

## ÖN BİLGİLENDİRME

### 1. GİRİŞ

İşbu belge (aşağıda bahsedilen diğer tüm belgelerle birlikte) internet sitesinin kullanımına ve işbu internet sitesi 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 Gizliliği Politikası" olarak anılacaklardır) okumalıdır. Bu internet sitesini kullandığınızda veya internet sitesi üzerinden sipariş verdiğinizde siz değerli Müşterimiz, işbu Koşullara ve Veri Gizliliği Politikasına tabi olma konusunda açık rıza gösterdiğinizizi kabul, beyan ve taahhüt etmektedir. Müşteri, tüm Koşulları ve Veri Gizliliği Politikasını kabul etmediği takdirde, internet sitesini kullanmamalıdır. İşbu Koşullar ve Veri Gizliliği Politikası değiştirilebilir. Bunları düzenli olarak okumak Müşteri'nin sorumluluğudur ve Müşteri internet sitesini kullandığında veya Sözleşmeyi oluşturduğunda (aşağıda açıklandığı şekilde) yürürlükte olan Koşullar ve Veri Gizliliği Politikası Müşteri için geçerli olacaktır.

### 2. BİLGİLERİMİZ

İşbu internet sitesi yoluyla yapılan mal satışları, Nispetiye Mahallesi Aytar Caddesi Başlık Sokak MM Plaza No:3 Kat:4 Levent/Beşiktaş/İstanbul adresinde yerleşik, 378230 sicil numarasıyla İstanbul Ticaret Tescilinde kayıtlı ve 9960059923 numarasıyla Büyük Mükellefler Vergi Dairesinde kayıtlı bir Türk şirketi olan ZA GİYİM İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ tarafından ZARA ismiyle gerçekleştirilir. ZARA'ya 08002111002 numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 4445952 numaralı müşteri hizmetleri hattından ulaşabilirsiniz.

### 3. İNTERNET SİTESİNDEKİ BİLGİLERİNİZ VE ZİYARETLERİNİZ

Müşterinin istediği ürünü satın alabilmesi için kişisel bilgilerini paylaşması gerekmektedir. ZARA ile paylaştığınız bilgiler veya kişisel veriler Veri Gizliliği Politikası uyarınca işlenir. Müşteri internet sitesini kullandığında ZARA ile paylaştığı tüm bilgilerin doğru ve gerçek olduğunu teyit ederek işbu bilgilerin ve kişisel verilerin işlenmesini kabul etmiş sayılır.

Müşteri'nin ilgisini açık şekilde ZARA'ya beyan etmesi halinde, ZARA en yeni koleksiyonlar, kataloglar, kampanyalar ve özel teklifler hakkında posta, e-posta ve/veya SMS yoluyla Müşteri'yi bilgilendirebilir.

### 4. İNTERNET SİTESİNİN KULLANIMI

İnternet sitesini kullanarak ve/veya internet sitesi 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 iletişim kurmak için kullanabileceğini kabul, beyan ve taahhüt etmiş olur. (Veri Gizliliği Politikası bakınız). Müşteri'nin, 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 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") Müşteri'ye bildirilir. ZARA tarafından böyle bir onay Müşteri'ye sunulmamışsa, Sözleşme kurulmamış sayılır.

## **7. ÜRÜNLERİN BULUNABİLİRLİĞİ**

Tüm siparişler stoklarda bulunabilir olmasına bağlıdır. Tedarik sıkıntısı yaşandığında veya ürün artık stokta olmadığında, ZARA Müşteri'ye sipariş edebileceği benzer veya daha farklı kategori ve değerde ikame ürünler hakkında bilgi verme hakkını saklı tutar. Müşteri'nin ikame ürünleri sipariş etmek istememesi halinde, istenmeyen ikame ürün için ödemiş olduğunuz tutarı ZARA Müşteri'ye iade eder.

## **8. SİPARİŞİN REDDİ**

ZARA'nın internet sitesinden herhangi bir ürünü geri çekme ve/veya internet sitesindeki herhangi bir materyali veya içeriği kaldırma veya düzeltme hakkı her daim saklıdır. ZARA kendisine iletilen tüm siparişleri işlemek için tüm makul çabayı sarf edecek olsa dahi, bir siparişi aldıktan veya Müşteri'ye Sipariş Onayı gönderdikten sonra olağandışı durumların meydana gelmesi halinde siparişi yerine getirmeyi veya onaylamayı reddetme hakkını her zaman saklı tutar. ZARA, Müşteri'ye veya herhangi bir üçüncü tarafa karşı, internet sitesinden herhangi bir ürünü geri çektiği, herhangi bir materyali veya içeriği kaldırdığı veya düzelttiği ya da siparişi aldıktan veya Sipariş Onayını gönderdikten sonra onu yerine getirmeyi veya onaylamayı reddettiği için sorumlu tutulamaz.

