

BILSOFT YAZILIM

ÜRÜN İADE POLİTİKASI

Amaç

Madde 1. Bu politika, Bilsoft Yazılım tarafından sunulan ürünlerin iade süreçlerinin adil, şeffaf ve müşteri memnuniyetine dayalı olarak yönetilmesini sağlamayı hedeflemektedir. Müşterilerimize beklentilerine uygun hizmet sunarak memnuniyetlerini sağlamak ve kalite güvencemizi koruyarak iade süreçlerini düzenlemek, politikanın temel amacıdır.

Kapsam

Madde 2. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 9. Maddesi gereği *"Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir."* Bu hak dışında kalan iade talepleri, Bilsoft Yazılımın müşteri memnuniyetine verdiği önem, yüksek hizmet kalitesi anlayışı ve güçlü iletişim ilkesine uygun olarak Bilsoft Yazılım Ürün İade Politikası kapsamında değerlendirmeye alınır ve sonuçlandırılır.

Ürün İade Talebi

Madde 3. Ürün iade talepleri ekte yer alan "İade Başvuru Formu" doğru ve eksiksiz bir şekilde doldurularak bilgi@bilsoft.com üzerinden Bilsoft Yazılıma iletilir.

Talep İnceleme Süreci

Madde 4.

1. Bilsoft Yazılıma ulaşan iade talepleri satış, teknik destek ve yazılım birimleri yöneticilerinden oluşan "İade Talep Değerlendirme Komisyonu" tarafından değerlendirmeye alınarak en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılır ve talep sahibine geri dönüş yapılır.
2. İade talebi inceleme sürecinde, tüketici görüşme kayıtları komisyon tarafından tekrar kontrol edilerek, talep sahibine ait tüm kayıtlar ayrıntılı bir şekilde incelenir.
3. Online destek hizmeti, tasarım, eğitim hizmeti veya danışmanlık hizmeti gibi zaman bazlı hizmetlerin iadesi yapılamaz. Ancak, hizmetin hiç başlamamış olması durumunda, iptal ve iade talebi değerlendirilebilir.

4. Kişiyeye özel geliştirilmiş yazılımlar (özelleştirilmiş modüller, taleplere göre düzenlenmiş yazılım çözümleri) iade kapsamı dışındadır.
5. Bilsoft yazılım tüketicilerin programı test edebilmeleri, programa alışmaları ve ihtiyaçlarına uygun olup olmadığına karar verebilmeleri için 15 günlük ücretsiz deneme süresi sunarken, programın bazı paketleri tüketicilerin ömür boyu ücretsiz kullanımına açıktır. Bu koşullar doğrultusunda 'programa alışamama', 'programın tüketiciye uygun olmaması' gibi subjektif sebepler veya tüketicinin kullandığı internetin hızı, sahip olduğu donanımın niteliği gibi kullanıcı temelli memnuniyetsizliklerden kaynaklanan iade talepleri komisyon tarafından olumlu sonuçlandırılmaz.
6. Yapılan komisyon incelemesi sonucunda programın yanlış bir sürümünün satın alınması, programdan kaynaklanan ve düzeltilemeyen bir hatanın tespit edilmesi, satın alma aşamasında müşteri temsilcisi tarafından yanlış bilgi verildiğinin tespit edilmesi durumlarında iade talebi olumlu sonuçlandırılır.
7. Komisyon incelemesi sonucunda uygun bulunan iade talepleri ile ilgili geri ödemeler, talep sahibine inceleme sonucunun iletilmesini izleyen 7 gün içerisinde yapılır. Geri ödemeler, ürünün satın alındığı ödeme yöntemi üzerinden yapılır.

Güncellemeler Ve Değişiklikler

Madde 5.

Bilsoft Yazılım, iade politikasını her zaman güncelleme hakkını saklı tutar. Politika değişiklikleri şirket web sitesi üzerinden duyurulur.

BILSOFT
İADE BAŞVURU FORMU

Firma Unvanı:

Firma Yetkilisi:

Firma Adresi:

Vergi Numarası:

Vergi Dairesi:

İletişim Bilgileri

Yetkili Eposta:

Yetkili Telefon:

İade Sebebi (Kısaca Açıklayınız):

BILSOFT

Ödeme Şekli:

İşlem Yapılan Banka: