

Değişim ve İade Politikası

Bu Değişim ve İade Politikası, **Evrenos Zeytincilik** tarafından işletilen www.evrenoszeytincilik.com internet sitesi üzerinden satın alınan ürünlere ilişkin iptal, cayma, değişim ve iade süreçlerini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

www.evrenoszeytincilik.com üzerinden sipariş veren kullanıcılar, kendilerine sunulan **Ön Bilgilendirme Formu**, **Mesafeli Satış Sözleşmesi** ve işbu **Değişim ve İade Politikası** hükümlerini kabul etmiş sayılır.

1. Genel Esaslar

Alıcılar, satın aldıkları ürünlerin satış ve teslimi ile ilgili olarak;

- **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**,
- **Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**,
- yürürlükteki diğer ilgili mevzuat

hükümlerine tabidir.

Satın alınan her ürün, yasal süre olan **30 günü aşmamak kaydıyla**, Alıcı'nın sipariş sırasında belirtmiş olduğu teslimat adresine gönderilir.

Ürünün bu süre içerisinde teslim edilememesi hâlinde Alıcı, mevzuattan doğan haklarını kullanabilir.

Satın alınan ürünler;

- siparişte belirtilen niteliklere uygun,
- eksiksiz,
- sağlam,
- varsa fatura ve ilgili belgeleriyle birlikte

teslim edilmek zorundadır.

2. Cayma Hakkı

Alıcı, satın aldığı ürünün kendisine veya gösterdiği adresteki kişi/kuruluşa teslim edildiği tarihten itibaren **14 gün içinde**, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkını kullanabilir.

Cayma hakkının kullanılabilmesi için, 14 günlük süre içerisinde Satıcı'ya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirim yapılması gerekir.

Cayma hakkı bildirimini aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden yapılabilir:

Şirket/Ünvan: Evrenos Zeytincilik

Adres: [Satıcı resmi/iade adresi buraya yazılacaktır]

E-posta: [Satıcı e-posta adresi buraya yazılacaktır]

Telefon: [Satıcı telefon numarası buraya yazılacaktır]

Web Sitesi: www.evrenoszeytincilik.com

3. Cayma Hakkı Süresi

Ürün satışlarında cayma hakkı süresi, ürünün Alıcı'ya veya Alıcı tarafından belirlenen üçüncü kişiye teslim edildiği gün başlar.

Hizmet satışlarında ise bu süre, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren başlar.

Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlerde cayma hakkı kullanılamayabilir.

4. Cayma Hakkının Kullanımı

Cayma hakkının kullanılması hâlinde, Alıcı'nın ürünü Satıcı'ya iade etmesi gerekir.

İade edilecek ürünün;

- kullanılmamış,
- tüketilmemiş,
- hasar görmemiş,
- orijinal ambalajında,

- yeniden satışa uygun durumda,
- varsa standart aksesuarları ve belgeleriyle birlikte,
- faturasıyla beraber

gönderilmesi gerekir.

Kurumsal fatura ile yapılan siparişlerde, iade işleminin tamamlanabilmesi için ilgili kurum tarafından **iade faturası** düzenlenmesi gerekebilir.

Fatura veya gerekli iade belgelerinin gönderilmemesi hâlinde, iade süreci tamamlanamayabilir.

5. İade Koşulları

Satıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaşmasından itibaren en geç **14 gün içinde**, Alıcı'dan tahsil edilen toplam bedeli mevzuata uygun şekilde iade eder.

İade, Alıcı'nın sipariş sırasında kullandığı ödeme yöntemine uygun olarak yapılır.

Kredi kartı ile yapılan ödemelerde, Satıcı tarafından iade işlemi başlatıldıktan sonra tutarın Alıcı'nın kartına veya hesabına yansımaları bankanın işlem sürelerine bağılı olarak değişebilir.

İade edilecek ürünlerin Satıcı'ya eksiksiz, hasarsız ve uygun şekilde ulaştırılması gerekir.

Alıcı'nın kusurundan kaynaklanan bir nedenle üründe değer kaybı oluşması veya iadenin imkânsızlaşması hâlinde Alıcı, kusuru oranında Satıcı'nın zararını karşılamakla yükümlü olabilir.

6. Kargo ve İade Masrafları

Cayma hakkının usulüne uygun şekilde kullanılması hâlinde, iade kargo masrafları mevzuata ve Satıcı'nın internet sitesinde belirtilen iade prosedürüne göre değerlendirilir.

