

6. TESLİMAT

- a) ÜRÜN, ALICI'nın belirttiği teslimat adresine veya gösterdiği adresteki kişi/kuruluşa, paketlenmiş ve sağlam olarak siparişin onaylandığı tarih itibarıyla internet sitesinde belirtilen teslimat süresi içerisinde (30 gün) teslim edilir.
- b) Stokta hazır bulunmaksızın ALICI'nın isteği doğrultusunda hazırlanmaya başlanan; stokta hazır olmaması sebebiyle ALICI'nın siparişi akabinde üretime geçilen ürünler haricindeki ürünlerin teslim süreleri mevzuatta belirlenen süreler dahilinde olacaktır.
- c) Savaş, doğal afet, ayaklanma, grev, lokavt, sel, yangın, deprem gibi SATICI'nın herhangi bir kusuru olmaksızın ortaya çıkan ve makul önlemlerle engelleyemeyeceği hallerde bu süre uzayabilir.
- d) ÜRÜN'ün teslim edilmesinin imkansızlaşması halinde SATICI bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içerisinde ALICI'ya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirecektir ve varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade edecektir.
- e) Teslim anında ALICI'nın adresinde bulunmaması durumunda dahi SATICI edimini tam ve eksiksiz olarak yerine getirmiş olarak kabul edilecektir. Bu nedenle, ALICI'nın ürünü geç teslim almasından ve/veya hiç teslim almamasından kaynaklanan zararlardan ve giderlerden SATICI sorumlu değildir.
- f) ÜRÜN, ALICI'dan başka bir kişi/kuruluşa teslim edilecek ise, teslim edilecek kişi/kuruluşun teslimatı kabul etmemesinden SATICI sorumlu tutulamaz.
- g) Adalara teslimat yapılamamaktadır.
- h) OAN Concept dağıtım merkezlerine uzak mesafedeki bölgelere yapılacak teslimatlarda ilgili ilçeye en yakın dağıtım merkezinin ilgili ilçeye uzaklığına göre hesaplanarak belirlenen tarife üzerinden uzak mesafe teslimat ücreti alınabilmektedir.

Her bir il ve ilçenin ücret tarifesi OAN Concept internet sitesinde yer alan Destek Merkezi'nde Teslimat Detayları bölümünde tablo olarak gösterilmektedir. Gösterilen tutar sipariş esnasında otomatik olarak sipariş bedeline eklenir. Sipariş onaylanmadan ALICI'dan herhangi bir ücret tahsil edilmez.

6.1. NAKLİYELİ ÜRÜNLER TESLİMATI

- a) Planlanan teslimat tarihinden 1-3 gün önce SMS veya arama yoluyla ALICI'ya ulaşılır ve ALICI'nın onayı alınır. Teslimat planları sistem tarafından otomatik olarak hazırlandığı için özel durumlar dışında değişiklik yapılmaz.
- b) Teslimat günü, teslimat için gelmeden önce gün içerisinde aranıp bilgi verilir.
- c) ALICI'nın özel durumu veya belirtilen adreste kimsenin bulunmadığı ve teslimatın gerçekleştirilemediği durumlarda, 2. teslimat en az 14 gün sonrası için yeniden planlanır ve yeni nakliye organizasyonu için SATICI ekstra nakliye ücreti talep eder.
- d) Kurulum içeren nakliyelilerde, kurulum teslimat ile aynı gün yapılır. Farklı bir gün için kurulum ayarlanmaz. Teslimat sonrası talep edilecek kurulum hizmeti için ALICI'nın kurulum hizmetini ayrıca satın alması gerekmektedir.
- e) Teslimat sırasında bir problem fark edilmesi durumunda, problemin teslimat ekibi tarafından sağlanacak teslimat formunda ALICI tarafından belirtilmesi gerekir.
- f) Binada yük asansörü olmaması, teslimat adresinin altıncı kat üzerinde olması, ürünün bina içine veya merdivene sığmaması gibi durumlar için asansör tutulması gerekirse sorumluluk ALICI'ya aittir.

