

MUSLOOK İADE, İPTAL VE CAYMA KOŞULLARI

Son Güncelleme: 02.09.2026

1. Taraf ve Satıcı Bilgileri

Muslook internet sitesi ve dijital satış kanalları üzerinden gerçekleştirilen satışlarda satıcı:

OTİS OTOMAT TAKİP İŞLETİM SİSTEMLERİ SU TEKNOLOJİLERİ ANONİM ŞİRKETİ

Adres: Karacaoğlan Mah. Bornova Cad. İzeltaş Galeria No: 7 B, Bornova / İzmir

Muslook, Şirket tarafından işletilen marka ve dijital platformdur. Şirketin ticari unvanı ve adresi güncel vergi levhasında bu şekilde yer almaktadır.

İşbu İade, İptal ve Cayma Koşulları; Muslook üzerinden gerçekleştirilen tüketici işlemlerinde **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanır.

2. Kapsam

Bu koşullar Muslook üzerinden mesafeli olarak satın alınan;

su dolum otomatları, evsel su arıtma cihazları, filtreler ve sarf malzemeleri, iyonizer ve alkali su sistemleri, bina girişi arıtma sistemleri, su yumuşatma sistemleri, yedek parçalar, aksesuarlar ve diğer su teknolojisi ürün ve hizmetlerini

kapsar.

Ürünün niteliğine, özel üretim olup olmamasına, kurulum durumuna ve satın alınan hizmetin ifasına başlanıp başlanmadığına göre cayma hakkının uygulanması farklılık gösterebilir.

3. Cayma Hakkı

Tüketici, mesafeli olarak gerçekleştirdiği alışverişlerde, mevzuatta öngörülen istisnalar saklı kalmak üzere, **14 gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayabilir.**

Mal satışlarında 14 günlük süre, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ürünü teslim aldığı tarihten itibaren başlar.

Tüketici, ürün henüz kendisine teslim edilmemiş olsa dahi sözleşmenin kurulmasından teslimata kadar geçen süre içerisinde cayma hakkını kullanabilir.

4. Cayma Hakkının Kullanılması

Cayma hakkının kullanılması için tüketicinin 14 günlük süre içerisinde Muslook'a yazılı olarak veya mevzuatta kabul edilen bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirimde bulunması yeterlidir.

Tüketici bildiriminde mümkünse;

ad-soyad, sipariş numarası, iletişim bilgileri, iade edilmek istenen ürün ve talebin niteliğini

belirtmelidir.

Muslook internet sitesinde ayrıca “**Cayma / İade Talep Formu**” sunulabilir.

Cayma hakkının kullanılması için tüketicinin gerekçe göstermesi zorunlu değildir.

5. Ürünün İade Edilmesi

Cayma bildiriminin ardından tüketici, ürünü mevzuatta öngörülen süre içerisinde Satıcıya veya Satıcının yetkilendirdiği kişiye teslim eder/gönderir.

Ürün mümkün olduğu ölçüde kendisine teslim edilen parçaları, aksesuarları ve varsa diğer tamamlayıcı unsurlarıyla birlikte gönderilmelidir.

Tüketici, cayma süresi içerisinde ürünü işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun biçimde kullandığı ölçüde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu tutulamaz.

6. İade Kargo Ücreti

Tüketicinin ürünü Muslook'un ön bilgilendirmede belirttiği iade kargo şirketi aracılığıyla göndermesi halinde tüketiciden iade masrafı talep edilmez.

Ön bilgilendirmede iade için herhangi bir kargo şirketinin belirtilmemiş olması halinde de tüketici iade masraflarından sorumlu tutulamaz.

Belirtilen iade kargo şirketinin tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin bulunmaması halinde Satıcı, ilave masraf talep etmeksizin ürünün tüketiciden alınmasını sağlar.

Buraya sitenin anlaşmalı kargo şirketi belli olduğunda şirket adını ve iade kodunu ekleyelim.

7. Bedel İadesi

Cayma hakkının mevzuata uygun şekilde kullanılması halinde ürün bedeli ve mevzuat gereğince iade edilmesi gereken diğer ödemeler tüketiciye geri ödenir.

Geri ödeme, tüketicinin satın alma sırasında kullandığı ödeme aracına uygun şekilde ve tüketiciye ilave masraf veya yükümlülük getirmeden gerçekleştirilir.

İade süresinin başlangıcı; ürünün teslim edilip edilmediğine ve iadenin ön bilgilendirmede belirtilen yöntemle yapılıp yapılmadığına göre mevzuat hükümleri doğrultusunda belirlenir.

8. Cayma Hakkının Kullanılamayabileceği Ürünler

Mevzuatta belirtilen istisnaların bulunması halinde cayma hakkı kullanılamaz.

Muslook açısından özellikle **tüketicinin özel istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak üretilen, yapılandırılan veya standart ürün niteliğinden çıkarılan ürünler** bu kapsamda değerlendirilebilir.

