

İTİRAZDOSYASI

DOSYA TESLİM PAKETİ

Ürün / hizmet ulaşmadı

Kanıtla dayalı savunma özeti, olay kronolojisi, kanıt dizini ve yükleme sırası.

Dosya	ID-ÖRNEK-001
İtiraz tutarı	12.500 TL
Son yanıt tarihi	10 Ağustos 2026
Teslim kapsamı	TR-EN savunma + kanıt dizini

Biçim Örneği

Bu paket kurgusal ve maskelenmiş verilerle hazırlanmıştır. Gerçek müşteri sonucu, başarı oranı veya kazanma iddiası içermez.

01 / OPERASYON

Dosya özeti

İddia, yanıt ve destekleyen kanıtlar tek sayfada özetlenir.

ALAN	DOSYA BİLGİSİ
İddia	Kart sahibi, siparişin teslim edilmediğini ileri sürüyor.
İşletme yanıtı	Sipariş, ödeme ve taşıyıcı kayıtları aynı işlemle eşleşiyor; taşıyıcı tam teslimat adresinde teslimi doğruluyor.
Ana kanıt	Taşıyıcı teslim kaydı ve sipariş teslimat adresi eşleşmesi.
Destekleyici kanıt	Teslim sonrasındaki müşteri destek yazışması.
Talep	İtirazın mevcut kanıtlar dikkate alınarak yeniden değerlendirilmesi.

Ana savunma

TR

İtiraza konu sipariş 15 Haziran 2026 tarihinde oluşturulmuş, ertesi gün taşıyıcıya teslim edilmiş ve 18 Haziran 2026 tarihinde sipariş sırasında bildirilen tam adreste teslim edilmiştir. Taşıyıcı kaydı sipariş numarası, teslimat adresi ve teslim tarihini doğrulamaktadır. Teslim sonrasında müşterinin ürün kullanımı hakkında destek talebinde bulunması da ürünün alınmadığı iddiasıyla tutarlı değildir.

EN

The disputed order was placed on June 15, 2026, handed to the carrier the following day, and delivered on June 18, 2026 to the full address provided at checkout. The carrier record confirms the order number, delivery address, and delivery date. The customer's post-delivery support request regarding product use is also inconsistent with the claim that the merchandise was not received.

Not: Metin yalnızca dosyada bulunan doğrulanabilir kayıtlar kullanılarak uyarlanır.

Olay kronolojisi

Karar vericinin işlemi birkaç dakika içinde anlayabilmesi için olaylar tarih sırasına konur.

TARİH	OLAY	KAYIT
15 Haz 2026 - 14:22	Sipariş	ORD-2026-0214 oluşturuldu; tutar 12.500 TL.
15 Haz 2026 - 14:23	Ödeme	İşlem sağlayıcı tarafından başarılı olarak kaydedildi.
16 Haz 2026 - 11:08	Kargo	Paket taşıyıcıya teslim edildi; takip kaydı oluşturuldu.
18 Haz 2026 - 16:41	Teslim	Taşıyıcı, tam teslimat adresinde teslimi kaydetti.
20 Haz 2026 - 10:12	Destek	Müşteri ürün kullanımı hakkında destek mesajı gönderdi.
31 Tem 2026	İtiraz	Ürün ulaşmadı gerekçeli ödeme itirazı bildirildi.
10 Ağu 2026	Son tarih	Sağlayıcı panelinde görünen kanıt gönderim son tarihi.

KRİTİK BAĞLANTI

Taşıyıcı teslim kaydı ile müşterinin teslim sonrasındaki destek mesajı birlikte değerlendirildiğinde, siparişin hiç ulaşmadığı iddiasıyla somut bir tutarsızlık oluşur.

Kanıt dizini

Her ekin hangi olguyu desteklediği açıkça yazılır; gereksiz belge eklenmez.

EK	BELGE	NEYİ KANITLAR
EK-01	Sipariş ve ödeme kaydı	Sipariş numarası, ürün, tutar, işlem tarihi ve müşteri tarafından girilen teslimat bilgileri.
EK-02	Taşıyıcı hareketleri	Paketin kabul, sevk ve teslim tarihleri ile tam teslimat adresi.
EK-03	Teslim teyidi	Teslim zamanı ve maskelenmiş teslim alan bilgisi.
EK-04	Müşteri iletişimi	Teslim sonrasında ürün kullanımına ilişkin destek talebi.
EK-05	Teslimat koşulu	Satın alma tarihinde müşteriye sunulan ilgili teslimat metni.

Dosyalama ilkeleri

- Ekran görüntüleri kırpılır ancak anlamı değiştirecek düzenleme yapılmaz.
- Tam kart bilgisi, CVV, parola, OTP ve gereksiz kimlik verisi dosyaya alınmaz.
- Her belgenin tarih, sipariş ve işlem numarası görünür hâle getirilir.
- Harici bağlantıya güvenilmez; incelenecek bilgi dosyanın içinde bulunur.

Önerilen yükleme sırası

Sağlayıcının canlı formundaki alan adları ve sınırlar önceliklidir.

1. Savunma özeti: kısa TR-EN açıklama ve ana argüman.
2. Sipariş / ödeme kaydı: işlem ile siparişin eşleştirilmesi.
3. Teslimat kanıtı: taşıyıcı kaydı, tam adres ve teslim teyidi.
4. Müşteri iletişimi: yalnızca iddiayla ilgili teslim sonrası bölüm.
5. İlgili politika: teslimata ilişkin satın alma anındaki kısa bölüm.

Yüklemeden hemen önce

- Son yanıt tarihi tekrar kontrol edildi.
- Tutar, tarih, sipariş ve işlem numarası bütün belgelerde eşleşiyor.
- Belgeler okunabilir, maskeli ve neden koduyla ilgili.
- Sağlayıcının dosya boyutu, sayfa ve tür sınırları kontrol edildi.
- Yanıtın nihai olabileceği kabul edilerek tüm ilgili kayıtlar tamamlandı.

SONUÇ SINIRI

Bu paket yalnızca sunum kalitesini, tutarlılığı ve kanıt düzenini güçlendirir. Nihai kararı banka, ödeme sağlayıcısı ve kart kuruluşu verir; kazanma garantisi yoktur.