## **9. TESLİMAT**

ZARA, stoktaki bulunabilirliğe bağlı olarak (yukarıdaki 7. maddeye bakınız) ve herhangi bir olağandışı durum olmadığı müddetçe, Teslimat Onayı'nda listelenen ürünlerin siparişlerini Teslimat Onayı'nda belirtilen teslimat tarihine kadar, tahmini teslimat tarihi belirtilmeyen siparişleri ise Sipariş Onay tarihinden itibaren **en fazla** (otuz) 30 gün içinde teslim eder.

Ürünlerin tedarikinin ZARA'nın kontrolü dışında bir durum sebebiyle gecikmesi halinde, ZARA; Müşteri'yi 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, Müşteri'nin evine veya eşyalarına zarar riskini önlemek veya bu riski en aza indirmek için, eşyalarını veya zarar görebilecek herhangi bir şeyi kaldırmamasını ve teslimat personelini evinize mümkün olan en elverişli şekilde kabul etmesini rica eder. ZARA'nın ihmalden kaynaklanmadığı müddetçe, riskin önlenmesi veya en aza indirilmesi için makul önlemlerin alınabileceği ve eşyaların güvenli yerlere kaldırılabilmesi için ZARA sorumlu tutulamaz.

İşbu Koşullar bağlamında, "teslimat" veya "teslim edildi" durumlarının oluşması için Müşteri'nin 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 Kartı'na 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**

Teslimat mümkün olmazsa, ürün/ler depoya iade edilir. Teslimatın mümkün olmaması halinde Müşteri, siparişe konu ürünün nerede olduğuna ve teslimatı nasıl yeniden ayarlayabileceğine ilişkin bilgilendirilir. Müşteri kararlaştırılan zamanda teslimat konumunda olmazsa, anlaşılacak diğer bir uygun günde teslimatı yeniden düzenlemek için ZARA ile irtibata geçmelidir.

Siparişe konu ürün teslimat adresine getirilip de ZARA'dan kaynaklı olmayan bir sebepten ötürü Teslimat gerçekleşmez ve Müşteri takip eden on beş (15) gün içinde Teslimat için ZARA ile iletişime geçmezse, Müşteri'nin Sözleşme'ye aykırı davrandığından bahisle Sözleşme feshedilebilecektir. Sözleşmenin sonlandırılmasının sonucu olarak, teslimat masrafı dahil (ZARA'nın sunduğu olağan teslimat yöntemi dışında Müşteri'nin istediği herhangi bir teslimat yönteminden kaynaklanan ek masraflar hariç olmak üzere) ZARA, Müşteri'den aldığı bütün ödemeleri, herhangi bir makul olmayan gecikme olmaksızın, her halükarda, işbu Sözleşmenin sonlandırılmasından sonraki on dört (14) gün içinde Müşteri'ye iade edecektir. Müşteri, Sözleşmenin sonlandırılmasından kaynaklanan nakliye işleminin ek maliyeti olabileceğini ve ZARA'nın bu maliyeti Müşteri'ye yansıtma hakkına sahip olacağını unutmamalıdır.

Bu madde, sanal hediye kartlarının teslimatı Hediye Kartı'na ilişkin Hüküm ve Koşullar ile yukarıdaki 9 madde hükümlerine tabi olması sebebiyle sanal hediye kartına uygulanmaz.

## **11. RİSK VE MÜLKİYET**

ZARA'nın belirlediği kurye/kargo şirketi ile teslimatı Müşteri kabul ettiği müddetçe Teslimata kadar ürünlere ilişkin her türlü zarar ve hasar ZARA'nın sorumluluğunda olacaktır.

