

İade ve Garanti Şartları

Ürün İade Şartları

Satın aldığınız ürünü, kargodan teslim aldığınız günden itibaren 14 gün içinde “Senstec Ar-Ge Mühendislik Anonim Şirketi” adına, “Beştepe Mahallesi, Söğütözü Caddesi, TOBB Üniversitesi No: 43 Garaj Binası Yenimahalle / ANKARA ” adresine aşağıdaki koşullar dâhilinde iade edebilirsiniz. Bu kapsamda geri göndereceğiniz ürünler için “kargo bedeli” tarafınıza aittir. İade edeceğiniz ürüne ait, hediye olarak verilen promosyonlu, kampanyalı ürünlerin de aynı anda iade edilmesi gerekir. İade gerçekleştirmek istediğinizde işlemlerinizin aksamaması için lütfen “senskidstr@gmail.com” eposta adresine bildirimde bulununuz.

İade kapsamındaki koşullar aşağıdaki gibidir;

- Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek ürünler, fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen mallar, tüketicinin istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar, süreli yayınlar, hızlı bozulan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan mallar için cayma hakkı kullanılamaz.
- Ambalajlı ürünlerde cayma hakkının kullanılması, ürünün ambalajının açılmamış, bozulmamış ve ürünün kullanılmamış olması şartına bağlıdır.
- Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek ürünler, hızlı bozulan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan ürünlerin iadesi mümkün değildir.

İade kapsamındaki ürünü gönderdikten sonraki süreç aşağıdaki gibidir;

- Ürününüz mormaker.com tarafından teslim alındıktan sonra ambalajı, aksesuarları, faturası kontrol edilecektir. İade edeceğiniz ürünün faturası kurumsal ise, iade ederken kurumun düzenlemiş olduğu iade faturasıyla birlikte göndermeniz gerekir. İade faturası, kargo payı dahil edilmeden (ürün birim fiyatı + KDV şeklinde) düzenlenmelidir.
- İade işleminin onaylanması durumunda, iade başvurusundaki tercihiniz doğrultusunda 2 iş günü içinde “ürün bedeli” tarafınıza geri ödenecektir.
- İadenizin iade koşullarına uygun olmaması durumunda ise ilgili ürün, adresinize alıcı ödemeli kargo ile gönderilecektir. Ürününüzün durumu e-mail ya da cep telefonunuza bilgi verilecektir.

İadesi onaylanmış ürünün geri ödemesi ile ilgili süreç aşağıdaki gibidir;

- Gönderdiğiniz ürün/ürünler, senskids.com tarafından iade işleminin onaylanması durumunda 2 iş günü içinde “ürün bedeli” tarafınıza geri ödenecektir.
- Ürün Bedel İadesi işlemi tamamlandığında kayıtlı olan e-posta ve cep telefonunuza bilgi mesajı gönderilir.
- Ödeme şekli “Kredi Kartı” ve tercihiniz “Para İadesi” ise; ödemeniz online olarak hemen kredi kartınıza yapılacaktır.

- Ödemenizin hesabınıza yansması bankaların işlem sürelerine göre farklılık gösterebilir.
- Ödeme şekli “Havale/EFT” veya “Kapıda ödeme” ve tercihiniz “Para İadesi” ise; bildirimde bulunduğunuz IBAN hesabınıza paranız geri ödenir.
- Para iadeniz alışverişinizde kullanmış olduğunuz kredi kartı veya banka hesabınıza otomatik olarak iadenizin onaylandığı anda yapılmaktadır.

