

## İADE VE DEĞİŞİM POLİTİKASI

Müşteri memnuniyeti önceliğimiz olmakla birlikte, iade ve değişim işlemleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik hükümlerine göre yürütülmektedir.

### İADE ŞARTLARI

- Satın aldığınız ürünü, teslim tarihinden itibaren 14 gün içinde iade etme hakkına sahipsiniz.
- İade edilecek ürün, ambalajı açılmamış, kullanılmamış, tekrar satılabilir nitelikte olmalıdır.
- Ambalajı açılmış, kullanılmış, yıpranmış, yırtılmış veya orijinalliği bozulmuş ürünlerin iadesi kesinlikle kabul edilmemektedir.
- İade işlemi öncesinde e-posta adresimiz üzerinden bizimle iletişime geçmeniz ve iade talebinizi bildirmeniz gerekmektedir.

### CAYMA HAKKININ GEÇERLİ OLMADIĞI DURUMLAR

- Ambalajı açılmış kitaplar
- Kişiyeye özel baskı, imzalı ya da sınırlı sayıda üretilmiş ürünler
- E-kitap veya dijital içerikler

Bu ürünler, cayma hakkı kapsamı dışındadır ve iade/değişim kabul edilmez.

### DEĞİŞİM ŞARTLARI

- Tüketicinin kendi tercihiyle değişim hakkı bulunmamaktadır.
- Hasarlı, yanlış veya eksik ürün gönderimi durumunda lütfen en geç 3 iş günü içinde bizimle iletişime geçiniz. Bu gibi durumlarda kargo ücreti Kurumumuza aittir. Stok bulunması halinde ürün değişimi yapılır, aksi takdirde ücret iadesi sağlanır.

### KARGO & İADE GÖNDERİMİ

- İade ve değişim kargo ücretleri ALICI tarafından karşılanır. Yalnızca tarafımızdan kaynaklanan hatalı gönderimlerde kargo ücreti Kurumumuza aittir.
- İade gönderimleri mutlaka anlaşmalı kargo firması üzerinden, karşı ödemesiz olarak yapılmalıdır. Karşı ödemeli gönderiler kabul edilmeyecektir.

### İADE SÜRECİ

- Cayma hakkı kullanılan ürünün tarafımıza ulaşmasından itibaren 14 (on dört) gün içerisinde tüketicinin ödemiş olduğu bedel iade edilir.
- Kargo ücreti, hizmet bedelleri ve benzeri masraflar iade edilmez.

Her türlü soru ve destek için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

Telefon: 0 (212) 236 90 00

E-Posta: [iktisadi.isletme@millisaraylar.gov.tr](mailto:iktisadi.isletme@millisaraylar.gov.tr)

Kep Adresi: [millisaraylaridaresibaskanligi@hs01.kep.tr](mailto:millisaraylaridaresibaskanligi@hs01.kep.tr)

Adres: Vişnezade Mah. Dolmabahçe Sarayı 34357 Beşiktaş/İSTANBUL