

### *Cayma Hakkı*

Müşteri, Sözleşme'nin kurulmasını müteakip on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden belirtmeksizin ve cezai şart ödemediği cayma hakkına sahiptir. (aşağıdaki madde 17.3'te belirtilen cayma hakkının kullanılmayacağı ürün grubu için düzenlenen sözleşmeler hariç olmak üzere).

Satın alınan ürünler Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık Anonim Şirketi ("Aras") kargo şirketi aracılığıyla ücretsiz olarak iade edilebilir.

Cayma süresi Müşteri veya Müşteri'nin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından ürünlerin zilyetliğini devraldıktan on dört (14) gün sonra ya da tek sipariş ile birden fazla ürünün ayrı ayrı teslim edildiği durumda, Müşteri veya Müşteri'nin belirlediği üçüncü bir kişi (kurye dışında) tarafından en son ürünün zilyetliği devraldıktan on dört (14) gün sonra sona erer.

Bu cayma hakkını kullanabilmek için, Müşteri cayma hakkını kullanmak istediğini ve Sözleşmeyi fesih kararını PULL&BEAR'a, yazılı bildirim veya internet sitemiz üzerinden sunulan diğer araçlarla bildirmelidir. Müşteri, PULL&BEAR'ı [contact.tr@pullandbear.com](mailto:contact.tr@pullandbear.com) adresine bir e-posta göndererek veya sabit telefonlardan 00800448821219 numarasını ya da cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 08502825004 numarasını arayarak da bilgilendirebilir. Ayrıca Nispetiye Mahallesi, Aytar Caddesi, Başlık Sokak, MM Plaza, No:3 Kat:4, 34337 Levent/Beşiktaş/ İstanbul-Türkiye adresine yazılı bildirim göndererek de Müşteri cayma hakkını kullanmak istediğine ilişkin PULL&BEAR'ı bilgilendirebilir. Müşteri, zorunlu olmasa da işbu Koşulların ekinde bulunan örnek cayma hakkı formunu kullanabilir.

Müşteri'nin cayma hakkının süresinde kullanabilmesi için, hakkın kullanım süresi bitmeden önce cayma hakkını kullanmak istediğine dair PULL&BEAR'ı bilgilendirmesi yeterlidir.

Cayma hakkının kullanımı halinde, ürünün iadesi cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim tarihinden itibaren on (10) gün içinde işbu Sözleşmenin 17.3 maddesine uygun olarak herhangi bir PULL&BEAR mağazasına elden veya kargo yoluyla yapılabilir.

Müşteri, herhangi bir sorusu olması halinde, internet sitesindeki iletişim formundan veya sabit telefonlardan 00800448821219 numarasını ya da cep telefonunuzdan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 08502825004 numarasını arayarak ya da [contact.tr@pullandbear.com](mailto:contact.tr@pullandbear.com) adresine e-posta göndererek PULL&BEAR'a ulaşabilir.

Geri ödeme herhangi bir gecikme olmaksızın, cayma hakkının kullanımına dair bildirim alınmasından itibaren on dört (14) günü geçmeyecek şekilde yapılır.

Müşteri'nin tercih ettiği iade yöntemine bakılmaksızın, kargo yoluyla iadeler PULL&BEAR'ın seçtiği bir kurye tarafından yapılmazsa, PULL&BEAR'ın maruz kalacağı ekstra masraflar, Müşteri'ye geri ödenecek miktara dahil edilmeyecektir.

Siparişinizin teslimatını takiben; yasal ya da sözleşmeden doğan cayma hakkını kullanmak istediğiniz ve Pull&Bear tarafından sunulan iade seçeneklerinden herhangi birini kullanmadığınız (şirket tarafından belirlenen kurye şirketi dışında) takdirde; iade edilecek ürünlerin transferini müşterinin kendisinin organize ederek, kendi kurye şirketi vasıtası ile göndermesi durumunda, Pull&Bear tarafından kaynaklanmayan sebeplerden dolayı söz

konusu iadelerde meydana gelebilecek zarar ve risklerden sorumluluk tamamen tarafınıza ait olacak olup, bu şekilde iadelerden Pull&Bear kesinlikle sorumlu olmayacaktır.

Buna ek olarak; Pull&Bear tarafından sunulan iade seçeneklerinden herhangi birini kullandığınızda, iade paketinin içeriğinden sizin sorumlu olacağınızı bilgilerinize sunarız.

İade paketinin içeriğinde Pull&Bear tarafından kaynaklanmayan bir hata olması durumunda, paketin tarafınıza iadesinin yapılacağını ve ilgili masraflardan sizin sorumlu olacağınızı bilgilerinize sunarız.

Her hâlükârda, bu maddedeki hiçbir şey yasal haklarınızı etkilemeyecektir.

#### *Cayma hakkını kullanmanın sonuçları*

Müşteri'nin Sözleşmeyi feshetmesi halinde, Madde 17.3'te aksinin belirtildiği durum hariç olmak üzere, PULL&BEAR, Müşteri'den aldığı bütün ödemeleri teslimat masrafları da dahil (PULL&BEAR'ın sunduğu en az maliyetli olan standart teslimat türü dışında bir teslimat türü seçildiğinde ortaya çıkacak ek masraflar hariç) Müşteri'ye iade eder.

