

TESLİMAT VE İADE ŞARTLARI

MADDE 1: TESLİMAT DETAYLARI GENEL HÜKÜM VE ŞARTLAR

1.1. Ürün/Hizmet, Alıcı'nın belirttiği teslimat adresine veya gösterdiği adresteki kişi/kuruluşa, paketlenmiş ve sağlam olarak siparişin onaylandığı tarih itibariyle internet sitesinde belirtilen teslimat süresi içerisinde teslim edilir.

1.2. Kargo ile teslimat yapılması durumunda, anlaşmalı kargo şirketi aracılığı ile teslimat süresinde belirtilen zaman aralığında Alıcı'nın sipariş oluşturma esnasında bildirdiği adresine teslim edilecektir.

1.3.Kargo ile gönderilecek ürünlerde, Ürün kargoya verildiğinde ilgili kargo şirketi ve kargo takip numarası SMS ve e-posta yoluyla Alıcı ile paylaşılır.

1.4. Hacmi 30 desİ ve üzeri olan paketler kargo firmalarının tabi olduğu yasal mevzuatlar gereği bina kapısında teslim edilir.

1.5. Nakliye ile teslimatta, planlanan teslimat tarihinden 1-3 gün önce SMS veya arama yoluyla Alıcı'ya ulaşılır ve Alıcı'nın onayı alınır. Teslimat planları sistem tarafından otomatik olarak hazırlandığı için özel durumlar dışında değişiklik yapılmaz. Teslimat günü, teslimat için gelmeden önce gün içerisinde aranıp bilgi verilir. Alıcı'nın özel durumu veya belirtilen adreste kimsenin bulunmadığı ve teslimatın gerçekleştirilemediği durumlarda yeniden yapılacak teslimatlar Satıcı'nın operasyonel durumuna göre en az 14 gün sonrası için yeniden planlanır ve Alıcı, planlanan teslimat tarihini en az 2 iş günü öncesinden Satıcı'dan talep ederek değiştirebilir. Her bir nakliye organizasyonu için, nakliye ücreti ve geç teslimat nedeniyle Satıcı'nın uğradığı zararlar Alıcı'ya yansıtılacaktır.

1.6. Teslimat sırasında bir problem fark edilmesi durumunda, problemin teslimat ekibi tarafından sağlanacak teslimat formunda Alıcı tarafından belirtilmesi gerekir.

1.7. Kargo ve lojistik firmalarıyla yapılan teslimatlarda teslimat süreleri kargo ve lojistik firmalarının teslimat sürelerine ve rotalarına göre değişkenlik gösterebilmekte olup Satıcı'nın bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

1.8. Ürün/Hizmet, Alıcı'ya, taahhüt edilen teslim süresi içerisinde ve her halükârda 30 (otuz) günlük yasal süreyi aşmamak koşulu ile, Alıcı'nın Platform'da belirtmiş olduğu teslimat adresine Kargo/Nakliye Şirketi tarafından teslim edilir. Ancak Alıcı'nın isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan Ürün/Hizmet satışlarında teslim süresi ilgili 30 (otuz) günü aşabilecektir.

1.9. Yine, sipariş durumu “Sipariş Üzerine Üretim” olarak belirtilen Ürün/Hizmet için teslimat süresi de 30 (otuz) günü aşabilecek olup Alıcı, Alıcı'nın isteği ile teslimatı ertelemeği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan “Sipariş Üzerine Üretim” statüsünde olan bir

Ürün/Hizmet satın aldığı anda teslimatın 30 (otuz) gün içerisinde yapılmaması durumunu peşinen kabul eder..

1.10. Alıcı, Ürün/Hizmeti'i teslim almadan önce inceleyecek; ezik, kırık, ambalajı yırtılmış vb. hasarlı, ayıplı veya eksik Ürün/Hizmet söz konusuysa bu Ürün/Hizmet'i teslim almayacaktır. Aksi halde teslim alınan Ürün/Hizmet'in hasarsız ve sağlam olduğu kabul edilecektir. Teslimden sonra Ürün'ün özenle korunması borcu, Alıcı'ya aittir.

1.11. Cayma hakkı kullanılacaksa Ürün/Hizmet kullanılmamalı ve Ürün/Hizmet faturası ve teslim sırasında Alıcı'ya iletilen garanti belgesi ve kullanım kılavuzu vb. diğer tüm belgeler birlikte iade edilmesi gerekmektedir.

