

İade ve İptal Politikası

1. Genel Hükümler

Bu iade ve iptal politikası, www.eterella.com üzerinden yapılan alışverişlerde uygulanmak üzere hazırlanmıştır. Sipariş veren her müşteri, aşağıdaki şartları okumuş, anlamış ve kabul etmiş sayılır.

2. Sipariş İptali

Siparişiniz henüz kargoya verilmemiş ise, iptal talebinizi en kısa sürede **info@eterella.com** adresine e-posta göndererek ya da **0541 240 38 76** numaralı telefondan bize ulaşarak gerçekleştirebilirsiniz.

Siparişiniz kargoya verilmişse, iptal işlemi yapılamaz. Bu durumda ürün elinize ulaştıktan sonra iade süreci başlatılabilir (cayma hakkı kapsamında).

3. Cayma Hakkı Kapsamında İade

Tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca, ürün tesliminden itibaren **10 (on) gün** içerisinde hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir.

Cayma hakkı için bildirimin yazılı olarak **info@eterella.com** adresine yapılması gerekmektedir.

4. İade Edilecek Ürünlerde Aranan Koşullar

- Ürün kullanılmamış, yıkanmamış, zarar görmemiş ve tekrar satılabilir durumda olmalıdır.
- Orijinal ambalajı ve etiketiyle birlikte gönderilmelidir.
- İç giyim ürünlerinde hijyen bandı **çıkarılmamış** olmalıdır.

Hijyen nedeniyle, hijyen bandı çıkarılmış iç giyim ürünlerinde iade ve değişim kabul edilmemektedir.

5. İade Süreci ve Ücret İadesi

İade edilen ürünler tarafımıza ulaştıktan ve incelendikten sonra, iade şartlarına uygun bulunması durumunda, ürün bedeli ödeme yönteminize uygun olarak **14 (on dört) gün** içinde iade edilir.

Kargo ücreti ve iade kargo masrafları **Alıcı** tarafından karşılanır. Yalnızca **ürün ayıplı** ise kargo ücreti Satıcı'ya aittir.

6. İade Adresi

Eterella Moda
Soğanlı Mah. Çavuşpaşa Cad. Tezer Sok. No:2
Bahçelievler / İstanbul

7. İade Edilemeyen Ürünler

Aşağıdaki ürünler iade kapsamı dışındadır:

- Hijyen bandı çıkarılmış iç giyim ürünleri
- Kullanılmış, yıkanmış veya zarar görmüş ürünler
- Alıcı'nın isteğine göre özel olarak hazırlanmış ürünler
- Tek kullanımlık ürünler

8. Değişim İşlemleri

Şu an için değişim işlemi yapılmamaktadır. Ürün değişimi için önce iade işlemi yapılmalı, ardından yeni sipariş verilmelidir.

9. İletişim

Her türlü soru ve destek talepleriniz için aşağıdaki iletişim bilgilerinden bize ulaşabilirsiniz:

- E-posta:** info@eterella.com
- Telefon:** 0541 240 38 76
- Adres:** Soğanlı Mah. Çavuşpaşa Cad. Tezer Sok. No:2, Bahçelievler / İstanbul