

TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

PM ailesi olarak, esas değer verdiğimiz konu siz değerli tüketicilerimizin ürünlerimizi satın aldıktan sonra yaşadığı deneyimdir. Bu sebeple hedefimiz, markamıza ait her ürünü gönül rahatlığıyla kullanabilmeniz ve ürünlerimizin beklentilerinizi karşılamasını sağlamaktır.

Bu doğrultuda, ürünlerinizi ister kaydolarak doğrudan kendi hesabınızla erişebileceğiniz web shop ile isterseniz PM Kozmetik ile iş birliği içinde faaliyet gösteren bir Temsilci aracılığıyla satın alın; size yalnızca kaliteli ürünler değil, aynı zamanda şeffaf, kolay erişilebilir ve hakkaniyetli bir müşteri destek süreci sunmayı amaçlıyoruz.

Ürünlerimizin doğru kullanımına ilişkin bilgiler ambalaj üzerinde yer almaktadır. Daha kapsamlı bilgi ve kullanım önerileri için PM'in resmi internet sitesi olan <https://www.fitline.com/> adresini ziyaret edebilirsiniz.

1. CAYMA HAKKINIZ

Ürünlerimizden memnun kalmamanız durumunda, Doğrudan Satışlar Hakkında Yönetmelik (6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklik öngören 7529 sayılı Kanun) kapsamında, ürünü teslim aldığınız tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde cayma hakkınızı kullanabilirsiniz. Cayma hakkınızın kullanımında herhangi bir gerekçe göstermenize gerek olmadığı gibi, herhangi bir cezai şartta da tabi tutulmazsınız. Bununla beraber satış tarihinden malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilirsiniz. Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde, tek satış konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı tarih, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı tarih esas alınır.

Yönetmelik kapsamında ürünü satın almış olduğunuz Temsilcilerimiz tarafından Bilgilendirme Forumu'nun verilmemesi, eksik veya hatalı şekilde size sunulması halinde, cayma hakkınızın kullanımına ilişkin 30 (otuz) günlük süre uygulanmayacaktır.

Bu durumda cayma hakkınız, yasal cayma süresinin sona ermesinden itibaren en geç 1 (bir) yılın sonunda kendiliğinden sona erer.

CONSUMER INFORMATION SYSTEM

As the PM family, our top priority is the experience you, our valued consumers, have after purchasing our products. For this reason, our goal is to ensure that you can use every product under our brand with peace of mind and that our products meet your expectations.

In this regard, whether you purchase your products through our web shop—where you can access them directly via your own account after registering—or through a Representative working in collaboration with PM Cosmetics, we aim to provide you not only with high-quality products but also with a transparent, easily accessible, and fair customer support process.

Information regarding the proper use of our products is provided on the packaging. For more detailed information and usage recommendations, please visit PM's official website at <https://www.fitline.com/>.

1. YOUR RIGHT OF WITHDRAWAL

If you are not satisfied with our products, under the Regulation on Direct Sales (Law No. 7529, which amends Law No. 6502 on the Protection of Consumers), you may exercise your right of withdrawal within 30 (thirty) days from the date you receive the product. You are not required to provide any reason for exercising your right of withdrawal, nor are you subject to any penalty. Furthermore, you may exercise your right of withdrawal at any time between the date of sale and the delivery of the goods. In determining the period for the right of withdrawal, for goods that are the subject of a single sale but delivered separately, the date the last item was received is taken as the basis; for goods consisting of multiple parts, the date the last part was received is taken as the basis.

If the Information Form is not provided by our Representatives from whom you purchased the product, or if it is provided to you in an incomplete or incorrect manner, the 30 (thirty)-day period for exercising your right of withdrawal will not apply.

In this case, your right of withdrawal automatically expires no later than 1 (one) year after the expiration of the statutory withdrawal period.

Ancak Bilgilendirme Formu, bu 1 (bir) yıllık süre içerisinde eksiksiz, doğru ve usulüne uygun olarak tarafınıza teslim edilirse, 30 (otuz) günlük cayma süresi formun teslim edildiği tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır.

Belirtilen cayma hakkı süreleri içinde ürünü iade etmek kaydıyla, para iadesi veya ürün değişimi talep etmek hakkınız vardır.

2. BİLGİLENDİRME FORMU

Ürünü satın alma esnasında, ürünü satın aldığınız Temsilci size Bilgilendirme Formu'nu iletmekle yükümlüdür.