Arızalı ve Bozuk Ürün Bildirim Şartları

- Ürününüzle ilgili yaşadığınız arıza/bozuk sorunları için, ürünün elinize geçmesinden itibaren 14 gün içinde tarafımıza başvurabilirsiniz.
- Ürününüz senskids.com.tr tarafından teslim alındıktan sonra ambalajı ve aksesuarları kontrol edilerek, incelenmek üzere Teknik Destek Birimi ‘ne gönderilir. Teknik Destek Birimi tarafından teslim alınmasından itibaren 1 hafta içinde, Teknik Destek Birimi ‘nin vereceği inceleme raporu doğrultusunda, ürün aynı ürünün yenisi ile değiştirilebilir iadesi alınarak bedel ödemesi yapılabilir.
- Arızalı olduğu beyan edilen ürünün teknik ekip tarafından yapılan testleri ve incelemeleri sonucunda müşterinin belirttiği şekilde sorunlu olduğu tespit edildiği takdirde ürün müşterinin tercihi doğrultusunda ya yenisi ile değiştirilir ya da ürün bedeli kadar ücret iadesi yapılır. Bu durumdaki tüm kargo giderleri firmamız tarafından karşılanır.
- Arızalı olduğu beyan edilen ürünün teknik ekip tarafından yapılan testleri ve incelemeleri sonucunda müşterinin belirttiği şekilde sorunlu olmadığı tespit edildiği takdirde ürünün çalıştırılması ile ilgili müşteriye bilgi verilerek ürün müşteriye geri gönderilir. Bu durumda tüm kargo giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- Satışını gerçekleştirdiğimiz yedek parça statüsündeki ürünler kapalı bir kutunun içerisinde değil açık devre şeklinde olduğundan dolayı hata yapmaya çok müsaittir ve bu yüzden ürünlere sadece ilk çalışma garantisi verilir.
- Teknik ekip tarafından yapılan testler ve incelemeler maksimum 1 hafta sürecektir.
- Garanti kapsamındaki ürünlerde kullanıcı hatasından kaynaklanan arıza/kusur, “kullanıcı hatası” (düşürme, sıvı teması, vb.) olarak tespit edilirse ürün değişimi ve ücret iadesi yapılmamaktadır. Bu gibi durumlarda tüm kargo giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- Arıza tespiti sırasında bilgi almak amacı ile kullanıcıya 3 (üç) iş günü içinde ulaşılamazsa teknik çalışmalara devam edilmeden cihaz 30 günlük bekleme durumuna alınır ve cihazla ilgili hiçbir işlem yapılmaz.
- Teknik testler sonrasında cihazın hazır olduğu bildirimi yapıldıktan 3 (üç) iş günü içerisinde cihaz teslim alınmalı ya da güncel teslimat adresi bildirimi yapılmalıdır. 3 (üç) iş günü içerisinde teslim alınmayan ya da güncel teslimat adresi bildirimi yapılmayan cihazlar 30 günlük bekleme durumuna alınır ve cihazla ilgili hiçbir işlem yapılmaz.
- 30 günlük bekleme süresi dolan ve bu süre zarfında teslim alınmayan cihazlarda firmamız sorumlu değildir.

- Hafızalı ürünlerde sisteminizde yedeklerinizin olmaması ve cihaza yapılacak işlemlerden sonra oluşacak veri kayıplarından firmamız sorumlu tutulamaz.
- Servisimizde korsan, kopya ve lisanssız hiçbir yazılım yüklenmez. Önceden yüklenmiş bu tür yazılımlar için servisimiz sorumlu tutulamaz.
- İşlem yapılmasını istediğiniz ürün için sorununuzu belirten bir açıklamayla birlikte ürünü sitemizde belirtmiş olduğumuz adresimize ulaştırın.
- Başvurunuz bize ulaştıktan sonra 1 iş günü içinde kontrol edilecek ve size kargo gönderi numarası mail yoluyla iletilecektir.

