

GARANTİ, İADE VE TESLİMAT KOŞULLARI

Garanti Koşulları

NATEXİA, 25 yıllık tecrübesiyle saç ve cilt sağlığında doğallığı ve etkinliği bir araya getiren tamamıyla yerli dermokozmetik markasıdır. NATEXİA olarak en büyük önceliğimiz, doğadan ilham alarak geliştirdiğimiz ürünlerle kullanıcılarımıza sağlıklı, etkili ve güvenilir bir bakım deneyimi sunmaktır. natexia.com.tr isimli web sitemizde T.C. Kanunlarına aykırı unsur teşkil edecek herhangi bir ürün satmadığımızı, satışını yaptığımız ürünlerin reçetesiz ürün kapsamında olduğunu, reçetesiz ürünlerin tamamının T.C. Sağlık Bakanlığı veya T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı onaylı ürünler olduğunu taahhüt ederiz.

NATEXİA olarak ürünlerimizin orijinalliği ve son kullanma tarihlerinin geçerliliği konusunda %100 güvence vermekteyiz. Depolarımızın saklama koşulları rutin olarak kontrol edilmekte ve Sağlık Bakanlığının sıcaklık ve nem kontrolüne ilişkin yönetmeliğine uygun olarak tutulur.

İade Koşulları

- Satın aldığınız ürünü, kargodan teslim aldığınız günden itibaren on dört (14) gün içinde, NATEXİA'ya başvuruda bulunarak aşağıdaki koşullar dahilinde iade edebilirsiniz. Bu kapsamda geri göndereceğiniz ürünler için sizden herhangi bir **"kargo bedeli" talep edilmez.**
- İade edeceğiniz ürüne ait, hediye olarak verilen promosyonlu, kampanyalı ürünlerin de aynı anda iade edilmesi gerekir.
- Satın alınan ürünlerin **"Cayma Hakkı"** dahilinde iade alınabilmesi için satın alınan ürünün orijinal kutusunda ve içerisinde bulunan iç ambalajlara zarar verilmemiş olması, faturasının ve tüm aksesuarlarının ürün ile birlikte hasarsız ve eksiksiz gönderilmesi gerekmektedir.
- Cayma hakkı kullandığınızda size teslim edilen ürünün NATEXİA'ya gönderildiğine dair kargo teslim tutanağı, örneği ve fatura aslının iadesi zorunludur. Fatura aslının gönderilmediği durumlarda KDV ve varsa sair yasal yükümlülükler iade edilemez.
- Cayma hakkı kullanılmayacak ürünler şunlardır:
 1. Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek ürünler,
 2. Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin ürünler,
 3. ALICI tarafından ambalajı açıldığı takdirde iade edilmesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler,
 4. Makyaj Ürünleri

27.11.2014 tarih 29188 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin cayma hakkının istisnalarının sayıldığı 15. maddesinde; c ve ç bentleri uyarınca çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler ile iadesi sağlık ve hijyen bakımından uygun olmayan ürünler bakımından cayma hakkı kullanılamaz.

Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri, iç giyim ürünleri, mayo, bikini gibi ürünlerin iade edilebilmesi için **ambalajlarının açılmamış, denenmemiş, bozulmamış ve kullanılmamış olmaları gerekir.**

Ürünlerin kargodan teslim aşamasında kontrol edilmesi ve **hasar olması durumunda** mutlaka kargo personeli nezaretinde **hasar tutanağı tutulması** gerekmektedir. Kargodan teslim alındıktan sonra ürünün hasarlı olduğu konusunda yapılan müracaatlarda iyi niyet çerçevesinde işlem yapılır. Ancak müşterilerimizin anlayış göstermesi gerekir ki bu durumlarda çok sık suistimal yaşanmaktadır. Bu nedenle lütfen mutlak suretle **kargo paketlerinizi kontrol ederek teslim alınız.** Tutanak tutulmamış hasarlı ürünler iade alınmamaktadır.

