ÖN BİLGİLENDİRME

1. GİRİŞ

İşbu belge (aşağıda bahsedilen diğer tüm belgelerle birlikte) https://www.zara.com/tr/ isimli internet sitesinin ("internet sitesi") /Zara isimli mobil uygulamanın ("mobil uygulama") kullanımına ve işbu internet sitesi/mobil uygulama yoluyla ürünlerin satın alınmasına dair hüküm ve koşulları belirler (aşağıda "Koşullar" olarak anılacaktır). Müşteri internet sitesini kullanmadan önce Koşulları, Çerez Politikamızı ve Gizlilik Politikamızı (hepsi birlikte "Veri Koruma Politikaları" olarak anılacaklardır) okumalıdır. Bu internet sitesini/mobil uygulamayı kullandığınızda veya internet sitesi/mobil uygulama üzerinden sipariş verdiğinizde siz değerli müşterimiz, işbu Koşullara uymak konusunda açık rıza gösterdiğinizi kabul, beyan ve taahhüt etmektesiniz. Müşteri, tüm Koşulları kabul etmediği takdirde internet sitesini/mobil uygulamayı kullanmamalıdır. İşbu Koşullar değiştirilebilir. Bunları düzenli olarak okumak müşterinin sorumluluğudur ve müşteri internet sitesini/mobil uygulamayı kullandığında veya sözleşmeyi oluşturduğunda (aşağıda açıklandığı şekilde) yürürlükte olan "Koşullar" müşteri için geçerli olacaktır.

İşbu belgede yer alan hükümler, müşteriye tanınan haklar ve verilen taahhütler 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri kapsamında tüketici ("Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi") sayılan kişilerle sınırlıdır.

2. BİLGİLERİMİZ

İşbu internet sitesi/mobil uygulama yoluyla yapılan mal satışları, Nisbetiye Mahallesi Aytar Caddesi Başlık Sokak MM Plaza No:3 Kat:4 Levent/Beşiktaş/İstanbul adresinde yerleşik, 378230 sicil numarasıyla İstanbul Ticaret Sicilinde kayıtlı ve 9960059923 numarasıyla Büyük Mükellefler Vergi Dairesinde kayıtlı bir Türk şirketi olan **ITX TURKEY PERAKENDE İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ** tarafından Zara ismiyle gerçekleştirilir. Müşterilerimiz Zara'ya 444 59 52 (ücretlendirme operatörünüze göre değişebilir) numaralı müşteri hizmetleri WhatsApp hattı, iletişim bölümündeki canlı destek hattı ile sosyal medya iletişim kanalları ve info-tr@zara.com e-posta adresi üzerinden ulaşabilirler.

KEP üzerinden kurulacak iletişimler için itxturkey@hs02.kep.tr adresi kullanılabilir.

3. İNTERNET SİTESİNDEKİ BİLGİLERİNİZ VE ZİYARETLERİNİZ

Müşterinin istediği ürünü satın alabilmesi için kişisel bilgilerini paylaşması gerekmektedir. Zara ile paylaştığınız bilgiler veya kişisel veriler Veri Koruma Politikaları uyarınca işlenir. Müşteri internet sitesini/mobil uygulamayı kullandığında Zara ile paylaştığı tüm bilgilerin doğru ve gerçek olduğunu teyit ederek işbu bilgilerin ve kişisel verilerin işlenmesini kabul etmiş sayılır., Müşteri, kampanya, tanıtım ve özel tekliflere ilişkin ticari elektronik ileti almak istemesi halinde, bu yönde açık onayını ayrıca internet sitesi/mobil uygulama aracılığıyla verebilir. Bu kapsamda Zara en yeni koleksiyonlar, kataloglar, kampanyalar ve özel teklifler hakkında posta, e-posta ve/veya SMS yoluyla müşteriyi verdiği onay doğrultusunda bilgilendirebilir.

4. İNTERNET SİTESİNİN/MOBİL UYGULAMANIN KULLANIMI

İnternet sitesini/mobil uygulamayı kullanarak ve/veya internet sitesi/mobil uygulama yoluyla herhangi bir sipariş vererek, müşteri;

1. İnternet sitesini yalnızca meşru talepler veya siparişler için kullanmayı,

2. Gerçekçi olmayan, asılsız veya sahte siparişler vermemeyi; Zara'nın böyle bir siparişin yapıldığına dair makul bir kanaati olduğunda, Zara'nın siparişi iptal etme ve konuya ilişkin ilgili yetkilileri bilgilendirme hakkına sahip olduğunu,
3. Zara'ya doğru ve güncel e-posta, posta ve/veya diğer iletişim bilgilerini sunmayı ve gerekli olması durumunda Zara'nın bu bilgileri müşteri ile bu siparişe özel iletişim kurmak için kullanabileceğini kabul, beyan ve taahhüt etmiş olur. (Detaylar için Veri Koruma Politikaları'na bakınız).

Müşterinin, siparişi tamamlamak için ihtiyaç duyulan bilgilerin tümünü Zara'ya vermediği hallerde, Zara siparişi tamamlamayabilir. Müşteri internet sitesi yoluyla sipariş verdiğinde en az 18 yaşını tamamlamış olduğunu ve yasal olarak temyiz kudretini haiz sözleşme kurmaya muktedir olduğunu onaylamaktadır.

5. HİZMETLERİN KULLANILABİLİRLİĞİ

Bu internet sitesinde/mobil uygulamada sunulan ürünler yalnızca Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde teslimat için uygundur.

6. SÖZLEŞMENİN KURULMASI

Müşteri, sipariş vermek için, online satın alma sürecini izlemeli ve "Ödemeyi Onayla" seçeneğini tıklamalıdır. Bunu yaptıktan sonra müşteri, siparişin alındığını onaylayan bir e-posta alır ("Sipariş Onayı"). Daha sonraki ikinci bir e-postada siparişin kabul edildiği ve gönderilmekte olduğu ("Teslimat Onayı") müşteriye bildirilir.

7. ÜRÜNLERİN BULUNABİLİRLİĞİ

Tüm siparişler ürün stok durumuna bağlıdır. Stok yetersizliği veya ürünün tükenmesi halinde Zara, aynı veya daha yüksek kalite ve değerde alternatif ürünler önerebilir. Alternatif ürünü kabul etmemeniz halinde ödediğiniz tutar tarafınıza iade edilir.

