

# Ürün İade ve Değişimi

## İade şartları nelerdir?

Siparişinizi teslim aldıktan sonra ürünlerinizden kaynaklanan bir problemden (hasar, özür, bozukluk vs) dolayı ürünlerinizi iade etmek istiyorsanız, ürünlerin elinizde geçtiği tarihten itibaren en geç 7 iş günü içerisinde iletişim sayfamızda bulunan "ürünlerimi iade etmek istiyorum" konulu mail ile tarafımıza iade talebinizi iletmeniz gerekmektedir. Talebiniz tarafımıza ulaştıktan sonra müşteri temsilcilerimiz sizinle iletişime geçecektir. İsteğiniz doğrultusunda ürünü orijinal ambalajı bozulmadan ve yanında size gönderilen bütün belgelerle ANAYILDIZ mağazalarına götürerek işleminizi gerçekleştirebilirsiniz.

Müşteri hizmetleri temsilcilerimiz ile yapacağınız görüşmeler sonucunda ürünleri tarafımıza gönderirken bazı hususlara dikkat etmeniz gerekmektedir.

Bunlar;

- Ürün(ler) orijinal ambalajı hasar görmemiş, kullanılmamış, kullanım hatası sonucu zarar görmemiş haliyle tarafımıza yollamanız gerekmektedir.
- Ürünün satış faturasını mutlaka göndermeniz gerekmektedir.
- Eğer ürünün faturası kurumsal ise, iade işlemi için kurumun düzenlemiş olduğu, kargo payı dahil edilmeden, 'Ürün Birim Fiyatı + KDV' şeklinde kesilmiş bir **iade faturası** ile birlikte göndermeniz gerekmektedir. Faturası kurumlar adına düzenlenen sipariş iadeleri **iade faturası** kesilmediği takdirde alınamamaktadır.
- Kumaşta kullanılmamış olmak kaydıyla faturadaki tutar üzerinden değiştirme veya iade yapılmaktadır.
- İç giyim ve çorap grubunda hijyen dolayısıyla değiştirme veya iade yapılmamaktadır.
- Müşteri ürünü, kendisine teslim edildiği andaki durumu ile geri vermekle ve kullanım söz konusu ise kullanma dolayısıyla malın ticari değerindeki kaybı tazminle yükümlüdür.
- Müşterinin ürünü iade etmesi veya alışverişinden cayması halinde, iade edilen ürün tarafımıza ulaştığı andan itibaren on (10) gün içerisinde ürün bedeli iade edilir.

Ürününüz tarafımıza ulaştıktan sonra, ilgili birimlerce incelenecek ve iadesi için onay verilecektir. Bu süreç ortalama 2-5 iş gününü almaktadır.

## İade talebin kabul edildi. Bundan sonra ne olacak?

İade ile ilgili prosedürleri yerine getirip tarafımıza yolladığınız ürün, elimize ulaştığında ilgili birimlerce incelenecek ve iadesi için onay verilecektir. Bu süreç ortalama 2-5 iş gününü almaktadır.

Kredi kartı ile verilen siparişlerde ödeme iadeleri ortalama 2-5 iş günü içerisinde gerçekleşmekte ve yapmış olduğunuz ödeme tutarı kredi kartınıza yatırılmaktadır. Tarafımızdan ödeme iadesi yapılan işlemlerin güncel kredi kartı ekstrelerine yansımaları bankalara göre ortalama 1-3 iş günü sürmektedir. Bu süreç içerisinde ANAYILDIZ'ın hiçbir şekilde etkisi yoktur, sürenin uzaması halinde bankanız ile irtibata geçmeniz gerekmektedir.

Havale/eff ile verilen siparişlerin ödeme iadeleri için, ürününüzün iptali onaylandığı tarihte müşteri temsilcilerimiz size üyelik sayfanızda bulunan iletişim bilgilerinden yararlanarak ulaşacaklar ve banka hesap bilgilerinizi isteyeceklerdir. Sizden banka hesap bilgilerinizin alınmasına istinaden ödeme iadeniz ortalama 2-5 iş günü içerisinde yapılacaktır.

## Ürünlerimi değiştirmek istiyorum. Ne yapmalıyım?

Ürün değişimi için **iptal şartları geçerlidir**. Bu şartlara uyan ürününüz iade alınmakta ve değişikliğini istediğiniz ürün için adınıza yeni sipariş oluşturulmaktadır.