PULL&BEAR, Müşteri'nin satın alma işlemi için kullandığı ödeme yönteminin aynısını kullanarak geri ödeme yapar ve hiçbir durumda, böyle bir geri ödemenin sonucunda Müşteri herhangi bir ek ücret ödemeyecektir.

Müşteri, PULL&BEAR'a ürünleri Türkiye'deki herhangi bir PULL&BEAR mağazasında veya PULL&BEAR tarafından belirlenen kargo şirketine, vasıtasıyla kargo şirketine PULL&BEAR tarafından bildirilen adrese herhangi bir gecikme olmaksızın, cayma hakkının kullanımına dair bildirimden itibaren on (10) günü geçmeyecek şekilde iade etmelidir. Müşteri, bu on (10) günlük süre sona ermeden ürünleri geri göndermeli veya iade etmelidir.

Müşteri, yalnızca ürünlerin mahiyeti, özellikleri ve işleyişi için gerekli olan herhangi bir kontrolün ötesine geçen değer azalmalarından sorumlu olur.

#### *Cayma hakkının kullanılamayacağı haller*

Aşağıdaki ürünlerden herhangi birinin teslimatına ilişkin sözleşmelerde Müşteri cayma hakkını kullanamaz:

1. Müşterinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler
2. Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
3. Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların (iç çamaşır, mayo vb.) teslimine ilişkin sözleşmeler.

Müşteri, Teslimat sonrasında, durumlarını, özelliklerini ve işlevlerini saptamak için ürünleri eline alarak kontrol edebilir. Ürünleri kabul edilebilir şekilde ele alma, mağazalarda makul düzeyde kabul edilebilir bir süreçtir. Eğer Müşteri'nin gözden geçirmek eylemi kabul edilebilir makul düzeyin ötesine geçer ve ürünler hasar görürse ya da değerleri azalır, bu farkı PULL&BEAR, cayma hakkının kullanımı sırasında Müşteri'ye yapılacak geri ödmeden

mahsup edebilir ya da Müşteri ürünlerin azalan değerlerine denk bir miktarı PULL&BEAR'a ödemek durumunda kalabilir.

Müşteri; ürünleri, orijinal paketleri, talimatları ve diğer belgeleriyle PULL&BEAR'a iade etmelidir. Her halde Müşteri, ürünü iade ederken, ürün teslim edildiğinde alınan faturayı veya e-fatura/e-arşiv mevzuatının gerektirdiği ilgili belgeleri ürün ile birlikte göndermelidir.

Müşteri siparişi aldığı anda cayma hakkının nasıl kullanabileceğine dair özet bilgi Müşteri ile paylaşılacaktır.

## İADELER

### a) PULL&BEAR mağazasında iade

Müşteri, herhangi bir ürünü, iade etmek istediği ürün grubunun aynısına sahip olan, ürünü aldığımız ülkedeki herhangi bir PULL&BEAR mağazasına iade edebilir. Böyle durumlarda, Müşteri mağazaya gitmeli ve ürünü ve onunla birlikte teslim edilen faturayı ya da e-fatura/e-arşiv mevzuatının gerektirdiği ilgili belgeyi sunmalıdır.

### b) Kargo yoluyla iadeler

Ürün PULL&BEAR'ın belirlediği kargo şirketi yoluyla iade edileceği zaman, Müşteri öncelikli olarak iade talebini PULL&BEAR internet sitesinde oluşturmalı ve Müşteri'ye gönderilecek siparişe ait iade kodu ile birlikte ürünü kargo şubesine bırakmalıdır. İnternet sitesindeki "İADELER" bölümünde yer alan talimatlar uyarınca Müşteri, ürünü aynı paket içinde göndermelidir. Üye olmadan herhangi bir ürün satın alınması halinde, sabit telefonlardan 00800448821219 numarasını ya da cep telefonundan (maliyeti Müşteri'nin mobil operatörüne göre değişecektir) 08502825004 numarasını arayarak telefon vasıtasıyla da kargo yoluyla iade talep edilebilir.

Yukarıdaki seçeneklerin hiçbirisi Müşteri için herhangi bir ek ücret doğurmaz.

Müşteri, mevcut ücretsiz iade yöntemlerinden hiçbirini kullanmak istemezse, iade masraflarına katlanması gerekmektedir. Müşteri, ürünleri PULL&BEAR'a alıcı ödemeli olarak iade etmek isterse, buna bağlı maliyetlerden sorumlu olabilecektir.

PULL&BEAR, ürünleri inceledikten sonra, ödenen tutarların geri ödenmesi için Müşteri'nin hakkı olup olmadığı hususunda Müşteri'yi bilgilendirecektir. Geri ödeme, cayma hakkı yasal süresi içinde kullanıldığında ve ilgili paketi oluşturan tüm ürünler iade edildiğinde yapılır. Geri ödeme mümkün olan en kısa zamanda ve her durumda, cayma niyetinin PULL&BEAR'a bildirildiği tarihten itibaren on dört (14) gün içinde yapılır. Geri ödeme daima satın alma işleminde kullanılan ödeme yöntemi kullanılarak yapılır.

Ürünleri yukarıda belirtilen şekilde PULL&BEAR'a iade etmenin risklerinden Müşteri sorumludur.