Örneğin bir işletmeye veya projeye özel ölçü, kapasite, teknik donanım ya da benzeri kişiselleştirmelerle üretilen sistemlerde mevzuattaki cayma hakkı istisnası söz konusu olabilir. Ticaret Bakanlığı da tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar bakımından özel hükümler bulunduğunu belirtmektedir.

Ancak Muslook'un bir ürünü yalnızca **“iade edilemez”** olarak etiketlemesi tek başına tüketicinin kanundan doğan cayma hakkını ortadan kaldırmaz.

9. Su Dolum Otomatları ve Özel Proje Sistemleri

Su dolum otomatları, bina tipi arıtma sistemleri ve ticari su teknolojisi sistemlerinde ürünün standart veya müşteriye özel üretilmiş olması önemlidir.

Standart olarak stoktan satılan bir cihazın yalnızca yüksek bedelli olması veya kurulum gerektirmesi, tek başına cayma hakkının kaldırıldığı anlamına gelmez.

Buna karşılık müşterinin siparişine özel olarak üretilen veya teknik özellikleri müşteriye göre özelleştirilen ürünlerde ilgili mevzuatta yer alan özel üretim istisnası uygulanabilir.

Bu nedenle ürün sayfasında ürün;

“Standart Ürün” veya **“Siparişe Özel Üretim”**

olarak açık şekilde belirtilmelidir.

10. Kurulum Hizmetleri

Ürüne ek olarak kurulum, montaj veya başka bir hizmet satın alınması halinde hizmete ilişkin cayma hakkı ayrıca değerlendirilir.

Tüketiciden ürün fiyatına ek olarak kurulum veya başka bir hizmet bedeli alınacaksa bu bedelin sipariş öncesinde açıkça gösterilmesi ve gerekli durumlarda tüketicinin açık onayının alınması gerekir.

Tüketicinin talebi ve mevzuata uygun onayı üzerine cayma süresi dolmadan hizmetin ifasına başlanması durumunda cayma hakkının kapsamı ilgili mevzuat hükümlerine göre belirlenir.

11. Ayıplı veya Hasarlı Ürünler

Ürünün ayıplı, eksik, hatalı veya sipariş edilenden farklı teslim edilmesi halinde konu yalnızca cayma hakkı kapsamında değerlendirilmez.

Tüketicinin **6502 sayılı Kanun'dan doğan ayıplı mala ilişkin seçimlik hakları saklıdır.**

Bu nedenle “14 gün geçti, iade alamayız” şeklinde genel bir uygulama ayıplı ürünler bakımından kullanılamaz.

12. Teslimat Sırasında Hasar

Tüketicinin ürünü teslim alırken mümkünse ambalajı ve ürünü kontrol etmesi önerilir.

Teslimat sırasında görülebilen ciddi hasarların taşıyıcıya bildirilmesi ve mümkünse tutanak tutulması sürecin daha hızlı yürütülmesini sağlar.

Bununla birlikte tüketicinin kanundan doğan hakları yalnızca teslimat sırasında tutanak tutulmamış olması gerekçesiyle ortadan kaldırılmaz.

Satıcı, ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcı aracılığıyla gerçekleştirilen teslimatta ürün tüketicie teslim edilene kadar meydana gelen kayıp ve hasardan sorumludur.

13. Sipariş İptali

Ürün henüz sevk edilmemiş veya hizmetin ifasına başlanmamışsa tüketici Muslook üzerinden sipariş iptal talebi oluşturabilir.

Siparişin kargoya verilmiş olması tüketicinin mevzuattan doğan cayma hakkını ortadan kaldırmaz.

Siparişe özel üretim veya kişiselleştirilmiş ürünlerde ise iptal talebi ürünün niteliğine ve üretim aşamasına göre ilgili mevzuat kapsamında ayrıca değerlendirilir.

14. Teslimatın Gerçekleştirilememesi

Aksi kararlaştırılmadıkça ve mevzuattaki istisnalar hariç olmak üzere, mal satışlarında Satıcı siparişi taahhüt ettiği süre içerisinde yerine getirir.

Mevzuatta öngörülen durumlarda teslimatın gerçekleştirilememesi halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir ve tahsil edilen bedeller mevzuata uygun şekilde tüketicie iade edilir.

15. İade ve Cayma Başvuruları

İade, iptal ve cayma talepleri:

OTİS OTOMAT TAKİP İŞLETİM SİSTEMLERİ SU TEKNOLOJİLERİ ANONİM ŞİRKETİ

Adres: Karacaoğlan Mah. Bornova Cad. İzeltaş Galeria No: 7 B, Bornova / İzmir

üzerinden gerçekleştirilebilir.

Muslook'un resmi **müşteri hizmetleri e-posta adresi, telefon numarası ve iade kargo bilgisi** kesinleştiğinde bu bölüme ayrıca eklenmelidir.

16. Tüketicinin Yasal Hakları

İşbu politika tüketicinin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuattan doğan haklarını ortadan kaldıracak veya sınırlandıracak şekilde yorumlanamaz.

Politika ile yürürlükteki zorunlu tüketici mevzuatı arasında farklılık bulunması halinde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.