6.2. KARGOLU ÜRÜNLER TESLİMATI

- a) Kargo ile gönderilecek ürünleriniz ise kargoya verildiğinde ilgili kargo şirketi ve kargo takip numarası SMS ve e-posta yoluyla sizinle paylaşılır.
- b) Hacmi 30 desi ve üzeri olan paketler kargo firmalarının tabi olduğu yasal mevzuatlar gereği bina kapısında teslim edilir.
- c) ALICI, ÜRÜN'ü teslim aldığı anda kontrol etmekle ve ÜRÜN'de kargodan kaynaklanan bir sorun

gördüğünde, ÜRÜN'ü kabul etmemekle ve KARGO firması yetkilisine tutanak tutturmakla sorumludur.

Aksi halde SATICI sorumluluk kabul etmeyecektir.

d) OAN CONCEPT'in nakliye ekipleri tarafından yapılmayan, kargo ve lojistik firmalarıyla yapılan teslimatlarda teslimat süreleri kargo ve lojistik firmalarının teslimat sürelerine ve rotalarına göre değişkenlik gösterebilmektedir.

e) Kargo firmalarının prosedürleri gereğince teslimat yapamadıkları köy, kasaba veya şehir merkezine uzak noktalarda kargonuz, en yakın merkez şubeye kadar getirilir ve ALICI'nın buradan teslim alması için bilgilendirme yapılır. ALICI'nın belirtilen süre içinde kargoyu teslim alması gerekecektir. Aksi takdirde ürün bedeli ALICI'ya iade edilecek ve sipariş iptali gerçekleştirilecektir.

6.3. KURULUM SATIN ALMA OPSİYONLU ÜRÜNLER HİZMETİ TESLİMATI

- a) Kurulumu müşteriye ait olan ürünlerde ek kurulum hizmeti satın alınmış ise ÜRÜN teslim edildikten en geç yedi (7) iş günü içerisinde kurulum hizmeti planlanır.
- b) Planlanan hizmet tarihinden 1-3 gün önce SMS veya arama yoluyla ALICI'ya ulaşılır ve ALICI'nın onayı alınır. Hizmet planları sistem tarafından otomatik olarak hazırlandığı için özel durumlar dışında değişiklik yapılmaz.
- c) Kurulum günü, kurulum için gelmeden önce gün içerisinde aranıp bilgi verilir.
- d) Ek kurulum hizmeti alınan ürünün, kurulum hizmeti gelmeden önce açılıp kontrol edilmesi ALICI'nın sorumluluğundadır. Kurulum hizmetinden önce üründe bir kusur varsa tamamlanmış olması önemlidir.
- e) Ek kurulum hizmeti ile kurulmuş ürünlerin iadesi durumunda ürünün yeniden demonte yapılması ALICI'ya aittir.
- f) Banyo dolabı lavabosu, mutfak dolabı tezgahı vb. gibi tesisat veya avize, aplik vb. gibi elektrik bağlantısı gerektiren kurulum işlemleri OAN Concept tarafından yapılamaz.

6.4. ZORUNLU HALLERDE İLERİ TARİHLİ TESLİMATLAR

- a) İleri tarihli teslimat talebi müşteri tarafından sipariş esnasında veya sonrasında belirtilebilir. Sipariş esnasında belirtilen talepler sistemde görünen termin tarihinin üzerine en fazla **2 (iki)** ay eklenerek ücretsiz şekilde depolanır.
- b) Sipariş esnasında belirtilmeyen ileri tarihli teslimat talepleri ALICI kaynaklı hastalık vb. durumlar gibi mücbir bir sebebin varlığı halinde; ALICI'ya OAN Concept tarafından bildirilen teslim tarihi OAN Concept tarafından tek sefere özgü olarak en fazla **2 (iki)** ay ileri bir tarihe ertelenebilecektir. Bu durumda OAN Concept tarafından yapılan depolama masrafı ALICI'nın sorumluluğunda olacaktır.
- c) İleri tarihli teslimat yalnızca nakliyeli ürünlerde yapılabilmektedir.
- d) Belirtilen teslim tarihlerinin geçmesine rağmen ALICI tarafından teslim alınmayan sipariş OAN Concept tarafından iptal edilerek sipariş bedelinin iadesi ALICI'ya yapılacaktır.
- e) Sipariş anında belirtilmeyen depoda bekletme taleplerinde gecikme süresi ve bekletilen adede göre ücret uygulanır. Bu ücretlendirme ürün/ay başına **5000,00-TL** (beş yüz Türk lirası) olarak yapılır. OAN CONCEPT bu ücretlendirmede piyasa koşulları ve depolama maliyetlerindeki yükselişe göre tek taraflı değişiklik yapma hakkını haizdir.
- f) İleri teslimat talep edilen ürünlerde 3 (üç) günden sonra iptal ve iade hakkı yoktur.

