

ANKA ROBOT SERVİS – İADE VE DEĞİŞİM POLİTİKASI

Anka Robot Servis olarak satışını gerçekleştirdiğimiz tüm yenilenmiş (2. EL) ürünler, detaylı testlerden geçirilmiş, bakımları yapılmış ve çalışır durumda teslim edilen cihazlardır. Müşteri memnuniyetini sağlamak adına, aşağıdaki iade ve değişim koşulları geçerlidir.

1. Ürün Teslimatı ve İlk Kontroller

Müşteri, kargodan teslim aldığı ürünü teslim anında kontrol etmekle yükümlüdür.

Kargo kaynaklı hasar veya eksik teslimat tespit edilirse:

- Hasar tespit tutanağı düzenletilmeli,
- Ürün teslim alınmamalı,
- Durum aynı gün tarafımıza bildirilmelidir.

Tutanağı olmayan kargo hasarlarında sorumluluk kabul edilmez.

2. Cayma Hakkı (14 Gün)

Mesafeli satış kapsamında, yenilenmiş ürünlerde de cayma hakkı geçerlidir.

Teslim tarihinden itibaren 14 gün içerisinde hiçbir gerekçe göstermeden iade talep edebilirsiniz.

Ancak şu durumlarda cayma hakkı geçerli değildir:

- Ürün müşteride hasar görmüşse
- Ürün yetkisiz şekilde açılmış, sökülmüş, tamire teşebbüs edilmişse
- Cihazın IMEI, seri numarası veya güvenlik etiketleri sökülmüş veya tahrip edilmişse
- Cihaz üzerinde fiziksel darbe, sıvı teması veya kullanıcı kaynaklı hasar varsa
- Ürün müşteriye özel olarak yazılım müdahalesi yapılmış şekilde teslim edilmişse

Cayma hakkı uygun görülürse ürün bedeli 10 iş günü içinde iade edilir.

3. Yenilenmiş Ürün Olması Nedeniyle Özel Koşullar

Yenilenmiş ürünler “sıfır ürün” değildir.

Bu nedenle:

- Cihaz üzerinde hafif kullanım izleri bulunabilir.
- Kozmetik durum (A, B, C sınıfı) kullanıcıya satış öncesinde belirtilir.
- Kozmetik sebeplerle iade ancak ilk 24 saat içinde değerlendirmeye alınır.

Bu maddeler müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

4. Garanti Süreci

Anka Robot Servis tarafından satılan yenilenmiş ürünlerde en az 6 ay garanti verilir.

Garanti kapsamı:

- ✓ Anakart arızaları
- ✓ Motor / güç aktarma arızaları
- ✓ Sensör hataları
- ✓ Elektronik devre arızaları

Garanti dışı durumlar:

- Kullanıcı hatası, düşme, kırılma, sıvı temalı hasarlar
- Yetkisiz servis müdahalesi
- Yanlış voltaj veya yanlış adaptör kullanımı
- Aşırı güç yüklemeye bağlı arızalar

Garanti kapsamına giren arızalarda kargo ücreti 20 desiye kadar çift yönlü bize aittir.

Garanti kapsamına girmeyen arızalarda gidiş/dönüş çift yönlü kargo ücreti müşteriden talep edilir.

5. İade Şartları

Yenilenmiş bir ürünü iade etmek için:

- Ürün tüm parçaları ve aksesuarları ile gönderilmelidir.
- Tüm seri numaraları eşleşmelidir.
- Cihazda kullanıcı kaynaklı hasar bulunmamalıdır.
- Ürün tarafımıza ulaştıktan sonra teknik kontrol yapılır (1–3 iş günü).

İade uygun bulunmazsa ürünü aynı şekilde müşteriye geri gönderme hakkımız saklıdır.

6. İade Dışı Ürünler

Aşağıdaki ürünlerde iade kabul edilmez:

- Müşteriye özel batarya modifikasyonu yapılmış cihazlar
- Firmware veya yazılımı müşteriye özel düzenlenen cihazlar
- Fiziksel hasarlı olarak geri gönderilen ürünler
- Hijyen gerektiren ürünler (kullanılmış filtreler vb.)

7. İade Ücreti ve Ödeme Süreci

İade onaylandığında:

- Ürün bedeli ödeme yapılan yöntem üzerinden eksiksiz iade edilir.
- Kredi kartı iadeleri bankaya bağlı olarak 3–7 iş günü sürebilir.
- Havale/EFT ödeme iadeleri IBAN'a yapılır.

Kargo süreçlerinde:

- İade müşteriden kaynaklıysa: Gidiş/dönüş kargo müşteriye aittir.
- Ürün ayıplıysa: Tüm kargo masrafları **Anka Robot Servis'e** aittir.

8. İletişim ve Başvuru

İade veya değişim taleplerinizi şu kanallar üzerinden iletebilirsiniz:

- E-posta: ankarobotservis@gmail.com
- Telefon: 542-504-87-66
- Web Formu: ankarobotservis.com/iletisim
- Adres: Güneşevler Mah. Türkmen Cad. No: 4/O Altındağ/ANKARA

Her başvuru kayıt altına alınır ve en geç 24 saat içinde yanıt verilir.