Firmamız tüm paketleme ve sevkiyat işlemlerini dijital görüntüleme sistemleri ile **kayıt altına almaktadır**. Sipariş içeriğinin eksik çıktığı iddia edildiğinde firmamızın paketleme bölümü görüntü kayıtları incelenir, eksik gönderilen ürün tespit edildiğinde derhal müşteriye iletilir.

Müşterilerimize firmamızın uzmanları tarafından önerilen ürünlerden hoşnut kalınmaması durumunda koşulsuz iade kabul ediyoruz. Ancak kendi istekleri ve kendi iradeleri ile satın aldıkları ürünleri cayma hakkı dışında iade etmek isteyen müşterilerimizin taleplerini ancak üretici ya da ithalatçı firmaların koşulları doğrultusunda kabul edebiliyoruz. Çoğu firmanın bu konuda anlayışlı olduğunu, iyi niyet ve karşılıklı anlayış ile bu sorun yaşanmadan bu sürecin aşılabildiğini belirtmek isteriz.

İstemediğiniz ürün aldıkları için, değişim yapmak isteyen ya da aldıkları ürünü bir başka ürünle değiştirmek isteyen müşterilerimiz Cayma Hakkı kapsamında olmadan iade ettikleri ürünü hasarsız olarak, ambalajı ve faturası ile kargo masrafını üstlenmeyi kabul ederek adresimize, anlaşmalı **olduğumuz kargo şirketleri** ile gönderebilirler. Anlaşmalı olmadığımız kargo firmalarından gönderilen **paketer teslim alınmayacaktır**.

Ürünü göndermeden önce size gönderdiğimiz fatura ile birlikte internet sitemizde bulunan "**iade Formu**" metnini indirip, uygun şekilde doldurduktan sonra, bu iki belgeyi ürün ile birlikte göndermeniz gerekmektedir.

Müşterinin ürünü iade etmesi veya alışverişinden cayması halinde, iade edilen ürün natexia.com.tr' ye ulaştığı andan itibaren on (10) gün içerisinde ürün bedeli, müşterinin alışverişinde kullandığı ödeme yöntemi ile kendisine iade edilir. Kapıda Ödeme sistemi kullanan müşterilerin ürün iadeleri firmamıza bildireceği banka hesap numaralarına iade edilecektir.

Havale iadeleri iki (2) iş günü içinde Kredi Kartı iadeleri üç (3) iş günü içinde yapılacaktır. Bankanız kredi kartı iadelerini aynı gün hesabınıza yansıtmayabilir. Bu durumda bankanızın kredi kartı servisini aramanız gereklidir. Siparişinizle ilgili "İptal Edildi" uyarısı çıktıktan sonra tüm bedel kredi kartınıza veya havale yaptığınız bankanıza iade edilmektedir. Kredi kartına ürün iade bedeli bankanız tarafından 2-10 gün arasında yapılmaktadır. Bu sürede firmamızın tasarrufu bulunmamaktadır. Taksitli satışlarda yapılan iadeler bankanız tarafından kredi kartınıza her ay artı bakiye olarak yansıtılmaktadır.

İade veya garanti kapsamında bir uyuşmazlık durumu oluşması halinde, tüketiciler; Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetlerine başvurabilecektir. Tüketici Mahkemesi veya Tüketici Hakem Heyeti, yasal haklarınızı koruma amacıyla başvurularınızı alacak ve tarafınıza yardımcı olacaktır. Tüketici'nin mahkemeye başvurmadan önce zorunlu arabuluculuk sürecine başvurması gerekmektedir.

Başvurularınızla ilgili detaylı bilgiye "**Ön Bilgilendirme Formu**" "**Mesafeli Satış Sözleşmesi**" ve **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun** çerçevesinde erişebilirsiniz.

