

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 gereklidir.

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 kullanımlı 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.