

Sipariş İptali, Cayma ve İade Prosedürü

Dört Ayrı Yol

Sipariş iptali, cayma hakkı, ayıplı mal ve kargo hasarı aynı şey değildir. Site formunda ayrı seçenekler oluşturulmalı ve her talep kendi hukuki rejimine göre çözülmelidir.

1. Kargoya Verilmeden Önce Sipariş İptali

Sipariş hazırlanmaya/kargoya verilmeden önce info@sevdaicecek.com, müşteri hizmetleri veya Site'deki sipariş ekranından iptal talebi iletilir. Ürünün hazırlanma niteliği ve sipariş durumu değerlendirilerek sonuç bildirilir. İptal kabul edildiğinde tahsil edilen tutar ödeme aracına uygun şekilde iade edilir.

2. Cayma Hakkı

Tüketici, cayma istisnasına girmeyen mallarda teslimden itibaren 14 gün içinde bildirim yapabilir. Ürünün kullanılmamış olması şeklinde mutlak bir koşul kurulamaz; tüketici ürünü olağan inceleme sınırında değerlendirebilir. Değer azalması ve istisnalar somut olayda uygulanır.

3. Gıda/İçecek İstisnaları

Durum	Cayma Yaklaşımı
Uzun raf ömürlü, kapalı ve tekrar satışa uygun standart ürün	Kural olarak cayma hakkı vardır; diğer şartlar ve somut ürün bilgisi değerlendirilir.
Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi cayma süresinde geçebilecek ürün	Mevzuattaki istisna uygulanabilir; ürün sayfasında ve sipariş öncesinde açıkça belirtilmelidir.
Koruyucu mühür/ambalaj açılmış ve sağlık-hijyen açısından yeniden satışa uygun olmayan ürün	Açıldıktan sonra cayma istisnası uygulanabilir. Her ambalaj açılışı otomatik olarak hijyen istisnası değildir.
Kişiyeye özel hazırlanan paket/etiket/ürün	Kişiselleştirme nedeniyle istisna uygulanabilir.
Bozuk, sızdırmış, yanlış veya eksik ürün	Cayma istisnası değil, ayıplı/eksik ifa hükümleri uygulanır; tüketicinin hakları devam eder.

4. İade Adımları

- Sipariş numarası ve talep türüyle bildirim yapın.
- SATICI, talep türünü ve ürünün istisna durumunu değerlendirerek iade talimatı/taşıyıcı kodunu iletir.
- Ürün, güvenli ambalajla ve varsa aksesuar/hediyeleriyle belirlenen taşıyıcıya teslim edilir veya şube yoksa ücretsiz alım organize edilir.
- Ürün SATICI'ya ulaştığında veya mevzuattaki iade süresi başladığında, gerekli kontrol ve bedel iadesi yürütülür.
- İade sonucu ve ödeme referansı müşteriye bildirilir.

5. İade Kargo Ücreti

Belirlenen taşıyıcı: [YAYIN ÖNCESİ DOLDURULACAK: İade için belirlenen anlaşmalı taşıyıcı ve şube/iletişim bilgisi]. Belirlenen taşıyıcı kullanıldığında tüketiciden ücret talep edilmez. Ön bilgilendirmede taşıyıcı belirtilmemişse iade ücreti tüketicie yüklenemez. Taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesi yoksa ücretsiz alım SATICI tarafından sağlanır.

6. Bedel İadesi

Caymada, standart teslimat gđderi dâhil tahsil edilen bedeller mevzuata uygun süre ve yöntemle iade edilir. Standarttan pahalı teslimat seçilmişse yalnızca ek fark iade kapsamı dışında kalabilir. İade, tüketicinin kullandığı ödeme aracına uygun ve ek masraf doğurmadan yapılır.

7. Ayıplı / Yanlış / Eksik Ürün

Ürün bozuk, son kullanma tarihi geçmiş, sızdırmış, kırılmış, yanlış veya eksik ise tüketici 6502 sayılı Kanundaki haklarını kullanabilir. Fotoğraf, lot/SKT ve paket görüntüsü işlemi hızlandırır. “48 saat içinde bildirmezseniz hak kaybı olur” şeklinde bir şart uygulanmaz. Kargo tutanağı delil niteliğindedir; yokluğu hakkı ortadan kaldırmaz.

8. Kurumsal Fatura

İade faturası/e-belge gerekliliğı, alıcının statüsü ve vergi mevzuatına göre yürütölür. Müşteriden gerekli belge desteğı istenebilir; ancak tüketici sıfatındaki kişinin emredici hakkı, yalnızca belge formatı gerekçesiyle tamamen reddedilemez.

9. İletişim

E-posta: info@sevdaicecek.com | Telefon: [YAYIN ÖNCESİ DOLDURULACAK: Güncel telefon numarası] | Adres: Kalenderhane Mah. Cemal Yener Tosyalı Cad. No: 40/A, Fatih / İstanbul