

İADE POLİTİKASI

Sayın YasMadam Üyesi,

YasMadam, platformumuz üzerinden yapılan tüm rezervasyonlar ve sunulan hizmetlerde Müşteri memnuniyetini sağlamayı ve artırmayı hedeflemektedir.

İşbu iade politikası, YasMadam uygulaması veya web sitesi aracılığıyla oluşturulan rezervasyonlarda Müşterilerin haklarını, iade ve iptal süreçlerini düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

1. Tam İade Hakkı Bulunan Durumlar

- 1.1. Güzellik uzmanı, planlanan randevu saatinde Müşteri'nin bildirdiği adreste bulunmaz ve hizmeti vermezse talebi halinde Müşteriye ödediği ücretin tamamı iade edilir.
- 1.2. Müşteri ödeme yaptıktan sonra rezervasyon YasMadam veya güzellik uzmanı tarafından iptal edilirse Müşteriye ödediği ücretin tamamı iade edilir.
- 1.3. Müşteri, planlanan randevu saatine 4 saat veya daha fazla zaman kala rezervasyonu iptal ederse Müşteriye ödediği ücretin tamamı iade edilir.
- 1.4. Ayıplı hizmete ilişkin şikayetin incelemesi sonucunda hizmet kalitesinin ayıplı olduğu YasMadam destek ekibi tarafından doğrulanırsa Müşteriye ödediği ücretin tamamı iade edilir. Ayıplı hizmet şikayetinde bulunan Müşteri, YasMadam destek ekibi tarafından yapılacak değerlendirmenin bağlayıcı olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

2. Tam İade Hakkı Bulunmayan Durumlar

- 2.1. Müşteri, planlanan randevu saatine 4 saatten az ve 2 saatten fazla zaman kala yapılan iptallerde %50 iptal ücreti ödemekle yükümlüdür. Bu durumda, Müşterinin ödediği ücretten %50 iptal ücreti kesintisi yapıp bakiye ücret Müşteri'ye iade edilir.
- 2.2. Müşteri, planlanan randevu saatine 2 saatten az zaman randevuyu iptal ederse Müşteriye hiçbir şekilde ücret iadesi yapılmaz.
- 2.3. Müşteri'nin planlanan randevu saatinde bildirdiği adreste bulunmaması veya güzellik uzmanının randevu saatinde Müşteri'ye ulaşamaması nedeniyle Müşteri'ye hizmet verilememesi durumunda Müşteri'ye hiçbir şekilde ücret iadesi yapılmaz
- 2.4. Müşteri, hizmetin tamamlanmasından 24 saat sonra veya teknisyen (uzman) Müşterinin evinden ayrıldıktan hemen sonra şikâyet bildirirse, iade yapılmayacaktır.
- 2.5. YasMadam, hizmetin yalnızca bir kısmı tamamlandığında veya hizmetle ilgili küçük aksaklık yaşandığında kısmi iade yapma hakkını saklı tutar.

3. İade Prosedürü

- 3.1. MÜŞTERİ, Maddeler uyarınca iade talebini randevu saatinden itibaren 24 saat içerisinde support@yasmadam adresine iletmelidir. Talep metninde rezervasyon numarası, Müşteri bilgileri, iade gerekçesi ve varsa ilgili görseller yer almalıdır.
- 3.2. YasMadam destek ekibi, iade talebinin ulaşmasından itibaren 3 iş günü içerisinde talebi inceler ve sonuçlandırır.
- 3.3. İade talebinin onaylanması durumunda, en geç 14 iş günü içerisinde, ödeme yapılan seçeneğe uygun olarak, Müşteri'ye iade sağlanacaktır..

4. Politika Güncellemeleri

- 4.1. ŞİRKET, işbu iade politikasını dilediği zaman güncelleme hakkını saklı tutar. MÜŞTERİ'nin iade politikasının güncellemelerinden sonra uygulamayı kullanmaya devam etmesi değişiklikleri kabul ettiği anlamına gelir.

ŞİRKET : Auravıa Group Teknoloji Yazılım Güzellik Hizmetleri İthalat İhracat Danışmanlık ve Ticaret Şirketi

Mersis No: 0103158479200001

Adres : Bozkurt Mah. Eşref Efendi Sk. Melek Apt. Bina No:45 D:2 Şişli/İSTANBUL

E-Posta: support@yasmadam.com