Ürün iade işlemleri

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 3/e Md. si gereği Tüketici konumunda olan alıcı Satış Sözleşmesinin Cayma Hakkı maddesi kapsamında ürünü, teslim aldığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içerisinde kabul etmeyerek iade etme hakkına sahiptir.

Bunun ile birlikte 4077 sayılı ''Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'' haricinde Wallmoss.net 'dan satın almış olduğunuz ürünleri cayma hakkı kapsamında iade etmek için malın tesliminden itibaren 30 (Otuz) gün içinde yazılı bildirimde bulunarak ta tarafımıza gönderebilirsiniz. Bildirimi üyeliğiniz üzerinden Müşteri Hizmetleri mail adresimize bir mail göndererek gerçekleştirebilirsiniz.

Bu hakkın kullanılması halinde, anılan yazılı bildirimin yanı sıra 3. kişiye veya ALICI 'ya teslim edilen satın alınan ürünün orijinal faturası, fatura ile birlikte yollanmış doldurulmuş iade/değişim formunun iadesi gerekmektedir. Fatura aslı gönderilmezse alıcıya KDV ve varsa diğer yasal yükümlülükler iade edilemez. Ayrıca, iade edilmesi gereken Ürünlerin kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ile birlikte eksiksiz ve hasarsız olarak wallmoss.net 'a teslim edilmesi gerekmektedir. Cayma hakkı kullanılarak iade edilen ürünün kargo bedeli SATICI tarafından karşılanır.

Tüketicinin "Sebep Göstermeksizin Cayma Hakkı" sadece bahsi geçen alışveriş gerçekleştikten sonraki 7 gün içerisinde iade talebi bildirilen ürünlerin geri alımı için geçerlidir. 7 günü aşan sürelerde üretim hatası olduğunu düşündüğünüz ve iade etmek istediğiniz ürünleri teslim aldığınız tarihi takip eden bir ay içerisinde bildirip 7 gün içerisinde bize ulaştırabilirsiniz. Bu durumda şikayetinizi tedarikçi firmalara iletip inceleme yaptırarak ürünün iade alınıp alınamayacağını belirleyen bir süreç başlatılmaktadır. Bu sürede gerçekleştirilen inceleme süresi tedarikçi firmaya bağlı olduğundan iadenin gerçekleşeceği zaman dilimiyle ilgili net bir süre verilememektedir. Ürününüzün iadesi onaylandığında ürün bedeli ve kargo ücreti için ödediğiniz ücretler kredi kartınıza iade edilmektedir. Belirttiğiniz sorunun sebebi kullanım hatası olarak belirlendiğinde ise siparişiniz bize yolladığınız haliyle ve faturasıyla birlikte "Alıcı Ödemeli" olarak tarafınıza geri gönderilmektedir.

Eğer ürünün faturası kurumsal ise, her türlü iade işlemi için kurumun düzenlemiş olduğu, kargo payı dahil edilmeden, "Ürün Birim Fiyatı KDV" şeklinde kesilmiş bir "İADE FATURASI" ile birlikte göndermeniz gerekmektedir. Faturası kurumlar adına düzenlenen sipariş iadelerini "İADE FATURASI" kesilmediği takdirde tamamlanamadığını belirtmek isteriz.

Ürün iadelerinizi ürünlerin orijinal faturası, fatura ile birlikte gönderilen iade formu ile birlikte kutusu, ambalajı, varsa standart aksesuarları ile birlikte eksiksiz ve hasarsız olarak wallmoss.net 'a teslim edilmesi gerekmektedir. Geri gönderimlerinizin yanlış adrese ve/veya farklı kargo firması ile gönderimini engellemek adına, ürününüz ile birlikte gönderilen iade formunun alt kısmında bulunan yapışkanlı bölümü form üzerinden ayırarak gönderinizin üzerine yapıştırarak tarafımıza gönderebilirsiniz.

İade onay işlemleri:

Cayma Hakkı kapsamındaki iadeler için talebiniz onaylandıktan sonra size gönderilen kargo onay kodu ile kargo firması çağrı merkezi üzerinden bulunduğunuz yerden ürünün teslim alınmasını talep edebilir ya da isteğinize bağlı olarak size en yakın kargo şubesinden kargo onay kodu ile ürünü yollayabilirsiniz. Cayma hakkının söz konusu olduğu durumlarda kargo bedeli wallmoss.net tarafından karşılanmaktadır. Diğer iadelerde ürünün wallmoss.net ‘a ulaştırılması sorumluluğu ve kargo bedeli müşteriye ait olup, üründe üretim kaynaklı bir hata olduğu tespit edilmesi durumunda kargo ücreti müşteriye iade edilmektedir. Tüm iadeleriniz anlaşmalı olduğumuz MNG firması üzerinden gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Anlaşmalı kargo şirketimiz MNG olup ürünün wallmoss.net ’a iadesinin de yine MNG şirketi vasıtası ile yapılmasını özellikle rica ediyoruz. MNG dışında herhangi başka bir kargo şirketi ile ürün iadesi yapılması halinde kargo ücreti gönderen tarafından karşılanmalıdır. Ürünün MNG dışında başka bir kargo şirketi vasıtası ile iade edilmesi halinde kargo bedeli wallmoss.net tarafından karşılanmayacaktır. Bu husus 06.03.2011 tarihli 27866 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren ‘Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik’ hükümlerine aykırılık teşkil etmemektedir.

İade talebiniz onaylandığında, ürünün bedeli kredi kartınıza iade edilecektir. Geri ödemeler banka iç süreçlerine bağlı olarak farklılık göstermektedir. Bu durumları bankanız üzerinden takip etmenizi rica ederiz. ALICI olası gecikmeler için wallmoss.net ’un herhangi bir şekilde müdahalede bulunmasının ve sorumluluk üstlenmesinin mümkün olamayacağını şimdiden kabul eder. İade talebiniz onaylanmadığı takdirde, tarafınıza bilgilendirme yapılacak ve eğer ürün iade için tarafımıza gönderilmiş ise adresinize karşı ödemeli olarak geri gönderilecektir.

Her türlü iade/değişim işlemlerinizde geri gönderimlerinizi anlaşmalı olduğumuz MNG Kargo şirketi ile Yukarı Bahçelievler Mahallesi 13. Sokak No:3/B – Çankaya / Ankara adresine gerçekleştirebilirsiniz.