

Cayma Hakkı ve İade Koşulları

Cayma Hakkının Kullanılması ve İade Prosedürü

İade şartlarına uyan ürünler, kargoyu teslim alma tarihinizden itibaren 30 gün içinde orijinal ambalajında güvenli bir şekilde paketlenerek ve beraberinde gönderilen fatura/irsaliye ile birlikte aşağıda belirtilen iade adresine gönderilmelidir.

Adres : İkitelli Organize Sanayi Bölgesi Mutfakçılar Sanayi Sitesi M5 Blok No 36 Başakşehir/İstanbul
Firma adına yapılan alışverişlerde ürünün iadesi veya farklı bir ürünle değişimi için "ürün iade faturası" gönderilmesi gerekmektedir. Ürün iade faturası olmayan ürünler teslim alınmaz.

Cayma Hakkının Kullanılmasına Dair Bilgiler:

1. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği gereğince alıcı, hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin, satın aldığı ürünü teslim tarihinden itibaren 14 (ondört) gün içerisinde cayma hakkını kullanarak iade edebilir. **Ancak satın alınan bazı ürünlerin hijyenik ve teknik özellikleri gereği iade edilebilmesi için; paketinin ya da ambalajının açılmamış olması ve dolayısıyla da kullanılmamış olması gereklidir. Bu tür ürünlerin iadesi ancak orijinal kutularıyla birlikte mümkün olacaktır. Lütfen her ürünün iade prosedürü için, ilgili ürünün satış sayfasını dikkatle okuyun.**

2. Satın alınan ürünün ücretsiz iadesi ve/veya değişimi için belirtilen anlaşmalı kargo şirketi kullanılmalıdır. Aksi takdirde iade kargo ücreti iade edilecek tutardan kesilecektir.

3. Cayma hakkı bildirimi ve Sözleşmeye ilişkin sair bildirimler tarafımıza ait e-posta ve/veya internet sitesinde belirtilen iletişim kanalları ile gönderilecektir. Cayma hakkının kullanılması için süresi içerisinde Satıcı'ya mevzuat hükümlerine ve internet sitesindeki cayma hakkı kullanım seçeneğine uygun olarak bildirimde bulunulması şarttır.

4. Tüketici Kanunu gereği cayma hakkı aşağıdaki hallerde kullanılamaz:

a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerde (Ziynet, altın ve gümüş kategorisindeki ürünler)

b) Tüketicinin istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan, niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ve çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan malların teslimine ilişkin sözleşmelerde

c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmelerde

d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmelerde

e) Tüketici tarafından ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması şartıyla maddi ortamda sunulan kitap, ses veya görüntü kayıtlarına, yazılım programlarına ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmelerde

f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında gazete, dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmelerde

g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama,

yiyecek-içecek tedariki ve eğence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmelerde

h) Bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına ilişkin sözleşmelerde

i) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmelerde

i) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ile tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmelerde ve sözleşmeye konu Mal/Hizmet'in Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin uygulama alanı dışında bırakılmış olan (satıcının düzenli teslimatları ile alıcının meskenine teslim edilen gıda maddelerinin, içeceklerin ya da diğer günlük tüketim maddeleri ile seyahat, konaklama, lokantacılık, eğence sektörü gibi alanlarda hizmetler) Mal/Hizmet türlerinden müteşekkil olması halinde Alıcı ve Satıcı arasındaki hukuki ilişkiye Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri uygulanamaması sebebiyle cayma hakkı kullanılamayacaktır.

İade Sürecine Dair Bilgiler:

Alıcının ürünü iade etmesi için ne kadar süresi vardır?

Alıcı, ürünü teslim aldıktan sonra 30 gün içerisinde iadeye dair talebini yazılı olarak elektronik posta adresimize(destek@istanbulticaret.com) iletmek suretiyle iade hakkını kullanabilir. Ürün ile beraber faturasının/irsaliyesinin , malın kutusunun, ambalajının, varsa standart aksesuarları, Ürün ile birlikte hediye edilen diğer ürünlerin de eksiksiz ve hasarsız olarak tek bir pakete konularak iade edilmesi gerekmektedir. Ürünün tam ve hasarsız olarak ulaşmasını takiben ürün bedeli Alıcının kartına iade edilecektir. Ancak aslına uygun olmayan, hasarlı, zarara uğramış ve ilgili ürünlerin özel iade şartlarına aykırı durumlarda iade kabul edilmeyecek, bu ürünlerin bedel iadesi yapılmayacaktır.

Ürün zarar görmüş, eksik veya ilan edilenden farklı ise nasıl iade edebilirimMevzuat gereği, cayma süresi (mal satışına ilişkin işlemlerde teslimat tarihinden itibaren, hizmet satışına ilişkin işlemlerde satın almanın yapıldığı tarihten itibaren 14 gün) içinde alıcı ürünü, işleyişine, **teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Olaęan dışı kullanımdan dolayı oluşacak bozulmalardan ise alıcı sorumlu olacaktır ve bu durumda satıcı iadeyi onaylamayabilir.**

Ürünler anlaşmalı özel kargo şirketi tarafından tarafınıza teslim edilecektir. Ürün paketinde veya üründe fark edilir şekilde hasar, darbe, kırık tespit edilmesi durumunda kurye görevlisine mutlaka hasar tespit tutanağı düzenletmelisiniz. Hasarlı kuryeler için kurye görevlileri zabıt tutmakla yükümlüdür. Aksine bir durumu derhal tarafımıza bildirmeniz gerekmektedir.

