

İade Şartları

Müşteri memnuniyeti bizim için önemlidir. Kotiaeion'dan satın aldığınız ürünlerle ilgili iade, değişim veya arıza durumlarında aşağıdaki politikaları takip etmekteyiz:

1. İade Talebi ve Bilgilendirme

Ürünü iade etmek, değiştirmek veya arızalı ürünleri bildirmek istediğinizde, lütfen Müşteri Hizmetleri birimimize başvurun. Müşteri Hizmetleri size işlem süreçleri ve gerekli yönlendirmeler konusunda yardımcı olacaktır.

2. İade Süreci

İade etmek istediğiniz ürün tarafımıza ulaştığında, ilgili birim tarafından iade koşullarına uygun olup olmadığının kontrolü yapılır. Gerekli görüldüğü durumlarda ürün yetkili servise gönderilerek test edilir. İade şartlarına uygunsuzsa, iade süreci başlar ve 10 iş günü içinde tamamlanır.

3. İade Yöntemi ve Ödeme

Ürünü kredi kartı ile satın aldıysanız, iade tutarı kredi kartınıza, havale ile aldıysanız havale adresinize iade edilir. İade işlemi tamamlandığında, üyelik e-posta adresinize bildirim yapılır.

4. Ürün Ambalajı ve Durumu

Ürünü iade ederken hasar görmemesi için, lütfen ürünü orijinal ambalajıyla birlikte ayrı bir koli içine yerleştirin. Kargo etiketi veya koli bandı gibi ek etiketlerin yapıştırıldığı orijinal ambalajlar, ürünün satılabilirliğini etkileyebilir ve iadesini zorlaştırabilir.

5. İade Belgeleri

Ürünü iade ederken, iade nedeninizi belirten bir not ve faturanızın tüm kopyalarını gönderiniz. Ürünü anlaşmalı kargo firması ile göndermeyi unutmayın (anlaşmalı kargo firması değişebilir, bu nedenle göndermeden önce bilgi alınız).

6. Kargo Ücretleri

Ürün iadesi için kargo ücretleri, ürün ayıplı olmadıkça müşteriye aittir. Ürün iadesi yapılabilmesi için faturaya ait tüm kopyaların tarafımıza gönderilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde iade işlemi yapılmayacaktır.

7. İade Süresi

Ürünü iade talebinizi açtıktan sonra, teslim aldığınız şekliyle (faturası ve diğer aksesuarlarıyla) ürünü ambalajını açmadan, bozmadan, kullanmadan ve tahrip etmeden, teslim tarihinden itibaren yedi (7) günlük süre içinde iade edebilirsiniz. Bazı ürün kategorilerinde iade koşulları farklılık gösterebilir.