8. SİPARİŞİN REDDİ

Zara; internet sitesindeki/mobil uygulamadaki ürünleri dilediği zaman satıştan kaldırabilir, içerikleri değiştirebilir veya kaldırabilir. İstisnai durumlarda, siparişinizi aldıktan veya Sipariş Onayı gönderdikten sonra dahi siparişi kabul etmeyi reddedebilir. Bu durumda Zara sizi mümkün olan en kısa sürede bilgilendirir ve tahsil edilmiş bir bedel bulunması halinde ilgili tutarı mevzuata uygun şekilde iade eder.

9. TESLİMAT

Olağanüstü bir durum olmadığı sürece Teslimat Onayı'nda listelenen ürünlerin siparişleri "Sipariş Onay" tarihinden itibaren en fazla (otuz) 30 gün içinde teslim edilir. Ürünlerin tedarikinin Zara'nın kontrolü dışında bir durum sebebiyle gecikmesi halinde Zara müşteriyi mümkün olan en kısa zamanda durumdan haberdar eder ve gecikmenin etkisini en aza indirmek için önlemler alır.

Zara kontrolü dışında bir durum sebebiyle yaşanan gecikmeler konusunda sorumlu olmaz.

Ancak çok ciddi bir gecikme riski olduğunda müşteri Zara'ya ulaşarak sözleşmeyi sonlandırabilir ve müşteri ödemesini yaptığı ancak teslim almadığı ürünlere ilişkin parasını geri alabilir. Sanal hediye kartı müşterinin siparişini verdiği zaman müşteri tarafından belirtilen tarihte gönderilecektir.

Müşteri tarafından belirlenen tarihte teslim edilecek sanal hediye kartı dışında Cumartesi, Pazar veya resmi tatil günleri teslimat yapılmaz.

Müşteri bu teslimat hizmetini seçtiğinde Zara'nın teslimat personelini veya Zara'nın temsilcisini evine kabul etmiş sayılır. Zara müşterinin evine veya eşyalarına zarar riskini önlemek veya bu riski en aza indirmek için eşyalarını veya zarar görebilecek herhangi bir şeyi kaldırmasını ve teslimat personelini evinize mümkün olan en elverişli şekilde kabul etmesini rica eder. Zara'nın ihmalinden kaynaklanmadığı müddetçe riskin önlenmesi veya en aza indirilmesi için makul önlemlerin alınabileceği ve eşyaların güvenli yerlere kaldırılabileceği durumlar için Zara sorumlu tutulamaz.

İşbu Koşullar bağlamında, "teslimat" veya "teslim edildi" durumlarının oluşması için müşterinin veya ürünlerin zilyetliğini edinecek müşteri tarafından belirlenmiş üçüncü bir kişinin ürünü teslim almış olması gerekir ki bu durum, belirtilen teslimat adresinde ürünlere ait alındı belgesinin imzalanmasıyla ispat edilebilir. Sanal hediye kartı; hediye kartına ilişkin hüküm ve koşullara uygun olarak ve her durumda sanal kartın teslimat tarihinde müşteri tarafından belirtilen e-mail adresine teslim edilecektir.

10. TESLİM EDEMEME HALİ

Zara, siparişinizi teslim edememesi halinde ürün(ler) depomuza geri gönderilecektir.

Bu durumda, paketinizin nerede bulunduğu ve teslimatın nasıl yeniden düzenlenebileceği konusunda tarafınıza bilgi verilecektir.

Kararlaştırılan teslimat tarihinde teslimat adresinde bulunmamanız halinde, teslimatın karşılıklı olarak uygun başka bir güne planlanması için Zara ile yeniden iletişime geçmeniz gerekmektedir.

Siparişiniz teslimata hazır olduğu tarihten itibaren 15 gün içinde, Zara'dan kaynaklanmayan nedenlerle teslimat gerçekleştirilemezse, siparişi iptal etmek istediğiniz kabul edilir ve sözleşme sona ermiş sayılır.

Sözleşmenin sona ermesi halinde Zara; sizden tahsil edilen tüm ödemeleri, teslimat ücreti de dahil olmak üzere (standart teslimat dışında tercih ettiğiniz farklı teslimat yöntemlerinden kaynaklanan ek masraflar hariç),gereksiz gecikmeye mahal vermeden ve her durumda sözleşmenin sona erdiği tarihten itibaren en geç 14 gün içinde tarafınıza iade edecektir.

Sözleşmenin sona ermesinden kaynaklanan taşıma işlemlerinin ek bir maliyete yol açması halinde Zara bu maliyeti size yansıtabilir.

Bu madde, teslimatı Hediye Kartı Hüküm ve Koşulları ile yukarıdaki 9. madde kapsamında düzenlenen Sanal Hediye Kartları için uygulanmaz.

11. RİSK VE MÜLKİYET

Ürünler müşteriye veya müşterinin belirlediği üçüncü kişiye teslim edilinceye kadar Zara'nın sorumluluğundadır. Ancak müşterinin Zara tarafından belirlenen taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı seçmesi halinde, ürünün bu taşıyıcıya teslim edilmesinden itibaren taşıma riski müşteriye aittir. Ürünlerin mülkiyeti, ürünün müşteriye veya teslimat adresinde bulunan kişiye teslim edilmesiyle birlikte müşteriye geçer.

12. FİYAT VE ÖDEME

Ürünlerin fiyatı internet sitesinde belirlendiği şekildedir. Zara internet sitesindeki tüm fiyatların doğru olduğundan emin olmak için elinden geleni yapmasına rağmen bu konuda hatalar meydana gelebilir. Müşterinin sipariş ettiği ürünlerin fiyatında bir hata bulunması durumunda Zara müşteriyi mümkün olan en kısa sürede bilgilendirerek müşteriye siparişi doğru fiyat üzerinden onaylama veya siparişini iptal etme seçeneklerini sunar. Zara müşteriye ulaşamazsa siparişi iptal edilmiş kabul ederek ürünler için ödeme yapılan miktar müşteriye iade edilir.

