

Değerli Müşterimiz,

Aşağıda firmamıza göndereceğiniz iade edilecek ürünler ile ilgili izleyeceğimiz yöntem ve şartlara ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Bu konuya göstereceğiniz yardım ve hassasiyet için şimdiden sizlere teşekkür ederiz.

Hafele Mobilya ve İnşaat Donanımları San. ve Tic. A. Ş.

Ayıpsız ürünlerin iade şartları

- Müşteri, Hafele'den almış olduğu ayıpsız ürün ya da ürünleri 15 gün içinde herhangi bir neden beyan etmeksizin iade edebilir. Bu süreyi aşan iadelerin kabulü Hafele'nin inisiyatifindedir.
- Müşteri göndereceği ürünler için T.C.'nin ilgili yasaları gereği bir taşıma irsaliyesi düzenlemelidir
- İadeler mutlak surette orijinal kutu veya ambalajı ile birlikte yapılmalıdır. Orijinal kutusu / ambalajı bozulmuş, tekrar satılabilirlik özelliğini kaybetmiş, kullanılmış, başka bir Müşteri tarafından satın alınamayacak durumda olan ürünlerin iadesi kabul edilmemektedir.
- Müşteri ürünü satın alırken faturasını gerçek kişi adına kestirdiyse, bu faturayı iade edilen ürünle birlikte teslim etmelidir.
- Ürün eğer bir kampanya ile alınmış ve Müşteri'ye bu kampanyada ürün ile birlikte hediye ürünler de verilmiş ise Müşteri bu hediye ürünleri de ürün ile birlikte eksiksiz, hasarsız ve satılabilir olarak iade etmelidir.
- Tarafımıza ulaşan ürünlerin iade işleminin süresi, üründen ürüne değişiklik gösterebilir, tedarikçi veya üretici kararı beklenmesi gerekebilir. Hafele, Müşteri'sini mağdur etmemek için gerekli yaptırımı uygulayarak en kısa sürede işlemi sonuçlandırmaya çalışacaktır.
- Ayıpsız ürün iadelerinde faturadaki pozisyon başına % 10 kesinti yapılır. Toplam kesinti 20 TL'den az olamaz.
- İade edilen beher ürünün tutarı 50 TL'nin altında ise iade kabul edilmez.
- İade edilmek üzere gönderilen ürün öncelikle Hafele İade Departmanı tarafından incelenir, gerekir ise ürün tedarikçi firmaya incelenmesi için gönderilir.
- İade edilen üründe nakliye kaynaklı bir hasar var ve Müşteri tutanak tutturmadıysa iade kabul edilmez.
- Ürünün kendi ambalajı paketlenme ambalajı değildir ve bu nedenden dolayı ürün Hafele'ye sağlam, tekrar satılabilecek şekilde paketlenerek gönderilmelidir,

Ayıpsız ürünlerin iadesinin red edileceği durumlar

- Hafele'nin stokunu eritmek amacıyla taşıyan bir kampanya ile satın alınmışsa,
- Ürün Müşteri'nin ihtiyacına özel olarak tasarlanıp üretilmiş, ürün gamında olmayan bir ürün ise, Müşteri'nin isteği üzerine yazılı onaylı sipariş ile özel olarak getirilmiş / üretilmiş bir ürün ise, Hafele'nin İstanbul stoklarında tutmadığı ve Müşteri'nin isteği üzerine ve yalnız o Müşteri için getirilmiş ise,
- Ürün ambalajındaki ambalaj destek parçalarından herhangi biri hasarlı ya da eksikse, ürünün herhangi bir parçası ve veya kullanım / montaj kılavuzu eksikse

Başvuru

- Müşteri Hafele'den satın almış olduğu bir ürünü ya da ürünleri iade etmek istediğini Müşteri İlişkileri Uzmanı veya Hafele Bilgi Sistemi aracılığıyla Hafele'ye iletir,
- Müşteri İlişkileri Uzmanı iade edilmek istenilen ürünün Hafele'ye gönderilmesini onaylarsa, Müşteri'ye bir şikâyet numarası verecektir. Bu şikâyet numarasının fatura ekinde verilen veya internet sitesi üzerinde ulaşabileceğiniz iade formu üzerinde belirtilmesi gerekmektedir.
- Önceden bilgisi verilmeden, onaysız veya iade formu olmadan gönderilen iadeler kabul edilmeyecek ve taşıma masrafları karşı tarafa ait olacak şekilde geri gönderilecektir.
- Ürün teslim alınırken kargo ambalajındaki hasar dolayısıyla zabıt tutturulmuş ve kargo hasar tespit tutanağı düzenlenmiş ise bu dokümanlar iade edilecek ürünler ile birlikte gönderilmelidir.

Ayıplı ürünlerin iade şartları

- Müşteri'nin iade etmek istediği ürün ya da ürünler ayıplı ise kargo bedeli Hafele tarafından karşılanacaktır. Bu durumda da gönderim ilgili Müşteri İlişkileri Uzmanından öğrenilecek olan Hafele'nin anlaşmalı olduğu firma ile yapılmalıdır. Diğer durumlarda tüm masraflar Müşteri'ye aittir.
- Ürünün gönderilmesi sırasında oluşacak her türlü hasardan Müşteri tek başına sorumludur.
- Ayıplı olarak gönderilen bir iade konusunda Hafele ve / veya üretici yapacakları inceleme sonucunda ürünün ayıplı olmadığına karar verirlerse Hafele ödemiş olduğu nakliye bedelini Müşteri'ye fatura eder ve ürünü alıcı ödemeli olarak Müşteri'ye gönderir,

Satış Faturasının ibrazı ya da İade Faturası düzenlenmesi

- Müşteri, eğer fatura düzenleyebilen bir vergi mükellefiyse, Hafele'nin iadeyi kabul etmesi durumunda T.C.'nin ilgili yasaları gereği iade faturasını Hafele'nin satış faturasına uyumlu olarak aynı ay içerisinde düzenlemek ve 3 iş günü içerisinde ulaştırmaktan sorumludur.
- Müşteri eğer fatura düzenleyebilen bir vergi mükellefi değilse iade ürüne ait olan Hafele satış faturasını ürünle birlikte Hafele'ye iade etmelidir.
- 3 iş günü içerisinde iade faturası gönderimi yapılmayan kabul edilmiş iadeler, reddedilmiş sayılacak ve karşı ödemeli olarak Müşteri'ye geri gönderilecektir.

Kesintilerin uygulanması

İade ile ilgili oluşan kesinti bedeli, ilgili Müşteri İlişkileri Uzmanları tarafından hesaplanacak, kesinti bedeli ile ilgili fatura ayrıca düzenlenerek Müşteri'nin hesabını borçlandıracaktır.

Hafele San. ve Tic. A.Ş.

Dudullu Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No : 10 34776 - Ümraniye / İstanbul
Santral +90 (216) 528 59 00 Faks +90 (216) 528 59 30 www.hafele.com.tr info@hafele.com.tr