

A) Sipariş & Ürün Bilgisi

1) Ürünün orijinal olduğunu nasıl anlarım?

XXX Elektronik yalnızca üreticiden veya yetkili distribütörden tedarik eder. Tüm ürünler kapalı kutu ve üretici garanti belgesiyle gelir.

2) Kutudan neler çıkar?

İlgili ürün sayfasında “Kutu İçeriği” bölümünde listelenir; standart olarak cihaz, şarj kablosu/adapter ve hızlı başlangıç kılavuzu bulunur.

3) Teknik özelliklerde farklılık görürsem ne yapmalıyım?

Ürün sayfasındaki spesifikasyonlar üretici verileridir. Farklılık görürseniz ekran görüntüsüyle destek ekibimize iletin; gerekli düzeltmeyi yaparız.

4) Karşılaştırma yapabilir miyim?

Evet, ürün sayfasındaki “Karşılaştır” butonuyla en fazla 4 ürünü yan yana teknik özelliklerine göre kıyaslayabilirsiniz.

5) Demo ya da teşhir ürün satıyor musunuz?

Varsa “Yenilenmiş/Outlet” etiketiyle ayrı kategoride listelenir; kozmetik durum puanı ve garanti bilgisi ayrıca belirtilir.

6) Ürün yazılımı (firmware) güncel mi?

Kutudan çıkan sürüm üreticiye bağlıdır. Güncel sürüm bilgisi ve yükseltme adımları ürün sayfasındaki “Destek” sekmesinde bulunur.

7) Kutu açılımı (unboxing) veya kurulum videolarınız var mı?

Evet. Ürün sayfasında “Video” sekmesinden izleyebilir veya YouTube kanalımızı ziyaret edebilirsiniz.

8) Hediye paketi yapılıyor mu?

Ödeme adımında “Hediye paketi” seçeneğini işaretleyerek ücretsiz hediye notu ekleyebilirsiniz.

9) Ürününde Türkçe dil desteği var mı?

Çoğu akıllı cihaz Türkçe arayüz içerir. Ürün sayfasındaki “Dil Desteği” alanından teyit ediniz.

10) Paket içeriğinde priz uyum sorunu yaşar mıyım?

Türkiye standartlarına uygundur. Farklı uç gerektiren modellerde dönüştürücü kutuya dahil edilir veya ürün sayfasında belirtilir.

B) Stok, Fiyat & Kampanya

11) Ürün stokta değil, ne zaman gelir?

“Stok gelince haber ver” seçeneğine e-posta/telefonunuzu bırakın; tedarik planına göre otomatik bilgilendirme yapılır.

12) Fiyatlar değişir mi?

Evet; tedarik ve kur değişimine bağlı güncellenebilir. Siparişi tamamladığınız anda fiyat sabitlenir.

13) Promosyon kodu nasıl kullanılır?

Sepet sayfasında “Kupon Kodu” alanına girip uygulayın; uygun kampanyalarda indirim anında yansır.

14) Toplu alım indirim var mı?

5+ adet ve üzeri alımlar için satış ekibimizle iletişime geçerek teklif isteyebilirsiniz.

15) Öğrenci/öğretmen indirim sunuyor musunuz?

Dönemsel olarak sunulabilir. “Kampanyalar” sayfasını kontrol ediniz.

C) Ödeme & Fatura

16) Hangi ödeme yöntemlerini kabul ediyorsunuz?

Kredi/banka kartı, havale/EFT, kapıda ödeme (seçili iller), ve iyzico/PayTR gibi güvenli ödeme altyapıları.

17) Taksit seçenekleri nelerdir?

Bankanıza göre 3–12 taksit arası seçenek sunulur. Sepette bankanıza özel taksit tablosunu görebilirsiniz.

18) 3D Secure zorunlu mu?

Güvenlik için önerilir; riskli işlemlerde zorunlu tutulabilir.

19) Fatura nasıl ve ne zaman gönderilir?

E-arşiv/e-fatura, sipariş onayından sonra e-posta adresinize gönderilir. Kurumsal fatura için vergi numaranızı giriniz.

20) Ödemem onaylanmadı, ne yapmalıyım?

Kart limitinizi ve 3D Secure mesajlarını kontrol edin, gerekirse bankanızla görüşün; sorun devam ederse destek ekibimize sipariş numarasıyla ulaşın.

D) Kargo, Teslimat & Kurulum

21) Kargo ücreti ne kadar?

Belirli tutar üzeri siparişlerde ücretsizdir; altı için sepet adımı dinamik olarak hesaplanır.

22) Kargoya ne zaman verilir?

Hafta içi saat 16:00'ya kadar verilen stoklu siparişler aynı gün, aksi halde ertesi iş günü kargolanır.

23) Teslimat süresi kaç gün?

İlinize göre 1–3 iş günü. Uzak bölgelere 5 iş gününe kadar sürebilir.

24) Siparişimde birden fazla ürün var; ayrı mı gelir?

Depo durumuna göre parçalı gönderim yapılabilir; her paket için ayrı takip numarası paylaşılır.

25) Kurulum gerekir mi ve kim yapar?

Beyaz eşya/TV gibi ürünlerde yetkili servis kurulumu ücretsiz/ücretli olabilir. Faturayla birlikte servis çağırmanızı öneririz.

26) Teslimatta hasarlı paket ne yapmalıyım?

Teslim alırken kargo görevlisi yanında tutanak tutturun ve destek ekibimize fotoğraflarla bildirin; ücretsiz değişim sürecini başlatalım.

27) Adres değişikliğini nasıl yaparım?

Sipariş kargoya verilmeden önce müşteri hizmetleri üzerinden güncelleyebilirsiniz.

28) Kargo takip numaram nerede?

Siparişiniz kargoya verildiğinde SMS/e-posta ile paylaşılır ve “Hesabım > Siparişlerim”de görünür.

E) İade, Değişim & Cayma Hakkı

29) Kaç gün içinde iade edebilirim?

Mesafeli satışlarda 14 gün içinde, kullanılmamış ve tüm aksesuarlarıyla iade edebilirsiniz. Hijyen ürünleri ve kişisel kullanım ürünlerinde mevzuat farklı olabilir.

30) İade kargo ücreti kime ait?

Ayıplı ürünlerde bize aittir; cayma hakkı iadesinde kampanyaya göre değişebilir. İade kodu destek ekibimizce verilir.

31) Ürünü açtım, memnun kalmadım; iade olur mu?

Kozmetik hasar vermeden ve tüm aksesuarları tam ise genellikle olur. Yazılım aktivasyonu yapılmış ürünlerde kısıtlar bulunabilir.

32) Değişim yapabiliyor musunuz?

Stok uygunsa değişim yapılır; fiyat farkı olması hâlinde aradaki tutar tahsil/iadeye konu edilir.

33) İade sürecim ne kadar sürer?

Ürün depoya ulaştıktan sonra 2–5 iş günü içinde kontrol edilir; iade onayı sonrası bankanıza bağlı olarak 1–7 iş gününde hesabınıza yansır.

F) Garanti & Servis

34) Garanti süresi ne kadar?

Çoğu üründe en az 24 ay üretici garantisi vardır. Bazı markalarda kayıtla +12 ay uzatma sağlanabilir.

35) Garanti belgesi kaybolursa ne olur?

E-fatura ve seri numarasıyla üretici servisleri garanti sorgulaması yapabilir.

36) Arızalı ürün için süreç nasıl işliyor?

Yetkili servis teşhisi gerekir. Servis tutanağıyla birlikte bize başvurabilir veya doğrudan servis üzerinden işlem yapabilirsiniz.

37) Batarya ve adaptör garantiye girer mi?

Üretici koşullarına bağlıdır; genellikle tüketim parçaları için sınırlı garanti uygulanır.

38) Yurt dışı garantisi geçerli mi?

“Uluslararası garanti” ibaresi olan ürünlerde geçerlidir; aksi hâlde yalnızca Türkiye yetkili servisleri geçerlidir.

G) Teknik Destek & Yazılım

39) Sürücü (driver) ve yazılımları nereden indiririm?

Ürün sayfasındaki “Destek” sekmesi veya üreticinin resmi web sitesi bağlantılarından indirebilirsiniz.

40) Kurulumda hata alıyorum; nasıl destek alırım?

Hata ekran görüntüsü/seri numarası ile destek talebi oluşturun; uzaktan bağlantı veya telefon ile yardımcı oluruz.

41) Ürün yazılımını güncellemek güvenli mi?

Güncelleme sırasında cihazın enerjisini kesmeyin. Üretici talimatlarını izleyin ve mümkünse orijinal adaptörü kullanın.

42) Aksesuar uyumluluğunu nasıl öğrenirim?

Ürün sayfasındaki “Uyumlu Aksesuarlar” bölümüne bakın veya model numarasıyla destek ekibimize yazın.

43) Veri kurtarma/hafıza kartı sorunlarında yardımcı oluyor musunuz?

Perakende destek kapsamında yönlendirme yaparız; ileri düzey veri kurtarma yetkili servis veya uzman firmalarca sağlanır.

H) Mağaza, Teslim Alma & Randevu

44) Mağazadan teslim alabilir miyim?

“Mağazadan Teslim” seçeneği olan ürünlerde stok uygun ise ödeme sonrası mağaza teslimat noktası seçebilirsiniz.

45) Mağazada fiyatlar farklı mı?

Dönemsel kampanyalara göre farklılık olabilir; online fiyatlar ürün sayfasında geçerli olanlardır.

46) Mağazada deneme yapabilir miyim?

Teşhir bulunan mağazalarda randevu ile deneyebilirsiniz. Hijyen ürünlerinde deneme kısıtlıdır.

I) Hesap, Güvenlik & Gizlilik

47) Hesabımı nasıl oluştururum?

Üst menüden “Üye Ol” seçeneğiyle e-posta/telefon doğrulaması yaparak hesap açabilirsiniz.

48) Şifremi unuttum; nasıl sıfırlarım?

“Şifremi Unuttum” bağlantısından e-posta/SMS ile sıfırlama talebi oluşturun.

49) Kişisel verilerim nasıl korunuyor?

KVKK ve ilgili mevzuata uygun hareket eder, verilerinizi yalnızca sipariş/taahhüt/teslimat süreçlerinde kullanırız. Detay için Gizlilik Politikası’nı inceleyin.

50) Pazarlama iznini nasıl yönetirim?

“Hesabım > İletişim Tercihleri” menüsünden e-posta/SMS bildirimlerini açıp kapatabilirsiniz.