

Kullanıcı (Müşteri) Hizmet Sözleşmesi

Gona Programlama · masanda.com.tr · Son güncelleme: 31 Temmuz 2026

İşbu sözleşme, Masanda platformunu kullanan müşteriler ile platform işletmecisi arasındaki hizmet ilişkisinin koşullarını düzenler.

1. Taraflar ve Sözleşmenin Konusu

İşbu Kullanıcı (Müşteri) Hizmet Sözleşmesi ("SÖZLEŞME"); Mustafakemalpaşa, Ahmet Cevat Güvenkaya Cd. No:12 Kat:2, 52400 Fatsa/Ordu adresinde mukim, Fatsa Vergi Dairesi'ne 2590611533 vergi numarası ile kayıtlı Gona Programlama (kısaca "MASANDA") ile masanda.com.tr ve mobil uygulamaları (birlikte "PLATFORM") üzerinden hizmet alan gerçek kişi ("KULLANICI") arasında, KULLANICI'nın PLATFORM'a üye olması veya PLATFORM'u kullanması ile kurulmuştur.

SÖZLEŞME'nin konusu; PLATFORM üzerinden sunulan aracılık hizmetlerinin kapsamı ile tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

2. Platformun Niteliği ve Aracılık Rolü

2.1. MASANDA, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun kapsamında aracı hizmet sağlayıcıdır. PLATFORM'da listelenen yiyecek, içecek ve sair ürünlerin satıcısı; ürünü hazırlayan ve satışa sunan restoran işletmesidir ("RESTORAN"). Satış sözleşmesi KULLANICI ile RESTORAN arasında kurulur; MASANDA bu sözleşmenin tarafı değildir.

2.2. Ürünlerin içeriği, kalitesi, hijyeni, alerjen bilgileri, gramajı ve mevzuata uygunluğu münhasıran RESTORAN'ın sorumluluğundadır. MASANDA, RESTORAN'ların gerekli izin ve belgeleri beyan etmesini şart koşar ve şikâyet hâlinde gerekli denetim aksiyonlarını alır; ancak ürünlerden kaynaklanan zararlarda muhatap RESTORAN'dır. KULLANICI'nın mevzuattan doğan hakları saklıdır.

3. Üyelik ve Hesap

- KULLANICI, üyelik sırasında verdiği bilgilerin doğru ve güncel olduğunu; 18 yaşını doldurmuş olduğunu beyan eder.
- Hesap ve giriş bilgilerinin (şifre, doğrulama kodları, üçüncü taraf oturumları) güvenliğinden KULLANICI sorumludur; hesap üzerinden yapılan işlemler KULLANICI tarafından yapılmış sayılır.
- Bir KULLANICI'nın kötüye kullanım amacıyla birden fazla hesap açması yasaktır.
- KULLANICI, hesabının yetkisiz kullanıldığını fark ettiğinde derhal MASANDA'ya bildirir.

4. Sipariş Süreci

4.1. KULLANICI, PLATFORM'da yayımlanan güncel menü üzerinden sipariş oluşturur; özel taleplerini sipariş notuna ekleyebilir. Sipariş, RESTORAN'ın kabulü ile kesinleşir. RESTORAN'ın siparişi kabul etmemesi veya makul süre içinde yanıt vermemesi hâlinde sipariş iptal edilir ve tahsil edilmiş bedel iade edilir.

4.2. PLATFORM'da gösterilen teslimat süreleri tahminîdir; yoğunluk, hava ve trafik koşullarına göre değişebilir.

4.3. Menü, fiyat veya kampanya bilgilerinde bariz maddi hata bulunması hâlinde (örneğin fiyatın açıkça yanlış yazılması) MASANDA veya RESTORAN, siparişi iptal ederek bedeli iade edebilir.