1.12. Kargo firmalarının prosedürleri gereğince teslimat yapamadıkları İstanbul/Adalar İlçesi, köy, kasaba veya şehir merkezine uzak noktalarda kargo, en yakın merkez şubeye kadar getirilir ve ALICI'nın buradan teslim alması için bilgilendirme yapılır. Türk Toptan dağıtım merkezlerine uzak mesafedeki bölgelere yapılacak teslimatlarda ilgili ilçeye en yakın dağıtım merkezinin ilgili ilçeye uzaklığına göre hesaplanarak belirlenen tarife üzerinden uzak mesafe teslimat ücreti alınabilmektedir. Kargo tutarı sipariş esnasında otomatik olarak sipariş bedeline eklenir. Sipariş onaylanmadan ALICI'dan herhangi bir ücret tahsil edilmez.

1.13. Sipariş teslim edilirken Alıcı teslimat adresinde bulunamazsa, siparişi Alıcı'ya ulaştırabilecek kişilere ismi ve imzası alınarak teslimat yapılabilir. Siparişi teslim alan kişi ile ilgili bilgi, sms ve e-mail yoluyla Alıcı'ya iletilir. Resmi ve özel kuruluşlara yapılan teslimatlar kuruluşların kendi teslimat prosedürleri çerçevesinde yapılır.

1.14. Ürün/Hizmet sayfasında sipariş sayısı bazlı stok ve adet sınırlaması içeren kampanyalı ürünlerin satışlarında sistemsel aksaklıklar, altyapı sorunları vb. nedenlerle kampanya şartlarını aşan ürün alımı gerçekleşmesi durumunda ve/veya stoktan fazla toplu alım yapılması durumunda kampanya şartlarını aşan ürün alımları geçersiz olacak ve sipariş iptal edilecektir. Bu durumda teslimat ücretide dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeler Alıcı'ya iade edilecektir.

1.15. Satıcı, makul derecede fraud (dolandırıcılık) şüphesi oluşturan bir siparişi ve/veya işlemi, Alıcı'nın onayı olmaksızın, tek taraflı olarak iptal etme hakkına sahip olup, işbu siparişin ve/veya işlemin iptali sebebiyle Alıcı'nın Satıcı'dan herhangi bir talepte bulunma hakkı yoktur.

1.16. Alıcı ile sipariş esnasında kullanılan kredi kartı hamilinin aynı kişi olmaması veya Ürün/Hizmet'in Alıcı'ya tesliminden evvel, siparişte kullanılan kredi kartına ilişkin güvenlik açığı tespit edilmesi halinde, kredi kartı hamiline ilişkin kimlik ve iletişim bilgilerini, siparişte kullanılan kredi kartının bir önceki aya ait ekstresini yahut kart hamilinin Banka'dan kredi kartının kendisine ait olduğuna ilişkin yazıyı ibraz etmesini Alıcı'dan talep edilebilecektir. Alıcı'nın talebe konu bilgi/belgeleri temin etmesine kadar geçecek sürede sipariş dondurulacak olup, söz konusu taleplerin 24 (yirmidört) saat içerisinde karşılanmaması halinde ise Satıcı, siparişi iptal etme hakkını haizdir.

1.17. Satıcı, mücbir sebepler, ifa imkânsızlığı veya teslimatı engelleyen olağanüstü durumlar nedeni ile sözleşme konusu mal/hizmeti süresi içinde teslim edemez ise, durumu öğrendiği

tarikten itibaren 3 (üç) gün içinde, Alıcı'ya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 (on dört) gün içinde iade etmekle yükümlüdür. Ürün/Hizmet'in stokta bulunmaması durumu, Ürün/Hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez

1.18. Ürün/Hizmet Alıcı'dan başka bir kişi/kuruluşa teslim edilecek ise, teslim edilecek kişi/kuruluşun teslimatı kabul etmemesinden Satıcı sorumlu tutulamaz. Bu durumda yeniden yapılacak teslimatlar Satıcı'nın operasyonel durumuna göre en az 14 gün sonrası için yeniden planlanır ve Alıcı, planlanan teslimat tarihini en az 2 iş günü öncesinden Satıcı'dan talep ederek değiştirebilir. Her bir nakliye organizasyonu için nakliye ücreti ve geç teslimat nedeniyle Satıcı'nın uğradığı zararlar Alıcı'ya yansıtılacaktır.

