

E-Ticaret Sık Sorulan Sorular (SSS)

Soru: Sipariřimi nasıl oluřturabilirim?

Cevap: Ürünleri sepete ekledikten sonra ödeme sayfasından gerekli bilgileri girerek sipariřinizi tamamlayabilirsiniz.

Soru: Sipariş verdikten sonra nasıl takip edebilirim?

Cevap: Hesabım > Siparişlerim kısmından veya size gönderilen kargo takip numarası ile kontrol edebilirsiniz.

Soru: Sipariřim ne kadar sürede elime ulaşır?

Cevap: Genellikle 2-5 iş günü içinde teslim edilir. Yoğun dönemlerde bu süre değişebilir.

Soru: Sipariřimi verdikten sonra iptal edebilir miyim?

Cevap: Siparişiniz kargoya verilmeden önce "Siparişlerim" sayfasından iptal edebilirsiniz.

Soru: Sipariřimi değiştirebilir miyim?

Cevap: Siparişiniz onaylanmadan önce müşteri hizmetlerimizle iletişime geçerek değişiklik yapabilirsiniz.

Soru: Sipariřim kargoya verildiğinde bilgilendirilecek miyim?

Cevap: Evet, kargo takip numarası SMS ve e-posta ile gönderilir.

Soru: Sipariřim hasarlı gelirse ne yapmalıyım?

Cevap: Kargo görevlisine tutanak tutturarak ürünü teslim almadan iade edebilirsiniz.

Soru: Aynı gün teslimat var mı?

Cevap: Belirli şehirlerde ve seçili ürünlerde aynı gün teslimat hizmeti sunuyoruz.

Soru: Kargo ücretli mi?

Cevap: Belirli tutarın üzerindeki alışverişlerde kargo ücretsizdir. Altındaki siparişlerde sabit kargo ücreti alınır.

Soru: Teslimat adresimi değiştirebilir miyim?

Cevap: Siparişiniz kargoya verilmeden önce müşteri hizmetlerimizle iletişime geçerek değiştirebilirsiniz.

Soru: Hangi ödeme yöntemlerini kullanabilirim?

Cevap: Kredi kartı, banka kartı, havale/EFT ve kapıda ödeme seçenekleri mevcuttur.

Soru: Taksit seçeneği var mı?

Cevap: Evet, kredi kartına taksit seçenekleri sunuyoruz.

Soru: Ödemem güvenli mi?

Cevap: Tüm ödemeler SSL sertifikası ile korunmakta ve 3D Secure desteklenmektedir.

Soru: Kapıda ödeme yapabilir miyim?

Cevap: Evet, seçili bölgelerde kapıda ödeme seçeneği bulunmaktadır.

Soru: Havale ile ödeme yaptım, ne zaman onaylanır?

Cevap: Ödeme dekontu ulaştıktan sonra 1 iş günü içinde siparişiniz onaylanır.

Soru: Fatura nasıl gönderiliyor?

Cevap: Faturanız elektronik ortamda e-fatura olarak e-posta adresinize gönderilir.

Soru: KDV dahil fiyat mı görünüyor?

Cevap: Evet, tüm ürün fiyatlarımız KDV dahil olarak gösterilmektedir.

Soru: Ödeme sırasında hata alırsam ne yapmalıyım?

Cevap: Kredi kartı bilgilerinizi kontrol edin, sorun devam ederse müşteri hizmetlerimizle iletişime geçin.

Soru: İndirim kuponunu nasıl kullanabilirim?

Cevap: Sepetim sayfasında kupon kodunuzu girerek uygulayabilirsiniz.

Soru: Ödeme sonrası iptal durumunda param ne zaman iade edilir?

Cevap: Bankanıza bağlı olarak 2-7 iş günü içinde hesabınıza yansır.

Soru: Ürünümü iade etmek istiyorum, ne yapmalıyım?

Cevap: Hesabınızdan iade talebi oluşturabilir veya müşteri hizmetlerimizle iletişime geçebilirsiniz.

Soru: İade süresi ne kadar?

Cevap: Teslimattan itibaren 14 gün içinde iade edebilirsiniz.

Soru: İade kargo ücreti bana mı ait?

Cevap: Hatalı veya hasarlı ürünlerde ücretsizdir, diğer durumlarda size ait olabilir.

Soru: İadelerde para iadesi nasıl yapılır?

