

# ZINZINO GIDA TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

## SATIŞ ŞARTLARI VE KOŞULLARI ZINZINO 2023-02

### FİYATLAR VE ÖDEME

Yukarıda bahsi geçen tüm fiyatlarla KDV dahildir. Çıkış işlemi (çevrimiçi) sırasında ve sipariş formu üzerinde yer alan toplam fiyata tüm ücretler, KDV ve gönderim ücreti dahildir. Zinzino, kredi kartı ödemesi (0 avro) veya e-posta faturası (1 avro) imkanı sunar. Daha fazla bilgi için zinzino.com sitesinde yer alan "Müşteri Hizmetleri" bölümüne bakın.

### ÇEKİLME HAKKI

Zinzino, herhangi bir sebep göstermeden 30 gün içerisinde bu sipariştten çekilme hakkı sunar. Çekilme hakkını kullanmak için, tarafımızı (Zinzino) bu sözleşmeden çekilme kararınız hakkında anlaşılır bir beyan ile (ör. posta veya e-posta ile gönderilen bir mektup) bilgilendirmeniz gerekmektedir. Fikrinizi değiştirdiğiniz açıkça anlaşılmalıdır. İletişim bilgilerini bu şartlar ve koşullar belgesinin sonunda bulabilirsiniz.

**NOT!** Eğer aboneliği olan bir müşteriyse, çekilme hakkı için geçerli olan farklı kurallar olabilir. Şartlar ve koşullar hakkında daha fazla bilgi için, lütfen şartlarınıza ve koşullarınıza bakın.

İptal etme hakkınızı kullanmak isterseniz:

Ürünü dikkatli bir şekilde saklamaktan sorumlu olursunuz. Kullanmayabilirsiniz, ancak tabii ki dikkatlice inceleyebilirsiniz.

Eğer ürünler hasarlı ise, Zinzino'nun ürünlerin değerindeki azalma için tazminat talep etme hakkı vardır. Ürünler sizin ihmaliniz nedeniyle kaybolursa, çekilme hakkınızı kaybedersiniz.

### GARANTİLER VE ŞİKAYETLER

Garanti, ilgili ülkenin tüketicisi ve satın alma yasalarına tabidir. Bireysel müşteriler tüketicilerdir. Partnerler ve ticari müşteriler, işletme sahipleri olarak değerlendirilir. Daha fazla bilgi için, Müşteri Hizmetleri bölümümüz ile iletişime geçin.

### GİZLİLİK POLİTİKASI

Zinzino'ya bir sipariş verdiğinizde, kişisel verilerinizi sunmuş olursunuz. Müşteri kaydınız ve siparişiniz nedeniyle, sizinle olan anlaşmamızı yerine getirmemiz için verilerinizi saklayacağımızı ve kullanacağımızı kabul edersiniz. Kişisel bilgilerinizi kullanmamızı kabul etmezseniz veya başka sorularınız olursa, lütfen Müşteri Hizmetleri bölümümüz ile iletişime geçin.

### TESLİMATLAR

Geçerli ödemedenden sonra iki hafta içerisinde teslimatınızı alacaksınız.

### ALINMAYAN PAKETLER

Sahibi tarafından alınmayan teslimatlar tarafımıza iade edilecektir. Paketinizin yeniden teslim edilmesini isterseniz, paketi tekrar gönderme ücretini size yansıtırız. Paketinizi ayrı bir teslimat olarak göndermemizi isterseniz, gönderim ve taşıma ücreti olarak 30 € ücret alırız. Paketinizin ertesi gün teslim edilecek şekilde gönderilmesini isterseniz, bununla ilgili ücret 15 €'dur.

### MÜŞTERİ İADELERİ (aynı zamanda bağımsız Partnerlerin başlangıç siparişi.)

Ürünler hasarlı ise veya doğru ürünleri paketlemediyse gönderim ücretlerinden Zinzino sorumlu olacaktır.

İadeler, kapıda ödeme veya ücretli posta yerine mektup veya paket olarak gönderilmelidir. Talep üzerine, Zinzino iadeyi kolaylaştırmak için bir iade etiketi gönderecektir. Cayma hakkınızı kullanmak istediğinizde, ürünleri iade etmeniz gerekir. Ürünlerin siz ürünleri teslim aldıktan sonra en geç 30 gün içerisinde eksiksiz olarak tarafımıza iletilmesi gerektiğine dikkat edin. Doldurulmuş bir iade formunu da ekleyerek gönderin. Ürünlerinizi iade etmeden önce Müşteri Hizmetleri bölümü ile iletişime geçmeniz önemlidir.

### BAĞIMSIZ PARTNER İADELERİ (başlangıç siparişinde; Müşteri iadeleri bölümüne bakın)

Eğer ürünler hasarlı ise veya doğru ürünleri paketlememişsek, gönderim ücretlerinden Zinzino sorumlu olacaktır. İadeler, kapıda ödeme veya ücretli posta yerine mektup veya paket olarak gönderilmelidir. Talep üzerine, Zinzino iadeyi kolaylaştırmak için iade belgelerini gönderecektir. İade yapılması durumunda diğer tüm idari masraflar bağımsız partnerden talep edilebilir.

Cayma hakkınızı kullanmak istediğinizde, ürünleri iade etmeniz gerekir. Ürünlerin siz ürünleri teslim aldıktan sonra en geç 30 gün içerisinde eksiksiz olarak tarafımıza iletilmesi gerektiğine dikkat edin. Ürünlerinizi iade etmeden önce Partner Hizmetleri bölümü ile iletişime geçmeniz önemlidir.