1.19. Alıcı, Sözleşme konusu bedeli ödemekle yükümlü olup, herhangi bir nedenle Sözleşme konusu bedelin ödenmemesinin ve/veya Banka kayıtlarında iptal edilmesinin Satıcı'nın Ürün/Hizmet'i teslim yükümlülüğü ile Sözleşme'den kaynaklanan sair yükümlülüklerinin sona ereceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Alıcı, herhangi bir sebeple Banka tarafından başarısız kodu gönderilen ancak buna rağmen Banka tarafından Satıcı'ya yapılan ödemelere ilişkin olarak, Satıcı'nın herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

1.20. Sözleşme kapsamında herhangi bir nedenle Alıcı'ya bedel iadesi yapılması gereken durumlarda, Alıcı, ödemeyi kredi kartı ile yapmış olması halinde, Satıcı tarafından kredi kartına iade edilen tutarın banka tarafından Alıcı hesabına yansıtılmasına ilişkin ortalama sürecin 1 (bir) ayı bulabileceği, bu tutarın Satıcı tarafından Banka'ya iadesinden sonra Alıcı'nın hesaplarına yansıtılması halinin tamamen Banka işlem süreci ile ilgili olduğunu ve olası gecikmelerde Banka'nın sorumlu olduğunu ve bunlar için Satıcı'yı sorumlu tutamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

1.21. Sipariş edilmeyen Ürün/Hizmet'in gönderilmesi durumunda, Alıcı'ya karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, Alıcı'nın sessiz kalması ya da söz konusu Ürün/Hizmet'i kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

1.22. Alıcı'nın adreste olmaması veya Alıcı'dan kaynaklanan bir sebep üzerine teslimatın gerçekleştirilemediği durumlarda, yeniden yapılacak teslimatlar Satıcı'nın operasyonel durumuna göre en az 14 gün sonrası için yeniden planlanır ve Alıcı, planlanan teslimat tarihini en az 2 iş günü öncesinden Satıcı'dan talep ederek değiştirebilir. Her bir nakliye organizasyonu için nakliye ücreti ve geç teslimat nedeniyle Satıcı'nın uğradığı zararlar Alıcı'ya yansıtılacaktır.

1.23. Alıcı tüketici sıfatıyla talep, şikayet ve önerilerini yukarıda yer alan Satıcı iletişim bilgilerini kullanmak suretiyle destek@turktoptan.com adresi veya 0532 774 7118 no'lu telefondan müşteri hizmetlerine ulaştırabilecektir.

MADDE 2: CAYMA HAKKI

2.1. Alıcı mal/hizmetin kendisine tesliminden itibaren, hiçbir gerekçe göstermeksizin ancak 10 (on) gün içinde malı Satıcı'ya geri göndermek koşuluyla 14 (ondört) gün içinde cayma hakkını kullanarak mal/hizmeti iade edebilir. Satıcı'nın iadededen dolayı yükleneceği masrafları Alıcı'dan talep hakkı saklıdır. Kişiye özel ürünlerde iptal/iade hakkı bulunmamakta olup, Alıcı cayma hakkını sipariştten sonra 1 (gün) içinde kullanabilecektir. Cayma hakkı süresi, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde Alıcı'nın veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak Alıcı, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, Alıcı'nın veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan mallarda, Alıcı'nın veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

c) Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, Alıcı'nın veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır. Siparişin Satıcı tarafından kargo firmasına teslimi, Tüketici'ye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

2.2. Alıcı, cayma hakkı kullanım bildirimini websitesi üzerinden Satıcı'ya ulaştırır. Alıcı, cayma hakkını kullanmasından itibaren, 10 (on) gün içinde malı Satıcı'ya geri göndermek zorundadır. Satıcı, Alıcı'nın cayma beyanının kendisine ulaşmasından itibaren 14 (ondört) gün içinde mal/hizmet bedelini Alıcı'ya iade etmekle yükümlüdür. Malın/Hizmetin iade alınamaması için haklı sebeplerin varlığı halinde Satıcı, sözleşmedeki ifa süresi dolmadan Alıcı'ya eşit kalite ve fiyatta mal/hizmet tedarik edebilir. Satıcı mal/hizmetin ifasının imkânsızlaştığını düşünüyorsa, bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 (üç) gün içinde Alıcı'ya bildirir. Bu durumda ödenen bedel ve varsa belgeler 14 (ondört) gün içinde Alıcı'ya iade edilir. Alıcı iade edeceği mal/hizmeti Ön Bilgilendirme Formu'nda belirtilen ve Satıcı'nın anlaşmalı kargo şirketi ile Satıcı'ya gönderdiği sürece, iade kargo bedeli ve sair giderler Satıcı'ya aittir. Alıcı'nın iade edeceği malı Ön Bilgilendirme Formu'nda belirtilen Satıcı'nın anlaşmalı kargo şirketi dışında bir kargo şirketi ile göndermesi halinde, iade kargo bedeli ve malın kargo sürecinde uğrayacağı hasardan Satıcı sorumlu değildir.

