TESLİMAT VE İADE ŞARTLARI

Son Güncelleme Tarihi: 30.07.2026

1. Satıcı ve Sağlayıcı Bilgileri

Ticari Unvan: NEXİRİOS TEKNOLOJİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ
Marka: Trusted Türkiye
Ticaret Sicil Müdürlüğü: Balıkesir Ticaret Sicili Müdürlüğü
Ticaret Sicil/Dosya No: 24664
MERSİS No: 0631207699000001
Vergi Dairesi: [VERGİ LEVHASINDAN TEYİT EDİLEREK EKLENECEK]
Vergi Kimlik No: 0631207699
Merkez Adresi: Eski Kuyumcular Mahallesi, Gelin_1 Sokak, Karaman Apartmanı A-B Blok, No: 1/1, İç Kapı No: 3, Karesi/Balıkesir, Türkiye
Telefon: +90 537 602 71 40
E-posta: metinkocatepe@trusted-turkiye.com
İnternet Sitesi: https://trusted-turkiye.com

Bundan sonra ayrı ayrı veya birlikte “Şirket”, “Satıcı”, “Sağlayıcı”, “Trusted Türkiye” ya da “Nexirios” olarak anılacaktır.

2. Ürünün Niteliği

Trusted Türkiye üzerinden sunulan eSIM paketleri, fiziksel SIM kart gönderimi gerektirmeyen ve elektronik ortamda teslim edilen dijital ürün ve hizmetlerdir.

eSIM satın alımı:

- Tek seferlik bir satın alma işlemidir.
- Abonelik niteliğinde değildir.
- Kendiliğinden yenilenmez.
- Kullanıcının kartından sonraki dönemlerde otomatik olarak ücret tahsil edilmez.
- Paket sona erdiğinde yeni bir eSIM veya ek paket satın alınabilmesi için kullanıcının ayrıca sipariş vermesi gerekir.

Satın alınan eSIM paketinin geçerli olduğu ülke veya bölgeler, internet kotası, kullanım süresi, fiyatı, desteklenen şebekeler ve diğer özellikleri ürün sayfasında ve sipariş özetinde kullanıcıya gösterilir.

3. Dijital Teslimat

eSIM, ödeme işleminin başarıyla tamamlanmasının ardından aşağıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı aracılığıyla dijital olarak teslim edilir:

- Kullanıcının sipariş sırasında bildirdiği e-posta adresine gönderilmesi,
- Trusted Türkiye kullanıcı hesabında görüntülenebilir hâle getirilmesi,
- QR kodun, aktivasyon kodunun veya kurulum bilgilerinin satın alma ekranında gösterilmesi,
- Trusted Türkiye mobil uygulaması üzerinden kullanıma sunulması.

eSIM dijital bir ürün olduğundan fiziksel ürün veya kargo gönderimi yapılmaz.

Normal koşullarda teslimat, ödeme onayının ardından kısa süre içerisinde gerçekleştirilir. Güvenlik kontrolleri, ödeme doğrulaması, teknik bakım çalışmaları veya eSIM altyapı sağlayıcısından kaynaklanan nedenlerle teslimat süresi uzayabilir.

Kullanıcı, sipariş sırasında verdiği e-posta adresinin ve diğer iletişim bilgilerinin doğru ve güncel olduğunu kontrol etmekle yükümlüdür.

Teslimatın gerçekleşmemesi hâlinde kullanıcı, işbu şartların 9'uncu maddesinde belirtilen iletişim kanallarından destek talebi oluşturabilir.

4. Aktivasyon ve Kullanım Süresi

eSIM paketinin kullanım süresinin başlangıcı, satın alınan paketin özelliklerine göre değişebilir.

Kullanım süresi:

- eSIM'in desteklenen bir cihaza yüklenmesiyle,
- Desteklenen ülke veya bölgede ilk kez mobil şebekeye bağlanmasıyla veya
- Ürün sayfasında belirtilen başka bir aktivasyon işleminin gerçekleştirilmesiyle

başlayabilir.

Paketin kullanım süresinin hangi anda başlayacağı, ilgili ürünün açıklamasında belirtilir.