Ürünlerin mülkiyeti, söz konusu ürünün Müşteri'ye veya teslimat adresinde bulunan kişiye tesliminden itibaren Müşteri'ye geçer. (mülkiyetin devri)

## **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. Müşteri'nin sipariş ettiği ürünlerin fiyatında bir hata bulunması durumunda ZARA, Müşteri'yi mümkün olan en kısa sürede bilgilendirerek Müşteri'ye siparişi doğru fiyat üzerinden onaylama veya siparişini iptal etme seçeneklerini sunar. ZARA Müşteri'ye ulaşamazsa siparişi iptal edilmiş kabul ederek ürünler için ödeme yapılan miktar Müşteri'ye iade edilir. Fiyatlandırma hatası bariz ve kesinse ve internet sitesinde kayıtlı ürün fiyatının bariz bir şekilde hatalı fiyat olduğu anlaşılabilirse, ZARA ürünleri Müşteri'ye hatalı (normalde olması gerekenden daha düşük) fiyattan (Müşteri'ye Teslimat Onayı gönderdikten sonra dahi) satış işlemi 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) Müşteri'ye Sipariş Onayı gönderildiği durumlarda fiyat değişiklikleri siparişleri etkilemeyecektir. Bu sebeple, (yukarıda belirtilen durum haricinde) önceki siparişlere ilişkin fiyatların yeniden düzenlenmesine izin verilmemektedir. Müşteri alışverişini 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 kullanılmadığı durumlarda, Müşteri'nin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi sipariş özeti şeklinde Müşteri'nin dikkatine sunulur.

Alışveriş Rehberinde satın alma sürecine dair ayrıntılı açıklamalar yer almaktadır. Ayrıca, Müşteri'nin kayıtlı bir kullanıcı olması halinde, Müşteri kendisine ait bütün siparişlerin detayına "Hesabım" bölümünden ulaşılabilir.

Ödemeler internet sitesinde ve uygulamalarda gösterilen ödeme yöntemleri kullanılarak kredi kartlar ve debit kartlar aracılığıyla yapılır. Aynı şekilde, Müşteri, siparişinin tamamını ya da bir kısmını ZARA hediye kartı ya da ZA GİYİM İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ tarafından Türkiye'de kullanım için oluşturulan hediye çeki kartı ile ödeyebilir.

Yetkisiz erişimi engelleyebilmek için Müşteri'nin kredi kartı bilgileri şifrelenir. ZARA Müşteri'nin siparişi alındığında, işlemi tamamlamak için yeterli kullanılabilir limit bulunduğunu teyit etmek için Müşteri'nin 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 Müşteri'nin 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.

### **13. FATURA**

Fatura düzenlenir ve Müşteriye en geç, teslim edilen ürünlerle birlikte gönderilir. ZARA, fatura konusunda, e-fatura/e-arşiv mevzuatına uygun diğer usullerin uygulanması hakkını saklı tutar.

### **14. HEMEN ÖDE**

Hemen Öde özelliği (bundan sonra "Hemen Öde" olarak anılacaktır) Müşteri'nin her satın almada teslimat, fatura ve ödeme bilgilerini girmesine gerek kalmadığı için bu internet sitesinde alışveriş yapma sürecini kolaylaştırır. Hemen Öde, Sepeti Görüntüle bölümünde Müşteri'nin 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 görüldüğü haliyle kart sahibinin adı ve kartın son kullanma tarihi kaydedilir.

Müşteri'nin, kart bilgilerini kaydetmek ve Hemen Öde özelliğini kullanmak için Veri Gizliliği Politikasını 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 kullanımını, 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, Müşteri'nin 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 üye olmadan ürün satın alma özelliği de mevcuttur. Bu tür bir satın alma işleminde, Müşteri'den 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**

Mer'i mevzuat hükümleri uyarınca, internet sitesinden yapılan tüm satış işlemleri, Müşteri'nin 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, 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 zilyetliğini 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 sitemiz 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 Cad. 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 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 (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 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 şirketine, 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.

#### **17.2 Sözleşmesel Cayma Hakkı**

Yukarıda madde 17.1'de anılan kanuni cayma hakkından ayrı olarak, herhangi bir neden belirtmeksizin (hediye kartları ve aşağıda yer alan madde 17.3'te anılan ürünler hariç olmak üzere) Teslimat Onayından itibaren otuz (30) gün içerisinde ürünleri iade etme hakkı Müşteri'ye tanınmaktadır. Hediye kartlarının iadesi Hediye Kartı'na ilişkin Hüküm ve Koşullarda belirtildiği şekilde gerçekleştirilmelidir. Sözleşmesel cayma hakkı kapsamında yapılacak iadelerde, iadenin Türkiye'deki bir ZARA mağazasında veya ZARA'nın belirlediği kargo ile gerçekleştirilmesi halleri saklı kalmak üzere, ürün iadesine ilişkin yüklenilen masraflar Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Müşteri, Sözleşmeden doğan cayma hakkını yukarıdaki madde 17.1'deki usule uygun olarak kullanabilir. Ancak Müşteri, cayma hakkının kullanılabilmesi sürenin sonunda ZARA'ya bildirmeli ve her durumda, Teslimat Onayından itibaren otuz (30) günlük süre içinde ürünleri teslim etmelidir.

