

## Cayma Hakkı

Müşteri, sözleşmenin kurulmasına müteakip on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden belirtmeksizin ve cezai şart ödemedi cayma hakkına sahiptir (aşağıda madde 17.3'te belirtilen cayma hakkının kullanılmayacağı ürün grubu için düzenlenen sözleşmeler hariç olmak üzere).

Satın alınan ürünler Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık A.Ş. ve Yurtiçi Kargo Servisi A.Ş. şirketleri aracılığıyla iade edilebilir.

Cayma süresi müşteri veya müşterinin 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 müşterinin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından en son ürünün zilyetliği devraldıktan 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 üzerinden sunulan diğer araçlarla bildirmelidir. Müşteri, Zara'ya ilgili dökümanın imzalı bir kopyasını [www.zara.com/tr/tr/contact](http://www.zara.com/tr/tr/contact) sayfasındaki kanallardan gönderebilir. Ayrıca Nispetiye 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 (10) gün içinde işbu sözleşmenin 17.3 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 mağazasına gidilerek elden yapılabilir, kurye ile iade yapılamaz.

Müşteri, herhangi bir sorusu olması halinde, internet sitesindeki iletişim formundan veya [08002111002](tel:08002111002) numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti müşterinin mobil operatörüne göre değişecektir) [4445952](tel:4445952) numarasını arayarak ya da [4445952](tel:4445952) numarasına WhatsApp ile mesaj göndererek ulaşabilir.

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

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; 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 halükarda, bu maddedeki hiçbir şey yasal haklarınızı etkilemeyecektir.

### **Cayma hakkını kullanmanın sonuçları**

Müşterinin sözleşmeyi feshetmesi halinde, madde 17.3'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 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 kullanılamayacağı 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, bikini vb.) teslimine 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 azalır bu farkı Zara cayma hakkının kullanımı sırasında müşteriye yapılacak geri ödemedeki 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 kullanılabilceğine 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 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, müşterinin ürünü teslim etme 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](tel:08002111002) numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti müşterinin mobil operatörüne göre değişecektir) [4445952](tel:4445952) numarasını arayarak telefon vasıtasıyla da kargo yoluyla da iade talep edilebilir.

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 müşteriye 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.