### TAM MEMNUNİYET

Satın aldığınız üründen tamamen memnun kalacağınız konusunda kendimize güveniyoruz. Memnun kalmamanız halinde, lütfen bayiniz ile iletişime geçin. Hala memnun değilseniz, lütfen Müşteri Hizmetleri ile support.eu@zinzino.com adresinden veya + 46 (0) 31- 771 71 51 numaralı telefondan iletişime geçin. Müşteri memnuniyeti hedefimiz ile uyumlu olarak, tüm müşteri sorularını 48 saat içerisinde yanıtlanır ve sorunu mümkün olan en kısa sürede çözmeye çalışırız.

### İLETİŞİM BİLGİLERİ

Bizimle iletişime geçmek veya Zinzino hakkında daha fazla bilgi almak isterseniz, lütfen telefon, posta veya e-posta aracılığıyla bizimle iletişime geçin.

### Telefon numaraları ve çalışma saatleri

Müşteri Hizmetleri ve Partner desteği: +46 31 771 71 51 (telefon ile görüşme saatleri İsveç saatine göre hafta içi 9:00-17:00)

### E-posta

Müşteri Hizmetleri ve Partner desteği: support.tr@zinzino.com

### Posta adresi

Zinzino Gıda Ticaret Anonim Şirketi  
Mecidiyeköy, Atakan Sk. Berkan İş Hanı No:4 D:16  
34387 Şişli / İstanbul  
TÜRKİYE

# ZINZINO GIDA TICARET ANONIM SIRKETI

## SALES TERMS AND CONDITIONS ZINZINO 2022-02

### PRICES AND PAYMENT

All the mentioned prices are including VAT. At checkout (online) and on the order form, the total price is including all fees, VAT and shipping. Zinzino offers credit card payment (0 euros) or email invoice (1 euro). For more information, see [zinzino.com](http://zinzino.com) under "Customer Service".

### RIGHT TO WITHDRAWAL

Zinzino offers the right to withdraw from this order within 30 days without giving any reason. To exercise the right of withdrawal, you must inform us (Zinzino) of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (e.g. a letter sent by post or e-mail). It must clearly appear that you are changing your mind. You will find contact information at the end of these terms and conditions.

**NOTE!** If you are a subscription customer, there may be other rules which apply to the right to withdraw. For more information about the terms and conditions, please refer to your terms and conditions.

When you want to invoke your right to rescind:

You are responsible for keeping the product in remarkable condition. You may not use it, but you may, of course, carefully examine it. If the goods are damaged, Zinzino has the right to demand compensation for the reduction in the value of the goods. If the goods disappear because of your negligence, you will lose your right to withdraw.

### GUARANTIES AND COMPLAINTS

The warranty is governed by the respective country's consumer and purchase laws. Private customers are consumers. Partners and business customers are counted as business owners. For more information contact our Customer Service.

### PRIVACY POLICY

When you place an order with Zinzino you provide your personal data. By means of your customer registration and your order, you agree that we will store and use your data in order to perform the agreement with you. If you don't agree with us handling your personal information, or have other questions, please contact our Customer Service.

### DELIVERIES

You will receive your delivery within two weeks after valid payment.

### UNCLAIMED PACKAGES

Unclaimed deliveries will be returned to us. If you wish to have your package delivered again, we will charge you the costs to send the package again. If you want the package sent as a separate delivery we will charge € 30 as a shipping and handling fee. If you wish to have your package sent with your next delivery, the corresponding cost is € 15.

### RETURNS CUSTOMER (also independent Partners startup order.)

If the goods are damaged or if we did not pack the right goods, Zinzino is obviously responsible for shipping charges.

Returns should be sent as letters or packages, not C.O.D. or postage due. Upon request, Zinzino will send a return label so as to facilitate the return.

When you wish to make use of your right to regret, you must return the goods. Note that the products must be received by us in its entirety not later than 30 days after you have received your products. Enclose a filled out return form. It is important that you contact Customer Service prior to returning your goods.

### RETURNS INDEPENDENT PARTNER (at startup order; see returns Customer)

If the goods are damaged or if we did not pack the right goods, Zinzino is obviously responsible for shipping charges. Returns should be sent as letters or packages, not C.O.D. or postage due. Upon request, Zinzino will send a return documents so as to facilitate the return. Any other administrative costs may be charged to the I.P. in the event of a return.

When you wish to make use of your right to regret, you must return the goods. Note that the products must be received by us in its entirety not later than 30 days after you have received your products. It is important that you contact Partner Service prior to returning your goods.

### TOTAL SATISFACTION

We are confident that you will be completely satisfied with your purchase. In the unlikely event that you are not satisfied, please contact your reseller. If you are still not satisfied, please contact Customer Service at: [support.eu@zinzino.com](mailto:support.eu@zinzino.com) or telephone + 46 (0) 31- 771 71 51. In conformity with our objective of customer satisfaction, we will deal with all customer enquiries within 48 hours and will try to resolve the problem as soon as possible.

### CONTACT INFORMATION

If you want to get in touch with us or get more information about Zinzino, please contact us by telephone, mail or e-mail.

### Telephone numbers and office hours

Customer Service & Partner support: +46 31 771 71 51 (telephone hours 9-17 weekdays, Swedish time)

### E-mail

Customer Service & Partner support: [support.tr@zinzino.com](mailto:support.tr@zinzino.com)

### Postal address

Zinzino Gıda Ticaret Anonim Sirketi  
Mecidiyeköy, Atakan Sk. Berkan Is Hani No:4 D:16  
34387 Sisli / Istanbul  
TURKEY