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 zilyetliği devralındıktan on dört (14) gün sonra; tek sipariş ile birden fazla ürünün ayrı ayrı teslim edildiği durumda, müşteri veya müşterinin belirlediği üçüncü kişi (kurye dışında) tarafından en son ürünün zilyetliği devralındıktan on dört (14) gün sonra; birden fazla parçadan oluşan mallarda ise müşteri veya müşterinin belirlediği üçüncü kişi (kurye dışında) tarafından en son parçanın zilyetliği devralındıktan on dört (14) gün sonra sona erer.

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'ya ilgili dokümanın 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 dilerse işbu koşulların ekinde bulunan örnek cayma hakkı formunu kullanabilir.

Müşterinin 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 dört (14) gün içinde mesafeli satış sözleşmesine ve ön bilgilendirme formuna 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 mağazasına gidilerek elden yapılabilir, kurye ile iade yapılamaz.

Müşteri, herhangi bir sorusu olması halinde, info-tr@zara.com e-posta adresinden, internet sitesindeki/mobil uygulamadaki iletişim bölümünde yer alan Canlı Destek kanalından, 444 59 52 (ücretlendirme operatörünüze göre değişebilir) numaralı telefondan veya aynı numara üzerinden WhatsApp aracılığıyla Zara'ya 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 yapılacaktır. 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 seçili iade yöntemine bakılmaksızın, kargo yoluyla iadeler Zara'nın seçtiği bir kurye tarafından yapılmaz ise, 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; 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.

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

Cayma hakkını kullanmanın sonuçları

Müşterinin sözleşmeyi feshetmesi halinde, mesafeli satış sözleşmesinde ve ön bilgilendirme formunda belirtilen istisnalar hariç olmak üzere; Zara, müşteriden aldığı bütün ödemeleri teslimat masrafları da dahil (Zara'nın sunduğu 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, Türkiye'deki herhangi bir Zara mağazasında veya Zara tarafından belirlenen kargo şirketi aracılığıyla, herhangi bir gecikme olmaksızın, ürünleri 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.

Cayma hakkının kullanılamayacağı haller

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 ele alarak gözden geçirmesi, mağazalarda makul düzeyde kabul edilebilir bir süreçtir. Eğer müşterinin gözden geçirme 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, ürünü iade ederken, ürün teslim edildiğinde alınan faturayı veya e-Fatura/e-Arşiv mevzuatının gerektirdiği ilgili belgeyi ürün ile birlikte göndermeniz gerekmektedir.

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

İADELER

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, ürünü kendisine eposta yolu ile gönderilen elektronik faturanın çıktısını almalı ya da Zara uygulamasında satın alımlar bölümünde bulabileceği QR kodunu göstermelidir.

b) Kargo yoluyla iade

Zara'nın belirlediği kargo şirketi yoluyla ürün iade etmek için internet sitesindeki/mobil uygulamadaki "İADELER" bölümünde yer alan adımları takip edebilirsiniz. Üye olmadan herhangi bir ürün satın alınması halinde iadeyi, siparişle ilgili gönderilen e-postalarda belirtilen bağlantılardan giriş yaparak ya da müşteri hizmetlerimiz ile WhatsApp veya Canlı Destek kanallarından iletişime geçerek talep edebilirsiniz.

Müşteri, mevcut 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 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 iade etmenin risklerinden müşteri sorumludur.