Kullanıcı, satın alma işlemini tamamlamadan önce:

- Cihazının eSIM özelliğini desteklediğini,
- Cihazında operatör veya SIM kilidi bulunmadığını,
- Satın aldığı paketin seyahat edeceği ülke veya bölgeyi kapsadığını,

- Cihaz yazılımının güncel olduğunu,
- Cihazında eSIM kurulumu için yeterli alan bulunduğunu,
- Cihazın IMEI ve bölge özelliklerinin eSIM kullanımına uygun olduğunu

kontrol etmekle yükümlüdür.

5. Cayma Hakkı ve İade

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15'inci maddesinin birinci fıkrasının ilgili hükümleri uyarınca, elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetlere ve tüketiciye elektronik ortamda anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamamaktadır.

Bu nedenle eSIM QR kodunun, aktivasyon kodunun, kurulum bilgilerinin veya dijital eSIM profilinin kullanıcıya iletilmesinden ya da kullanıcı hesabında erişilebilir hâle getirilmesinden sonra, mevzuattan doğan zorunlu durumlar dışında sipariş iptali ve keyfî iade kabul edilmez.

Kullanıcı, ödeme işlemini tamamlamadan önce:

- eSIM'in dijital olarak teslim edileceğini,
- Teslimat veya dijital erişim sağlandıktan sonra cayma hakkının kullanılamayabileceğini,
- eSIM'in uyumlu bir cihaz ve doğru cihaz ayarları gerektirdiğini

bildiğini ve kabul ettiğini beyan eder.

Bu hüküm; ayıplı, hatalı veya hiç sunulmayan hizmetler bakımından tüketicinin yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan zorunlu haklarını ortadan kaldırmaz.

Ticaret Bakanlığı da elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ile anında teslim edilen gayrimaddi malların cayma hakkı istisnaları arasında olduğunu belirtmektedir.

6. İade Yapılmayan Durumlar

Satıcıdan veya eSIM altyapı sağlayıcısından kaynaklanan doğrulanabilir bir hata bulunmaması hâlinde aşağıdaki durumlarda ücret iadesi yapılmaz:

- Kullanıcının cihazının eSIM özelliğini desteklememesi,
- Cihazın SIM veya operatör kilitli olması,
- Kullanıcının yanlış ülke, bölge, paket veya internet kotası seçmesi,
- Kullanıcının seyahat planını değiştirmesi veya seyahatten vazgeçmesi,

- Vize, uçuş, rezervasyon veya kişisel nedenlerle seyahatin gerçekleşmemesi,
- eSIM'in desteklenen cihaza kurulmuş veya aktive edilmiş olması,
- eSIM paketinin kısmen veya tamamen kullanılmış olması,
- Kullanıcının eSIM profilini cihazından silmesi,
- Kullanıcının cihaz değiştirmesi veya fabrika ayarlarına dönmesi,
- Kullanıcının kurulum ve aktivasyon talimatlarına uymaması,
- Yanlış veya eksik cihaz ayarları yapılması,
- Veri dolaşımının cihazda etkinleştirilmemesi,
- Kullanıcının paketi zamanında aktive etmemesi nedeniyle kullanım süresinin sona ermesi,
- İnternet kotasının tükenmesi,
- Satıcıdan kaynaklanmayan yerel mobil operatör kapsaması, şebeke yoğunluğu, bakım çalışmaları veya bölgesel şebeke koşulları nedeniyle hız farklılıkları yaşanması,
- Kullanıcının yanlış veya erişilemeyen bir e-posta adresi bildirmesi,
- QR kodun veya aktivasyon bilgilerinin kullanıcı tarafından üçüncü kişilerle paylaşılması,
- Destek ekibine başvurulmadan eSIM profilinin silinmesi,
- Aynı QR kodun veya eSIM profilinin birden fazla cihazda kullanılmaya çalışılması,
- Kullanıcının cihazında VPN, özel DNS, güvenlik yazılımı veya ağ ayarlarından kaynaklanan bağlantı sorunları yaşanması.

7. İade veya Çözüm Sağlanabilecek Durumlar

Aşağıdaki durumlarda kullanıcı destek birimine başvurabilir:

- Ödeme alınmasına rağmen eSIM'in teslim edilmemesi,
- Aynı sipariş için birden fazla ödeme alınması,
- Teslim edilen eSIM kodunun ilk kullanım veya aktivasyon öncesinde geçersiz olduğunun doğrulanması,
- Satın alınan ülke veya bölge paketi yerine farklı bir paketin teslim edilmesi,
- Hizmetin Satıcıdan veya eSIM altyapı sağlayıcısından kaynaklanan doğrulanabilir teknik bir nedenle hiç kullanılamaması,
- eSIM paketinin ürün sayfasında belirtilen temel özelliklerden önemli ölçüde farklı olması,
- Yürürlükteki tüketici mevzuatı uyarınca ücret iadesi veya başka bir çözüm sunulmasının zorunlu olması.