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

ZARA geri ödemeyi, satın alma işlemi için kullanılan ödeme yönteminin aynısını kullanarak yapacaktır.

Sözleşmeden doğan bu cayma hakkı, kanuni cayma hakkını etkilemez.

### **17.3 Genel hükümler (hem kanuni cayma hem de sözleşmesel cayma hakları için geçerlidir)**

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 geçirmek 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 ödemeden mahsup edebilir ya da Müşteri ürünlerin azalan değerlerine denk bir miktarı ZARA'ya ödemek durumunda kalabilir.

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

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

#### a) ZARA mağazasında iade

Müşteri, herhangi bir ürünü, iade etmek istediği ürün grubunun aynısına sahip olan, ürünü aldığımız 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 iadeler

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 hiçbiri 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 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 ZARA'ya iade etmenin risklerinden Müşteri sorumludur.

#### **17.4 Ayıplı ürünlerin iadesi**

ZARA, Müşteri'nin ayıplı ürünlere dair yasal haklarına ek olarak, aşağıdaki sözleşmesel hakkı sunmaktadır.

Müşteri teslimat sırasında ürünün Sözleşmeye uygun olmadığını düşündüğünüz durumlarda, internet formunu tamamlayarak veya 08002111002 numaralı ücretsiz müşteri hizmetleri hattından veya cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 4445952 numarasını arayarak ürün hasarına ilişkin ZARA'ya derhal ulaşmalıdır. Müşteri ürünü, teslimat sırasında ürünle birlikte verilen fatura ile ZARA'nın belirlediği kurye ile veya teslimat ülkesindeki bir ZARA mağazasına iade etmelidir. ZARA iade edilen ürünü ayrıntılı şekilde inceleyerek makul bir zaman içinde e-posta yoluyla Müşteri'ye ürünü değiştirme veya geri ödeme hakkı (varsa) ile ilgili bir bildirim gönderecektir. Mutad uygulama olarak geri ödeme veya ürünü değiştirmeye ilişkin mümkün olan en kısa zamanda ve her halükarda, ZARA'nın ayıplı ürünün değiştirilmesi veya geri ödemeye ilişkin Müşteri'nin hakkı olduğunu e-posta yoluyla Müşteri'ye bildirdiği tarihten itibaren on dört (14) gün içinde yapılmaktadır. Ayıp sebebiyle iade edilen ürünlerde, ayıp bulunduğu takdirde, Müşteri'ye; ürüne ilişkin bütün ödemeler, Müşteri'ye ürünü gönderirken oluşan teslimat masrafı ile Müşteri ürünü iade ederken oluşan masraflar da dahil olmak üzere geri ödenir. Müşteriden alınan paranın geri ödemesi daima siparişin ödemesini yapmak için Müşteri'nin kullandığı kredi kartına yapılır. 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 ihmalden kaynaklı personel ölümü veya yaralanması;
2. Dolandırıcılık veya sahte temsiliyet; veya
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 Müşteri'ye karşı sorumludur. ZARA işbu şartlara uymazsa, Sözleşmeyi ihlal etmenin öngörülebilir sonucu olan veya makul dikkat ve beceri kullanma noksanlığından kaynaklanan Müşteri'nin 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. Müşteri'nin 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 Müşteri'ye 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.

Müşteri'ye 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, Müşteri'ye 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 Müşteri'nin 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 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 Müşteri'nin yasal haklarını veya Sözleşmeden doğan cayma hakkını etkilemez.