5. Fiyatlar ve Ödeme

- Sipariş toplamı; ürün bedelleri, varsa teslimat ücreti, hizmet bedeli ve indirimler ödeme öncesinde KULLANICI'ya açıkça gösterilir. Tüm fiyatlar KDV dâhildir.
- Online ödemeler, anlaşmalı ödeme kuruluşu (iyzico) altyapısı üzerinden 3D Secure desteğiyle gerçekleştirilir. Kart bilgileri MASANDA tarafından saklanmaz.
- RESTORAN'ın sunması hâlinde kapıda nakit ödeme seçilebilir.
- Siparişe ilişkin fiş/fatura RESTORAN tarafından düzenlenir.

6. Teslimat ve Gel Al

6.1. Teslimat, RESTORAN'ın kendi kuryesi veya MASANDA'nın kurye ağı tarafından, KULLANICI'nın bildirdiği adrese yapılır. Adresin doğru ve erişilebilir olmasından KULLANICI sorumludur; hatalı adres, adreste bulunmama veya siparişin teslim alınmaması nedeniyle teslim edilemeyen siparişlerde bedel iadesi yapılmayabilir.

6.2. Gel Al siparişlerinde KULLANICI, siparişini belirtilen sürede RESTORAN adresinden bizzat teslim alır. Zamanında teslim alınmayan ürünlerin niteliğinin bozulmasından MASANDA sorumlu değildir.

7. İptal, Cayma Hakkı ve İade

7.1. KULLANICI, RESTORAN siparişi kabul edene kadar siparişini PLATFORM üzerinden ücretsiz iptal edebilir; tahsil edilmiş bedel, ödeme yöntemine bağlı olarak makul süre içinde iade edilir.

7.2. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği madde 15 uyarınca; çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların (hazır yemek ve taze gıda dâhil) teslimine ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamaz. Bu istisna kapsamı dışındaki ürünlerde KULLANICI'nın yasal cayma hakkı saklıdır.

7.3. Siparişin ayıplı, eksik veya yanlış gelmesi hâlinde KULLANICI, 6502 sayılı Kanun kapsamındaki seçimlik haklarını (bedel iadesi, ürünün değiştirilmesi vb.) kullanabilir; talepler PLATFORM üzerindeki destek kanallarından iletilir. Onaylanan iadeler, ödemenin yapıldığı yönetime iade edilir.

8. Kampanyalar, Kuponlar ve Puanlar

- Kampanya, kupon ve indirimler; ilan edilen koşullar, süre ve kullanım limitleri dâhilinde geçerlidir.
- Siparişin iptali veya iadesi hâlinde kullanılan kupon/indirim hakkı, koşullara bağlı olarak iade edilmeyebilir.
- Kampanyaların kötüye kullanımı (çoklu hesap, sahte sipariş vb.) hâlinde MASANDA; kampanya faydasını geri alma, siparişi iptal etme ve hesabı askıya alma hakkına sahiptir.
- MASANDA, kampanyaları önceden duyurmak suretiyle değiştirme veya sonlandırma hakkını saklı tutar; kazanılmış haklar korunur.

9. Yorumlar ve İçerik

KULLANICI'nın PLATFORM'da yayımladığı yorum ve değerlendirmeler; gerçek deneyime dayanmalı, hakaret, kişilik hakları ihlali, reklam veya hukuka aykırı içerik taşımamalıdır. Yorumlar mevzuata uygun

moderasyon sonrası yayımlanır; MASANDA aykırı içeriği yayımlamama veya kaldırma hakkına sahiptir. KULLANICI, yorumlarının PLATFORM'da yayımlanması ve hizmetin iyileştirilmesi amacıyla kullanılması için MASANDA'ya bedelsiz kullanım hakkı tanır.

10. Kullanım Yasakları

- PLATFORM'un güvenliğini tehdit eden, işleyişini bozan veya tersine mühendislik amaçlı her türlü müdahale,
- Sahte sipariş, sahte hesap, başkasının ödeme aracının izinsiz kullanımı ve her türlü dolandırıcılık girişi,
- Kurye, RESTORAN çalışanları veya destek personeline hakaret, tehdit veya taciz,
- PLATFORM üzerinden alkollü içecek ve tütün mamulü talep edilmesi

yasaktır. MASANDA; bu yasakların ihlali hâlinde siparişi iptal etme, hesabı geçici veya kalıcı olarak askıya alma ve gerekli hukuki yollara başvurma hakkına sahiptir.

