

İADE, DEĞİŞİM VE İPTAL POLİTİKASI

1. Kapsam ve başvuru kanalları

Bu politika, Şenay ELGİN tarafından internet sitesi üzerinden satılan ve fiziksel mağazadan teslim edilen ürünlere uygulanır.

E-posta: senayelgin1@gmail.com

Telefon: 0533 810 06 77

Teslim ve iade mağazası: Alacaatlı Mah. Park Cad. No:7 Çankaya/ANKARA

2. Teslimden önce iptal

Ürün teslim alınmadan önce sipariş e-posta, yazılı telefon iletişimi veya mağazaya başvuru yoluyla iptal edilebilir ve cayma hakkı kullanılabilir.

Bedel önceden tahsil edilmişse, iptal veya cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde, kullanılan ödeme yöntemine uygun, tek seferde ve masrafsız iade edilir.

3. Stok ve gecikme

Stokta ürün bulunmaması tek başına ifanın imkânsızlaşması sayılmaz. Geçici stok sorunu hâlinde tüketiciye bekleme, siparişin ilgili kısmını iptal etme veya mevcut ürünleri ayrı teslim alma seçenekleri sunulur. Tüketicinin açık kabulü olmadan farklı ürün, beden veya renk verilmez.

Edimin objektif olarak imkânsızlaşması hâlinde satıcı, durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye bildirir ve tahsil edilmiş bedelleri bildirimden itibaren en geç on dört gün içinde iade eder.

4. Cayma hakkıyla iade

Tüketici, ürünü teslim aldığı tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden sözleşmeden cayabilir. Ürün henüz teslim edilmemişse de cayma bildirimi yapılabilir.

Cayma bildirimi senayelgin1@gmail.com adresine e-posta gönderilerek, 0533 810 06 77 numaralı telefon üzerinden yazılı iletişim kurup kayıt oluşturularak, merkez adresine posta gönderilerek veya fiziksel mağazaya başvurularak yapılabilir.

Ürün, cayma bildiriminden itibaren on dört gün içinde fiziksel mağazaya ücretsiz olarak teslim edilebilir. Kargo yoluyla iade istenirse satıcıyla iletişim kurulur; satıcı ürünü tüketiciden ilave ücret talep etmeden aldırır. Tüketicie iade kargo veya hizmet bedeli yüklenmez.

5. Bedel iadesi

Teslimden önce yapılan caymalarda bildirim satıcıya ulaştıktan; teslimden sonra yapılan caymalarda ürün satıcıya veya satıcının görevlendirdiği taşıyıcıya teslim edildikten sonra en geç on dört gün içinde tahsil edilen bedeller iade edilir.

İade, satın almada kullanılan ödeme yöntemine uygun biçimde, tek seferde ve masrafsız yapılır. Nakit ödenen bedel nakden veya tüketicinin kabul ettiği başka bir masrafsız yöntemle; kartla ödenen bedel ilgili karta iade edilir.

6. Ürünün incelenmesi ve değer azalması

Tüketici ürünü niteliğini, bedenini ve temel özelliklerini anlamak için mağazada yapabileceği ölçüde açabilir ve deneyebilir. Ambalajın açılması, ürünün makul biçimde denenmesi, etiketin çıkarılması veya faturanın aslının bulunmaması cayma hakkını otomatik olarak ortadan kaldırmaz.

Gerekli incelemeyi aşan kullanım, yıkama, tadilat, kirletme veya hasar ürünün değerini azaltırsa tüketici bu değer azalmasından sorumlu olabilir. Değerlendirme somut olayın koşullarına göre yapılır. Ayıplı mala ilişkin haklar etkilenmez.

7. Cayma hakkı istisnaları

İstisnalar yalnızca mevzuattaki koşullar somut ürün bakımından gerçekleşmişse uygulanır:

- Tüketicinin talebiyle standart seçeneklerden farklı özel ölçüde hazırlanan, üzerine kişisel ad veya ibare işlenen ya da objektif olarak yeniden satışa sunulamayacak biçimde kişiselleştirilen ürünler.
- Gerçek koruyucu ambalajı, bandı veya mührü teslimden sonra açılmış ve niteliği gereği iadesi sağlık veya hijyen açısından uygun olmayan ürünler.

Standart beden ve özellikteki ürünler kişiye özel ürün sayılmaz. Sağlık ve hijyen istisnası bütün tekstil ürünlerine genellenmez. İndirimli ürünler sırf indirimli oldukları için cayma hakkı dışında bırakılamaz.

Her durumda ayıplı mala ilişkin kanuni haklar saklıdır.

8. Ayıplı, yanlış veya eksik ürün

Ürün siparişe uygun değilse, yanlış beden veya renk teslim edilmişse, eksikse, üretim hatası taşıyorsa ya da bildirilen temel niteliklerden esaslı biçimde farklıysa tüketici satıcıya başvurabilir.

Tüketici; kanuni koşullar çerçevesinde bedel iadesini içeren sözleşmeden dönme, ayıp oranında bedel indirimi, ücretsiz onarım veya imkân varsa ayıpsız misliyle değişim haklarından birini seçebilir. Bu hakların kullanılmasından doğan gerekli masraflar satıcıya aittir.

Teslimden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir; aksini satıcı ispatlar. Genel zamanaşımı süresi teslimden itibaren iki yıldır. Ağır kusur veya hileyle gizlenen ayıplar saklıdır.

Teslim sırasında tutanak tutulmamış olması, ürünün teslim alınması, ambalajın açılması veya faturanın aslının sunulmaması kanuni hakları kaldırmaz.

9. Beden ve renk değişimi

Tüketici, on dört günlük cayma süresi içinde bedel iadesi yerine beden veya renk değişimi talep edebilir. Değişim stok bulunmasına bağlıdır. İstenen seçenek stokta yoksa tüketici cayma hakkını kullanabilir.

Değişim için ürünün yalnızca beden ve özellik kontrolü amacıyla denenmiş, yıkanmamış, tadilat görmemiş ve yeniden satışa uygun olması istenebilir. Bu koşullar ayıplı mala ilişkin haklara uygulanmaz.

Değişim, cayma hakkının veya ayıplı mala ilişkin seçimlik hakların yerine geçmez ve bu hakların süresini kısaltmaz.

10. Politikanın niteliği

Bu politika tüketicinin emredici mevzuattan doğan haklarını daraltmaz. Politika ile sipariş tarihindeki Mesafeli Satış Sözleşmesi arasında çelişki bulunursa tüketici lehine olan emredici kural uygulanır. Sonradan yapılan değişiklikler geçmiş siparişlere uygulanmaz.