Satıcı tarafından anlaşmalı kargo firması belirtilmişse, ürünün bu firma aracılığıyla gönderilmesi gerekebilir.

Alıcı'nın ürünü farklı bir kargo firmasıyla göndermesi hâlinde oluşabilecek ek masraflar Alıcı'ya ait olabilir.

İade sürecinde ürünün zarar görmemesi için uygun şekilde paketlenmesi Alıcı'nın sorumluluğundadır.

7. Cayma Hakkı Kullanılamayacak Ürünler

Mevzuat gereği bazı ürünlerde cayma hakkı kullanılamaz.

Aşağıdaki ürünlerde, ürünün niteliği gereği cayma hakkı ve iade hakkı sınırlı olabilir:

- Alıcı'nın istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan ürünler,
- Çabuk bozulabilen ürünler,
- Son kullanma tarihi geçebilecek veya kısa sürede tüketilmesi gereken ürünler,
- Tesliminden sonra ambalajı açılmış olması hâlinde sağlık ve hijyen açısından iadesi uygun olmayan ürünler,
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler,
- Ambalaj, mühür, bant veya koruyucu güvenlik etiketi açılmış ürünler,
- Kullanılmış, tüketilmiş veya yeniden satışa uygun olmayan ürünler.

8. Gıda Ürünlerinde İade Koşulları

Evrenos Zeytincilik tarafından satılan zeytin, zeytinyağı ve diğer gıda ürünlerinde, iade ve değişim süreçleri gıda güvenliği ve hijyen kuralları dikkate alınarak yürütülür.

Aşağıdaki durumlarda ürün iadesi kabul edilmeyebilir:

- Ürünün ambalajı açılmışsa,
- Ürünün koruyucu bandı, kapağı, mührü veya güvenlik etiketi bozulmuşsa,
- Ürün kullanılmış veya tüketilmişse,
- Ürünün saklama koşullarına uyulmamışsa,
- Ürün tekrar satışa uygun değilse,
- Ürünün son tüketim tarihi geçmiş veya geçme riski oluşmuşsa,
- Ürün teslimden sonra hasar görmüşse,

- Ürün hijyen veya gıda güvenliği açısından iade edilmeye uygun değilse.

Ancak ürünün ayıplı, bozuk, hasarlı veya siparişe aykırı olması hâlinde Alıcı'nın mevzuattan doğan yasal hakları saklıdır.

9. Hasarlı veya Ayıplı Ürünler

Alıcı, teslimat sırasında ürünü kontrol etmekle yükümlüdür.

Teslimat sırasında;

- ambalajı yırtılmış,
- ezilmiş,
- kırılmış,
- sızdırmış,
- açılmış,
- hasarlı olduğu açıkça belli olan

ürünler teslim alınmamalı ve kargo görevlisine **hasar tespit tutanağı** düzenlenmelidir.

Teslim alınan ürünün hasarsız ve sağlam olduğu kabul edilebilir. Bu nedenle teslimat sırasında kontrol yapılması önemlidir.

Ürünün teslimden sonra ayıplı, bozuk veya siparişe aykırı olduğunun tespit edilmesi hâlinde Alıcı, Satıcı ile iletişime geçerek durumu bildirmelidir.

Ayıplı ürünlerde Alıcı, mevzuat kapsamında;

- ürünün iadesini,
- ürünün ayıpsız misliyle değiştirilmesini,
- bedel indirimi yapılmasını,
- mümkünse ücretsiz onarım talebini

ileri sürebilir.

10. Değişim Koşulları

Ürün değişimi, stok durumu ve ürünün niteliğine göre Satıcı tarafından değerlendirilebilir.

Değişim talebinin kabul edilebilmesi için ürünün;

- kullanılmamış,
- tüketilmemiş,
- ambalajı açılmamış,
- orijinal ambalajında,
- yeniden satışa uygun,
- faturasıyla birlikte

Satıcı'ya gönderilmesi gerekir.

Gıda ürünlerinde ambalajı açılmış, kullanılmış veya saklama koşulları bozulmuş ürünlerde değişim yapılamayabilir.

Ayıplı veya yanlış gönderilen ürünlerde değişim talepleri ayrıca değerlendirilir ve Alıcı'nın yasal hakları saklıdır.

11. Sipariş İptali

Alıcı, siparişi kargoya verilmeden önce iptal talebinde bulunabilir.