11. Fikri Mülkiyet

PLATFORM'a ait yazılım, tasarım, marka, logo ve içeriklerin tüm fikri mülkiyet hakları MASANDA'ya veya lisans verenlerine aittir; MASANDA'nın yazılı izni olmaksızın kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve ticari amaçla kullanılamaz.

12. Kişisel Verilerin Korunması

KULLANICI'ya ait kişisel veriler; 6698 sayılı KVKK'ya uygun olarak, PLATFORM'da yayımlanan KVKK Aydınlatma Metni ve Gizlilik Politikası kapsamında işlenir. Sipariş bilgileri, siparişin ifası amacıyla sınırlı olarak ilgili RESTORAN ve kurye ile paylaşılır. Ticari elektronik iletiler yalnızca KULLANICI'nın onayı ile gönderilir; KULLANICI dilediği zaman onayını geri alabilir.

13. Sorumluluğun Sınırlandırılması

- MASANDA, PLATFORM'un kesintisiz ve hatasız çalışacağını taahhüt etmez; bakım, güncelleme ve teknik arızalardan kaynaklanan geçici kesintilerden sorumlu tutulamaz.
- Ürünlerin içeriği, hijyeni ve gıda güvenliğinden RESTORAN sorumludur; alerjen duyarlılığı olan KULLANICI'ların sipariş öncesi ürün açıklamalarını incelemesi ve gerekirse RESTORAN'a danışması önerilir.
- MASANDA'nın aracılık hizmetinden doğan sorumluluğu, ilgili siparişin bedeli ile sınırlıdır; KULLANICI'nın tüketici mevzuatından doğan hakları saklıdır.
- Mücbir sebep hâllerinde (doğal afet, salgın, yaygın altyapı kesintileri vb.) tarafların yükümlülükleri askıya alınır.

14. Değişiklikler

MASANDA, işbu SÖZLEŞME'yi ve PLATFORM'daki hizmet koşullarını mevzuata uygun şekilde değiştirebilir. Değişiklikler PLATFORM'da yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer; esaslı değişiklikler KULLANICI'ya elektronik ortamda bildirilir. Değişiklik sonrası PLATFORM'un kullanılmaya devam edilmesi, değişikliklerin kabulü anlamına gelir.

15. Fesih ve Hesabın Kapatılması

KULLANICI, dilediği zaman hesabını kapatarak SÖZLEŞME'yi sona erdirebilir. MASANDA; SÖZLEŞME'nin veya mevzuatın ihlali hâlinde üyeliği askıya alabilir veya sonlandırabilir. Fesih, tarafların fesih tarihine kadar doğmuş hak ve borçlarını ortadan kaldırmaz; devam eden siparişlere ilişkin yükümlülükler tamamlanır.

16. Delil Sözleşmesi ve Uyuşmazlıkların Çözümü

16.1. Uyuşmazlık hâlinde MASANDA'nın sistem, veri tabanı ve sunucu kayıtları ile elektronik yazışmalar, 6100 sayılı HMK madde 193 uyarınca delil teşkil eder.

16.2. İşbu SÖZLEŞME'den doğabilecek uyuşmazlıklarda; Ticaret Bakanlığı'nca ilan edilen parasal sınırlar dâhilinde KULLANICI'nın yerleşim yerindeki veya işlemin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

17. Yürürlük

KULLANICI; üyelik oluşturarak, siparişi onaylayarak veya PLATFORM'u kullanarak işbu SÖZLEŞME'nin tüm hükümlerini okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder. SÖZLEŞME, elektronik onayın verildiği tarihte yürürlüğe girer. Güncel metne PLATFORM üzerinden her zaman erişilebilir.

Gona Programlama · Mustafakemalpaşa, Ahmet Cevat Güvenkaya Cd. No:12 Kat:2, 52400 Fatsa/Ordu · Vergi Dairesi/No: Fatsa / 2590611533 · info@masanda.com.tr · 0533 598 21 03

Bu belgenin güncel sürümüne masanda.com.tr üzerinden her zaman erişilebilir.