

# TESLİMAT VE İADE KOŞULLARI

## I. TESLİMAT KOŞULLARI

1. TRUELAB TEKNOLOJİ, MÜŞTERİ ile arasında Mesafeli Satış Sözleşmesi'ni ("Sözleşme") oluşturduğu tarihten itibaren en fazla 30 (otuz) gün içerisinde Sözleşme konusu ürünü sağlam, eksiksiz, siparişte belirtilen niteliklere uygun olarak, anlaşmalı kargo şirketi aracılığı ile MÜŞTERİ'nin sipariş sırasında bildirdiği adrese MÜŞTERİ'ye veya adresteki kişiye/kuruluşa elden teslim eder.
2. Sözleşme konusu ürünün teslimatı, TRUELAB TEKNOLOJİ'nin anlaşmalı olduğu kargo firmasının gönderi alanı ile sınırlıdır. TRUELAB TEKNOLOJİ'nin sorumluluğu, anlaşmalı olduğu kargo firmasının gönderi alanının bitiminde sona erer.
3. Sözleşme konusu ürün, mücbir sebepler, hava muhalefeti, deprem, sel, yangın, salgın hastalık gibi olağanüstü durumlar nedeniyle 30 (otuz) günlük yasal süre içinde teslim edilemezse, TRUELAB TEKNOLOJİ bu durumu MÜŞTERİ'ye bildirir. Bu durumda MÜŞTERİ, siparişi iptal edebilir, varsa benzer bir ürün ile değiştirilmesini isteyebilir veya teslimatın gecikmesine neden olan durum ortadan kalkana kadar bekleyebilir. MÜŞTERİ'nin siparişi iptal etmesi halinde, ödemeye ilişkin (varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeler) iade, bildirim tarihinden itibaren en geç 14 (ondört) gün içinde gerçekleştirilir (Sözleşme feshine ilişkin akdi hükümler uygulanır).
4. Teslimat adresi olarak bildirilen adreste yapılan ürün teslimatında MÜŞTERİ'nin adresinde bulunmaması ve adresteki kişilerin teslimatı kabul etmemesi durumunda, TRUELAB TEKNOLOJİ, Sözleşme'den doğan edimini ifa etmiş kabul edilir. Teslimat adresinde, ürünü teslim alacak kimsenin olmaması durumunda, kargo firması ile irtibata geçilerek siparişin sevkiyatını takip ve düzenlemek MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır.

## II. CAYMA HAKKI

1. MÜŞTERİ, 14 (ondört) gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin Sözleşme'den cayma hakkına sahiptir.
2. Cayma hakkı süresi, Sözleşme konusu ürünün MÜŞTERİ'ye veya MÜŞTERİ'nin gösterdiği adresteki kişiye/kuruluşa teslim edildiği gün başlar. Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde:
  - Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,
  - Birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketici veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,
  - Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketici veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır.
3. Cayma hakkının kullanılması için yasal süresi içerisinde, Sözleşme'de de yer alan Cayma Hakkı Formu kullanılarak TRUELAB TEKNOLOJİ'ye faks veya e-posta vasıtası ile açık bir şekilde bildirimde bulunulması gereklidir.
4. MÜŞTERİ, aşağıdaki hallerde cayma hakkını kullanamaz:
  - Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan ürünler.
  - Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek ürünler.
  - Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler.
  - Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler.

### **III. İADE KOŞULLARI**

Süresinde cayma hakkı kullanılan ürünün iade işlemlerinin tamamlanabilmesi için aşağıdaki koşulların karşılanması gerekmektedir.

1. Cayma hakkının kullanılması halinde, MÜŞTERİ cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim yapıldığı tarihten itibaren 10 (on) gün içerisinde ürünü TRUELAB TEKNOLOJİ'ye sevk irsaliyesinin bir nüshası ile birlikte iade sebebini ve talebini açıkça beyan ederek gönderir. MÜŞTERİ'ye veya MÜŞTERİ'nin gösterdiği teslimat adresindeki kişiye/kuruluşa teslim edilen ürünün TRUELAB TEKNOLOJİ'ye gönderildiğine ilişkin kargo teslim tutanağı örneğinin yahut kargo takip numarası bilgisinin ve ayrıca fatura aslı ürün ile birlikte gönderilmiş ise fatura aslının da TRUELAB TEKNOLOJİ'ye gönderilmesi/bildirilmesi zorunludur.
2. Ürün kurumsal olarak satın alınmış ise, ürün gönderimi iade faturası düzenlenerek yapılmalıdır.
3. Ürünle birlikte alınan hediye ya da kampanyalı ürün varsa, ilgili ürünler de iade olarak gönderilmelidir. Bununla birlikte (kusurlu ürün hariç) iade talebine konu olan ürünün iade alınması sonrasında, ilgili siparişin dahil olduğu bir kampanya varsa, iade sonrasında kampanya koşullarındaki herhangi bir koşul karşılanamayacak olmamalıdır. Örneğin, belli bir miktarda alışveriş yapıldığında verilen hediye çeklerinin bedeli, iadeden sonra bu hediye çekine hak kazanmaya yetecek derecede ürün tüketicide kalmamış ise, ücret iadesi bedelinden düşülür.
4. Ürün, kargo firmasına teslim edilmeden önce, MÜŞTERİ tarafından hasar görmeyecek şekilde paketlenmelidir.
5. Cayma hakkı kullanılarak iade edilen ürünün anlaşmalı kargo firması aracılığı ile TRUELAB TEKNOLOJİ'ye geri gönderilmesi halinde kargo bedeli TRUELAB TEKNOLOJİ tarafından karşılanır, aksi halde kargo bedeli MÜŞTERİ'ye aittir.
6. İade edilmek istenen ürün TRUELAB TEKNOLOJİ'ye ulaştığında, TRUELAB TEKNOLOJİ'nin iade ekibince incelenecektir. İnceleme süresi 7 iş günüdür. Bu süreye hafta sonu ve resmi tatil günleri dahil değildir. İnceleme sonucunda iade koşullarını karşıladığı tespit edilen ürünlerden; MÜŞTERİ'nin iadesini istediği ürünlerin ücret iadesi yapılacaktır. MÜŞTERİ'nin değişim istediği taleplerde ise, ilgili ürün stoklarda varsa MÜŞTERİ'ye gönderilecek, aksi durumda ücret iadesi yapılacaktır.



7. İade talebi olumlu sonuçlandığında, ücret iadesi, alışveriş aşamasında kullanılan kartın ait olduğu bankaya yapılacaktır. Ücret iadesi yapıldığında MÜŞTERİ'ye e-posta ile bilgilendirme yapılmaktadır. Ücret iadesinin MÜŞTERİ hesabına yansımaya süresi, işlem yapılan bankaya göre 1 ila 8 iş günü arasında değişebilmektedir.
8. İnternet üzerinden satın alınan ürünün iade ya da değişim işlemi TRUELAB TEKNOLOJİ satış noktalarından yapılamamaktadır.

**TRUELAB TEKNOLOJİ YAZILIM TEKNOLOJİ ANONİM ŞİRKETİ**

**Mersis No:** 0274166096100001

**Adres:** 19 MAYIS MAHALLESİ HALASKARGAZİ CADDESİ ÇİFTKURTLAR  
NO:226/24 İSTANBUL

**Telefon:** 0212 467 30 80

**KEP Adresi:** truelab@hs01.kep.tr

**E-posta:** info@truelab.io