Sipariş iptal talebi, Satıcı'ya aşağıdaki kanallar üzerinden iletilebilir:

- e-posta,
- telefon,
- internet sitesi iletişim formu,
- müşteri hizmetleri kanalları.

Siparişin kargoya verilmiş olması hâlinde, iptal talebi iade süreci kapsamında değerlendirilir.

Sipariş iptal edildiğinde, tahsil edilen bedel mevzuata uygun süre içinde Alıcı'ya iade edilir.

12. Ürün Bedelinin Ödenmemesi

Alıcı, satın aldığı ürün bedelini ödemez veya ödeme banka/ödeme kuruluşu kayıtlarında iptal edilirse, Satıcı'nın ürünü teslim yükümlülüğü sona erer.

Ürün teslim edildikten sonra ödeme iptal edilirse veya ödeme Satıcı'ya aktarılmazsa, Alıcı ürünü Satıcı'ya iade etmekle yükümlüdür.

13. Kredi Kartının Yetkisiz Kullanımı

Ürün teslim edildikten sonra, Alıcı'nın ödeme yaptığı kredi kartının yetkisiz kişiler tarafından haksız veya hukuka aykırı şekilde kullanıldığı tespit edilir ve ürün bedeli ilgili banka veya finans kuruluşu tarafından Satıcı'ya ödenmezse, Alıcı sözleşme konusu ürünü **3 gün içinde** Satıcı'ya iade etmekle yükümlüdür.

Bu süreçte nakliye giderleri ve diğer hususlar yürürlükteki mevzuat hükümleri doğrultusunda değerlendirilir.

14. Mücbir Sebepler Nedeniyle Teslimatın Gecikmesi

Satıcı'nın kontrolü dışında gelişen ve öngörülemeyen;

- doğal afet,
- yangın,
- sel,
- deprem,
- salgın hastalık,
- savaş,
- grev,
- ulaşım aksaklıkları,
- tedarik sorunları,
- resmi makam kararları,
- teknik arızalar

gibi mücbir sebepler nedeniyle ürün süresinde teslim edilemezse, durum Alıcı'ya bildirilir.

Bu durumda Alıcı;

- siparişin iptalini,
- ürünün benzeri ile değiştirilmesini,

- teslimatın engel ortadan kalkana kadar ertelenmesini

talep edebilir.

Siparişin iptal edilmesi hâlinde, Alıcı tarafından ödenen bedel mevzuata uygun süre içinde iade edilir.

15. Kampanyalı Ürünlerde İade

Cayma hakkının kullanılması veya kısmi iade yapılması nedeniyle sipariş, kampanya koşullarında belirtilen limitin altına düşerse, kampanya kapsamında sağlanan indirim veya avantaj iptal edilebilir.

Bu durumda iade edilecek tutar, kullanılan kampanya indirimi düşüldükten sonra hesaplanabilir.

16. Temerrüt Hâli ve Hukuki Sonuçları

Alıcı'nın kredi kartı ile yaptığı işlemlerde temerrüde düşmesi hâlinde, Alıcı kart sahibi banka ile arasındaki kredi kartı sözleşmesi hükümleri çerçevesinde bankaya karşı sorumlu olur.

İlgili banka hukuki yollara başvurabilir ve doğabilecek faiz, masraf ve vekâlet ücretlerini Alıcı'dan talep edebilir.

Alıcı'nın borcunu geç ödemesi nedeniyle Satıcı'nın zarara uğraması hâlinde, Alıcı söz konusu zararı karşılamakla yükümlüdür.

17. Uyuşmazlıkların Çözümü

İşbu Değişim ve İade Politikası'ndan doğabilecek uyuşmazlıklarda, T.C. Ticaret Bakanlığı tarafından her yıl ilan edilen parasal sınırlar dâhilinde Alıcı'nın yerleşim yerindeki veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki **Tüketici Hakem Heyetleri** yetkilidir.

Belirlenen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklarda **Tüketici Mahkemeleri** yetkilidir.

Tüketici Mahkemesi bulunmayan yerlerde **Asliye Hukuk Mahkemeleri**, Tüketici Mahkemesi sıfatıyla görev yapar.

18. Yürürlük

İşbu Değişim ve İade Politikası, www.evrenoszeytincilik.com internet sitesinde yayımlandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

Evrenos Zeytincilik, yasal mevzuat değişiklikleri, operasyonel süreçler veya satış politikalarındaki değişiklikler doğrultusunda bu politikayı güncelleme hakkını saklı tutar.