Fiyatlandırma hatası bariz ve kesinse ve internet sitesinde kayıtlı ürün fiyatının bariz bir şekilde hatalı fiyat olduğu anlaşılabilecekse, Zara ürünleri müşteriye hatalı (normalde olması gerekenden daha düşük) fiyattan (müşteriye teslimat onayı gönderdikten sonra dahi)satış işlemini tamamlama yükümlülüğünde olmayacaktır. İnternet sitesindeki fiyatlara KDV ve vergiler dahildir, ancak teslimat
ücreti dahil değildir ve bu ücret “Alışveriş Rehberinde” belirtildiği gibi toplam tutara eklenerek toplam sipariş ücreti belirlenecektir. Fiyatlar herhangi bir zamanda değişikliğe uğrayabilir ancak (yukarıda belirtilenler hariç olmak üzere) müşteriye “Sipariş Onayı” gönderildiği durumlarda fiyat değişiklikleri siparişleri etkilemeyecektir. Bu sebeple (yukarıda belirtilen durum haricinde) önceki siparişlere ilişkin fiyatların yeniden düzenlenmesine izin verilmemektedir. Müşteri alışverişi tamamladığında satın almak istediği tüm ürünler alışveriş sepetine eklenir, sonraki adım ise siparişi sonlandırma ve ödeme işlemidir. Bunu yapabilmek için müşteri satın alma sürecine ilişkin adımları izlemeli, her adımda talep edilen bilgileri tamamlamalı veya onaylamalıdır. Ayrıca müşteri satın alma süreci boyunca ödeme işlemi öncesinde sipariş ayrıntılarında değişiklik yapabilir. Sipariş tamamlandıktan sonra ve ödemenin müşteri tarafından teyit edilmesinden önce satın alınan ürüne ilişkin temel nitelikleri ürünün tüm vergiler dahil toplam fiyatı, cayma hakkının olduğu durumlarda bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler veya istisnai olarak cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda müşterinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi sipariş özeti şeklinde müşterinin dikkatine sunulur. “Alışveriş Rehberinde” satın alma sürecine dair ayrıntılı açıklamalar yer almaktadır. Ayrıca müşterinin kayıtlı bir kullanıcı olması halinde, müşteri kendisine ait bütün siparişlerin detayına "Hesabım" bölümünden ulaşılabilir.

Ödemeler internet sitesinde ve uygulamalarda gösterilen ödeme yöntemleri kullanılarak kredi kartları ve debit kartlar aracılığıyla yapılır. Aynı şekilde müşteri siparişinin tamamını ya da bir kısmını ITX TURKEY PERAKENDE İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ tarafından Türkiye’de kullanım için oluşturulan “Hediye Kartı” ya da “Hediye Çeki” ile ödeyebilir.

Yetkisiz erişimi engelleyebilmek için müşterinin kredi kartı bilgileri şifrelenir. Zara müşterinin siparişi aldığında işlemi tamamlamak için yeterli kullanılabilir limit bulunduğunu teyit etmek için müşterinin kartında provizyon talep edilir. Ödemeye ilişkin tahsilat Zara tarafından siparişin onaylandığı anda yapılacaktır. Müşteri "Ödeme Onayı" düğmesini tıkladığında kullanılan kredi kartının sahibi olduğunu veya hediye kartı veya kredi çeki kartının yasal hamili olduğunu doğrulamış ve onaylamış sayılır.

Kredi kartları kartı veren kurum tarafından doğrulamalara ve yetkilendirmelere tabidir; fakat müşterinin kartını veren kurumun Zara’ya ödeme yetkilendirmesi vermemesi halinde herhangi bir gecikmeden veya teslim etmeme durumundan dolayı Zara yükümlü olmayacaktır ve sözleşmeyi tamamlaması mümkün olmayacaktır.

Mağazalarda bulunan elektronik cihazlar kanalıyla sipariş verme ve bu siparişler için ödeme

yapma;

Eğer sipariş Türkiye'de bulunan Zara mağazalarında mevcut elektronik cihazlardan biri vasıtasıyla yapılıyorsa, mutlaka bu cihazlarda açıklanan satın alma sürecine ilişkin adımlar takip edilip her adımda gereken bilgiler tamamlanmalı/doğrulanmalıdır. Siparişe ilişkin detayları satın alma işlemi sırasında ödeme yapmadan önce değiştirebilirsiniz. Ödeme yükümlülüğünden hemen önce ürünün temel özellikleri, fiyatı, cayma hakkı ve bu hakkın nasıl kullanılacağını ve haktan nasıl vazgeçilebileceğini içeren bir sipariş özeti tarafınıza sağlanacaktır. Sipariş vermeden önce mutlaka bir ödeme yöntemi seçip hediye fişi isteyip istemediğinizi (eğer mevcut ise) belirtmelisiniz. Siparişin cihaz ekranında bulunan ilgili sayfadaki ''Ödemeye Onay Ver'' yazan butona tıklanması ile verilmiş sayılacak ve sipariş verildiği takdirde ödeme yükümlülüğü altında olacaksınız.

Ödeme internet sitesinde ve uygulamalarda görünen ödeme araçları, kredi kartı ve debit kartları üzerinden yapılabilir. Kartın geçerliliğin kontrol edilmesi ve onaylanmasıyla ilgili yukarıdaki koşullar uygulanacaktır. Ayrıca siparişiniz için ödeme yapmak adına size kasada ödeme seçeneği de sunulabilir. Bu halde ödemenizi mağazalarda mevcut olan herhangi bir ödeme aracı ile yapabilirsiniz.

13. FATURA

Fatura, yürürlükteki mevzuata uygun olarak düzenlenir ve müşteriye elektronik ortamda veya mevzuatın öngördüğü diğer yöntemlerle iletilir.

14. HEMEN ÖDE

Hemen Öde özelliği (bundan sonra "Hemen Öde" olarak anılacaktır) müşterinin her satın almada teslimat, fatura ve ödeme bilgilerini girmesine gerek kalmadığı için bu internet sitesinde alışveriş yapma sürecini kolaylaştırır. "Hemen Öde", "Sepeti Görüntüle" bölümünde müşterinin erişimine sunulur.

"Hemen Öde" seçeneğini kullanmak için müşteri ödeme yapacağı kredi kartı ve/veya banka kartı bilgilerini kaydetmelidir. Müşteri herhangi bir siparişinde "kart bilgilerimi kaydet" seçeneğini tıklayarak Zara tarafından kabul edilen herhangi bir kartla ödeme yaparken söz konusu işlemi gerçekleştirebilir. Böylece kart numarası, kart üzerinde göründüğü haliyle kart sahibinin adı ve kartın son kullanma tarihi kaydedilir.

Müşterinin kart bilgilerini kaydetmek ve "Hemen Öde" özelliğini kullanmak için "Veri Koruma Politikalarını ve Koşulları" kabul etmesi gerekecektir.

Müşteri "Hemen Öde" özelliğini kullanmayı kabul ettiğinde satın alımlarda ödemenin bu özelliğe bağlı karttan alınması hususunda Zara'yı yetkilendirir. Kart kullanımı her durumda müşteri ile kartı veren kurum arasında anlaşılan koşullara tabidir.

"Hemen Öde" özelliğinde müşteri istediği sayıda karta ilişkin kart bilgilerini kaydedebilir ancak bunu yapmak için her biriyle en az bir defa ödeme yapmış olması gerekir. Müşteri birden fazla kart için kart bilgisi kaydetmek istiyorsa bilgileri en son kaydedilen kart "Tercih Edilen Kart" olacaktır ve varsayılan olarak "Hemen Öde" alışverişlerinin ödemesi buradan tahsil edilecektir. Ancak müşteri internet sitesinin "Hesabım" bölümünde tercih edilen kartı her zaman değiştirebilir.

"Hemen Öde" özelliğini kullanmak için müşterinin tek yapması gereken "Alışveriş Sepeti" bölümünde görülen "Hemen Öde" düğmesini tıklamaktır. Düğmeye bastıktan hemen sonra satın alma işlemi için teslimat, fatura ve ödeme bilgilerini içeren bir ekran görünecektir. Bu

ekranda görünen bilgiler değiştirilemez, bu sebeple şayet ekranda hatalı bilgi varsa müşteri satın alma işlemini tamamlamamalıdır. Farklı bilgiler kullanarak satın alma işlemi gerçekleştirmek için müşteri "Hemen Öde" özelliğini kullanmamalıdır.

İnternet sitesinin "Hesabım" bölümünden "Hemen Öde" ile bağlantılı "Tercih Edilen Kart" değiştirilebilir.

15. ÜYE OLMADAN SATIN ALMA

İnternet sitesinde/mobil uygulamada üye olmadan ürün satın alma özelliği de mevcuttur. Bu tür bir satın alma işleminde müşteriden yalnızca siparişin işlenmesi için gerekli bilgiler istenmektedir. Müşteri satın alma sürecini tamamladığında kullanıcı olarak kayıt olma veya kayıt olmadan kullanıcı olarak devam etme seçenekleri sunulur.

16. KATMA DEĞER VERGİSİ

Geçerli mevzuat hükümleri uyarınca internet sitesinden yapılan tüm satış işlemleri müşterinin onayına tabi olan uygulanabilir nihai muafiyetler hariç olmak üzere Katma Değer Vergisine (KDV) tabidir.

17. İADE POLİTİKASI

17.1. Kanuni Cayma Hakkı

Cayma Hakkı

Müşteri, aşağıda belirtilen cayma hakkının kullanılamayacağı ürünler hariç olmak üzere, ürünü kendisinin veya belirlediği üçüncü kişinin teslim aldığı tarihten itibaren on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden belirtmeksizin ve cezai şart ödemeden cayma hakkına sahiptir.

Satın alınan ürünler Aras Kargo, DHL E-commerce, Sürat Kargo aracılığıyla iade edilebilir.

Cayma süresi müşteri veya müşterinin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından ürünlerin zilyetliğini devraldıktan on dört (14) gün sonra, tek sipariş ile birden fazla ürünün ayrı ayrı teslim edildiği durumda müşteri veya müşterinin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından en son ürünün zilyetliği devraldıktan on dört (14) gün sonra, yine birden fazla parçadan oluşan mallarda, müşteri veya müşteri tarafından belirlenen üçüncü kişi (kurye dışında) tarafından en son parçanın zilyetliği devraldıktan on dört (14) gün sonra sona erer.

Bu cayma hakkını kullanabilmek için müşteri cayma hakkını kullanmak istediğini ve sözleşmeyi fesih kararını Zara'ya yazılı bildirim veya internet sitesi/mobil uygulama üzerinden sunulan diğer araçlarla bildirmelidir. Müşteri, Zara'yı ilgili dökümanın imzalı bir kopyasını www.zara.com/tr/tr/contact sayfasındaki kanallardan gönderebilir. Ayrıca Nisbetiye Mahallesi, Aytar Caddesi, Başlık Sokak, MM Plaza, No:3 Kat:4, 34340 Levent/Beşiktaş/İstanbul-Türkiye adresine yazılı bildirim göndermek suretiyle de müşteri cayma hakkını kullanmak istediğine ilişkin Zara'yı bilgilendirebilir. Müşteri zorunlu olmasa da dilerse işbu koşulların ekinde bulunan örnek cayma hakkı formunu kullanabilir.

Müşterinin cayma hakkının süresinde kullanabilmesi için hakkın kullanım süresi bitmeden önce cayma hakkını kullanmak istediğine dair Zara'yı bilgilendirmesi yeterlidir.

Cayma hakkının kullanımı halinde ürünün iadesi cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim tarihinden itibaren on dört (14) gün içinde işbu sözleşmenin 18.3 maddesine uygun olarak herhangi bir Zara mağazasına elden veya kargo yoluyla yapılabilir. Mağazalardan kasada

ödeme yapılarak, iPod cihazı ile verilen online siparişler için ücret iadesi yalnızca Zara mağazası ziyaret edilerek elden yapılabilir, kurye ile iade yapılamaz.

Müşteri, herhangi bir sorusu olması halinde, internet sitesinde yer alan iletişim bölümündeki Canlı Destek kanalından veya 444 59 52 numarasına WhatsApp aracılığı ile mesaj göndererek (ücretlendirme operatörünüze göre değişebilir) ulaşabilir.

Geri ödeme cayma hakkına konu ürünün, iade için bildirilen taşıyıcıya veya Zara mağazasına teslim edildiği tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, varsa ürünün müşteriye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerle birlikte, müşterinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve müşteriye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden yapılır. Ancak müşterinin ürünü, iade için Zara tarafından bildirilen taşıyıcı haricinde bir taşıyıcı ile iade etmesi durumunda söz konusu yükümlülük ürünün Zara'ya ulaştığı tarihten itibaren başlayacaktır.

Müşterinin ürünün tesliminden önce cayma hakkını kullanması halinde ise Zara, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, varsa ürünün müşteriye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri, müşterinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve müşteriye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden iade edecektir.

Müşterinin tercih ettiği iade yöntemine bakılmaksızın kargo yoluyla iadeler Zara'nın seçtiği bir kurye tarafından yapılmazsa Zara'nın maruz kalacağı ekstra masraflar müşteriye geri ödenecek miktara dahil edilmeyecektir.