Bu form; satışı gerçekleştiren Temsilcimizin kim olduğunu, kendisine hangi iletişim kanalları üzerinden ulaşabileceğinizi ve cayma hakkınızı kullanırken izlemeniz gereken adımları içermektedir. Cayma bildiriminizin işleme alınabilmesi için, ürünü satın aldığınız Temsilcimizin bilgilerini Bilgilendirme Formu'nda belirtmeniz gerekmektedir. Temsilcimize ilişkin bilgilere ulaşamamanız hâlinde, Destek Merkezi size gerekli desteği sağlayacaktır. Destek merkezimize ulaşmak için lütfen (<https://www.fitline.com/>) adresini ziyaret ediniz.

Bilgilendirme Formu'nun size teslim edilmemiş olması, ihtiyaç duyduğunuz bilgilere ulaşmanıza engel değildir. Bu durumda, doğrudan alışveriş yaptığınız Temsilcimizle iletişime geçebilir veya aşağıda iletişim bilgileri bulunan PM Destek Merkezi üzerinden bilgi talebinde bulunabilirsiniz. (Telefon hattı üzerinden yapılan aramalarda olağan ücret tarifi uygulanır, daha yüksek bir tarife uygulanmayacaktır.)

3. CAYMA HAKKINIZIN KULLANIMI

Cayma hakkınızı kullanmanız durumunda yapılması gerekenler oldukça basittir. Yukarıda bahsedilen cayma süresi içinde ürüne ait kullanılmamış parçaları, orijinal ürün etiketlerini; kozmetik ve gıda takviyesi ürünlerinde ise ambalajı, bandı ve mührü açılmamış ürünleri, ürünü satın aldığınız Temsilcimize geri göndermeniz gerekmektedir. Cayma süresi içerisinde ürünü işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanmanız durumunda meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değilsiniz. Bu konuda, ürünü satın aldığınız Temsilcimize cayma süresi dolmadan örnek cayma formunu iletebilir veya cayma kararınızı bildiren açık bir beyanda bulunabilirsiniz.

However, if the Information Form is delivered to you in full, accurately, and in accordance with the proper procedure within this 1 (one) year period, the 30 (thirty)-day withdrawal period will begin to run from the date the form is delivered.

Provided that you return the product within the specified withdrawal periods, you have the right to request a refund or an exchange.

2. INFORMATION FORM

At the time of purchase, the Representative from whom you purchased the product is required to provide you with the Information Form.

This form includes the identity of the Representative who made the sale, the communication channels through which you can contact them, and the steps you must follow when exercising your right of withdrawal. In order for your withdrawal notice to be processed, you must provide the details of the Representative from whom you purchased the product on the Information Form. If you are unable to obtain the Representative's information, the Support Center will provide you with the necessary assistance. To contact our Support Center, please visit (<https://www.fitline.com/>).

Even if you have not received the Information Form, this does not prevent you from accessing the information you need. In this case, you may contact the Representative from whom you made the purchase directly or request information through the PM Support Center, whose contact information is provided below. (Standard call rates apply for phone calls; no higher rates will be charged.)

3. EXERCISING YOUR RIGHT OF WITHDRAWAL

The steps you need to take if you exercise your right of withdrawal are quite simple. Within the withdrawal period mentioned above, you must return the unused parts of the product and the original product labels to the Representative from whom you purchased the product; for cosmetics and dietary supplements, you must return products with unopened packaging, seals, and labels. You are not liable for any changes or damage that occur as a result of using the product in accordance with its operation, technical specifications, and usage instructions within the withdrawal period. In this regard, you may submit the sample withdrawal form to the Representative from whom you purchased the product before the withdrawal period expires, or you may provide a clear statement indicating your decision to withdraw.

Bunun yanı sıra, dilerseniz cayma kararınızı bize de iletebilirsiniz. Yine aynı şekilde, cayma süresi içinde Örnek Cayma Formu'nu veya cayma kararınızı bildiren açık bir beyanı, aşağıda yer alan iletişim adreslerimize iletebilirsiniz.

Ürünün iadesi için kullanılacak adres bilgileri, size iletilen Bilgilendirme Formu'nda yer almaktadır. Cayma bildiriminize konu olan ürünün Temsilcimize veya Şirketimize ulaşmasını takiben, en geç 30 (otuz) gün içerisinde, varsa teslimat ücreti de dahil olmak üzere yaptığınız tüm ödemeler tek seferde ve alışveriş sırasındaki ödeme aracına uygun şekilde herhangi bir ek ödeme alınmadan tarafınıza geri ödenir.

