

## KİTAP DÜNYASI - KAPSAMLI İADE, DEĞİŞİM VE CAYMA POLİTİKASI PROSEDÜRÜ (V.2025.2)

1. İADE SÜRESİ Müşterilerimiz, satın aldıkları ürünleri teslim aldıkları tarihten itibaren 14 gün içinde sebep göstermeksizin iade etme hakkına sahiptir. 14 günü geçen talepler sistem tarafından otomatik olarak reddedilir ve işleme alınmaz.

### 2. İADE KOŞULLARI

Ürünün ambalajı açılmamış, bozulmamış ve kullanılmamış olmalıdır.

Jelatini/paketi açılmış kitap, CD, DVD, Blu-Ray gibi kopyalanabilir ürünlerin iadesi, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereği kesinlikle kabul edilmemektedir.

Ürünle birlikte orijinal fatura (veya e-fatura çıktısı) gönderilmelidir. Faturasız gönderilen iadeler depomuzda kabul edilmemektedir.

3. HASARLI VE HATALI ÜRÜNLER Kargo teslimatı sırasında ürünün hasarlı olduğu tespit edilirse kargo görevlisine mutlaka "Hasar Tespit Tutanağı" tutturulmalıdır. Tutanak tutulmadan teslim alınan ve sonradan "kırık/yırtık" beyanıyla iade edilmek istenen ürünlerde sorumluluk müşteriye aittir. Hasarlı veya yanlış gönderilen ürünlerde tüm kargo masrafları firmamıza aittir.

4. KEYFİ İADELER VE KARGO Üründe bir kusur yoksa ve keyfi iade yapılıyorsa (beğenmeme, vazgeçme, yanlış sipariş vb.), gidiş-geliş kargo ücreti müşteriye aittir. Müşteri, anlaşmalı kodumuzu kullansa dahi kargo bedeli iade edilecek tutardan düşülür.

5. PARA İADESİ SÜRECİ İade edilen ürün depomuza ulaşır kontrol edildikten sonra, ücret iadesi 48 saat içinde onaylanır. Bankanızın süreçlerine bağlı olarak tutarın hesabınıza/kartınıza yansması 3-7 iş günü sürebilir.

### 6. KAMPANYALI VE SET ÜRÜNLERİN İADESİ

"3 Al 2 Öde" veya "2. Ürün %50 İndirimli" gibi kampanyalardan yararlanılarak alınan siparişlerde, kısmi iade yapılamaz. Kampanya bozulduğu için, iade edilmek istenen ürünle birlikte kampanyadan yararlanılan tüm ürünlerin iade edilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde, kampanya indirimi iptal edilerek kalan ürünlerin indirimli fiyatı üzerinden hesaplama yapılır ve aradaki fark iade tutarından düşülür.

Çoklu cilt veya set halinde satılan (Örn: Manga Setleri, Ansiklopediler) ürünlerin iadesinde setin bölünmesi mümkün değildir; setin tamamı eksiksiz gönderilmelidir.

### 7. KIRTASIYE, HOBİ VE OYUNCAK ÜRÜNLERİ

Kalem, boya, silgi gibi kırtasiye ürünlerinin iadesi için ambalajının kesinlikle açılmamış ve denenmemiş olması gerekir. Yazılmış kalemler veya ucu açılmış boyalar ayıplı (kusurlu) olmadıkça iade alınmaz.

Puzzle (Yapboz) ve Lego tarzı ürünlerde, kutu üzerindeki güvenlik bandı açıldıktan sonra "parça eksik" iddiası dışında keyfi iade kabul edilmemektedir.

#### 8. DİJİTAL ÜRÜNLER VE E-KİTAPLAR

E-kitap, sesli kitap, dijital oyun kodu, hediye kartı ve online sınav erişim şifresi gibi dijital ortamda anında teslim edilen hizmet ve ürünlerin iadesi, doğası gereği mümkün değildir ve cayma hakkı kapsamı dışındadır.

#### 9. İADE GÖNDERİM STANDARTLARI

İade edilecek ürünler, kargoda zarar görmeyecek şekilde (balonlu naylon veya mukavva kutu ile) paketlenmelidir. Sadece kargo poşetine konularak gönderilen ve kargoda köşeleri ezilen kitapların iadesi, "Yeniden Satılabilirlik Özelliğini Yitirdiği" gerekçesiyle reddedilir ve ürün müşteriye karşı ödemeli olarak geri gönderilir.

#### 10. HEDİYE ÜRÜNLERİN İADESİ

Hediye olarak alınan ürünlerin iadesinde nakit veya kart iadesi yapılmaz. Bunun yerine, iade edilen ürün tutarı kadar, 1 yıl geçerli "Hediye Çeki / Mağaza Puanı" tanımlanır. Hediye değişim kartı ibrazı zorunludur.

#### 11. CAYMA HAKKI DIŞINDAKİ İSTİSNALAR

Sürelili yayınlar (Dergi, Gazete vb.) ambalajı açılmamış olsa dahi iade alınmaz.

Müşterinin isteği üzerine kişiselleştirilen (Yazar imzalı, üzerine isim yazılmış, özel ciltlenmiş) ürünlerde cayma hakkı geçerli değildir.

12. UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ İşbu politika ile ilgili doğabilecek uyuşmazlıklarda, her yıl Ticaret Bakanlığı tarafından ilan edilen değere kadar Tüketici Hakem Heyetleri, üzerindeki değerlerde ise Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.