu Fark Ettiğiniz Tarih]

4. KONU

[Örn: Ayıplı mal / hizmet bedelinin iadesi talebi.] [Örn: Satın alınan ürünün misli ile değişimi talebi.] [Örn: Ayıplı hizmetin ücretsiz onarımı talebi.]

5. AÇIKLAMALAR

[Bu bölüme yaşadığınız sorunu kronolojik (tarih sırasına göre), net ve ayrıntılı bir şekilde yazınız. Olayın nasıl başladığını, ne zaman mal veya hizmeti aldığınızı, sorunu ne zaman fark ettiğinizi, satıcı/sağlayıcı firma ile iletişime geçip geçmediğinizi, geçtiyseniz aldığınız cevabı açıkça belirtiniz. E-posta ve mesajlaşma detaylarına yer verebilirsiniz.]

Örnek Başlangıç: " [Tarih] tarihinde, karşı taraf olan [Firma Unvanı] firmasından [Uyuşmazlık Bedeli] TL karşılığında [Ürünün Adı ve Modeli] satın aldım. Ürünü [Tarih] tarihinde teslim aldım. Ancak ürünü kullanmaya başladıktan [Süre] sonra [Yaşanan Sorunu Detaylıca Anlatın. Örn: Cihaz açılmadı / Ürünün dikişleri söküldü / Hizmet eksik verildi vb.]...

Firma ile [Tarih] tarihinde telefon/e-posta yoluyla iletişime geçtiğimde, tarafıma [Firmanın Verdiği Cevabı Yazın. Örn: Sorunun kullanıcı hatası olduğunu belirttiler / İlgilenmediler / Onarım için ücret talep ettiler vb.] şeklinde bir dönüş yapılmıştır. Yaşadığım mağduriyet ekte sunduğum belgelerle (fatura, servis formu, yazışmalar) sabittir."

6. TÜKETİCİNİN TALEBİ (TALEP)

[6502 sayılı Kanun kapsamındaki seçimlik haklarınızdan hangisini talep ettiğinizi buraya NET bir şekilde yazmalısınız. Sadece birini seçmeniz gerekmektedir.]

Aşağıdaki seçeneklerden durumunuza uygun olan SADECE BİRİNİ seçerek yazınız:

- **(Seçenek 1 - Bedel İadesi):** Ödemiş olduğum [... TL] tutarındaki ürün/hizmet bedelinin tarafıma iadesine karar verilmesini talep ediyorum.
- **(Seçenek 2 - Değişim):** Satın aldığım ayıplı ürünün, aynı ürünün ayıpsız bir misli (yenisi) ile değiştirilmesine karar verilmesini talep ediyorum.
- **(Seçenek 3 - Ücretsiz Onarım):** Ayıplı üründe/hizmette ortaya çıkan sorunun, masrafı karşı tarafa ait olmak üzere ücretsiz olarak onarılmasına/giderilmesine karar verilmesini talep ediyorum.
- **(Seçenek 4 - Ayıp Oranında İndirim):** Malın/hizmetin değerindeki ayıp oranında, ödediğim bedelden [... TL] tutarında indirim yapılmasına karar verilmesini talep ediyorum.

SONUÇ VE İSTEM: Yukarıda açıkladığım nedenlerle ve sunduğum deliller ışığında, başvurumun kabulü ile [TALEP bölümünde seçtiğiniz cümlelerin aynısını buraya tekrar yazınız] karar verilmesini saygılarımla arz ederim.

TARİH: [GG/AA/YYYY]

BAŞVURAN ADI SOYADI: [Adınız Soyadınız]

İMZA: [Elle atacaksanız bu alanı boş bırakınız]

EKLER (Kanit Belgeleri): *(Mutlaka eklenmesi gereken, elinizde olan tüm belgelerin birer kopyası)*

- **EK 1:** Fatura / Fiş / E-Fatura Görüntüsü
- **EK 2:** Garanti Belgesi (Varsa)
- **EK 3:** Servis Formu / Teknik Servis Raporu (Varsa)
- **EK 4:** Satıcı/Sağlayıcı ile Yapılan E-posta ve Mesaj (WhatsApp vb.) Yazışmalarının Ekran Görüntüleri
- **EK 5:** Ürünün/Ayıbın Fotoğraf veya Videoları (E-devletten başvuruda yüklenebilir)
- **EK 6:** Diğer Belgeler (Sözleşme, Kargo Teslim Fişi vb.)