

## İade ve Değişim İşlemleri

www.tenamoda.com'dan aldığım ürünleri Tena mağazalarında iade edebilir miyim?

İnternet mağazasından alınan ürünleri faturanız ile birlikte 30 gün içerisinde Tena Tekstil Ana Merkez deposuna iade etmeniz gerekmektedir. Mağazalara gönderilen iadeler kabul edilmeyecektir. Ödemeyi kredi kartı/banka kartı ile yaptıysanız iade ödemeniz kartınıza yapılacaktır.

İade/Değişim şartları nelerdir?

İade sürecinde ürünlerin kullanılmamış olması ve orjinal paketleri ile iadesi şarttır. Tıpkı mağazalarımızda olduğu gibi ürüne bakmak ve ürünü denemek amacıyla ambalajını açabilirsiniz. Lütfen orijinal ambalajı saklayın ve ürünle birlikte iade edin. Ürünleri ağır kokulu parfümler, tıraş losyonu ya da iz bırakabilecek bir deodorant sürmüşken denemeyiniz. Ayakkabıları dışarıda giymeyiniz; tabanda herhangi bir kir ve sürtme izi olmamalıdır. Etiketleri çıkarmayınız. Mayolar, yüzme şortları, iç çamaşırları, küpe vb. takılar hijyen dolayısıyla kesinlikle iade edilemez. Bu iade politikası hatalı ürünlere ilişkin yasal haklarınızı etkilemez.

Ürünü iade ederken/değiştirirken nelere dikkat etmem gerekir?

İade işlemi gerçekleştirilememiz için paketin sağlamlığından ve su geçirmeyeceğinden emin olun. Paket bize ulaşıncaya kadar müşterinin sorumluluğu altındadır.

İade/değişim işlemlerinde kargo ücreti kime ait?

Yapılan iadelerde, kargo ücreti müşteriye aittir.  
İade adresi: Etiler Mah. 1264 sok. no 10 Basmane, İzmir

Renk ve/veya beden değişimi için ne yapmam gerekli? Mağazalarda değişim yapabilir miyim?

İnternet mağazamızdan almış olduğunuz ürün ya da ürünlerin değişim amacıyla geri gönderimi mümkündür. Değişim işlemlerinizi mağazalarımızdan gerçekleştirmek mümkün değildir. Değişim işlemi için depomuza göndermiş olduğunuz ürünler iade olarak işleme alınacaktır. Değişim işlemi gerçekleştirilebilmek için yeni alınan ürün/ürünlerin bedelinin değiştirilmek istenen ürün/ürünlerin bedeli ile birebir veya üzerinde olması gerekmektedir. Değişim süresi 30 gündür.

İade etme süresi kaç gündür?

Ürünleri, teslim aldığınız tarihten itibaren 15 gün içerisinde iade edebilirsiniz.

Değiştirme süresi kaç gündür?

Ürünleri, teslim aldığınız tarihten itibaren 30 gün içerisinde değiştirebilirsiniz.

İade/değişim kargo masrafından kim sorumlu olacaktır?

İade kargo masrafından müşteri sorumludur.

İptal/iade ettiğim ürün/ürünlerin geri ödemesi ne zaman yapılacak?

İptal/iadenin karta yansıma süreci bankaların çalışma şekline bağlı olarak; kredi kartlarında ortalama 1-3, banka kartlarında ise 15-20 iş günü zaman alabilmektedir. Bu süreçler bankaların çalışma şekline bağlı olarak değişebilmektedir. EFT/Havale iadesi 24 saat içerisinde gerçekleşmektedir.

Eğer iadeniz hakkında hâlâ şüpheleriniz varsa lütfen [destek@tenamoda.com](mailto:destek@tenamoda.com) adresine e-posta gönderiniz ya da 0232 482 18 31/ 115 numaralı müşteri hizmetleri hattımızı arayınız.

Elime yanlış veya kusurlu ürün geçerse ne yapmalıyım?

Kusurlu veya yanlış ürün gönderimi durumunda lütfen siparişinizi Aras Kargo ile iade ediniz. Sipariş tutarı kredi kartınıza veya para puan olarak [www.tenamoda.com](http://www.tenamoda.com) hesabınıza iade edilecektir.

Dilerseniz banka hesabınıza iadenizi talep edebilirsiniz. Lütfen talebinizi [destek@tenamoda.com](mailto:destek@tenamoda.com) adresine e-posta gönderiniz ya da 0232 482 18 31/ 115 numaralı müşteri hizmetleri hattımızı arayınız.