

## ESLİMAT VE İADE ŞARTLARI

Sipariş onayı mailinin gönderilmesiyle birlikte, ürün/ürünler satıcının anlaşmalı olduğu kargo Şirketine verilir. Teslimat: Ürün/ürünler satıcının anlaşmalı olduğu kargo ile alıcının adresine teslim edilecektir. Teslimat süresi, Sipariş onayı mailinin gönderilmesinden ve sözleşmenin kurulmasından itibaren 5-15 gündür. Alıcıya önceden yazılı olarak veya bir sürekliliği taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla bu süre en fazla on gün uzatılabilir. Ürünler, Kargo şirketlerinin adres teslimatı yapmadığı bölgelere telefon ihbarlı olarak gönderilir. Kargo Şirketinin haftada bir gün teslimat yaptığı bölgelerde, sevk bilgilerindeki yanlışlık ve eksiklik olduğu hallerde, bazı sosyal olaylar ve doğal afetler gibi durumlarda belirtilen gün süresinde sarkma olabilir. Bu sarkmalardan dolayı alıcı satıcıya herhangi bir sorumluluk yükleyemez. Ürün, Alıcı'dan başka bir kişi/kuruluşa teslim edilecek ise, teslim edilecek kişi/kuruluşun teslimatı kabul etmemesinden, sevk bilgilerindeki yanlışlık ve/veya Alıcının yerinde olmamasından doğabilecek ekstra kargo bedellerinden satıcı sorumlu değildir. Belirtilen günler içeriğinde ürün/ürünler müşteriye ulaşmadıysa teslimat problemleri müşteri hizmetlerine iletişim leviosaplants@gmail.com e-mail adresi kullanılmak sureti ile derhal bildirilmelidir. Zarar görmüş paket durumunda; Alıcı, Ürün'ü teslim aldığı anda kontrol etmekle ve Ürün'de kargodan kaynaklanan bir sorun gördüğünde, Ürün'ü kabul etmemek ve Kargo firması yetkilisine tutanak tutturmakla sorumludur. Aksi halde SATICI sorumluluk kabul etmeyecektir. Zarar görmüş paketler teslim alınmayarak Kargo Şirketi yetkilisine tutanak tutturulmalıdır. Eğer Kargo Şirketi yetkilisi paketin hasarlı olmadığını, paketin orada açılarak ürünlerin hasarsız teslim edildiğini kontrol ettirme ve durumun yine bir tutanakla tespit edilmesini isteme hakkı alıcıda vardır. Paket Alıcı tarafından teslim alındıktan sonra Kargo Şirketinin görevini tam olarak yaptığı kabul edilmiş olur. Paket kabul edilmemiş ve tutanak tutulmuş ise, durum, tutanağın Alıcı'da kalan kopyasıyla birlikte en kısa zamanda satıcı Müşteri Hizmetlerine bildirilmelidir.

### Madde 9- Ürün İade ve Cayma Hakkına İlişkin Prosedürü Ürün İade

Alıcı malı teslim aldıktan sonra yedi gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. 385 sayılı vergi usul kanunu genel tebliği uyarınca iade işlemlerinin yapılabilmesi için alıcının mal ile birlikte teslim edilen satıcıya ait faturayı ve cayma hakkını kullandığını bildirir yazılı beyanını ürün ile birlikte satıcıya göndermesi diğer nüshasını da uhdesinde tutması gerekmektedir. Cayma hakkı süresi alıcıya malın teslim edildiği günden itibaren başlar. İade edilen ürün veya ürünlerin geri gönderim bedeli alıcı tarafından karşılanmalıdır. Alıcının istekleri ve/veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda ve özel günlerinde kullanımı için hazırlanan mallar için cayma hakkı söz konusu değildir. Keza aşağıdaki durumlarda tüketici cayma hakkını kullanamaz: a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin, b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin (ALICI siparişine istinaden yurt içinden veya dışından ithal/temin edilen özel Ürünler dahil), c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin, ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin, d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin, e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin, f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin, 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, ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin, h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin, ı) genel olarak ilgili mevzuat uyarınca mesafeli satış kapsamı dışında kabul edilen diğer mal-hizmetler ile ALICI'nın ticari/mesleki amaçla satın alma yaptığı siparişlerde ALICI cayma hakkını kullanamaz.

Cayma hakkı kullanımı mümkün olan hallerde, ALICI, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanmadığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan kanun gereği sorumludur. Buna göre, cayma tarihine kadarki süreçte Ürün'ün kullanım talimatlarına, teknik özelliklerine ve işleyişine uygun bir şekilde kullanılmamasından ötürü değişiklik veya bozulma olursa ALICI cayma hakkını kaybedebilir; SATICI tarafından kabul edildiği hallerde, iade edilecek Ürün bedelinden değişiklik / bozulma kadar indirim yapılır.

Cayma hakkı bulunan hallerde ALICI'nın cayma hakkını kullandığına dair açık bir bildirim yasal yedi günlük süre içinde SATICI'ya yöneltilmiş (yukarıda belirtilen iletişim adreslerine sözlü/yazılı iletilmiş) olması yeterlidir. Söz konusu hakkın süresi içerisinde kullanılması durumunda, Ürün'ün azami on (10) gün içerisinde, giderleri ALICI'ya ait olmak üzere SATICI'nın yukarıdaki adresine gönderilmesi zorunludur. İNTERNET SİTESİ'nde ürün iadeleri için anlaşmalı kargo firması belirtilmiş ise, ALICI Ürün'ü bulunduğu ilçe dahilindeki veya harindeki bir şubesinde gönderebilir, bu takdirde ALICI'dan masraf alınmaz.

Bu iade işleminde Ürün'ün kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ile birlikte eksiksiz ve hasarsız olarak teslim edilmesi gerekmektedir. Ayrıca vergi mevzuatı gereği, ALICI tarafından kanunen İade Faturası kesilmesi gereken hallerin yanı sıra Ürünle beraber iade edilecek olan fatura üzerinde, aşağıda belirtilen, iade ile ilgili bölüm doldurulup imzalanacaktır. Faturası kurumlar (tüzel kişiler) adına düzenlenen sipariş iadeleri, İade Faturası kesilmediği takdirde kabul edilmeyecektir).

Alıcının cayma hakkını kullanması halinde satıcı, cayma bildirimini içeren faturanın ürünle birlikte kendisine ulaşmasından itibaren en geç on gün içerisinde almış olduğu toplam bedeli ve varsa tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketiciye hiçbir masraf yüklemeyen iade edecektir. Teslim alınmış olan malın değerinin azalması veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı cayma hakkının kullanılmasına engel değildir. Ancak değer azalması veya iadenin imkânsızlaşması tüketicinin kusurundan kaynaklanıyorsa satıcıya malın değerini veya değerindeki azalmayı tazmin etmesi gerekir. Sehven alınan her ürün için de genel iade süresi 14 gündür. Bu süre içerisinde, Ambalajı açılmış, kullanılmış, tahrip edilmiş vesaire şekildeki ürünlerin iadesi kabul edilmez. İade, orijinal ambalaj ile yapılmalıdır. Sehven alınan üründe ve ambalajında herhangi bir açılma, bozulma, kırılma, tahrip, yırtılma, kullanıma ve sair durumlar tespit edildiği hallerde ve ürünün alıcıya teslim edildiği andaki hali ile iade edilememesi durumunda ürün iade alınmaz ve bedeli iade edilmez. Ürün iadesi için, durum öncelikli olarak müşteri hizmetlerine iletilmelidir. Ürünün iade olarak gönderilme bilgisi, satıcı tarafından müşteriye iletilir. Bu görüşmeden sonra ürün iade ile ilgili bilgileri içeren fatura ile birlikte alıcı adresine teslimatı yapan Kargo şirketi kanalıyla satıcıya ulaştırılmalıdır. Satıcıya ulaşan iade ürün iş bu sözleşmede belirtilen koşulları sağladığı takdirde iade olarak kabul edilir, geri ödemesi de alıcı kredi kartına/hesabına yapılır. Ürün iade edilmeden bedel iadesi yapılmaz. Kredi Kartına yapılan iadelerin kredi kartı hesaplarına yansımaya süresi ilgili bankanın tasarrufundadır. Alışveriş kredi kartı ile ve taksitli olarak yapılmışsa, kredi kartına iade prosedürü şu şekilde uygulanacaktır: Alıcı ürünü kaç taksit ile satın alma talebini iletmış ise, Banka alıcıya geri ödemesini taksitle yapmaktadır. Satıcı, bankaya ürün bedelinin tamamını tek seferde ödedikten sonra, Banka poslarından yapılan taksitli harcamaların alıcının kredi kartına iadesi durumundakonuya müdahil tarafların mağdur duruma düşmemesi için talep edilen iade tutarları, yine taksitli olarak hamil taraf hesaplarına Banka tarafından aktarılır. Alıcının satış iptaline kadar ödemiş olduğu taksit tutarları, eğer iade tarihi ile kartın hesap kesim tarihleri çakışmazsa her ay karta 1(bir) iade yansıyacak ve alıcı iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri satışın

taksitleri bittikten sonra, iade öncesinde ödemiş olduğu taksit sayısı kadar ay daha alacak ve mevcut borçlarından düşmüş olacaktır. Kart ile alınmış mal ve hizmetin iadesi durumunda satıcı, Banka ile yapmış olduğu sözleşme gereği alıcıya nakit para ile ödeme yapamaz. Üye işyeri yani satıcı, bir iade işlemi söz konusu olduğunda ilgili yazılım aracılığı ile iadesini yapacak olup, üye işyeri yani satıcı ilgili tutarı Bankaya nakden veya mahsuben ödemekle yükümlü olduğundan yukarıda detayları belirtilen prosedür gereğince alıcıya nakit olarak ödeme yapılamamaktadır. Kredi kartına iade, alıcının Bankaya bedeli tek seferde ödemesinden sonra, Banka tarafından yukarıdaki prosedür gereğince yapılacaktır.