Hasarlı Ürün Bildirim Şartları

- Aldığınız ürün ‘hasarlı’ ya da ambalajı ‘deforme’ ise bunun için ‘Kargo Hasar Tespit Tutanağı’ gerekmektedir. Aksi takdirde ürününüz için yapacağınız ‘hasar bildirimi’ kabul edilmeyecektir.
- Ürününüzü teslim alırken kontrol etmenizi ve üründe fark edebileceğiniz bir hasar olup olmadığını kargo görevlisi yanında tespit etmenizi özellikle öneririz. Eğer bu aşamada bir tespitte bulunursanız kargo görevlisine “Hasar Tespit Tutanağı” hazırlatmanızı ve ürünü teslim almadan aynı kargo ile geri göndermenizi rica ederiz.
- Kargo tarafından “www.senskids.com.tr” ya ürünün hasarlı olduğuna ilişkin bilgilendirme yapıldığında; ürünün iade işlemleri başlatılacak ve “ürün bedel iadesi” gerçekleştirilecektir.

Eksik Ürün/Aksesuar Bildirim Şartları

- Öncelikle size ulaşan faturadaki ürünler ile paket içindeki ürünleri kontrol ediniz. Siparişinizde kısmi teslimat (aynı siparişteki ürünlerin ayrı ayrı paketlenerek gönderimi) işlemi de yapılmış olabilir. ‘Sipariş Takibi’ sayfasından siparişlerinizin kargoya verilme tarihlerini ve ürün durumunu kontrol edebilirsiniz.
- Kontrolleriniz sonrasında size eksik bir ürün ulaştı ise; senskidstr@gmail.com ‘dan ‘Siparişimde Eksik Ürün Var” şeklinde bildirimde bulunmanızı rica ederiz. Gerekli incelemeler tarafımızdan hızlıca yapılacak ve eksik ürün tarafınıza gönderilecektir.
- Satın aldığımız ürün paketi içerisinde herhangi bir parçanın eksik olması durumunda ‘Ürün Aparatı/Aksesuarı Eksik” şeklinde senskidstr@gmail.com’a başvuruda bulunmanız gereklidir.
- Bildiriminiz doğrultusunda, eksik parça üretici firmadan talep edilerek, 10 iş günü içinde adresinize ücretsiz kargo ile gönderilir.
- Siparişleriniz için hazırladığımız faturalarınız ürün paketleri üzerinde bulunan şeffaf bir poşet içinde, görünür şekilde tarafınıza gönderilir. Bu nedenle, gelen paketi öncelikle kontrol etmenizi rica ediyoruz. Satın aldığınız ürüne ait faturanızın aslı size ulaşmadıysa kargo şubenizde kalmış olabilir. Kargo şubenizle görüşerek faturanızın size gönderilmesini isteyebilirsiniz. Faturanızı bizden talep etmeniz durumunda size “aslı gibidir” kaşeli olarak fatura örneğiniz gönderilir. Fatura taleplerinizde, faturanızın gönderilmesini istediğiniz açık adres bilginizi bize iletmeniz gereklidir.

Yanlış Ürün Bildirim Şartları

- Siparişini verdiğiniz ürün yerine faturanızda yazan ve koliden çıkan ürün birbiri ile aynı değilse ürününüzle ilgili yaşadığımız sorunları için, ürünün elinize geçmesinden itibaren 14 gün içinde tarafımıza başvurabilirsiniz. Başvurunuzun ardından size verilen ‘kargo gönderi kodu’ ile ürününüzü hiçbir “kargo ücreti” ödemeden geri gönderebilirsiniz.
- Ürününüz www.senskids.com.tr tarafından teslim alındıktan sonra ambalajı ve aksesuarları kontrol edilerek, incelenmek üzere işleme alınır. Tedarikçi firma ve lojistik tarafından yapılan inceleme sonrasında doğru ürün değişimi yapılarak ürün adresinize yeniden gönderilir. Ürünle ilgili yapılan incelemede üründe herhangi bir yanlışlık tespit edilemez ise size de bilgisi verilerek iadesi alınabilir.
- İşlem yapılmasını istediğiniz ürünü “İade ve Geri Gönderim” şeklinde belirterek senskidstr@gmail.com’ a mail attıktan sonra ürününüzü bize gönderiniz.