

İptal ve İade Koşulları

Bu İptal ve İade Koşulları metni, Özsoy Kıymetli Madenler Tarım Ticaret ve Sanayi Limited Şirketi'ne ait internet sitesi üzerinden alışveriş yapan tüm müşterilerimiz için; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak hazırlanmıştır. Sitemiz üzerinden sipariş veren her alıcı, işbu metni okumuş ve kabul etmiş sayılır.

1. Taraflar ve Tanımlar

- **ALICI:** İnternet adresimiz üzerinden alışveriş yapan kişidir. Sipariş sırasında bildirdiği ad, adres ve iletişim bilgileri esas alınır.
- **SATICI:** Özsoy Kıymetli Madenler Tarım Ticaret ve Sanayi Limited Şirketi
- **Bakanlık:** Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı'dır.
- **Kargo Şirketi:** Ürünün Alıcı'ya ulaştırılmasını ve iade süreçlerinde Alıcı'dan alınarak Satıcı'ya ulaştırılmasını sağlayan anlaşmalı kargo/lojistik şirkettir.
- **Kanun:** 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- **Yönetmelik:** Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
- **E-posta:** info@ozsoykm.com
- **Telefon:** 0216 771 93 82 / 0531 632 9886

2. Cayma Hakkı (14 Gün İçinde Ücretsiz İade)

Alıcı; satın aldığı ürünün kendisine veya gösterdiği adresteki kişiye teslim edildiği tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve herhangi bir gerekçe göstermeksizin cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebilir.

Ödemenin taksitli yapılmış olması cayma hakkı süresini değiştirmez; bu hâllerde de süre 14 (on dört) gündür.

Cayma hakkının kullanılabilmesi için bu süre içinde Satıcı'ya, işbu metnin 1. maddesinde yer alan iletişim bilgileri üzerinden (e-posta veya telefon ile) yazılı bildirimde bulunulması yeterlidir.

3. İade Şartları

- Ürün kullanılmamış, denenmemiş ve vücutla temas ettirilmemiş olmalıdır.
- Ürün; orijinal kutusu, ambalajı, etiketleri, garanti belgesi/sertifikası (varsa) ve tüm aksesuarlarıyla birlikte iade edilmelidir.
- İade edilecek ürünle birlikte fatura aslı gönderilmelidir. Fatura aslı gönderilmeyen iadelerde KDV ve varsa diğer yasal yükümlülükler iade edilemez.
- Kampanya kapsamında hediye/promosyon olarak verilen ürünler varsa, bunların da iade ile birlikte gönderilmesi gerekir.
- Alıcı, ürünü teslim almadan önce dış ambalajı kontrol etmeli; ezik, yırtık veya hasarlı paketleri kargo görevlisine tutanak tutturarak teslim almamalıdır.

4. İade Süreci Nasıl İşler?

1. **info@ozsoykm.com** adresine veya **0216 771 93 82 / 0531 632 9886** numaralı hatlarımıza sipariş numaranızı belirterek iade talebinizi iletin.
2. Talebiniz onaylandıktan sonra ürünü orijinal ambalajı ve faturasıyla birlikte anlaşmalı kargo firmasına teslim edin.
3. Ürün tarafımıza ulaştığında, iade şartlarına uygunluğu (kullanılmamış/orijinal ambalajında olması) kontrol edilir.
4. Şartlara uygun bulunan iadelerde ödeme, ürünün Satıcı'ya ulaşmasından itibaren 14 gün içinde, alışverişte kullanılan ödeme yöntemiyle Alıcı'ya iade edilir.

Ürünün ayıplı/hatalı olması nedeniyle yapılan iadelerde kargo bedeli Satıcı tarafından karşılanır. Cayma hakkı kapsamında yapılan diğer iadelerde kargo bedeli Alıcı'ya aittir.

5. Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Ürünler

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesi uyarınca, aşağıda sayılan ürünlerde cayma hakkı kullanılamaz:

- Alıcının istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan; üzerine isim, harf, tarih, rumuz gibi kişiye özel işleme yapılan veya ölçüsü/tasarımı özel olarak değiştirilen ürünler (örneğin isim/harf kolye, kişiye özel gravürlü ürünler),
- Tesliminden sonra ambalajı, etiketi veya mührü açılmış, kullanılmış olan ve bu nedenle hijyen açısından iadesi uygun olmayan, vücutla doğrudan temas eden ürünler (küpe gibi),
- Doğal taşlı ürünlerde, taşın doğası gereği oluşabilecek ebat ve ton farkına dayanan iade talepleri,
- Niteliği itibarıyla iadesi mümkün olmayan diğer ürünler.

