

DEĞİŞİM & İADE PROSEDÜRÜ

1. Satın aldığım ürünü iade etmek istiyorum. Nasıl bir yol izlemeliyim?

Aldığınız ürünlerden herhangi bir sebeple memnun kalmazsanız ürünün size ulaşmasından itibaren 7 gün içerisinde iade edebilir, para iadesi alabilirsiniz.

Bu hakkınızı kullanabilmeniz için gereken şartlar bakımından sitemizde yer alan Mesafeli Satış Sözleşmesi'nin ilgili maddelerini incelemenizi tavsiye ederiz.

Bu anlamda özetlememiz gerekirse;

- İade etmek istediğiniz ürünleri orijinal ambalajında, hasarsız, etiketleri çıkarılmamış ve kullanılmamış olarak güvenli bir şekilde pakitleyip göndermeniz gerekmektedir.
- Kırılacak ürünlerin iade gönderiminde ürünlerin size gelirkenki koruma materyallerini (ambalaj) fısıtık, geri dönüştürülmüş graft dolgu malzemesi, petek sargı kaydı, pamuk kese, koli vb) koruyarak aynı şekilde paketlemeniz gerekmektedir. Bu sebeple kargoda oluşacak hasar sorumluluğu müşteriye aittir.
- Ürünün iadesi mümkün olmalıdır, başka bir deyişle cayma hakkınızı kullanamayacağınız kapsamda sayılan özelliklerdeki ürünlerin iadesi mümkün değildir.
- Ürününüzün iade koşullarına uygunluğu tarafımızca kontrol edildikten sonra iade işleminin durumu size e-mail ile iletilir. E-maillinize gönderilen onay mesajından itibaren 1-7 iş günü içinde tutar tarafınıza geri ödenir.
- İade koşullarına uygun olmaması durumunda ise; ilgili ürün adresinize kargo ile geri gönderilir.
- İade işlemlerinden sonra sadece ürün bedeli iade edilir.

2. Satın aldığım ürünleri değiştirmek istiyorum. Nasıl bir yol izlemeliyim?

Memnun kalmadığınız veya herhangi başka bir neden ile değiştirmek istediğiniz ürünler için ürünün size ulaşmasından itibaren 7 gün boyunca değişim hakkınız bulunmaktadır. Konu ile ilgili olarak hello@solilu.com e-mail atabilir ve istediğiniz diğer bir ürün ile değişimini sağlayabilirsiniz. Bu noktada

dikkat etmeniz gereken hususlar şu şekildedir;

- Değişimini istediğiniz ürünleri orijinal ambalajında, hasarsız, etiketleri çıkarılmamış ve kullanılmamış olarak güvenli bir şekilde pakitleyip göndermeniz gerekmektedir.
- Kırılacak ürünlerin iade gönderiminde ürünlerin size gelirkenki koruma materyallerini (ambalaj) fısıtık, geri dönüştürülmüş graft dolgu malzemesi, petek sargı kaydı, pamuk kese, koli vb) koruyarak aynı şekilde paketlemeniz gerekmektedir. Bu sebeple kargoda oluşacak hasar sorumluluğu müşteriye aittir.
- Ürününüzün değişim koşullarına uygunluğu tarafımızca kontrol edildikten sonra iade işleminin durumu size e-mail ile iletilir.
- Değişim koşullarına uygun olmaması durumunda ise ilgili ürün adresinize kargo ile geri gönderilir.

3. Aldığım ürün hasarlı / arızalı çıktı. Nasıl bir yol izlemeliyim?

Bu durumda hello@solilu.com adresine konu ile ilgili bir e-mail göndermeniz gerekmektedir. Müşteri hizmetlerimiz konu ile ilgili olarak tarafınıza gerekli

bilgi dönüşünü en kısa zamanda sağlayacaktır.

4. Gelen ürünler ile verdiğim sipariş aynı değil. Nasıl bir yol izlemeliyim?

Bu durumda hello@solilu.com adresine konu ile ilgili bir e-mail göndermeniz gerekmektedir. Müşteri hizmetlerimiz konu ile ilgili olarak tarafınıza gerekli

bilgi dönüşünü en kısa zamanda sağlayacaktır.