2.3. Kurala bağlı "3 al 2 öde", "1 alana 1 bedava" "x TL üzeri y TL indirim", "2. Ürüne %x indirim", "3 al sepette %x indirim, sarı fiyat indirimi, kırmızı fiyat indirimi" gibi koşullu satışlarda kampanya dâhilinde gerçekleşen siparişlerin iade ücreti hesaplanırken, iade edilen veya iptal edilen ürün kampanya kuralını bozuyorsa kampanya sonucunda elde edilmiş indirim tutarı ürün tutarından düşülerek hesaplanır.

2.4. Alıcı'nın siparişinin yasal süre içerisinde teslim edilememesi nedeniyle Sözleşme'yi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, tahsil ettiği Sözleşme konusu bedeli Alıcı'ya iadesinden sorumludur.

2.5. Alıcı iade edeceği Ürün/Hizmet'i Ön Bilgilendirme Formu'nda belirtilen Satıcı'nın Kargo Şirketi ile Satıcı'ya gönderdiği sürece, iade kargo bedeli ve sair giderler Satıcı'ya aittir. İade için Alıcı'nın bulunduğu yerde Satıcı'nın Kargo Şirketi şubesi bulunmaması halinde, Alıcı Ürün'ü herhangi bir Kargo Şirketi'yle gönderebilecektir. Bu halde iade kargo bedeli ve

Ürün'ün kargo sürecinde uğrayacağı hasardan Satıcı sorumludur.

2.6. Alıcı cayma süresi içinde Ürün'ü, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Ancak, Ürün/hizmet cayma süresi içinde kullanım talimatlarına, olağan işleyişine veya teknik özelliklerine uygun kullanılmamasından ötürü bozulduğu veya bir değişikliğe uğradığı takdirde Alıcı'nın cayma talebinin kabul edilmeyebilir. Satıcı'nın böyle bir durumda cayma hakkını kabul ettiği hallerde söz konusu bozukluğa veya değişime göre uygun olan tutarı Alıcı'ya yapacağı geri ödmeden mahsup ile tahsil edebilecektir.

2.7. Yatak/Uyku Grubu Ürünleri'nde, ürün teslimatından sonra sağlık ve hijyen açısından uygun olmayacağı için Alıcı'nın iade talebi kabul edilmeyecektir.

2.8. Alıcı cayma hakkını işbu maddede belirtilen süre ve usuller dahilinde kullanacak olup aksi halde cayma hakkını kaybedecektir.

MADDE 3: CAYMA HAKKININ KULLANILAMAYACAĞI HALLER

Cayma hakkı aşağıdaki hallerde kullanılamaz:

- a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerde (Örneğin: Ziyet, altın ve gümüş kategorisindeki ürünler);
- b) Alıcı'nın istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan, niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ve çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan malların teslimine ilişkin sözleşmelerde;
- c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmelerde;
- d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmelerde;
- e) Alıcı tarafından ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması şartıyla maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmelerde;
- f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında gazete, dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmelerde;
- g) 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 sözleşmelerde;
- h) Bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına ilişkin sözleşmelerde;

1) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, Alıcı'nın onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmelerde;

i) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ile Alıcı'ya anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmelerde ve sözleşmeye konu Mal/Hizmet'in Yönetmelik'in uygulama alanı dışında bırakılmış olan (satıcının düzenli teslimatları ile Alıcı'nın meskenine teslim edilen gıda maddelerinin, içeceklerin ya da diğer günlük tüketim maddeleri ile seyahat, konaklama, lokantacılık, eğlence sektörü gibi alanlarda hizmetler);

Bakımından Alıcı ve Satıcı arasındaki hukuki ilişkiye Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri uygulanamaması sebebiyle cayma hakkı kullanılamayacaktır.