6. Kişiyeye Özel/Kullanılmış Ürünlerde Hurda Altın Fiyatı Üzerinden Geri Alım İmkânı

Yukarıdaki 5. madde kapsamında yasal cayma hakkına konu olmayan ürünler (kişiyeye özel/isim-harf işlenmiş, kullanılmış, ambalajı açılmış vb.) için Özsoy Kıymetli Madenler; kendi inisiyatifinde olmak ve müşterinin açık talebi bulunmak kaydıyla, ürünü satış bedeli üzerinden değil, iade talebinin yapıldığı tarihteki güncel hurda/has altın fiyatı üzerinden geri satın alma imkânı sunabilir.

Bu imkândan yararlanılabilmesi için:

- Müşterinin, söz konusu ürünün yasal cayma hakkı kapsamında olmadığını ve geri ödemenin ürünün satış fiyatı üzerinden değil, geri alım tarihindeki hurda/has altın fiyatı üzerinden hesaplanacağını açıkça ve yazılı olarak (e-posta, WhatsApp veya iade formu üzerinden) kabul etmiş olması,
- Ürünün ağırlığının ve ayarının (14K, 18K vb.) Özsoy Kıymetli Madenler tarafından kontrol edilerek doğrulanması,

- Geri alım tutarının, geri alımın yapıldığı gün geçerli olan serbest piyasa hurda/has altın alış fiyatı esas alınarak hesaplanması

şartları aranır. İşbu madde kapsamındaki geri alım, kanunen tanınan bir cayma veya iade hakkı olmayıp, tarafların karşılıklı mutabakatına dayanan iyi niyet uygulamasıdır. Özsoy Kıymetli Madenler, bu imkânı sunup sunmamakta ve şartlarını belirlemekte serbesttir; bu madde Alıcı'ya herhangi bir iade talebinde bulunma zorunluluğu getirmez.

7. Ayıplı Mal

Malın ayıplı olduğunun tespiti halinde Alıcı, 6502 sayılı Kanun'un 11. maddesi çerçevesinde; sözleşmeden dönme, bedelden indirim isteme, ücretsiz onarım isteme veya imkân varsa ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir. Bu durumda kargo bedeli Satıcı'ya aittir.

8. Ödemenin İadesi

İade edilen ürün Satıcı'ya ulaştıktan ve iade şartlarına uygunluğu teyit edildikten sonra, ödeme bedeli en geç 14 gün içinde, alışverişte kullanılan ödeme yöntemiyle (kredi kartı/banka hesabı) Alıcı'ya iade edilir. Kredi kartına yapılan iadelerin hesaba yansıma süresi ilgili bankaya bağlı olarak değişebilir.

9. Mücbir Sebepler

Doğal afet, salgın hastalık, yangın, savaş, terör olayları, grev, ulaşımın kesilmesi gibi öngörülemeyen ve önlenemeyen mücbir sebepler nedeniyle sözleşme yükümlülüklerini yerine getiremeyen taraf, durumu diğer tarafa gecikmeksizin bildirir. Bu hâllerde tahsil edilmiş bedeller, teslimat masrafları dâhil olmak üzere en geç 14 gün içinde iade edilir.

10. Uyuşmazlıkların Çözümü

İşbu metinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda, Ticaret Bakanlığı'nca her yıl belirlenen parasal sınırlar dâhilinde Alıcı'nın ikametgâhının bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti'ne; bu sınırların üzerindeki uyuşmazlıklarda ise Tüketici Mahkemesi'ne başvurulabilir.

11. İletişim

İade, cayma ve diğer taleplerinizi aşağıdaki kanallardan bize iletebilirsiniz:

- **E-posta:** info@ozsoykm.com
- **Telefon:** 0216 771 93 82 / 0531 632 9886
- **Adres:** Esentepe Mah. Kelebek Sk. Marmara Kule A Blok No: 2 İç Kapı No: 145 Kartal / İstanbul