

VETERİNER YANIMDA İADE SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

İşbu İade Sözleşmesi (“Sözleşme”), www.veterineryanimda.com.tr platformu üzerinden sunulan veterinerlik hizmetlerini sağlayan [Firma Adı] (“Satıcı”) ile platform üzerinden hizmet satın alan müşteri (“Müşteri”) arasında düzenlenmiştir.

2. SÖZLEŞMENİN KAPSAMI

İşbu Sözleşme, www.veterineryanimda.com.tr üzerinden alınan veterinerlik hizmetlerinin iptal edilmesi, cayma hakkının kullanılması ve hizmet bedelinin iade edilmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir. Sözleşme, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır.

3. CAYMA HAKKI VE İADE KOŞULLARI

Müşteri, işbu Sözleşme’ye konu hizmeti satın aldığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir.

Cayma hakkının kullanılması aşağıdaki durumlarda mümkün değildir:

- Müşteri’nin talebi üzerine ifasına başlanan ve ifası tamamlanan hizmetler için cayma hakkı kullanılamaz.
- Müşteri’nin açık onayı ile belirlenen tarihte ve saatte sağlanan veterinerlik hizmetleri tam olarak ifa edilmişse cayma hakkı kullanılamaz.

Cayma hakkının kullanılması için Müşteri, cayma talebini yazılı olarak [Firma Adı]’na iletmek zorundadır. Cayma hakkının kullanılması durumunda, Müşteri’nin hizmet bedeli, cayma bildiriminin alındığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde, Müşteri’nin ödeme yaptığı yöntemle iade edilecektir.

4. HİZMETİN KUSURLU İFASI VE İADE

Satıcı, veterinerlik hizmetlerinin kusursuz bir şekilde ifa edilmesini taahhüt eder. Hizmetin kusurlu ifa edilmesi durumunda Müşteri, aşağıdaki haklara sahiptir:

- Hizmetin yeniden sunulmasını talep etme,
- Kusurlu hizmetin bedelinin iadesini talep etme,
- Bedel indirimi talep etme.

Müşteri, kusurlu hizmete ilişkin talebini Satıcı'ya yazılı olarak iletmelidir. Bu durumda Satıcı, iade veya bedel indirimi taleplerini değerlendirecek ve ISO 9001 standartlarına uygun olarak müşteri memnuniyetini sağlayacak çözümler üretecektir.

5. İADE İŞLEMLERİ

İade işlemleri şu adımları izler:

- Müşteri, www.veterineryanimda.com.tr üzerinden sağlanan iletişim kanalları aracılığıyla iade talebinde bulunur.
- İade talebinin kabul edilmesinden sonra, Satıcı, hizmet bedelini en geç 14 (on dört) gün içerisinde Müşteri'ye iade eder.
- İade, hizmetin ödeme yapıldığı yöntemle gerçekleştirilecektir.

6. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMİ VE KALİTE YÖNETİMİ

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, Satıcı, tüm müşteri geri bildirimlerini etkin bir şekilde değerlendirecek ve bu geri bildirimler doğrultusunda süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlayacaktır. Müşteri, aldığı hizmete ilişkin memnuniyetsizliğini veya şikayetini Satıcı ile paylaşabilir. Satıcı, müşteri geri bildirimlerine belirlenen süre içinde cevap vermekle ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla gerekli aksiyonları almakla yükümlüdür.

7. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

İşbu Sözleşme'den doğabilecek her türlü uyuşmazlıkta, T.C. Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenen parasal sınırlar dâhilinde, Müşteri'nin ikametgahının bulunduğu yer Tüketici Hakem Heyetleri veya Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

8. YÜRÜRLÜK

İşbu İade Sözleşmesi, Müşteri'nin elektronik ortamda onaylayarak kabul etmesiyle birlikte yürürlüğe girer ve taraflar için bağlayıcı olur.