Kurye görevlisinin belge, zabıt veya tutanak düzenlemediği durumlarda ürünü teslim almadan görevliye iade edebilir veya kurye şubesinde kontrolünü sağlayarak teslim alabilirsiniz.

Hasar tespit belgesini düzenletmezseniz üründeki sorunun satıcı veya kurye kaynaklı olduğunu ispatlamanız mümkün değildir. Bu nedenle mutlaka tutanak tutturmalısınız.

Kurye paketinde veya üründe fark edilir şekilde hasar, darbe, kırık olması durumunda kargo görevlisine hasar tespit tutanağı düzenletmeniz gerekir.

Tutanak tutturarak ürünü teslim almadan görevliye kapıda iade edebilirsiniz. Ürününüz eksik, arızalı, kusurlu, hasarlı veya belirtilenden farklı ise iade etme hakkınızı kullanabilirsiniz.

Kaç tür iade prosedürü vardır?

- Ürünü teslim almadan kargo görevlisine iade ettim.

Bu seçenekte iade talep formunu doldurmanız yeterlidir. İade formuna siparişlerim sayfasında yer alan iade/iptal seçeneğinden ulaşabilirsiniz.

- Ürünü Satıcıya göndermek için özel kurye firmasına teslim ettim.

Ürünü mağazaya geri gönderdiyseniz lütfen talep formunu doldurunuz. Kurye firmasından aldığınız takip numarasını talep formuna girebilirsiniz.

- Henüz göndermedim, iade sürecini başlatmak istiyorum.

İnternet sitemizde belirtilen e-posta adresi üzerinden iade talep edip ürünü, anlaşmalı kargo firmasıyla ücretsiz gönderebilir ya da ürünün sizden alınmasını talep edebilirsiniz.

İade edeceğim ürünü nasıl göndermem gerekiyor?

Size gelen ürünü geldiğinde paketlenildiği gibi veya ona eşdeğer olacak şekilde paketleyerek size ürünü teslim almaya gelen kurye firması ile ürün iade formunu doldurarak satıcının faturada yer alan adresine gönderilmesi gereklidir. Özel ambalajlı ya da kutulu ürünlerin iadesi yalnızca gönderildiği gibi aynı şekilde kabul edilecektir.

Ürünün paketine zarar verdim, yine de iade yapabilir miyim?

Mevzuat gereği, ürünün değerinin azalması veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı, cayma hakkının kullanılmasına engel olmaz. Ancak ürünün değerinin azalması veya iadenin imkânsızlaşması, alıcının kusurundan kaynaklanıyorsa ürünün değerini veya değerindeki azalmayı tazmin etmesi gerekir. Bu durumda, satıcı zararını tazmin edebilmek için ürün değerinin azalmasına karşı alıcı hakkında yasal yollara başvurabilir ya da iadeyi reddedebilir. Bu tür bir durumla karşılaşmamak için lütfen ilgili ürünün satış ilan sayfasında yazan açıklamaları dikkatlice okuyunuz.

İade talep ettim, nereden takip edebilirim?

Hesabım menüsündeki Mevcut Sipariş sayfasından ya da internet sitemizde belirtilen e-posta adresi üzerinden iletişime geçerek iade talebinizi takip edebilirsiniz.

Para iadesi ne zaman yapılır?

Ürün tam ve talep edilen şekilde ambalajlamış şekilde eksiksiz olarak tarafımıza ulaştıktan sonra bedel iadesi 14 iş günü içerisinde bankanıza talimat verilecektir. Bankaların süreç ve uygulamalarına göre para iadesinin, kredi kartlarına ve banka kartlarına yansması ortalama 3-5 iş günlük bir süreyle bulabilir. İade edilen ürün bedeli, hesabınıza artı bakiye olarak yansacaktır. Siparişle birlikte ödemesini yaptıysanız kargo ücreti de para iadesiyle birlikte yatırılır.

Para iadesi yerini başka bir başka ürün alabilir miyim?

Değişim talebinizi tarafımıza iletmeniz neticesinde, her mevcut duruma göre ayrıca karar verilecektir.

Ücret iadesi taksitle mi yapılacak? Kart limitim ne zaman açılacak?

Ücret iadesi toplam tutar olarak yapılır. Yapılan iade tutarı kadar kart limitiniz açılır. Taksitle yapılan ödemelerin iadesi tek seferde toplam tutar kadar yapılır ancak banka süreçleri nedeniyle taksit yapılan ay kadar muhasebeleştirilebilir. Bu nedenle tüm iadenin tek seferde yapılmasına rağmen taksit yapılan ay boyunca hesap ekstrenizde, +,- bakiye olarak görebilirsiniz. Detaylı bilgi için bankanızla görüşebilirsiniz.