4. CAYMA HAKKININ İSTİSNALARI

Yönetmelik'in 18. Maddesi ve tüketici mevzuatı kapsamında cayma hakkınızın kullanımına bazı ürünler kapsamında istisna getirilmiştir. Bu kapsamda aşağıda sayılan ürün ve hizmetlerin satışında cayma hakkı kullanılamaz;

- Kişisel istekleriniz veya kişisel ihtiyaçlarınız doğrultusunda hazırlanan ürünler.
- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek ürünler.
- Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler. Bu kapsamda, kozmetik ve gıda takviyesi ürünlerinde sadece ürünün ambalajının, etiketinin, mührünün veya bandının açılmaması durumunda cayma hakkı kullanılabilir. Aksi halde cayma hakkı kullanılamaz.
- Bir önceki maddede sayılan haller dışında, kozmetik ve gıda takviyesi ürünlerinin tesliminden sonra, ürün içeriğinin bozulmasına, hijyenik sebeplerle tehlike oluşturmaya veya kirlenmesine sebebiyet veren herhangi bir müdahalede bulunulması durumunda da cayma hakkı kullanılmayacaktır.
- Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler.
- Tarafınıza anında teslim edilen gayri maddi ürünler.
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, onayınız ile ifasına başlanan hizmetler.

In addition, if you wish, you may also notify us of your decision to withdraw. Similarly, within the withdrawal period, you may send the Sample Withdrawal Form or a clear statement indicating your decision to withdraw to the contact addresses listed below.

The address information to be used for returning the product is included in the Information Form sent to you. Upon receipt of the product subject to your notice of withdrawal by our Representative or our Company, all payments you have made—including any delivery fees, if applicable—will be refunded to you in a single payment within 30 (thirty) days at the latest, using the same payment method used during the purchase, without any additional charges.

4. EXCEPTIONS TO THE RIGHT OF WITHDRAWAL

Under Article 18 of the Regulation and consumer legislation, certain products are subject to exceptions regarding the exercise of your right of withdrawal. Accordingly, the right of withdrawal cannot be exercised for the sale of the products and services listed below:

- Products customized according to your personal requests or needs.
- Products that are perishable or may expire.
- Products whose protective elements—such as packaging, tape, seals, or wrappers—have been opened after delivery; products that are unsuitable for return for health and hygiene reasons. In this context, for cosmetics and dietary supplement products, the right of withdrawal may be exercised only if the product's packaging, label, seal, or tape has not been opened. Otherwise, the right of withdrawal cannot be exercised.
- In addition to the cases listed in the previous clause, the right of withdrawal shall not apply if, after delivery of cosmetic and dietary supplement products, any intervention occurs that causes the product's contents to spoil, poses a health hazard due to hygiene reasons, or results in contamination.
- Products that have mixed with other products after delivery and cannot be separated due to their nature.
- Intangible products delivered to you immediately.
- Services for which performance has begun with your consent before the right of withdrawal period has expired.

5. İLETİŞİM

Cayma hakkınıza veya diğer tüm talepleriniz ve sorularınıza ilişkin doğrudan bizimle de iletişime geçebilirsiniz. Destek ve Çağrı Merkezimize aşağıda belirtilen iletişim adresleri üzerinden telefon veya e-posta yoluyla ulaşabilirsiniz. Cayma hakkı bildirimini doğrudan bize yöneltmeniz durumunda satışı gerçekleştiren Temsilcimizin numarası, adı, soyadı veya unvanı bilgisinin de tarafımıza iletilmesi zorunludur. (Telefon hattı üzerinden yapılan aramalarda olağan ücret tarifi uygulanır, daha yüksek bir tarife uygulanmayacaktır.)

6. UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ

Uyuşmazlık çıkması hâlinde, başvurunuzu tüketici hakem heyetine iletebilir ya da 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesi uyarınca dava açmadan önce arabulucuya başvurmak kaydıyla tüketici mahkemesinde dava yoluna gidebilirsiniz.

DESTEK VE ÇAĞRI MERKEZİ İLETİŞİM BİLGİLERİ

- Bilgi ve Destek: <https://www.fitline.com>
- E-Posta: info@pm-international.com.tr
- Çağrı Merkezi: +90216 742 42 42

5. CONTACT

You may also contact us directly regarding your right of withdrawal or any other requests and questions you may have. You can reach our Support and Call Center via phone or email using the contact information provided below. If you submit your notice of withdrawal directly to us, you must also provide us with the phone number, first name, last name, or title of the Representative who processed the sale. (Standard call rates apply for phone calls; no higher rates will be charged.)

6. DISPUTE RESOLUTION

In the event of a dispute, you may submit your claim to the Consumer Arbitration Board or, subject to first seeking mediation in accordance with Article 73/A of Law No. 6502, you may file a lawsuit in consumer court.

SUPPORT AND CALL CENTER CONTACT INFORMATION

- Information and Support: <https://www.fitline.com>
- Email: info@pm-international.com.tr
- Call Center: +90216 742 42 42