

### ***Cayma Hakkı***

Müşteri, Sözleşme'nin kurulmasını müteakip on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden belirtmeksizin, cayma hakkına sahiptir (aşağıdaki madde 17.3'te belirtilen cayma hakkının kullanılmayacağı ürün grubu için düzenlenen sözleşmeler hariç olmak üzere).

Satın alınan ürünler Ünsped Paket Servisi San. ve Ticaret A.Ş ("UPS") kargo şirketi aracılığıyla ücretsiz olarak iade edilebilir.

Cayma süresi Müşteri veya Müşteri'nin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından ürünlerin zilyetliği devraldıktan on dört (14) gün sonra ya da tek sipariş ile birden fazla ürünün ayrı ayrı teslim edildiği durumda, Müşteri veya Müşteri'nin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından en son ürünün 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 üzerinden sunulan diğer araçlarla bildirmelidir. Müşteri, ZARA'yı [contact.tr@zara.com](mailto:contact.tr@zara.com) adresine bir e-posta göndererek bilgilendirebilir. Ayrıca Nispetiye Mahallesi, Aytar Caddesi, Başlık Sokak, MM Plaza, No:3 Kat:4, 34340 Levent/Beşiktaş/İstanbul-Türkiye adresine yazılı bildirim göndererek de Müşteri cayma hakkını kullanmak istediğine ilişkin ZARA'yı bilgilendirebilir. Müşteri, zorunlu olmasa da işbu Koşulların ekinde bulunan örnek cayma hakkı formunu kullanabilir.

Müşteri'nin cayma hakkını 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 (10) gün içinde işbu Sözleşmenin 17.3 maddesine uygun olarak herhangi bir ZARA mağazasına elden veya kargo yoluyla yapılabilir.

Müşteri, herhangi bir sorusu olması halinde, internet sitesindeki iletişim formundan veya 08002111002 numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 4445952 numarasını arayarak ya da [contact.tr@zara.com](mailto:contact.tr@zara.com) adresine e-posta göndererek ZARA'ya ulaşabilir.

Geri ödeme herhangi bir gecikme olmaksızın, cayma hakkının kullanımına dair bildirim alınmasından itibaren on dört (14) günü geçmeyecek şekilde yapılır.

Müşteri'nin tercih ettiği seçili iade yöntemine bakılmaksızın, kargo yoluyla iadeler, ZARA'nın seçtiği bir kurye tarafından yapılmazsa, ZARA'nın maruz kalacağı ekstra masraflar, Müşteri'ye geri ödenecek miktara dahil edilmeyecektir.

### ***Cayma hakkını kullanmanın sonuçları***

Müşteri'nin Sözleşmeyi feshetmesi halinde, Madde 17.3'te aksinin belirtildiği durum hariç olmak üzere; ZARA, Müşteri'den 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) Müşteri'ye iade eder.

ZARA, Müşteri'nin satın alma işlemi için kullandığı ödeme yönteminin aynısını kullanarak geri ödeme yapar ve hiçbir durumda, böyle bir geri ödemenin sonucunda Müşteri herhangi bir ek ücret ödemeyecektir.

Müşteri, ZARA'ya ürünleri Türkiye'deki herhangi bir ZARA mağazasında veya ZARA tarafından belirlenen kargo şirketi aracılığıyla, herhangi bir gecikme olmaksızın, cayma hakkının kullanımına dair bildirimden itibaren on (10) günü geçmeyecek şekilde iade etmelidir. Müşteri, bu on (10) 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.

### ***Cayma hakkının kullanılmayacağı haller***

Aşağıdaki ürünlerden herhangi birinin teslimatına ilişkin sözleşmelerde Müşteri cayma hakkını kullanamaz:

1. Müşterinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
2. 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.
3. Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların (iç çamaşır, mayo vb.) teslimine ilişkin sözleşmeler.

Müşteri, Teslimat sonrasında, durumlarını, özelliklerini ve işlevlerini saptamak için ürünleri eline alarak kontrol edebilir. Ürünleri kabul edilebilir şekilde ele alma, mağazalarda makul düzeyde kabul edilebilir bir süreçtir. Eğer Müşteri'nin gözden geçirme eylemi kabul edilebilir makul düzeyin ötesine geçer ve ürünler hasar görürse ya da değerleri azalır, bu farkı ZARA, cayma hakkının kullanımı sırasında Müşteri'ye yapılacak geri ödmeden mahsup edebilir ya da Müşteri ürünlerin azalan değerlerine denk bir miktarı ZARA'ya ödemek durumunda kalabilir.

Müşteri; ürünleri, orijinal paketleri, talimatları ve diğer belgeleriyle birlikte ZARA'ya iade etmelidir. Her halde Müşteri, ürünü iade ederken, ürün teslim edildiğinde alınan faturayı veya e-fatura/e-arşiv mevzuatının gerektirdiği ilgili belgeyi ürün ile birlikte göndermelidir.

Müşteri siparişi aldığı anda cayma hakkının nasıl kullanılabileceğine dair özet bilgi Müşteri ile paylaşılacaktır.

#### **a) Herhangi bir ZARA mağazasında iade**

Müşteri, herhangi bir ürünü, iade etmek istediği ürün grubunun aynısına sahip olan, ürünü aldığı ülkedeki herhangi bir ZARA mağazasına iade edebilir. Böyle durumlarda, Müşteri mağazaya gitmeli ve ürünü ve onunla birlikte teslim edilen faturayı ya da e-fatura/e-arşiv mevzuatının gerektirdiği ilgili belgeyi sunmalıdır.

b) Kargo yoluyla iade

ZARA'nın belirlediği kargo şirketi yoluyla ürün iade edileceği zaman, Müşteri'nin evinden ürünü alma işlemini organize etmek için internet sitesindeki form yoluyla Müşteri, ZARA'ya ulaşmalıdır. İnternet sitesindeki "İADELER" bölümünde yer alan talimatlar uyarınca Müşteri, ürünü aynı paket içinde göndermelidir. Üye olmadan herhangi bir ürün satın alınması halinde, 08002111002 numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 4445952 numarasını arayarak telefon vasıtasıyla da kargo yoluyla iade talep edilebilir.

Yukarıdaki seçeneklerin hiçbirisi Müşteri için herhangi bir ek ücret doğurmaz.

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

ZARA, ürünleri inceledikten sonra, ödenen tutarların geri ödenmesi için Müşteri'nin hakkı olup olmadığı hususunda Müşteri'yi bilgilendirecektir. Geri ödeme, cayma hakkı yasal süresi içinde kullanıldığında ve ilgili paketi oluşturan tüm ürünler iade edildiğinde yapılır. Geri ödeme mümkün olan en kısa zamanda ve her durumda, cayma niyetinin ZARA'ya bildirildiği tarihten itibaren on dört (14) gün içinde yapılır. Geri ödeme daima satın alma işleminde kullanılan ödeme yöntemi kullanılarak yapılır.

Ürünleri yukarıda belirtilen şekilde iade etmenin risklerinden Müşteri sorumludur.