7. SİPARİŞ İPTALİ

ALICI henüz teslim edilmeyen ürünlerde sipariş tarihinden itibaren 3 gün içerisinde ücretsiz iptal veya değişim talebinde bulunabilir. 3. gün sonrasındaki iptal talepleri için Cayma Hakkı, ÜRÜN İADESİ VE DEĞİŞİMİ şartları geçerlidir. Yararlanmış bir kampanya varsa iptal durumunda geçerliliğini yitirecektir. Fraud, kartlı ödeme sisteminde kart sahiplerinin bilgisi dışında kart bilgileri kullanılarak gerçekleştirilen

işlemler veya sahte, çalıntı kredi kartı kullanımı suretiyle yapılan alışverişlerde SATICI siparişi tespit ettiğinde iptal edip kart sahibine iade etme hakkına sahiptir.

8. CAYMA HAKKI, ÜRÜN İADESİ VE DEĞİŞİMİ

a) ALICI, STANDART ÜRÜN'lerde teslim tarihinden itibaren 14 (ondört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. .

i) Tüketici Cayma hakkı süresi, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ALICI'nın ÜRÜN'ü teslim aldığı gün başlar. Ancak ALICI, sözleşmenin kurulmasından ÜRÜN'ün teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

ii) Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde; Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda ALICI'nın son parçayı teslim aldığı gün, teslimat günü olarak kabul edilir.

iii) Cayma talebinizi cayma hakkı süresi dolmadan OANCONCEPT@GMAIL.COM adresinden talep oluşturarak veya 0542 255 0528 numaralı çağrı merkezimizi arayarak iletebilirsiniz.

iv) ALICI'nın cayma hakkı kullanım süresi bittikten sonra, STANDART ÜRÜN'lerde keyfi iade alınmamaktadır.

v) İade işlemlerinin başlatılması için ürünün OAN Concept tarafından teslim alınmış olması ve iade şartlarına uygun olması gerekmektedir.

vi) Kurulumu OAN CONCEPT'e ait olan ürünlerde ürün ALICI tarafından kurulmamalıdır. Kurulması halinde ALICI bu üründe cayma hakkını kullanamayacaktır.

b) ALICI, ÖZELLEŞTİRİLMİŞ ÜRÜN'lerde cayma hakkını kullanamaz. Yatak, yastık ve yorganlar vb. gibi yapısı gereği kişiye özel ürünlerin, outlet ve teşhir ürünlerinin değişim ve iadeleri yapılamaz. SATICI'nın tüm ürünleri Cayma Hakkının Kullanılamayacağı istisnai hallere girmektedir. ALICI'nın ürüne ilişkin tercihleri, kişiye özel ve sipariş üzerine üretilen ürünlerdir.

Sipariş öncesinde ALICI'nın talepleri doğrultusunda, üzerinde tadilat, değişiklik ya da ilave yapılmak suretiyle kişiye özel nitelikler kazanan ürün/ürünler ile ilgili olarak cayma hakkı kullanılamayacaktır. ALICI, cayma hakkını "Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik" te düzenlenen hususlar birlikte aşağıdaki sözleşmeler ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla benzer sözleşmelerde cayma hakkını kullanamayacaktır:

- Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve SATICI veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler,
- ALICI'nın istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler,
- Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler,
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler,
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler

i) ALICI'nın cayma hakkı kullanım hakkı olmayan ÖZELLEŞTİRİLMİŞ ÜRÜN'lerde, kabul etmek tamamıyla SATICI'nın inisiyatifinde olmak üzere ALICI'nın iade talebini geri çevirmemek adına ÜRÜN fiyatı üzerinden ÖZELLEŞTİRİLMİŞ ÜRÜN'lerde %30 kesinti ile iade alma hakkına sahiptir. Bu talep teslim tarihinden sonraki 14 gün için geçerlidir.

c) Ürünlerin iadesi taleplerinde, nakliyelili ürünler kendi teslimat ekibimizce iade alınacak olup, ürünlerin teslimatının kargo ile yapılması durumunda ürün iadeleri kargo ile ALICI tarafından yapılmalıdır. Teslimat

türü kargo olan ürünlerin teslimi nakliye ile yapılmış olsa bile, iadesi kargo ile ALICI tarafından yapılmalıdır. Kargolu ürünlerde ürünün ALICI tarafından kargoda hasar görmeyecek şekilde paketlenmesi ve mümkünse orjinal paketleriyle iade edilmesi gerekmektedir.

- e) Sipariş oluşturulduktan sonra seçilen kumaşta değişiklik yapmak istenirse, bu durum siparişin verildiği gün ya da ertesi gün web sitesi üzerinden ya da herhangi bir OAN Concept Mağazasına giderek bildirilmelidir. Sipariş alındıktan 1 gün sonra Alıcı'nın seçeceği kumaş kesilerek ürün hazırlanmaya başlanmaktadır. Bu nedenle daha geç gelen değişim talepleri kabul edilememektedir.
- f) Halihazırda üretimi tamamlanmış olan ve sipariş onayıyla birlikte üretilecek olan iki ürünün aynı sepette olduğu siparişlerde, kazan farkından dolayı birebir aynı kumaş tonu garantisi verilememektedir.

9. GARANTİ KAPSAMI VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER

- a) Satılan ÜRÜN, aksi belirtilen ürünler hariç OAN CONCEPT tarafından 2 sene boyunca garanti kapsamındadır. Garanti hizmetleri sipariş anında ALICI tarafından beyan edilen ve teslimat gerçekleştirilen adres için geçerli olacaktır.
- b) Satın aldığı ürünün beyan ettiği adrese tesliminden sonra, ürünün bir başka adrese taşınması veya yerinin değiştirilmesinden kaynaklı herhangi bir kusur ve/veya hasar meydana gelmesi; kullanım hatasından kaynaklanan kusur ve/veya hasarlardır. Bu durumlarda üründeki bu kusurlar garanti kapsamı dışında kalacaktır.
- c) ÜRÜN'de bir kusur olduğu fark edildiği durumlarda SATICI, 30 gün içinde sorunu çözmeyi taahhüt eder. Teslimat anındaki kusurlar, teslimat anında SATICI'ya bildirilmelidir. Teslimden sonra ÜRÜN'de tespit edilen hasar, eksiklik, yanlış ürün gibi bildirimler teslimden itibaren 14 gün içinde SATICI'ya yapılmalıdır. 14 günden sonra yapılan bildirimlerde, üründeki kullanım hatası olup olmadığı değerlendirmeye alınacak ve kullanım hatası dışındaki haller garanti kapsamında ücretsiz olarak giderilecektir.
- d) ÜRÜN'ün kumaş değişimiyle yeniden üretime girmesinin zorunlu olduğu hallerde kazan farkından dolayı birebir aynı kumaş tonu garantisi verilememektedir.
- e) ALICI'nın kullanım hatasından kaynaklı durumlar Garanti Kapsamında değildir.