Siparişinizin teslimatını takiben; yasal ya da sözleşmeden doğan cayma hakkını kullanmak istediğiniz ve Zara tarafından sunulan iade seçeneklerinden herhangi birini kullanmadığınız (şirket tarafından belirlenen kurye şirketi dışında) takdirde; iade edilecek ürünlerin transferini müşterinin kendisinin organize ederek kendi kurye şirketi vasıtası ile göndermesi durumunda, Zara tarafından kaynaklanmayan sebeplerden dolayı söz konusu iadelerde meydana gelebilecek zarar ve risklerden sorumluluk tamamen tarafınıza ait olacak olup, bu şekilde iadelerden Zara kesinlikle sorumlu olmayacaktır.

Buna ek olarak, Zara tarafından sunulan iade seçeneklerinden herhangi birini kullandığınızda iade paketinin içeriğinden sizin sorumlu olacağınızı bilgilerinize sunarız.

İade paketinin içeriğinde Zara tarafından kaynaklanmayan bir hata olması durumunda paketin tarafınıza iadesinin yapılacağını ve ilgili masraflardan sizin sorumlu olacağınızı bilgilerinize sunarız.

Her halükârda bu maddedeki hiçbir şey yasal haklarınızı etkilemeyecektir.

Cayma hakkını kullanmanın sonuçları

Müşterinin cayma hakkını kullanmak istemesi halinde madde 18.3'te aksinin belirtildiği durum hariç olmak üzere, Zara müşteriden aldığı bütün ödemeleri teslimat masrafları da dahil (Zara'nın sunduğu en az maliyetli olan standart teslimat türü dışında bir teslimat türü seçildiğinde ortaya çıkacak ek masraflar hariç) müşteriye iade eder.

Zara, müşterinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve müşteriye

herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden geri ödeme yapar.

Müşteri, Zara'ya ürünleri Türkiye'deki herhangi bir Zara mağazasında veya Zara tarafından belirlenen kargo şirketine herhangi bir gecikme olmaksızın, cayma hakkının kullanımına dair bildirimden itibaren on dört (14) günü geçmeyecek şekilde iade etmelidir. Müşteri bu on dört (14) günlük süre sona ermeden ürünleri geri göndermeli veya iade etmelidir.

Müşteri yalnızca ürünlerin mahiyeti, özellikleri ve işleyişi için gerekli olan herhangi bir kontrolün ötesine geçen değer azalmalarından sorumlu olur.

17.2 Sözleşmesel Cayma Hakkı

Kanundan doğan 14 günlük cayma hakkına ek olarak Zara, tüketici olsanız da olmasanız da, Gönderim Onayı tarihinden itibaren 30 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ürünleri iade etme hakkı tanımaktadır.

Bu hak; Hediye Kartları, 18.3 maddesinde belirtilen ürünler için geçerli değildir.

Hediye kartlarının iadesi, Hediye Kartı Hüküm ve Koşullarına tabidir.

Bu kapsamda yapılan iadelerde yalnızca ürün bedeli iade edilir.

Teslimat ücretleri ve diğer masraflar iade edilmez.

Ürün; Zara mağazasına teslim edilmezse veya Zara'nın anlaşmalı olduğu kargo kullanılmazsa,

iade kargo ücreti size aittir.

Bu hakkı kullanırken de 18.1 maddesindeki usuller uygulanır.

Bu madde hükümleri, kanundan kaynaklanan haklarınızı ortadan kaldırmaz, sınırlandırmaz veya etkilemez.

Geri ödeme cayma hakkına konu ürünün, iade için bildirilen taşıyıcıya veya Zara mağazasına teslim edildiği tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, varsa ürünün müşteriye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerle birlikte, müşterinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve müşteriye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden yapılacaktır.

Sözleşmeden doğan bu cayma hakkı kanuni cayma hakkını etkilemez.

17.3 Genel Hükümler (hem kanuni cayma hem de sözleşmesel cayma hakları için geçerlidir, cayma hakkının istisnaları) :

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a. Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

b. Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.

c. Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.

d. Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.

e. Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.

f. Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

g. Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.

h. Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.

i. Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.

j. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

Müşteri teslimat sonrasında durumlarını, özelliklerini ve işlevlerini saptamak için ürünleri eline alarak kontrol edebilir. Ürünleri kabul edilebilir şekilde kontrol için ele alma mağazalarda makul düzeyde kabul edilebilir bir süreçtir. Eğer müşterinin gözden geçirmek eylemi kabul edilebilir makul düzeyin ötesine geçer ve ürünler hasar görürse ya da değerleri azalırsa müşteri ürünlerin azalan değerlerine denk bir miktarı Zara'ya ödemek durumunda kalabilir.

Lütfen ürünleri orijinal ambalajı, talimatları ve varsa diğer belgeleriyle birlikte iade ediniz. Ayrıca teslim sırasında size verilen fatura veya e-Fatura/e-Arşiv mevzuatına göre gerekli belge de iade paketine eklenmelidir.

Müşteri siparişi aldığında cayma hakkının nasıl kullanabileceğine dair özet bilgi müşteri ile paylaşılacaktır.

İADELER

a) Zara mağazasında iade ;

Müşteri herhangi bir ürünü iade etmek istediği ürün grubunun aynısına sahip olan, ürünü aldığınız ülkedeki herhangi bir Zara mağazasına iade edebilir. Böyle durumlarda müşteri mağazaya gitmeli ve kendisine eposta yolu ile gönderilen elektronik faturanın çıktısını alabilir ya da Zara uygulamasında satın alımlar bölümünde bulabileceği QR kodunu göstermelidir.

b) Kargo yoluyla iadeler;

Zara'nın belirlediği kargo şirketi yoluyla iade için internet sitesindeki/mobil uygulamadaki "İADELER" bölümünde yer alan adımları takip etmeniz gerekir. Ürünü aynı paket içinde

göndermeniz gerekir. Üye olmadan alışveriş yaptıysanız, size gönderilen sipariş onay e-postasındaki bağlantı üzerinden veya müşteri hizmetleriyle iletişime geçerek iade talebinde bulunabilirsiniz.

Müşteri mevcut iade yöntemlerinden hiçbirini kullanmak istemezse iade masraflarına katlanması gerekmektedir. Müşteri ürünleri Zara'ya alıcı ödemeli olarak iade etmek isterse buna bağlı maliyetlerden sorumlu olabilecektir.

Zara ürünleri inceledikten sonra ödenen tutarların geri ödenmesi için müşterinin hakkı olup olmadığı hususunda müşteriyi bilgilendirecektir. Geri ödeme cayma hakkı yasal süresi içinde kullanıldığında yapılır. Ücret iadesi, satın alma işleminde kullanılan ödeme yöntemiyle yapılacaktır.

Ürünleri yukarıda belirtilen şekilde Zara'ya iade etmenin risklerinden müşteri sorumludur.

