

# Doküman 1: İade ve Değişim Süreçleri

Doküman Kodu: HB-DOC-IADE-001

Geçerlilik Tarihi: 2024

## 1. Genel İade Politikası

Hepsiburada üzerinden satın alınan ürünler, **teslimat tarihinden itibaren 14 gün** içinde iade edilebilir. İade edilecek ürünlerin:

- Orijinal ambalajında,
- Eksiksiz aksesuarlarıyla,
- Hasar görmemiş ve kullanılmamış olması gerekir.

Kullanım hatası bulunan, ambalajı zarar görmüş veya tekrar satılabilirliğini kaybetmiş ürünler iade kapsamı dışındadır.

## 2. İade Edilemeyen Ürünler

Aşağıdaki ürün grupları yasal mevzuat gereği iade edilemez:

- Hijyenik ürünler (kulaklık, iç giyim, kozmetik vb.)
- Dijital ürünler ve hediye kartları
- Kurulumu yapılmış beyaz eşyalar
- Tek kullanımlık ürünler

Bu ürünler yalnızca **ayıplı ürün** kapsamında değerlendirilir.

## 3. Ayıplı Ürün İadesi

Üründe üretim kaynaklı bir hata bulunması durumunda:

- 30 gün içinde ücretsiz iade talebi oluşturulabilir.
- Satıcı veya Hepsiburada tarafından teknik inceleme yapılır.
- İnceleme sonucu olumluysa ücret iadesi veya değişim yapılır.

Teknik inceleme süreci ortalama **7-14 iş günü** sürer.

## 4. Değişim Süreci

Hepsiburada doğrudan değişim işlemi yapmaz. Değişim için:

1. Mevcut ürün iade edilir.

2. Ücret iadesi tamamlandıktan sonra yeni sipariş oluşturulur.

Bazı satıcılar kendi inisiyatifleriyle birebir değişim yapabilir.

## 5. Ücret İadesi

İade onaylandıktan sonra ücret iadesi:

- Kredi kartı ile yapılan ödemelerde **3–7 iş günü**,
- Banka kartı ile yapılan ödemelerde **2–5 iş günü**,
- Cüzdan bakiyesi ile yapılan ödemelerde **anında**

olarak gerçekleştirilir. Bankaların süreçleri nedeniyle gecikmeler yaşanabilir.

## 6. Kargo Süreci

İade kargosu:

- Hepsiburada anlaşmalı kargo firmalarıyla ücretsizdir.
- Anlaşmasız kargo firmalarıyla gönderilen iadelerde kargo ücreti müşteriye aittir.
- Yanlış kargo firmasıyla gönderilen ürünler kabul edilmeyebilir.