10. ÖDEME İADESİ VE PROSEDÜRÜ

- a) SİPARİŞ İPTALİ ile ilgili ödeme süreci, ALICI'nın talebi göndermesini takip eden 7 iş günü içerisinde başlatılır.
- b) ÜRÜN iadesi ile ilgili iade ödeme süreci, ÜRÜN'ün SATICI'ya ulaşmasını takip eden 7 iş günü içinde başlatılır. ALICI'nın ödediği bedel ALICI'ya iade edilir.
- c) Katılım alt limiti olan bir kampanya dahilinde gerçekleşen siparişlerin iade ücreti hesaplanırken, kalan sipariş tutarının alt limiti karşılamadığı durumlarda geçerli kampanya devre dışı kalır ve ücret iadesi ALICI'nın yaptığı ödeme baz alınarak kalan tutara göre hesaplanır.
- d) İade tutarları güncel satış fiyatından değil, ALICI'nın yaptığı ödeme tutarı üzerinden gerçekleştirilir.
- e) Ayıpsız ürünün keyfi iadelerinde ürünün iadesine yönelik iade alım taşıma bedeli; ALICI'nın sipariş sırasında ödediği teslimat ücreti ve varsa uzak mesafe teslimat ücreti ALICI'ya yapılacak iade bedelinden düşülerek ALICI tarafından ödenmiş olacaktır.

10.1. KREDİ KARTI İLE ÖDEMEDE İADE

- a) ALICI ürünü kaç taksit ile aldıysa Banka ALICI'ya geri ödemesini taksitle yapmaktadır. Banka tarafından ALICI'ya yapılacak iade şekli BANKA ile ALICI arasında olup SATICI'nın bu konuda herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

b) SATICI bankaya ürün bedelinin tamamını tek seferde ödedikten sonra, Banka poslarından yapılan taksitli harcamaların ALICI'nın kredi kartına iadesi durumunda, konuya müdahil tarafların mağdur duruma düşmemesi için talep edilen iade tutarları, yine taksitli olarak hamil taraf hesaplarına Banka tarafından aktarılır. ALICI'nın satış iptaline kadar ödemiş olduğu taksit tutarları, eğer iade tarihi ile kartın hesap kesim tarihleri çakışmazsa her ay karta 1 (bir) iade yansıyacak ve ALICI iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri satışın taksitleri bittikten sonra, iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri sayısı kadar ay daha alacak ve mevcut borçlarından düşmüş olacaktır.

c) Kart ile alınmış mal ve hizmetin iadesi durumunda SATICI, Banka ile yapmış olduğu sözleşme gereği ALICI'ya nakit para ile ödeme yapamaz. Kredi kartıyla yapılan ödemelerin iadesi aynı kredi kartına yapılır.

10.2. MOBİL POS KREDİ KARTI İLE ÖDEMEDE İADE

a) ALICI ürünü kaç taksit ile aldıysa Banka ALICI'ya geri ödemesini taksitle yapmaktadır. Banka tarafından ALICI'ya yapılacak iade şekli BANKA ile ALICI arasında olup SATICI'nın bu konuda herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

b) SATICI bankaya ürün bedelinin tamamını tek seferde ödedikten sonra, Banka poslarından yapılan taksitli harcamaların ALICI'nın kredi kartına iadesi durumunda, konuya müdahil tarafların mağdur duruma düşmemesi için talep edilen iade tutarları, yine taksitli olarak hamil taraf hesaplarına Banka tarafından aktarılır. ALICI'nın satış iptaline kadar ödemiş olduğu taksit tutarları, eğer iade tarihi ile kartın hesap kesim tarihleri çakışmazsa her ay karta 1 (bir) iade yansıyacak ve ALICI iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri satışın taksitleri bittikten sonra, iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri sayısı kadar ay daha alacak ve mevcut borçlarından düşmüş olacaktır.

c) Kart ile alınmış mal ve hizmetin iadesi durumunda SATICI, Banka ile yapmış olduğu sözleşme gereği ALICI'ya nakit para ile ödeme yapamaz. SATICI, bir iade işlemi söz konusu olduğunda ilgili yazılım aracılığı ile iadesini yapacak olup, SATICI ilgili tutarı Banka'ya nakden veya mahsuben ödemekle yükümlü olduğundan yukarıda bahsedilen prosedür gereğince ALICI'ya nakit olarak ödeme yapılamamaktadır. Kredi kartına iade, SATICI'nın Banka'ya bedeli tek seferde ödemesinden sonra, Banka tarafından yukarıdaki prosedür gereğince yapılacaktır.

10.3. HAVALE/EFT İLE ÖDEMEDE İADE

a) ALICI'nın sipariş esnasında beyan ettiği banka hesabına iade yapılır.