17.4 Ayıplı ürünlerin iadesi

Zara müşterinin ayıplı ürünlere dair yasal haklarına ek olarak aşağıdaki sözleşmesel hakkı sunmaktadır.

Kanundan doğan haklarınız saklı kalmak kaydıyla, teslim edilen ürünün sözleşmeye uygun olmadığını düşünüyorsanız, ürünü teslim aldığınız tarihten itibaren iki yıl içinde internet sitesindeki/mobil uygulamadaki iletişim kanalları üzerinden ürün ve kusuru hakkında bilgi vererek bizimle iletişime geçebilirsiniz. Her halükarda bu süre iki yılı geçemez. Ayrıca; WhatsApp 444 59 52(ücretlendirme operatörünüze göre değişebilir) aracılığı ile bize ulaşabilirsiniz. Ürünü; Zara'nın yönlendireceği kargo şirketi ile veya teslimatın yapıldığı ülkedeki herhangi bir Zara mağazasına iade etmeniz gerekir. Zara, ürünü ayrıntılı şekilde inceleyecek ve makul süre içinde e-posta yoluyla; değişim veya ücret iadesi hakkınız olup olmadığını size bildirecektir. Hak kazandığınızın e-posta ile teyit edilmesinden sonra; ücret iadesi veya ürün değişimi mümkün olan en kısa sürede ve her durumda 14 gün içinde gerçekleştirilecektir. Kusurlu olduğu tespit edilen ürünler için; ürün bedelinin tamamı, ilk teslimat ücreti, ürünü Zara'ya geri göndermek için yaptığınız makul kargo masrafı tarafınıza eksiksiz olarak iade edilir. Ücret iadesi, satın alma işleminde kullanılan ödeme yöntemiyle yapılacaktır. Bu hüküm yasal haklarınıza halel getirmeyecektir.

18. SORUMLULUK VE FERAGAT

İşbu koşullarda yer alan hiçbir hüküm hiçbir şekilde aşağıdaki konulara ilişkin Zara'nın sorumluluğunu sınırlandırmaz veya ortadan kaldırmaz:

1. Zara'nın ihmalinden kaynaklı personel ölümü veya yaralanması;
2. Dolandırıcılık veya sahte temsiliyet;
3. Zara'nın sorumluluğunu sınırlandırmasının veya hariç tutmasının veya bunları yapmaya çalışmanın Zara için yasa dışı veya gayrimeşru olabileceği diğer bütün durumlar.

Zara kendi eylemiyle oluşan öngörülebilir kayıp ve zarar için müşteriye karşı sorumludur. Zara işbu şartlara uymazsa sözleşmeyi ihlal etmenin öngörülebilir sonucu olan veya makul dikkat ve beceri kullanma noksanlığından kaynaklanan müşterinin kayıp ve zararları için sorumlu olur, ancak öngörülemeyen hiçbir kayıp ve zarardan Zara sorumlu değildir.

Bir kayıp veya zararın meydana geleceği bariz ise ya da sözleşme yapıldığında hem Zara hem

de müşteri meydana gelebileceğini biliyorlarsa örneğin satış sürecinde müşteri bunu Zara ile konuştuysa kayıp veya zarar öngörülebilir addolunacaktır.

Zara ticari kayıplar için sorumlu tutulmayacaktır. Zara sadece bireyler ve kişisel kullanım için ürünler sunar. Müşterinin ürünleri herhangi bir ticari iş veya yeniden satış amaçlı kullanması halinde Zara herhangi bir kazanç kaybı, iş kaybı, iş kesintisi veya iş fırsatı kaybından dolayı müşteriye karşı sorumlu olmayacaktır ve müşteri de ticari kayıplarıyla ilgili Zara'yı sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

Bu internet sitesinden ve dijital bilgilerin depolanması ve aktarımındaki hata potansiyellerinden dolayı, internet sitesinde aksi açıkça belirtilmediği müddetçe, internet sitesinde aktarılan veya ondan elde edilen bilgilerin doğruluğuna ve güvenliğine yönelik Zara'nın herhangi bir garanti taahhüdü bulunmamaktadır.

Müşteriye sözleşmeye uygun olan ürünler sunmak Zara'nın sözleşmesel yükümlülüğüdür. Ancak bu yükümlülüğü etkilemeksizin ve kanunun izin verdiği ölçüde, bu internet sitesinde yayınlanan tüm ürün açıklamaları, bilgiler ve materyaller "göründüğü gibidir" ve herhangi bir açık, dolaylı veya sonuca dair garantiler içermezler. Müşteri olarak sözleşme kurduğunuzda, Zara hukuki yükümlülükleri uyarınca müşteriye göndereceği ürünlerin şu şekillerde olmasından sorumlu olur: (i)ürünler Zara'nın verdiği açıklamalara uygundur ve internet sitesinde belirtilen özelliklere sahiptir, (ii)ürünler benzer ürünlerin olağan kullanım amaçları için uygundur ve (iii)ürünler aynı türdeki ürünlerin normalde sahip olduğu ve kendilerinden makul şekilde beklenen kalite ve performansı gösterir. Zara bu internet sitesinden müşterinin satın aldığı herhangi bir ürünün tatmin edici bir kalitede olduğunu ve onun türündeki ürünlerin genel olarak hizmet ettiği tüm amaçlara makul şekilde uygun olduğunu garanti eder. Hukuken izin verilen en geniş ölçüde fakat müşteri açısından yasal olarak hariç tutulanlar dışında bu internet sitesindeki/mobil uygulamadaki ürünlerle ilişkili başka herhangi bir açık veya zımni garanti Zara'nın sorumluluğu kapsamında değildir. Zara'nın sattığı ürünler (el yapımı ürünler dahil), genelde ürünlerin imalatında kullanılan malzemelerin doğal özelliklerine sahiptir. Doku, şekil, dikişler ve renk varyasyonları gibi doğal özellikler hata veya kusur olarak sınıflandırılmamalıdır. Bu doğal özelliklerdeki tutarsızlıklar beklenmeli ve makul karşılanmalıdır. Zara'nın yalnızca en iyi kalitede ürünler seçmesine rağmen doğal özellikler kaçınılmazdır ve ürünün kendi görünümünün parçası olarak kabul edilmelidir. İşbu maddedeki hiçbir şey müşterinin yasal haklarını veya sözleşmeden doğan cayma hakkını etkilemez.