Şirket, teknik inceleme sonucuna göre aşağıdaki çözümlerden birini sunabilir:

- Kurulum veya bağlantı desteği sağlanması,
- eSIM'in yeniden tanımlanması,
- Uygun olması hâlinde yeni bir eSIM veya eş değer paket sağlanması,
- Kullanılamayan hizmetle orantılı kısmi iade yapılması,
- Sipariş bedelinin tamamının iade edilmesi.

İade veya teknik inceleme talebinin değerlendirilebilmesi için kullanıcıdan aşağıdaki bilgiler talep edilebilir:

- Sipariş numarası,
- Satın alma sırasında kullanılan e-posta adresi,
- Kullanılan cihazın marka ve modeli,
- Cihaz işletim sistemi ve sürümü,
- Sorunu gösteren ekran görüntüleri,
- Cihaz ayarları ve görüntülenen hata mesajları,
- eSIM'in kurulup kurulmadığına veya aktive edilip edilmediğine ilişkin bilgiler,
- İlgili ülkedeki bağlantı ve şebeke bilgileri,
- Destek ekibinin teknik inceleme için makul olarak talep edebileceği diğer bilgiler.

Teknik inceleme sonucunda sorunun kullanıcı hatasından, cihaz uyumsuzluğundan, yanlış ayarlardan veya Satıcının kontrolü dışındaki nedenlerden kaynaklandığının belirlenmesi hâlinde iade yapılmaz.

8. İade Yöntemi

İade talebinin kabul edilmesi durumunda ödeme, mümkün olduğu ölçüde satın alma sırasında kullanılan ödeme yöntemine iade edilir.

İadenin ilk ödeme yöntemine yapılmasının teknik veya hukuki olarak mümkün olmaması hâlinde, kullanıcıyla iletişime geçilerek uygun bir alternatif yöntem belirlenebilir.

İade işlemi, ilgili mevzuatta belirtilen süreler içerisinde gerçekleştirilir. İadenin banka veya kredi kartı hesabına yansıma süresi; banka, kart kuruluşu ve ödeme hizmeti sağlayıcısının işlem sürelerine göre değişebilir.

Şirket, iade talimatının ödeme kuruluşuna iletilmesinden sonra bankanın veya kart kuruluşunun işlem sürelerinden kaynaklanan gecikmelerden sorumlu değildir.

İade nedeniyle kullanıcıdan ayrıca bir işlem veya hizmet bedeli tahsil edilmez.

9. Destek Talepleri

Teslimat, kurulum, aktivasyon veya iade talepleri aşağıdaki iletişim kanallarına gönderilebilir:

E-posta: metinkocatepe@trusted-turkiye.com
Destek Formu: https://trusted-turkiye.com/tr adresindeki “Bize Ulaşın” bölümü
Telefon: +90 537 602 71 40

Kullanıcıların:

- eSIM profilini silmeden,
- cihaz değiştirmeden,
- cihazı fabrika ayarlarına döndürmeden,
- ağ ayarlarını sıfırlamadan veya
- yeni bir eSIM profili yüklemeye çalışmadan

önce destek ekibiyle iletişime geçmeleri tavsiye edilir.

Destek ekibi, sorunun incelenebilmesi için kullanıcıdan cihaz ve bağlantı ayarlarına ilişkin bilgi veya ekran görüntüsü isteyebilir.

10. Değişiklikler

Trusted Türkiye; mevzuat değişiklikleri, hizmet altyapısındaki güncellemeler, eSIM altyapı sağlayıcısının çalışma koşulları veya operasyonel gereklilikler nedeniyle işbu Teslimat ve İade Şartları’nı güncelleyebilir.

Güncel metin, Trusted Türkiye internet sitesinde veya mobil uygulamasında yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Her satın alma işlemine, siparişin oluşturulduğu tarihte yürürlükte bulunan Teslimat ve İade Şartları uygulanır.