

# TESLİMAT VE İADE POLİTİKASI

## Teslimat Politikası

### 1. Sipariş Süreci

- Siparişleriniz, ödeme onayının ardından işleme alınır ve ürünlerin durumuna göre hazırlanır.
- Stokta bulunan ürünler için sevkiyat en geç 2 iş günü içinde yapılır. Özel siparişler ve stokta olmayan ürünler için teslimat süresi, sipariş onayı sırasında tarafınıza bildirilecektir.

### 2. Teslimat Süresi ve Bölgeleri

- Türkiye genelinde ve yurtdışındaki belirli ülkelere teslimat hizmeti sunmaktayız.
- Türkiye içi teslimatlar genellikle 3-7 iş günü içinde tamamlanır. Yurtdışı teslimat süreleri, bölgeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir.
- Kargo hizmeti tüm siparişler için ücretsizdir.

### 3. Teslimat Adresi ve Bilgileri

- Siparişleriniz, ödeme sırasında belirttiğiniz adrese teslim edilir. Yanlış veya eksik adres bilgisi verilmesi durumunda sorumluluk müşteriye aittir.
- Teslimat sırasında size ulaşabilmemiz için doğru ve güncel iletişim bilgileri paylaşmanız gerekmektedir.

### 4. Teslimat Anında Kontrol

- Ürünleriniz teslim edilirken, paketi teslim almadan önce kontrol etmenizi rica ederiz.
- Pakette herhangi bir hasar veya eksiklik fark edilirse, teslimatı kabul etmeyiniz ve kargo görevlisinden tutanak tutmasını talep ediniz.
- Hasar veya eksiklik durumunda, en kısa sürede bizimle iletişime geçerek durumu bildirin.

### 5. Kargo Takibi

- Siparişinizin durumunu, size iletilecek olan kargo takip numarası ile online olarak takip edebilirsiniz.
- Kargo takibi ve teslimatla ilgili sorunlar için destek ekibimizle iletişime geçebilirsiniz.

## **İade ve Değişim Politikası**

### **1. İade Şartları**

- İade talepleri, ürün teslim tarihinden itibaren 14 gün içinde yapılabilir.

İade edilecek ürünler:

- Orijinal ambalajında,
- Kullanılmamış ve yeniden satılabilir durumda olmalıdır.
- İade işlemleri için kargo ücretsizdir.

### **2. İade Süreci**

• İade talebinizi [info@orteamplastik.com](mailto:info@orteamplastik.com) e-mail adresimiz üzerinden iletiniz.

• İade talebiniz onaylandıktan sonra, ürününüzü belirttiğimiz adrese kargo ile gönderebilirsiniz. Kargo ücreti tarafımızdan karşılanmaktadır.

• Ürün tarafımıza ulaştığında, iade değerlendirme süreci başlar ve 5 iş günü içinde sonuçlandırılır.

### **3. Değişim Şartları**

• Yanlış veya kusurlu ürün teslimatı durumunda, ücretsiz değişim hakkınız bulunmaktadır.

• Değişim işlemi, ürünün tarafımıza ulaşmasının ardından en geç 5 iş günü içinde tamamlanır ve yeni ürününüz kargoya teslim edilir.

### **4. İade Ücretinin Geri Ödenmesi**

• İade işleminiz onaylandıktan sonra, ödeme tutarınız 7 iş günü içinde tarafınıza geri ödenir.

• Ödeme, sipariş sırasında kullandığınız yöntemle yapılır. Örneğin, kredi kartı ile yapılan ödemeler kredi kartınıza, banka havalesi ile yapılan ödemeler banka hesabınıza iade edilir.

### **5. Özel Durumlar**

• Kampanya veya indirimli ürünlerde iade koşulları kampanya şartlarına bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

• Özel üretim siparişlerde iade kabul edilmez, ancak kusurlu ürünlerde değişim yapılabilir.

## **Müşteri Memnuniyeti Garantisi**

- Teslimat ve iade sürecimizde müşteri memnuniyeti temel önceliğimizdir.
- Herhangi bir sorunuz, talebiniz veya öneriniz olursa,

[info@orteamplastik.com](mailto:info@orteamplastik.com) e-mail adresimiz üzerinden bizimle iletişime geçebilirsiniz.