19. FİKRİ MÜLKİYET HAKLARINA İLİŞKİN KURALLAR

Müşteri internet sitesinin/mobil uygulamanın parçası olarak sunulan bütün materyal ve içerikteki telif hakkının ticari markaların ve diğer bütün fikri mülkiyet haklarının daima Zara'ya veya yetkili aracılarına ait olduğunu kabul eder. Müşterinin sunulan içeriği yalnızca açık şekilde Zara'nın veya yetkili aracılarının yetkilendirdiği şekilde kullanmasına izin verir. Bu müşteriyi herhangi bir siparişin veya sözleşme bilgilerinin bir kopyasını almak için gerekli olduğu ölçüde internet sitesini/mobil uygulamayı kullanmaktan alıkoymaz.

20. VİRÜSLER, SANAL KORSANLIK VE DİĞER SİBER SUÇLAR

Müşteri virüs, trojan, solucan, mantık bombaları veya kötü amaçlı ya da teknolojik açıdan zararlı olan diğer materyalleri bilerek yükleyerek bu internet sitesini/mobil uygulamayı kötüye kullanımından kaçınmayı taahhüt etmektedir. Müşteri bu internet sitesine/mobil uygulamaya bu internet sitesini/mobil uygulamayı barındıran sunucuya veya internet sitesiyle/mobil uygulamayla ilgili herhangi bir sunucu, bilgisayar veya veritabanına yetkisiz erişim ile girmeye

çalışmayacaktır sistemi engellemeyecek, bozmayacak, verileri yok etmeyecek veya değiştirmeyecektir. Müşteri hizmet reddi saldırısı veya dağıtılmış hizmet reddi saldırısı yoluyla internet sitesine/mobil uygulamaya saldırmayacağını taahhüt eder. İşbu hükmün ihlali halinde müşteri geçerli mevzuatlara göre cezai işleme tabi bir suç işlemiş olabilir. Zara bu tür herhangi bir ihlali ilgili adli ve idari mercilere bildirir ve sanal korsanın kimliğini açığa çıkarmak için ilgili kurum ile işbirliği yapar. Benzer şekilde böyle bir ihlal durumunda müşterinin bu internet sitesini/mobil uygulamayı kullanma hakkı hemen sona erer.

Zara müşterinin bilgisayarına, ekipmanına, internet sitesini kullanımından kaynaklanan verilere veya malzemelere teknolojik olarak zarar veren herhangi bir hizmet reddi saldırısı, virüs veya diğer yazılım ve malzemelerden kaynaklanan ya da bu internet sitesinin/mobil uygulamanın yönlendirdiği bu tür içeriklerin indirilmesinden kaynaklanan herhangi bir kayıp veya zarardan sorumlu tutulamaz.

21. İNTERNET SİTEMİZDEN BAĞLANTILAR

Zara'nın internet sitesinden üçüncü taraf internet sitelerine veya malzemelerine bağlantılar olabilir; bu bağlantılar yalnızca bilgi verme amaçlıdır ve bu internet sitelerinin veya malzemelerin içeriklerinin kontrolü veya sorumluluğu Zara'ya ait değildir. Benzer şekilde bu tür bağlantıların kullanımından kaynaklanabilecek herhangi bir kaybın veya zararın yükümlülüğünü Zara üstlenmez.

22. YAZILI İLETİŞİM

Yürürlükteki mevzuat Zara'nın müşteriye gönderdiği bazı bilgilerin ve iletilerin yazılı olmasını gerektirmektedir. Müşteri internet sitesini/mobil uygulamayı kullandığında Zara ile iletişimin temelde elektronik olarak yapılacağını kabul eder. Müşteriye e-posta yoluyla ulaşarak veya internet sitesine bildirimler koyarak Zara müşteriyi bilgilendirir.

Müşteri sözleşme uyarınca işbu elektronik iletişim yöntemini kabul ettiğini ve müşteriye elektronik olarak sunulan tüm sözleşmelerin, bildirimlerin, bilgilerin ve diğer iletişim yöntemlerinin bu iletişim kanallarının yazılı olmasını gerekli kılan herhangi yasal gerekliliklere uygun olduğunu beyan eder. Bu koşul müşterinin yasal haklarınızı etkilemez. Resmi yazılı bildirim ve güvenli elektronik imza veya ıslak imza gerektiren hususlar bu onayın kapsamı dışındadır.

23. BİLDİRİMLER

Zara'ya sunulan bütün bildirimler yazılı olarak yapılmalıdır. Müşteri madde 22'ye bağlı olarak ve orada belirtildiği üzere müşterinin sipariş verirken sunduğu e-posta ya da posta adresi yoluyla Zara'nın müşteriye bildirimde bulunabileceğini açıkça kabul ve beyan eder. Bildirim internet sitesine koyulduğunda hemen, e-posta gönderildiğinde 24 saatte veya mektubun gönderildiği tarihten itibaren 3 gün içinde alınmış uygun şekilde gönderilmiş kabul edilir.

Bildirimin ulaştığının kanıtı olarak mektup durumunda mektubun uygun adrese gönderildiği, mühürlendiği ve postaneye verildiği bilgisi, e-posta durumunda e-postanın ilgili e-posta adresine gönderildiği bilgisi yeterli olacaktır.

24. HAKLARIN VE YÜKÜMLÜLÜKLERİN DEVRİ

Zara ve müşteri arasındaki bu sözleşme Zara ve müşteriyi ayrıca onların haleflerini bağlayacaktır. Müşteri önceden yazılı rıza almaksızın sözleşmeyi ve ondan doğan hak ve yükümlülükleri (garanti hariç) devredemez, atayamaz, başkasının sorumluluğuna veremez

veya yönlendiremez. Ancak müşteri, Zara'nın madde 18.4'teki garantisini ürünü edinen kişiye devredebilir. Zara, müşteriden garantinin devredildiği kişinin, ilgili ürünün o an itibariyle sahibi olduğuna dair makul bir kanıt sunmasını isteyebilir, örneğin satın almaya ilişkin kanıt sunmaya da ilk alıcıdan ya da sonraki alıcılardan (geçerli durumda) garantiden doğan hakları malın yeni sahibine aktardıklarını belirten bir mektup veya mektup zinciri alma gibi kanıtlar kabul edilebilir.

Zara Sözleşme süresi içerisinde, herhangi bir zamanda, sözleşmeyi, sözleşmeden doğan hak ve yükümlülükleri devredebilir, alt-yükleniciye verebilir veya yönlendirebilir. Kuşkuya mahal bırakmamak için bu tür devir, atama, görevlendirme veya yönlendirmeler tüketicinin olarak yasal haklarını ve sözleşme dahilindeki haklarını etkilemez ya da Zara'nın müşteriye açıkça veya dolaylı olarak vermiş olabileceği garanti veya teminatları iptal etmez, azaltmaz ya da sınırlandırmaz.