Kozmetik & Dermokozmetik Ürünlerinde Tanıtım ve Sağlık Beyanı ile İlgili Önemli Uyarı

Kozmetik ve Dermokozmetik Ürünler: İnsan vücudunun epiderma, tırnaklar, kıllar, saçlar, dudaklar ve dış genital organlar gibi değişik dış kısımlarına, dişlere ve ağız mukozasına uygulanmak üzere hazırlanmış, tek veya temel amacı bu kısımları temizlemek, koku vermek, görünümünü değiştirmek ve/veya vücut kokularını düzeltmek ve/veya korumak veya iyi bir durumda tutmak olan bütün preparatlar veya maddeler şeklindedir. Dermokozmetik ürün hem **kozmetik** hem de **dermatolojik (cilt sağlığına yönelik)** özellikler taşıyan ürünlere verilen adı ifade etmektedir.

Kozmetik ürünler ve takviye edici gıdaların, hiçbir hastalığı tedavi ettiği, tedavisine yardımcı olduğu, hastalığı önlediği, önlenmesine yardımcı olduğu iddia edilemez. Kozmetik ürünlerin cildin alt tabakalarında ve kalıcı olarak etki ettiği iddia edilemez. Sitemizde belirtilen açıklamalar, üretici, ithalatçı firmaların sunduğu ürün etiketi, broşür gibi bilgi ve belgelere dayanmaktadır. Bu bilgiler ürünlerin vaat edilen etkilerinin kesin olarak gerçekleşeceği ya da yan etkileri olmadığı anlamını taşımaz.

Teslimat Koşulları

Sitemize verilen siparişler banka onayı alındıktan sonra, seçtiğiniz ürünlerin tamamı anlaşmalı olduğumuz kargo şirketleri tarafından taşıma garantisi ile size teslim edilecektir. **Teslimat esnasında kargonuzda hasar ya da ezilme olduğunu düşünüyorsanız lütfen kargo görevlisine Hasar Tazmin Formu düzenletiniz.**

Satın aldığınız ürünler bir teyit e-postası ile tarafınıza bildirilecektir. Seçtiğiniz ürünlerden herhangi birinin stokta mevcut olmaması durumunda konu ile ilgili bir e-posta size yollanacak ve ürünün ilk stoklara gireceği tarih tarafınıza bildirilecektir.

natexia.com.tr güvenilir bir online alışveriş sitesidir. Aynı anda birden çok kullanıcıya alışveriş yapma imkânı tanır. Birçok e-ticaret sitesi gibi sipariş aldıktan sonra ürün temin etme yoluna gidilmemektedir ancak nadiren birden fazla tüketicinin aynı ürünü satın alması söz konusu olabilmekte ve ürün stoklarında anlık tükenme durumu oluşabilmektedir. Bu durumda; ödemesi internet üzerinden yapılan ürün eğer stoklarda kalmamış ise hemen temin yoluna gidilmektedir. Bu sürenin 3 (üç) günü aşması durumunda müşteriye bilgi verilir ve ürünün temin süresi müşteri tarafından kabul edilmez ise yaptığı ödeme kendisine iade edilir.

NATEXİA, kendi sektöründe en hızlı kargo teslimat sürelerini müşterilere vaat etmektedir. İnternet sitemiz natexia.com.tr üzerinden verilen siparişlerin olabilecek en kısa sürede kargo şirketine teslim edilmesi önceliğimizdir. Hafta içi günler sitemize saat 17:00'ye kadar ulaşan siparişler aynı gün, bu saatten sonra verilen siparişler ise ertesi gün kargoya verilir. Cuma saat 17:00'den sonra ve hafta sonu boyunca sitemize ulaşan siparişler ise takip eden ilk Pazartesi günü kargo şirketine teslim edilebilir. Bu koşullar resmî tatil günleriyle, devlet tarafından sokağa çıkma yasağı ilan edilen günlerde farklılık arz edebilir.

Not: Yurtiçi Kargo ve DHL E-commerce Dışında Gönderilen Kargolar Kabul Edilmemektedir.

Yurtiçi kargo anlaşma kodu: 686053799

DHL E-commerce anlaşma kodu: 683352929

Bu kodu tercih ettiğiniz kargo firmasına belirterek ücretsiz olarak iadesini yapabilirsiniz.

Her türlü soru ve önerileriniz için lütfen iletişime geçmekten çekinmeyiniz.