Cevap: Ödemenizi yaptığınız yöntemle geri ödeme yapılır.

Soru: Ürün değişimi yapabilir miyim?

Cevap: Evet, aynı ürünün farklı beden/renk seçeneği ile değişim yapılabilir.

Soru: İade ettiğim ürünün durumunu nasıl takip edebilirim?

Cevap: Hesabım > İade Taleplerim kısmından kontrol edebilirsiniz.

Soru: Hangi ürünler iade edilemez?

Cevap: Hijyen ürünleri, kişisel bakım ürünleri ve açılmış gıda ürünleri iade edilemez.

Soru: Ürünümü iade ettim ama henüz para iadem yapılmadı, ne yapmalıyım?

Cevap: İade süreci ortalama 7 iş günü sürmektedir. Daha uzun sürerse müşteri hizmetlerimizle iletişime geçin.

Soru: İndirimli ürünlerde iade hakkım var mı?

Cevap: Evet, indirimli ürünlerde de iade hakkınız vardır.

Soru: Yanlış ürün gönderildi, ne yapmalıyım?

Cevap: Müşteri hizmetlerimize bildirin, ücretsiz olarak doğru ürün gönderilecektir.

Soru: Üye olmadan alışveriş yapabilir miyim?

Cevap: Evet, misafir kullanıcı olarak alışveriş yapabilirsiniz.

Soru: Üye olmanın avantajları neler?

Cevap: Sipariş takibi, özel indirimler ve hızlı alışveriş imkânı sağlar.

Soru: Şifremi unuttum, nasıl sıfırlayabilirim?

Cevap: “Şifremi Unuttum” linkine tıklayarak e-posta adresinize gelen bağlantı ile sıfırlayabilirsiniz.

Soru: E-posta adresimi değiştirebilir miyim?

Cevap: Hesap ayarları kısmından değiştirebilirsiniz.

Soru: Üyeliğimi silebilir miyim?

Cevap: Müşteri hizmetleriyle iletişime geçerek üyeliğinizi silebilirsiniz.

Soru: Adres defteri oluşturabilir miyim?

Cevap: Evet, hesabınızda farklı adresler kaydedebilirsiniz.

Soru: Favorilerime ürün ekleyebilir miyim?

Cevap: Evet, ürünlerin yanındaki kalp simgesine tıklayarak favorilerinize ekleyebilirsiniz.

Soru: Sipariş geçmişime nereden ulaşabilirim?

Cevap: Hesabım > Siparişlerim kısmında görebilirsiniz.

Soru: Üyelik ücretli mi?

Cevap: Hayır, üyelik tamamen ücretsizdir.

Soru: Telefon numaramı nasıl güncelleyebilirim?

Cevap: Hesap ayarları > Profil kısmından güncelleyebilirsiniz.

Soru: Kampanyalar hakkında nasıl bilgi alabilirim?

Cevap: E-posta bültenimize abone olarak kampanyalardan haberdar olabilirsiniz.

Soru: Hediye çeki kullanabilir miyim?

Cevap: Evet, ödeme sayfasında hediye çeki kodunuzu girebilirsiniz.

Soru: Hediye paketi seçeneği var mı?

Cevap: Evet, ürünleri hediye paketi seçeneğiyle gönderebilirsiniz.

Soru: Kurumsal alım yapabilir miyiz?

Cevap: Evet, toplu alımlar için satış ekibimizle iletişime geçebilirsiniz.

Soru: Kargo yurt dışına yapılıyor mu?

Cevap: Seçili ülkeler için uluslararası kargo hizmetimiz vardır.

Soru: Ürün stokta yoksa ne yapmalıyım?

Cevap: Stok gelince haber ver seçeneğini işaretleyebilirsiniz.

Soru: Canlı destek hizmetiniz var mı?

Cevap: Evet, hafta içi 09:00-18:00 arasında canlı destek alabilirsiniz.

Soru: Ürünleriniz orijinal mi?

Cevap: Evet, tüm ürünlerimiz %100 orijinaldir ve üretici garantilidir.

Soru: Garanti süresi ne kadar?

Cevap: Elektronik ürünler üretici garantisi ile satılmaktadır, genellikle 2 yıldır.

Soru: Müşteri hizmetlerine nasıl ulaşabilirim?

Cevap: E-posta, telefon ve canlı destek üzerinden 7/24 ulaşabilirsiniz.