25. KONTROLÜMÜZ DIŞINDAKİ OLAYLAR

Zara'nın kontrolü dışında meydana gelen ve işbu sözleşme dahilindeki yükümlülüklerinden herhangi birini gerçekleştirememesine veya geciktirmesine neden olan ve bu itibarla sözleşme tahtında mücbir sebep olarak addolunacak olaylardan Zara sorumlu veya yükümlü tutulamaz. Zara'nın kontrolü dışındaki olaylar makul kontrolün ötesindeki eylem, olay, gerçekleşmeme, çıkarılma veya kazaları içerir ve özellikle şunları (sınırlama olmaksızın) kapsar:

1. Grevler, lokavtlar veya diğer endüstriyel eylemler.
2. Sivil kargaşa, isyan, işgal, terörist saldırısı veya terör saldırısı tehdidi, savaş (ilan edilmiş olsun veya olmasın) veya savaş tehdidi veya savaş hazırlığı.
3. Yangın, patlama, fırtına, sel, deprem, çökme, salgın hastalıklar veya diğer doğal afetler.
4. Demiryolları, deniz yolları, hava yolları, motorlu taşıtlar veya diğer kamu veya özel nakliye araçlarının kullanımının imkansızlığı.
5. Kamu veya özel sektör telekomünikasyon ağlarının kullanımının imkansızlığı.
6. Herhangi bir hükümetin eylemleri, kararnameleri, mevzuatları, yönetmelikleri veya kısıtlamaları.
7. Herhangi bir kargo, posta veya ilgili diğer nakliye işlerinde grev, çökme ve kazalar. Herhangi bir sözleşme dahilindeki Zara'nın herhangi bir yükümlülüğü, kontrolü dışındaki olay devam ettiği sürece askıya alınır ve bu dönem Zara'nın yükümlülüğü yerine getirme süresine eklenir. Zara, kontrolü dışındaki olayı sonlandırmak veya sözleşme dahilindeki yükümlülüklerine kontrolü dışındaki olaya rağmen gerçekleştirebilmesini sağlayacak bir çözüm bulmak için bütün makul çabayı gösterecektir.

26. FERAGAT

Zara'nın sözleşme süresince müşterinin sözleşme veya diğer hüküm ve şartlar dahilindeki yükümlülüklerinin herhangi birinin tam performansını gerçekleştirmesini sağlayamaması veya sözleşme dahilindeki haklarını veya yasal yolları kullanamaması, bu haklardan veya yasal yollardan feragat ettiği ve müşterinin bu yükümlülüklere uymaktan muaf olduğu anlamına gelmez. Herhangi bir temerrütten feragat, sözleşme veya koşullardan kaynaklanan sonraki temerrütlerden feragat teşkil etmez. Feragat olduğu açıkça beyan edilmediği ve yukarıdaki "Bildirimler" bölümündeki paragrafa uygun olarak yazılı şekilde iletilmediği müddetçe işbu koşulların hiçbirinden feragat edilmiş sayılmaz.

27. BÖLÜNEBİLİRLİK

İşbu koşullar veya sözleşmenin herhangi bir hükmü herhangi bir yetkili kurum tarafından geçersiz, kanunsuz veya yürütülemez olarak belirlenirse, söz konusu geçersiz şart, koşul veya hüküm kalan şart, diğer koşul veya hükümlerden ayrılır ve kalan kısım hukukun izin verdiği ölçüde geçerli olarak kalır.

28. KOŞULLARDA DEĞİŞİKLİK YAPMA HAKKIMIZ

Zara zaman zaman bu koşulları güncelleme veya üzerlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. Müşteri bu internet sitesini kullandığında veya Zara'dan ürün sipariş ettiğinde yürürlükte olan ilkelere ve koşullara bunlarda bir değişiklik yapılmadığı müddetçe tabi olur. Koşullar veya gizlilik beyanında hukuka veya hükümetin yetkili mercilerinin kararlarına uygun olarak yapılan herhangi bir potansiyel değişim önceden müşteri tarafından yapılan siparişler için de geçerli olacaktır. Bu değişiklik müşterinin yasal haklarını etkilemez.

29. YETKİLİ MAHKEME

Zara zaman zaman bu koşulları güncelleme veya üzerlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. İnternet sitesinin/mobil uygulamanın kullanımı ve bu internet sitesi/mobil uygulama yoluyla ürünlerin satın alınmasına dair sözleşmeler Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına tabi olacaktır. İnternet sitesinin/mobil uygulamanın kullanımından veya böyle bir sözleşmeden doğan veya onunla alakalı herhangi bir anlaşmazlık Türkiye mahkemelerinin yargı yetkisine tabidir.

Zara ile müşteri arasındaki sözleşmeye ilişkin bir anlaşmazlık doğarsa müşteri 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici sıfatını taşıyor ise; dilerse şikâyet ve itirazları konusunda başvurularını 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ilgili maddeleri gereğince ve Ticaret Bakanlığı'nca her yıl belirlenen parasal sınırlar dâhilinde, Ürün'ü/hizmeti satın aldığı veya ikametgâhının bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyeti'ne veya 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartı ile Tüketici Mahkemesi'ne yapabilir. Tüketici sıfatını haiz olmayan müşteriler bakımından Türk Ticaret Kanunu ve Türk Borçlar Kanunu hükümleri çerçevesinde yasal yollara müracaat söz konusu olacaktır. İşbu maddedeki hiçbir şey müşterinin bu hususstaki yasal haklarını etkilemez.

30. GERİ BİLDİRİM

Müşterinin yorumları ve geri bildirimleri Zara için önemlidir. Müşteri tüm geri bildirim ve yorumları www.zara.com/tr/tr/contact adresindeki kanallardan birisi ile gönderebilir.

EK ÖRNEK CAYMA FORMU

(Bu form sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde doldurup gönderilecektir.)

Zara ticari adıyla faaliyet gösteren Nispetiye Mahallesi Aytar Caddesi Başlık Sokak MM Plaza No:3 Kat:4 Levent/Beşiktaş/İstanbul adresinde yerleşik ITX TURKEY PERAKENDE İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ'ne,

-Bu formla aşağıdaki malların satışına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-Sipariş tarihi veya teslim tarihi:

-Cayma hakkına konu mal:

-Cayma hakkına konu malın bedeli:

-Tüketicinin adı ve soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde) - Tarih: