

## MARKA VE MAĞAZA İSİM BELİRLEME KURALLARI

Bivarbiyok.com pazaryerinde (“**Bivarbiyok**”) satışını yapacağınız ürünlerin ve açacağınız mağaza isimlerinde dikkat edilmesi gereken kurallar şöyledir:

1. Mağaza ve marka isimleri 3-40 arası karakter kullanılarak oluşturulmalıdır.
2. Mağaza ve marka isimlerinde özel karakter olarak ( ' ile & ) haricinde başka karakter kullanılmamalıdır ve sadece Latin harfleri kullanılmalıdır.
3. Mağaza ve marka isimlerinin sonuna, (.com veya .net) ve benzeri uzantılar eklenmemelidir.
4. Mağaza ve marka isimleri, ilgili mağaza sahibinin tescilli ticaret unvanında veya işletme adında geçmeli veya mağaza ve marka ismine ilişkin olarak mağaza sahibi adına Türk Patent ve Marka Kurumu’nda tescilli veya başvurusu yapılmış marka olması gerekmektedir. Aksi durum tespit edildiğinde Bivarbiyok.com, mağazanızın ve markanızın satışlarını süresiz kapatabilir. Ayrıca, Bivarbiyok’a mağaza veya marka isminizin, başka kişi ve kuruluşlara ait ticaret unvanı, işletme adı ve tescilli veya tescilsiz marka üzerindeki sınai ve fikri mülkiyet haklarına ilişkin tecavüz ettiğine dair bir bildirim yapılması durumunda, Bivarbiyok hak tecavüzünün gerçeği yansıtıp yansıtmadığını kontrol ve tespit etmeksizin mağazanızın ve markanızın satışlarını süresiz olarak kapatabilir.
5. İnternet ortamı satışına uygunluğu bulunmayan isim ve kategori ismi bulundurmamalıdır. Aksi durum tespit edildiğinde Bivarbiyok, mağazanızın ve markanızın satışlarını süresiz kapatabilir.
6. Marka ve mağaza isimlerinde şiddet, cinsellik, küfür ve benzeri uygunsuz ifadeler bulunmamalıdır. Aksi durum tespit edildiğinde Bivarbiyok, mağazanızın ve markanızın satışlarını süresiz kapatabilir.
7. Marka ve mağaza isimlerinde her türlü mevzuata aykırı (sayılanlarla sınırlı olmamak üzere Türk Ticaret Kanunu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, İspirto ve İspirtolu İçkiler Hakkında Kanun, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, Mesafeli Satış Yönetmeliği, Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, Fiyat Etiketleri Yönetmeliği, Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve ilgili tebliğler de dahil olmak üzere)

## ÜRÜN YÜKLEME KURALLARI

Mağaza panelinizden bivarbiyok.com’a ürün girişlerinizi yapmanız hâlinde yüklediğiniz ürünler ürün yönetimi alanında bulunan “mağazanızdaki ürünler” başlığında onay bekleyenler arasında yer alacaktır.

1. Ürün yüklerken sistem tarafından kabul görmesi için pazaryeri ödeme sistemi sözleşmesinin onaylanması gerekmektedir.
2. Kargo seçeneğinin belirlenmesi gerekmektedir. Ücretli kargo veya kaç TL üzerine ücretsiz kargo hizmeti verileceği belirtilmelidir.
3. Ürün yükleme esnasında muhakkak ürün ile alakalı ürün adı, ürün özellikleri belirtilmelidir. Görseller ürün detaylarını gösteren açılara sahip, ürünle uygun olmalıdır.
4. Ürün görsellerinin boyutları 550x800 piksel veya 700x1000 piksel çözünürlük 72 veya 100 piksel olmalıdır. Görsel 30 kb. altında olmalıdır.
5. Ürün yükleme işlemini tamamladığınızda “Mağazanızdaki ürünler” alanında henüz “onay bekliyor” durumunu görürsünüz. Ürün, kontrol sağlayıcı tarafından hatasız kabul edilirse onaylanmış ürünler arasında yerini alır ve satıştakiler alanına transfer olur. Ürün fiyatı

belirlerken ürünün perakende fiyatı ile bivarbiyok.com için belirlenmiş fiyatı arasında %50 oranından fazla fark var ise bivarbiyok.com uyarı vererek, fiyatta düzenleme talep edecektir.

6. Ürünün stok bilgileri kontrol altında tutulmalıdır. Stoğunuzda bulunmayan ürünü satıştan kaldırmamanız ve bu süreçte ürünün satılması hâlinde tüketici mağduriyeti oluşacağından mağazanız uyarı alacaktır.

## ÜRÜN YÜKLEME SONRASI ONAY ALMAMA DURUMU

Eğer kontrol sağlayıcı ürün onayında hatalı bir durum görürse ürünü “iade eder”. İade edilmiş ürünle birlikte size niçin iade edildiği bilgisi verilir. Belirtilen eksiklikler giderildiğinde yeniden sistem onayına sunulmalıdır. Ardından tekrar kontrole giren üründe sorun görülmezse kabul edilir ve mağazanızda satışa hazır ürünler arasında görünerek tüketiciye sunulur.

1. Ürün yüklerken kullanacağınız görsellerin telif hakkının bulunmamasına, ürün ile alakalı görseller olmasına, gerçekliği yansıtmasına dikkat etmelisiniz.
2. Ürünün yüklerken belirtilen marka, renk, boyut, model ve diğer özelliklerin görselde konu olan tasarımla aynı olması gerekmektedir.
3. Ürün eklerken yüklenecek görsel boyutunun, 550 X 800 piksel ya da 700 X 1000 piksel, resolution 72 ya da 100 piksel olması gerekmektedir. Görseller 30 kb. altında olmalıdır.
4. Ürün görsellerinde, ürün açıklamalarında, isminde veya başlığında topluluklara ve kişiliklere hakaret içermeyen, incitici ve dışlayıcı, ırkçı söylemlerle birlikte zararlı olabilecek semboller, ifadeler kullanılması durumunda ürün onay almaz, satışa açılmaz ve süresiz olarak pazaryerinden kaldırılır.
5. Vücut bütünlüğü ile sağlığa zararlı olan, zarar veren ya da vermeye teşvik edici semboller, görseller, söylemlere sahip ürün yüklemesi olduğunda ürün onay almaz, satışa açılmaz ve süresiz olarak pazaryerinden kaldırılır.

## ÜRÜN YÜKLEMEDE AÇIKLAMA YETERLİLİĞİ VE KALİTE:

Ürün açıklamasında satışa sunulan ürüne ait kullanma detayları ve özellikler bulunur.

1. Ürün yüklerken açıklama alanına ilgili ürüne dair bütün özelliklerin ve kullanım detaylarının müşteri tarafından bilgilendirilmesi için eklenmesi gerekmektedir. Müşteri bütün bu detayları ve özellikleri görebilmelidir.
2. Ürün gıda ise; Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketici Bilgilendirme Yönetmeliğine göre satışa sunulacak ürüne dair bilgilerin detaylıca açıklanarak yüklenmesi gerekmektedir. Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketici Bilgilendirme Yönetmeliğine göre;
  - 2.1. Gıda adı,
  - 2.2. Bileşen listesi,
  - 2.3. Alerjik reaksiyona, intoleransa neden olabilecek belirli maddeler ya da ürünler,
  - 2.4. Belirli bileşen ve bileşen gruplarının oranı,
  - 2.5. Net gıda miktarı,
  - 2.6. Gıdanın tavsiye edilen tüketim tarihi ve son tüketim tarihi,
  - 2.7. Özel kullanım veya muhafaza koşulları,

2.8. Gıdanın işletmecisinin ticari unvanı ya da işletmecinin adı ve işletmenin adresi,

2.9. İşletme kayıt numarası ya da tanımlama işareti,

2.10. Menşei,

2.11. Gıdanın kullanma talimatı bulunmuyorsa gıdaya uygun olan doğru tüketim bilgilendirmesi,

2.12. Hacim olarak %1,2 oranından fazla alkol içeriğine sahip içeceklerde hacim olarak gerçek alkol derecesi ürün yükleme aşamasında mutlaka ürün açıklamasına eklenmelidir. Belirtilen bilgilendirilmenin yapılmaması durumunda bivarbiyok.com ürün kontrollerinde müşteri memnuniyeti esasına göre üründeki satışı sürekli veyahut süresiz olarak durdurabilecektir.

2.13. Ürün elektronik ise elektronik ürün yüklemelerinde ürüne ait garanti koşulları bildirilmesi, kurulum ve hizmet bilgilendirilmesi de ürün açıklamasına yazılmalıdır.

2.14. Ürün açıklamasında kurallara uymayan ve yasal olarak açıklanması gereken bilgilendirilmelerin bulunmaması sebebiyle bivarbiyok.com ürün kontrollerinde müşteri memnuniyeti esasına göre üründeki satışı sürekli veyahut süresiz olarak durdurabilecektir.

#### **ÜRÜNLERİN SATIŞININ DURDURULMASINA SEBEP OLACAK NEDENLER:**

Bivarbiyok, 5651 sayılı kanun gereği yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet vermektedir. Aşağıda belirtilen hususlarda Bivarbiyok, ilgili ürünlerde satış kısıtlamasında bulunabilir:

- 1. Tedarik Edilememe Oranındaki Yükseklik:** Müşteri memnuniyeti gözetilerek, bir önceki ay içerisinde tedarik sağlanamayan ürünlerde süreklilik sebebiyle satışıdaki ürünün satışı durdurulabilir. Ürüne dair yeni bir stok bilgisi verilmediği müddetçe durum değişmez.
- 2. İade Oranındaki Yüksek Kusurluluk:** Sipariş geçmişi bir ay önceki aya istinaden incelenerek iadelerde müşterilerin kusur, eksik, hata vb. sebeplerle iade talebine bağlı olarak aynı üründe çok fazla iade talebi bulunuyorsa bu sorun giderilene kadar satışıdaki ürünün satışı durdurulabilir.
- 3. Ürünlerdeki Düşük Puanlama:** bivarbiyok.com üzerinden satın aldıkları ürünlere memnunluk değerlendirmesi yapan müşterilerin vermiş oldukları oylamalar göz önünde tutularak ürün için yapılan değerlendirmelerde düşük puanlama oranına bakılarak üründe iyileştirme yapılan kadar satışıdaki ürünün satışı durdurulabilir.
- 4. Ürün Paketlemesinde Düşük Puanlama:** Alışveriş yapan müşterilerimize kargolarını teslim aldıktan sonra satıcıya ödeme onayı verme süreci içerisinde ürün/mağaza değerlendirmesi için memnuniyet anketi sunulmaktadır. Gönderilen ürünün paketlenmesi hakkında olumsuz puanlamada yüksek oran olması durumunda paketleme operasyonunda bir iyileştirme sağlayana kadar satışıdaki ürününüzün satışı durdurulabilir.
- 5. Marka Hakkı İhlali Durumu:** Bivarbiyok'ta satışta bulunan ürününüzde, ürüne dair belirttiğiniz marka hakkı sahibi tarafından uyarı alınabilir. Bivarbiyok, 5151 sayılı Kanun uyarınca yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet göstermektedir. İlgili ürünün hukuka aykırı olması durumunda Bivarbiyok, 5651 sayılı Kanun'un 5/1 maddesi gereği hukuka aykırı olan ürün/içeriği internet sitesinden kaldırmakla yükümlüdür. İlgili ürün/marka ile ilgili hak sahibi olduğunuz belgeleri (marka sahibi tarafından verilen yetki, ürün/ürünlerin marka sahibinden satın aldığınızı gösteren fatura vb.) tarafımıza iletmeniz halinde satışı durdurulan ürünler yeniden satışa açılacaktır. Belirtilen marka ile olan anlaşmanıza dair belgelerin iletilmemesi durumunda marka altındaki ürünlerin satışı kapalı olacaktır.

- 6. Tasarım Hakkı İhlali Durumu:** Bivarbiyok'ta satışta bulunan ürününüzde, ürüne dair belirttiğiniz tasarım hakkı sahibi tarafından uyarı alınabilir. Bivarbiyok, 5151 sayılı Kanun uyarınca yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet göstermektedir. İlgili ürünün hukuka aykırı olması durumunda Bivarbiyok.com, 5651 sayılı Kanun'un 5/1 maddesi gereği hukuka aykırı olan ürünü/içeriği internet sitesinden kaldırmakla yükümlüdür. İlgili ürün/tasarım ile ilgili hak sahibi olduğunuz belgeleri (tasarım sahibi tarafından verilen yetki, ürün/ürünlerin marka sahibinden satın aldığınızı gösteren fatura vb.) tarafımıza iletmeniz halinde satışı durdurulan ürünler yeniden satışa açılacaktır. Belirtilen marka ile olan anlaşmanıza dair belgelerin iletilmemesi durumunda ürünlerin satışı kapalı olacaktır.
- 7. Faydalı Model veya Patent İhlali Durumu:** Bivarbiyok'ta satışta bulunan ürününüzde, ürüne dair belirttiğiniz faydalı patent/model sahibi tarafından uyarı alınabilir. Bivarbiyok, 5151 sayılı Kanun uyarınca yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet göstermektedir. İlgili ürünün hukuka aykırı olması durumunda bivarviyok.com, 5651 sayılı Kanun'un 5/1 maddesi gereği hukuka aykırı olan ürünü/içeriği internet sitesinden kaldırmakla yükümlüdür. İlgili faydalı model/patent ile ilgili hak sahibi olduğunuz belgeleri tarafımıza iletmeniz halinde satışı durdurulan ürünler yeniden satışa açılacaktır. Belirtilen faydalı model/patent sahibi ile olan anlaşmanıza dair belgelerin iletilmemesi durumunda ürünlerin satışı kapalı olacaktır.
- 8. Görsellerin İzinsiz Kullanımı Durumu:** Bivarbiyok'da satışa açmak istediğini yüklediğiniz ürünlerdeki görseller ile ilgili görselin hak sahibi tarafından uyarı alınabilir. Görseller yürürlükteki mevzuat gereği eser olarak kabul edilebilir. Bivarbiyok, 5151 sayılı Kanun uyarınca yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet göstermektedir. İlgili ürünün hukuka aykırı olması durumunda Bivarbiyok.com, 5651 sayılı Kanunun 5/1 maddesi ve 5846 Sayılı Kanun Ek Madde 4 gereği hukuka aykırı olan ürünü/içeriği internet sitesinden kaldırmakla yükümlüdür. Kullandığınızı görsellerin hak sahibinden almış olduğunuz yetkiye istinaden kullandığınızı ispat etmeniz halinde satışa kapatılmış olan ürünleriniz yeniden satışa açılacaktır. İsteğe bağlı olarak görsel çekimini siz yaparak ya da yaptırarak yeni görselleri yükleyerek üründe güncelleme yapabilir ve satışlarınıza devam edebilirsiniz.
- 9. Eser Hakkı İhlali Durumu:** Bivarbiyok.com'da satışa hazırladığınız ürünlerde, ilgili ürüne dair eserin sahibi tarafından uyarı alınabilir. Bivarbiyok.com, 5651 sayılı kanun, yer sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet gösterir. İlgili ürünün hukuka aykırı olması durumunda Bivarbiyok.com, 5651 sayılı Kanun'un 5/1 maddesince hukuka aykırı olan ürünü/içeriği internet sitesinden kaldırmakla yükümlüdür. İlgili ürüne dair hak sahibi olduğunuz belgeleri (Eserin hak sahibi tarafından mali işlerde kullanılabilmesine dair verilen yetki, ilgili eseri hak sahibi tarafından satın aldığınızı gösterir faturaların silsilesi vb.) tarafımıza iletmeniz halinde satışı durdurulan ürünler yeniden satışa açılacaktır. Belirtilen esere ait gereken belgelerin tarafımıza iletilmemesi durumunda ürünlerin satışı kapalı olacaktır.
- 10. Orijinal Şüphesine Dair Belgelerin Yüklenmemesi ve Reddi:** Bivarbiyok.com'da satışa hazırladığınız ürünlerde, ürünün orijinalliğine dair kontrolleri nedeniyle tarafınızdan talep edilmiş olan belgeleri zamanında siteye yüklenmediğinizde veya yüklemiş olduğunuz belgeler kabul edilmediğinde ürün satışıysa, satışı durdurulabilir. İlgili ürünü yeniden satışa açmak için talep edilen belgeleri ulaştırmanız gerekmektedir.
- 11. Operasyonel Kapasite Problem Çözümleri:** Ürünleri kargoya verme kapasitenize göre termin zamanınız içinde bekleyen siparişlerinizi yetiştiremeyecek kadar fazla siparişiniz var ise daha fazla kargo zamanını geciktirmemek için bu süreçte ürünlerinizi geçici olarak satışa kapatabilme durumumuz vardır. Bölgesel kargo problemleri, kampanya dönemlerine bağlı kargolama kapasitesi problemleri, depo sayımları, entegratöre bağlı operasyonel hatalar (yanlış kod, yanlış stok, yanlış fiyat vb.) hususlarda da ürünleri geçici/kalıcı olarak satışa kapatabilme durumumuz vardır.

- 12. Müşteri Şikayet Oranındaki Yükseklik:** Bivarbiyok.com'da satışlarınızın sayısına bağlı zamanla müşterilerimiz tarafından iletilen şikayetlerde yükselme oldukça ürünleriniz incelemeye alınabilir. Gelen şikayetler doğrultusunda, toplam şikayet ve toplam sipariş sayısı oranına bağlı olarak ürün/mağaza geçici ya da kalıcı olacak şekilde satışa kapatılabilir.
- 13. Sözleşmeye Uyulmaması:** Ürün satışı yapılan müşteri ile direkt olarak iletişim kurma, ürün satışı yapılan müşteriyi yanlış yönlendirme, müşteriye tanıtım, kampanya amacıyla broşür, doküman vb. gönderiminde bulunmak, Bivarbiyok.com'un iade prosedürü dışında, iade süreci içerisinde müşteriyi yanlış yönlendirme gibi sebeplerden dolayı ürünleriniz/mağazanız geçici ya da kalıcı olarak satışa kapatılabilecektir.
- 14. Ürün Görsel ve İçeriklerinde Uyumsuzluk:** Bivarbiyok.com'a satışa sunmak için eklediğiniz ürünlerin görselleri ile içeriği ürünle alakalı olarak ürünü açıklar nitelikte ve sadece ürünü ön plana çıkaracak niteliğe sahip olmalıdır. Ürünle alakası olmayan farklı marka, e-ticaret site adresi, model logosu; internet ortamında satışı kapatılan veya 18+ yaş grubuna sunulan içerikleri içeren görseller Bivarbiyok.com'un görsel ve içerik politikası ile uyumsuz. Bahsedilen uygunsuzlukların biri veya birden çoğunu içeren görselleri olan ürünler Bivarbiyok.com'un kontrolleri ile müşteri şikayetleri neticesinde sürekli olarak satışa kapatılabilir.
- 15. İnternet Ortamı Satışına Yasaklı Ürünler:** Yüklenilecek ürünün internet ortamında satışa açık olmaması nedeniyle ürün/ürünlerinizin satışı durdurulabilir. İlgili ürünün internette satışı kanunlar ve yönetmeliklerle belirlenmektedir. İnternette satışı yasaklı bir ürün yüklemeniz halinde ürünlerin satışı süresiz durdurulabilir.
- 16. Diğer Mevzuatlara Aykırılık Durumları:** Sayılanlarla sınırlı olmamak üzere Türk Ticaret Kanunu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, İspirto ve İspirtolu İçkiler Hakkında Kanun, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, Mesafeli Satış Yönetmeliği, Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, Fiyat Etiketleri Yönetmeliği ve ilgili tebliğlere aykırı olan ürünlerin satışı durdurulabilir.
- 17. Ürün İptal Hakkında Kısıtlama:** Satıştaki ürünlerin stok durumuyla ilgili sorunlar yaşanıyor ise ilgili ürünün siparişine dair sipariş iptali yapılabilir. Müşteri şikâyetlerinde artışa sebep olmamak için mağazanın, satıcı panelinden yapmış olduğu sipariş iptallerine sınırlama getirilebilir.

## **BİVARBİYOK'da SATICI MAĞAZALARIN KULLANIM KURALLARI**

Bivarbiyok, kendi markalarına ait hizmet ve ürünleri bulunduran mağazalar açabilmek için "Satıcı Mağaza" özelliği ile pazaryerinde bulunma imkânı sunuyor. Satıcı mağaza ile mağazalar kendi sayfalarını oluşturarak, aktif satışa başlayabilecekler.

Satıcı mağaza özellikleri:

- 1.** Satıcı mağazalar için Bivarbiyok, görseller içeren ekran hazırlamıştır. Bu ekranda mağazanın logosu, tanıtım yazısı, mağazalarına ait mağaza afişi seçerek, sisteme yükleyebilirler. Mağaza içerisine yüklenen afişle mağazasına dair bilgiler verebilir.
- 2.** Satıcı Mağaza yükleyeceği mağaza logosu ve afişi için Bivarbiyok tarafından belirlenen ölçüleri kullanmalıdır. Mağaza/markadan farklı logo, e-ticaret sitesi, internet ortamında satışı yasaklı veya 18+ yaş grubuna sunulan uygunsuz içerik içeren görseller, Bivarbiyok'un görsel politikasına uygun değildir.

3. Bivarbiyok tarafından belirtilen kaliteye ve uygun olmayan içerikler ile görseller Bivarbiyok tarafından kaldırılabilir. İlgili duruma dair kullanılan görsel uygunsuzluğu sebebiyle satıcı mağazanın aktifliği pasif hale getirilebilir.
4. Satıcı mağaza, mağaza panelinde profilinde kullanacağı logo ve kapak afişi için fikri mülkiyet hakkı kendi ticari unvanlarına ait veya toplumun kullanımına açık görselleri kullanabilir. Markaya/mağazaya ait olmayan izinsiz görsellerin kullanımı sebebiyle satıcı mağaza, Bivarbiyok tarafından durdurulabilir.
5. Satıcı mağaza, satışa sunacağı ürünleri eklerken satış kapasitesini göz önünde bulundurmalıdır. Bivarbiyok, operasyonel aksaklıklar yaşayan satıcı mağazaların kullanımını durdurabilir.
6. Mağaza kullanımı durdurularak askıya alınan satıcıya, konu ile ilgili olarak niçin mağaza kullanımının askıya alınmış olduğunu belirten bir bilgilendirme yapılır. Konuyla ilgili problem çözüme ulaştığında askıya alınan mağaza yeniden kullanıma açılır.
7. 6.maddede yer alan sorun sebebiyle ilgili birden fazla mağaza kullanımı askıya alınan satıcının mağazasının kullanım hakkı sonlandırılabilir.

### **BİVARBİYOK MAĞAZA OPERASYON UYGULAMALARI**

Pazaryerimizi tercih eden müşterilerimize her zaman en iyi tecrübeyi yaşatmayı amaçlayan hizmet anlayışımızı, çalışmalarımızın merkezine koyuyoruz ve aynı hizmet anlayışını iş ortaklarımızın da amaçlamasını bekliyoruz. Birlikte yürütülen ortak çalışma prensiplerimizi bu doğrultuda oluşturmaktayız.

Müşterilerin siparişleri ile ilgili problemler yaşanması halinde müşteri memnuniyeti ve olumsuz tecrübeleri telafi edebilmek amacıyla müşterilerimize belirli tutarlarda hediye çekleri tanımlamaktayız. Siparişlerle ilgili farklı sorun ve durumlar sebebiyle sizlere yansıtılacak olan bedeller şöyledir:

#### **Tedarik Edilemeyen Ürünler:**

Alınan siparişin tedarik edilememesi sebebiyle iptal edilen ürünün tespiti durumunda, aşağıda belirtilmiş olan bedeller, iptal edilen her ürün başına tarafınıza yansıtılacaktır:

- 0 - 500 TL fiyata sahip ürünler: 25 TL / ÜRÜN
- 500 - 1.000 TL fiyata sahip ürünler: 50 TL / ÜRÜN
- 1000 TL ve üzerinde fiyata sahip ürünler: Maksimum tutar 300 TL olacak şekilde; ÜRÜN FİYATININ %5'i.

#### **Termin Süresi Geciken Ürünler:**

Ürününüzü, belirttiğiniz teslim süresi (termin) içerisinde kargoya teslim etmediğiniz durumlarda aşağıda belirtilmiş olan bedeller, geciken her ürün başına tarafınıza yansıtılacaktır:

- Termin süresi + 1 – 2 gün: 5 TL / Ürün
- Termin Süresi + 3 – 5 gün: 10 TL / Ürün
- Termin Süresi 5+ gün: 15 TL / Ürün

**Kusurlu / Yanlış / Eksik Gönderilen rnler:**

Kusurlu ve yanlış gönderilen her bir ürün için 10 TL değerinde bedel tarafınıza yansıtılacaktır. Eksik adette gönderilen her bir ürün için 25 TL, parçası veya aksesuarı eksik gönderilen her bir ürün için 10 TL'lik bedel tarafınıza yansıtılacaktır.