

Alışveriş haklarınız

Avustralya Tüketici Yasası'na göre alışveriş haklarınızla ilgili bir bilgi notu

Para iadesini nereden alabilirim?

Satın aldığınız ürünlerle ilgili bir sorun olması durumunda, mağaza size bu ürün için para iadesi yapabilir, aldığınız ürünün onarımını yapabilir veya farklı bir 'çözüm' sunabilir. Mağazanın sunduğu çözüm, soruna bağlıdır.

Mağaza ne tür sorunları çözer?

Üründe kusur var.

Ürün ve hizmetlerin kabul edilebilir nitelikte olması zorunlu olduğundan kusurlu ürünleri iade etme hakkınız vardır.

Bir ürün şu durumlarda kusurlu olur:

- normalde yerine gereken işlevleri yerine getirmemesi (örneğin ekmek kızartma makinesinin ekmek kızartmaması)
- kusurlu olması (ekmek kızartma makinesinin zaman sayacının satın aldıktan kısa bir süre sonra yerinden çıkması)
- görünümünün veya boyasının kabul edilebilir durumda olmaması (ekmek kızartma makinesinin çizik olması)
- güvenli olmaması (ekmek kızartma makinesinden kıvılcım çıkması)
- sağlam olmaması (ekmek kızartma makinesinin satın aldıktan yalnızca üç ay sonra bozulması).

Aşağıdaki durumlarda ürün iadesi yapılamaz:

- siz ürünü satın almadan önce mağazanın size görünmeyen kusurlar hakkında bilgi vermesi (bir etiketle belirtmesi)
- ürünü satın almadan önce incelemeniz ve fark etmeniz gereken hataları görmemiş olmanız
- ürünü 'normal olmayan' bir şekilde kullanmanız veya
- ürünü çok uzun bir süre kullanmış olmanız.

Ürünün kusurlu olduğunu kullandıktan sonra fark ettim

Kusurlu ürünleri aşağıdaki durumlarda da iade edebilirsiniz:

- giymiş veya kullanmış olmanız
- etiketleri çıkarmış olmanız veya
- ürünü orijinal paketinden çıkarmış olmanız.

Bir gömlek satın aldım ve birkaç kez giydim ama etiketin üzerindeki talimatları uygulamış olmama rağmen boyası ilk yıkamada aktı.

Ürün örnekte veya örnek modelde olduğu gibi değil

Örneğine veya modeline göre bir ürün satın almanız durumunda, bu ürün örneğinin aynısı olmalıdır. Aldığınız ürün, örneğinden çok farklıysa para iadesi almaya hakkınız vardır.

Bir kumaş örneğine göre bir koltuk siparişi verdim ama gelen koltuğun rengi örneğin renginden çok farklıydı.

Ürün, ürün açıklamasında belirtilenden farklı

Ürün, ürün açıklamasında belirtildiği gibi olmalıdır (örneğin ürünün etiket veya televizyon reklamında verilen bilgiler). Aldığınız ürün, ürün açıklamasında belirtilenden çok farklıysa para iadesi almaya hakkınız vardır.

Mağaza katalogunda 'deri' olduğu belirtilen bir cüzdan satın aldım. Ama eve geldiğimde bu cüzdanın sentetik maddeden yapıldığını fark ettim.

Ürün satış görevlisinin belirttiği işlevi yerine getirmiyor

Satış görevlisinin belirttiği işlevi yerine getirmemesi durumunda ürünü iade edebilirsiniz.

Bir saat satın aldım ve satış görevlisi bu saati dalış yaparken kullanabileceğimi söyledi. Ama saati denizde taktım ve saatin içine su doldu.

Ürün yapmasını istediğim işlevleri yerine getirmiyor

Aşağıdaki durumlarda belirli bir işi yapmaması veya işlevi yerine getirmemesi durumunda ürün iadesi yapabilirsiniz:

- ürünü satın almadan önce satış görevlisine ürünün işlevi ile ilgili beklentilerinizi söylediniz ve
- ürünü seçerken mağazada yapılan önerilere güvündünüz.

Araba satış görevlisine kaygıyı çekebilecek bir araba istediğimi söyledim. Satış görevlisi, bana bu işi yapabildiğini söylediği bir araba sattı. O gece güvenlik talimatlarını okudum ve aldığım yeni arabanın kaygı güvenli bir şekilde çekemeyeceğini öğrendim.

Fikrimi değiştirdim

Mağazanın, yalnızca hakkında fikrinizi değiştirdiğiniz ürünün iadesini kabul etme zorunluluğu yoktur. Ancak, bazı mağazaların 'fikir değişikliği' ile ilgili olarak para iadesi, değişim veya iade çeki bulunmaktadır.

Tüketiciler için Bilgi Notu

Faturam yok

Ürünün bu işletmeden satın alındığını kanıtlamanız gerekmektedir. Kasa fişinizin olmaması durumunda, gösterebileceğiniz belgeler:

- kredi kartı ekstresi
- Taksitli satış sözleşmesi
- Telefon veya internet üzerinden yapılan satışın onay belgesi veya fatura numarası

Bu ürünü bana biri hediye etti

Ürünün hediye edildiği kişilerin ürün iadesiyle ilgili hakları, ürünü kendileri satın alan müşterilerle aynıdır. Ancak ürünü iade edebilmemiz için **satın** alma belgenizin olması gereklidir. **Lütfen yukarıya bakınız.**

Ürünü indirimdeyken satın aldım

İndirimli ürünlerle ilgili para iadesi hakları indirimsiz ürünlerle aynıdır. Bu nedenle 'indirimli ürünler için para iadesi yapılmaz' işareti sergilemek yasalara aykırıdır.

Ancak, mağazanın size belirttiği sorunlarla veya bir gömlekte 'dikiş hatası nedeniyle indirimli' etiketi olması gibi bir ürünü incelerken fark etmiş olmanız gereken sorunlar için para iadesi talebinde bulunamazsınız.

'İndirimli' ürünlere aşağıdaki örnekler verilebilir:

- indirimli ürünler
- 'örnek ve düşük kaliteli ürün' rafındakiler
- fabrika satış mağazasından alınan ürünler.

Ürünü ikinci el olarak satın aldım

Mağazadan satın alındığında: İkinci el ürünlerle ilgili olan para iadesi hakları yeni ürünlerle aynıdır. Ancak **satış sırasında** ürünün kullanıldığı süre, fiyatı ve durumu dikkate alınmalıdır.

Bir kişiden satın alındığında: Satıcının kendisinden satın aldığı ürünle ilgili herhangi bir para iadesi değişiklik

veya onarım yapma yükümlülüğü yoktur (örneğin ikinci el eşya satışı veya seri ilanlarla yapılan satışlar).

Ürünü internetten satın aldım

İnternet üzerinden Avustralya'daki bir mağazadan satın aldıysanız, bir kişiden satın almamış olmanız koşuluyla, bir mağazadan satın aldığınızda geçerli olan para iadesi haklarınız aynı olacaktır. Lütfen yukarıya bakınız.

Bir çözüm istemeye hakkım var. Ürün için para iadesi, onarım veya değişiklik yapılacak mı?

Bu, sorunla ilgili olarak aşağıdaki koşullara bağlıdır:

Çok önemli – onarılamıyor veya onarılması çok zor veya çok uzun sürecek.

Bu durumda yapabilecekleriniz:

- ürünü iade edebilir ve para iadesi veya değişiklik yapılmasını talep edebilirsiniz ya da
- Ürün sizde kalabilir ama değerindeki azalma için tazminat alabilirsiniz.

Çok önemli değil – uygun bir süre içinde onarılabilir.

Mağazaya sorunu çözme olanağı vermelisiniz. Mağaza, ürün iadesi, onarımı veya değişikliği yapmayı tercih edebilir. Mağaza ürünü onarmayı tercih ederse, ürünü üreticiye iade etmek (veya ürünle ilgilenmek) mağazanın sorumluluğundadır.

Mağazanın sorunu çözmesi çok uzun sürerse veya mağaza bunu reddederse şunları yapabilirsiniz:

- ürünü iade edebilir ve para iadesi veya değişiklik yapılmasını isteyebilirsiniz veya
- ürünü başka birinin onarmasını sağlayabilir ve masrafları mağazanın ödemesini isteyebilirsiniz.

Ayrıntılı bilgi için bölgenizdeki tüketici koruma kuruluşuna başvurabilirsiniz.

Dil konusunda yardım almak için 13 14 50 numaralı hattı arayabilirsiniz (kendi dilinizi konuşan bir tercüman isteyebilirsiniz).

Australian Capital Territory

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales

NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory

Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

Tasmania

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Avustralya Rekabet ve Tüketiciyi Koruma Komisyonu'nun rekabet, adil ticaret ve tüketiciyi korumayla ilgili ulusal sorumlulukları vardır ve Komisyon'a 1300 302 502 numaralı hattan ulaşılabilir.