## **19. FİKRİ MÜLKİYET HAKLARINA İLİŞKİN KURALLAR**

Müşteri, internet sitesinin parçası olarak sunulan bütün materyal ve içerikteki telif hakkının, ticari markaların ve diğer bütün fikri mülkiyet haklarının daima ZARA'ya veya yetkili aracılara ait olduğunu kabul eder. Müşteri'nin, sunulan içeriği yalnızca açık şekilde ZARA'nın veya yetkili aracılarının yetkilendirdiği şekilde kullanmasına izin verir. Bu Müşteri'yi herhangi bir siparişin veya Sözleşme bilgilerinin bir kopyasını almak için gerekli olduğu ölçüde internet sitesini 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 kötüye kullanımından kaçınmayı taahhüt etmektedir. Müşteri, bu internet sitesine, bu internet sitesini barındıran sunucuya veya internet sitesiyle 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 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, Müşteri'nin bu internet sitesini kullanma hakkı hemen sona erer.

ZARA, Müşteri'nin 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 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**

Mer'i mevzuat, ZARA'nın Müşteri'ye gönderdiği bazı bilgilerin ve iletilerin yazılı olmasını gerektirmektedir. Müşteri, internet sitesini kullandığında, ZARA ile iletişimin temelde elektronik olarak yapılacağını kabul eder. Müşteri'ye e-posta yoluyla ulaşarak veya internet sitesine bildirimler koyarak ZARA, Müşteri'yi bilgilendirir.

Müşteri Sözleşme uyarınca, işbu elektronik iletişim yöntemini kabul ettiğini ve Müşteri'ye 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 Müşteri'nin yasal haklarınızı etkilemez.

## **23. BİLDİRİMLER**

ZARA'ya sunulan bütün bildirimler yazılı olarak yapılmalıdır. Müşteri, madde 22'ye bağlı olarak ve orada belirtildiği üzere, Müşteri'nin sipariş verirken sunduğu e-posta ya da posta adresi yoluyla ZARA'nın Müşteri'ye 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.

Bildirim 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 Müşteri'yi, 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 17.4'teki garantisini ürünü edinen kişiye devredebilir. ZARA, Müşteri'den garantinin devredildiği kişinin, ilgili ürünün o an itibarıyla sahibi olduğuna dair makul bir kanıt sunmasını isteyebilir, örneğin, satın almaya ilişkin kanıt sunma ya 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, atayabilir, alt-yükleniciye verebilir veya yönlendirebilir. Kuşkuya mahal bırakmamak için, bu tür devir, atama, görevlendirme veya yönlendirmeler tüketicinin olarak yasal haklarını ve Sözleşme dâhilindeki haklarını etkilemez ya da ZARA'nın Müşteri'ye açıkça veya dolaylı olarak vermiş olabileceği garanti veya teminatları iptal etmez, azaltmaz ya da sınırlandırmaz.

## **25. MÜCBİR SEBEPLER**

ZARA'nın kontrolü dışında meydana gelen ve işbu Sözleşme dahilindeki yükümlülüklerinden herhangi birini gerçekleştirmemesine 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 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, Müşteri'nin 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 Müşteri'nin bu yükümlülükler 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 paragrafta 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 şart, koşul veya hüküm kalan şart, 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 tabii olur. Koşullar veya Gizlilik Beyanında hukuka veya hükümetin yetkili organına göre yapılan herhangi bir potansiyel değişim, önceden Müşteri tarafından yapılan siparişler için de geçerli olacaktır. Bu değişiklik Müşteri'nin yasal haklarını etkilemez.

## **29. YETKİLİ MAHKEME**

ZARA zaman zaman bu Koşulları güncelleme veya üzerlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. İnternet sitesinin kullanımı ve bu internet sitesi yoluyla ürünlerin satın alınmasına dair Sözleşmeler, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına tabi olacaktır. İnternet sitesinin 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 yetkili Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine gerekli başvuruları yapabilir. İşbu maddedeki hiçbir şey Müşteri'nin bu husustaki yasal haklarını etkilemez.

### 30. GERİ BİLDİRİM

Müşteri'nin yorumları ve geri bildirimleri ZARA için önemlidir. Müşteri tüm geri bildirim ve yorumları ZARA'ya iletişim formu veya [contact.tr@zara.com](mailto:contact.tr@zara.com) adresinden e-posta yoluyla gönderebilir.

ZA GİYİM İTHALAT İHRACAT  
VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

MÜŞTERİ ADI-SOYADI

**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 ZA GİYİM İTHALAT İHRACAT VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ'ne, ([contact.tr@zara.com](mailto:contact.tr@zara.com))

-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 kâğıt üzerinde gönderilmesi halinde)
- Tarih: