

Değerli Tedarikçimiz,

Trendyol Express ile olan anlaşmamız gereğince sevk etmiş olduğunuz kargolarda uyulması gereken genel kurallar ve olası hasar/kayıp durumlarında aşağıdaki prosedürler gereği işlem yapabilirsiniz.

Trendyol Marketplace

Kayıp ve Hasar Prosedürü

1- Gönderilerin ambalajının hizmetin gerektirdiği ölçü, standart ve sağlamlıkta olmasını sağlamak SATICI'lara aittir. Bu kapsamdaki bir gönderinin sözleşmeye aykırı şekilde Trendyol Lojistik A.Ş.'ye ("**Trendyol Express**") taşınması için teslim edilmesi halinde tüm sorumluluk SATICI'lara ait olacaktır. Trendyol Express tarafından belirlenen taşıma prosedüründe açıklaması yapılan gönderiler ile ambalajı yetersiz görülen gönderiler olması durumunda Trendyol Express bu gönderileri teslim almaktan imtina edebilir. SATICI'ların ambalajı yetersiz görülen gönderileri yine de Trendyol Express'e taşınmak üzere teslim etmesi halinde SATICI taşımadan kaynaklı doğabilecek riskleri kabul etmiş sayılacak ve Trendyol Express'in gönderiyi kabul etmesi gönderinin taşımaya uygun olduğuna karine teşkil etmeyecektir. Bu kapsamda ambalaj yetersizliği sebebiyle taşıma anında meydana gelebilecek olası hasar/kayıp durumlarından Trendyol Express'in herhangi bir sorumluluğu bulunmayacaktır.

2- SATICI'lar, gönderilerin, "Sevk irsaliyelerini veya faturalarını" gönderi ile birlikte gereği gibi tam ve gereği gibi eksiksiz ve mevzuata uygun şekilde Trendyol Express'e vermek zorundadır. Bu belgelerin tam ve gereği gibi eksiksiz ve mevzuata uygun olmamasından doğacak olan tüm yasal yaptırımlardan münhasıran SATICILAR sorumludur. Trendyol Express böyle bir durumda uğradığı her türlü zararı SATICI'ya rücu edebilecektir.

3- Trendyol Express Prosedür uyarınca taşıma sırasında Trendyol Express'in kusurundan kaynaklı gönderinin hasara uğraması, zarar görmesi ve/veya gönderinin zayi olması halinde bahsi geçen gönderi ambalajlarının hizmetin gerektirdiği ölçü, standart ve sağlamlıkta olması ve Trendyol Express Taşıma Prosedürleri'nde belirtilen gönderi listesine uygun olması kaydıyla taraflarca mutabık kalınması halinde ürüne ait fatura bedelini (KDV'siz) ödeyecektir. Tarafların mutabakatı bulunmaması halinde tazmin bedelinde sorumluluk sınırı, TTK. 882.maddesi uyarınca , ürün bedelini aşmamak kaydıyla, kargonun ziya ya da tamamının hasarı brüt ağırlığının veya kısmi hasara uğrayan kısmının brüt ağırlığının kg başına 8.33 SDR (özel çekme hakkı) ile sınırlı olacaktır. SATICI, bu bedelin üzerinde bir bedeli tazmin bedeli olarak talep edemez.

4- İşbu sözleşme kapsamında SATICI'ların taşıma işlemleri sırasında zayi olan, hasarlanan (Trendyol Express taşıma standartlarını içeren gönderi listesi kapsamında olan gönderiler hariç olmak üzere) ve kaybolan gönderilerinin Trendyol Express tarafından tazmin edilmesinin değerlendirmesi için, tazmin araştırmasına konu olan gönderi için tazmin başvurusunu, taşıma esnasında gönderi üzerinde yer alan sevk irsaliyesi/fatura kopyasının (tazmin dilekçesinde talep edilen bedeli gösterir belge) ve Trendyol Express tarafından gerekli görülebilecek diğer belge ve kayıtların SATICI'lar tarafından talep edildiği takdirde Trendyol Express'e eksiksiz bir şekilde beyan edilmesi gerekmektedir.

5- Trendyol Express kayıp ve hasar nedeni ile başlatılan tazmin sürecini, tazmin başvurusu ve eklerinin Trendyol Express'in talep ettiği şekilde eksiksiz ulaşmasından itibaren en geç 15 iş

günü sonrasına kadar tazmin araştırma süreci sonuçlandırılacak ve araştırma sonucunu olumlu ya da olumsuz SATICI'lara iletilecektir. Olumlu bulunan değerlendirme sonucunda SATICILAR Trendyol

Express'in kendisine iletildiği ibranamede belirtilen yasal olarak sorumlu olduğu Sevk İrsaliyesi/Fatura üzerinde belirtilen tazmin bedelini tazmin onay tarihinden itibaren 30 gün içerisinde KDV'siz olarak DSM Grup Danışmanlık İletişim ve Satış Tic. A.Ş.'ye tazmin faturası olarak fatura edecektir. Olumsuz bulunan tazmin talepleri Trendyol Express tarafından SATICI'lara iletilecektir.

6- Teslim evrak talepleri için geri dönüşlerin Trendyol Express tarafından 7 (yedi) iş günü içerisinde yapılması gereklidir. Belirlenen süre içerisinde geri dönüş yapılmaması durumunda SATICI tazmin talep başvurusu yapabilecektir, ancak her halükarda gönderinin teslim edilmesi gereken tarihten itibaren 20 (yirmi) gün geçmedikçe SATICI zayi iddiasında bulunamaz.

7- Tazmin değerlendirme süresinden önce Trendyol Express ile SATICI arasında mutabakat sağlanmadan gönderilen tazmin faturalarının Trendyol Express kayıtlarına alınmış olması ve araştırma sürecinin başlatılması tazmin talebinin kabulü anlamına gelmeyecek olup, bu halde SATICI Firmalar, Trendyol Express tarafından beyan edilen iade faturasını kayıtlarına almakla yükümlüdür. Trendyol Express tarafından verilecek olan onaya istinaden SATICI firmalar tarafından beyan edilecek tazmin faturasında Trendyol Express sistemindeki Gönderi Teslimat numaraları ve bildirilmiş ise TEX tarafından bildirilen tazmin dosya numarası ile ürün içerikleri beyan edilecektir.

8- Trendyol Express tarafından verilecek onaya istinaden SATICI'lar tarafından tazmine konu olan tazmin faturası için SATICI'lar, Trendyol Express'in talep ettiği şekilde gönderi teslimat numaralarını ve bildirilmiş ise TEX tarafından bildirilen tazmin dosya numarası ile içeriği elektronik olan gönderiler ayırt edici IMEI ve seri numarasını fatura üzerine yazmakla yükümlüdür. Eğer e

fatura düzenlenecekse gönderi teslimat numarası ve bildirilmiş ise TEX tarafından bildirilen tazmin dosya numarası SATICI tarafından fatura içeriğinde belirtilmek zorundadır. İçeriğinde gönderi teslimat numarası ve bildirilmiş ise TEX tarafından bildirilen tazmin dosya numarası bulunmayan veya ekli sevk İrsaliyesi/fatura üzerinde belirtilen gönderi teslimat numarası ile eşleşmeyen faturalar için Trendyol Express tarafından doğrudan iade hakkı bulunmaktadır.

Örnek Gönderi teslimat numarası = 7330796757998

9- Kayıp halinde ürünün sağlam şekilde bulunması halinde SATICI tazmin ödemesi yerine ürünü kabul edecektir, tazmin ödemesi yapılan hallerde SATICI ilgili tutarı iade ederek ürünü teslim alacaktır. Kayıp ürün hasarlı halde bulunmuşsa hasarın Trendyol Express'ten kaynakladığının tespiti halinde hasarlı ürünlere ilişkin hasar tazmin prosedürü işletilecektir.

10- SATICI Trendyol Express'e teslim edilen, Trendyol Express tarafından tamamı tazmin edilen zayi olan ve sonradan tespit edilen veya tam ya da kısmi hasarlı veyahut ambalajı hasarlı gönderilerin takdir hakkı tamamen Trendyol Express'e ait olmak üzere Trendyol Express'te kalabileceğini ya da yasal muhatabına teslim edileceğini kabul etmiştir. SATICI Trendyol Express'in kendisinde kalmasını takdir ettiği ürünlere ilişkin uygun göreceği önlem ve aksiyonları (satış, kiralama, çalışan veya üçüncü kişilere kullandırma gibi) almakta serbest olduğunu kabul eder. Bu halde SATICI tazmin edilen ürünlere ilişkin alınan önlem ve aksiyonlar hakkında her ne ad altında olursa olsun hiçbir talepte bulunmayacağını, ürünler üzerinde herhangi bir mülkiyet

veya fikri sınai hak iddia etmeyeceğini gayrikabili rücu kabul, beyan ve taahhüt eder. Trendyol Express'in tazmin edilen gönderilere ilişkin gönderiyi SATICI'ya iade etmek istemesi halinde SATICI teslim almaktan imtina edemez.

11- Taşıma sırasında oluşabilecek Trendyol Express tarafından tespit edilen kayıp/hasar durumlarında Trendyol Express tarafından hasar tespit tutanağı düzenlenecek SATICI/MÜŞTERİ' ye bilgi verilecektir.

12- Alıcı müşterinin aynı gönderi numarası ile sevk edilen birden fazla gönderisi bulunması halinde taşıma sırasında tespit edilen hasarlı gönderiler, tespit edildiği noktada durdurulacak diğer sağlam gönderiler alıcı müşteriye teslim edilecektir. Hasarlı ürünlerle ilgili Trendyol Express yetkili personelleri tarafından durum SATICI'ya bildirilecek ve SATICI'nın talebi üzerine hasarlı gönderilere ilişkin tazmin araştırma süreci başlatılacaktır. Gönderinin tamamı zayi olmuş ise 10. Madde'de belirtilen tazmin prosedürü işletilecek, tamamı tazmin edilen hasarlı ürün takdir hakkı münhasıran Trendyol Express'te olmak üzere SATICI'ya iadesine veya Trendyol Express'te kalmasına karar verilecektir.

13- Her bir gönderi için ayrı bir gönderi numarası alınması gerekmekte olup SATICI'nın tek bir gönderi numarası ile birden fazla ürün göndermesi halinde sorumluluk tamamen SATICI'ya ait olacaktır. İşbu ürünlerin Trendyol Express tarafından tespit edilmesi halinde SATICI'ya iade hakkı saklıdır.

14- Taşıma işlemleri için SATICI'lardan teslim alınan ürünlerin taşıma faturasında yazılı adede göre bir kısmının veya tamamının teslimat noktasına ulaştırılmaması halinde, gönderilerin ambalajının hizmetin gerektirdiği ölçü, standart ve sağlamlıkta olması durumunda eksik olan ürüne/ürünlere ait fatura bedeli üzerinden belirlenen tutar Trendyol Express tarafından tazmin edilecektir. Teslimat noktasında İmza veya Trendyol Express'in uygun göreceği teslimat şekli ile alıcı müşterilere teslim edildikten sonra kayıp ve/veya eksiklik durumunda Trendyol Express sorumlu tutulmayacaktır.

15- Alıcı müşteri gönderi ambalajında hiçbir hasar olmaksızın gönderiyi teslim almadan önce açtırmak ve kontrol etmek isteyebilir. Bu tür durumlarda ürün Trendyol Express'in görevlendirdiği personel huzurunda alıcı müşteri ile durum tespit tutanağı düzenlenerek açılacaktır. Ambalajında herhangi bir olumsuzluk tespit edilmeyen gönderiler için Trendyol Express hasardan sorumlu olmayacaktır.

16- SATICI, gönderinin kargoya verilış tarihinden itibaren 60 gün içerisinde belirlenen bildirim kanalları üzerinden tazmin taleplerini Trendyol Express iletecektir. Trendyol Express'in talebi değerlendirme süresi 7 iş günüdür. Tazmin talebi onaylanan süreçlere ilişkin SATICI onay tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde tazmin faturasını belirlenen bildirim kanallarından iletmelidir.

Eki: Trendyol Express Taşıma Prosedürleri.

Trendyol Express Taşıma Prosedürleri

- Kata Teslim: Çoklu gönderilerin tüm parçalarının 30 kg/desi altında olması durumunda kata teslimatı gerçekleştirilir.
- Bina Kapısından Teslim: Trendyol Express herhangi bir parçası 30 Kg ve üzeri 30 desi ve

üzeri olan çoklu gönderileri bina kapısından teslim eder. Kata tesliminin zorunluluğu bulunmamaktadır.

- Kata teslim ya da bina kapısına teslimatlarda müşterinin hizmet verdiği alan içerisine rafa dizme, taşıma vb. Hizmetleri de verilmemektedir.

A. Belirli Standartlarda veya Sigortalı Taşınabilir Gönderiler

Trendyol Express tarafından bildirilen taşınması yasak ürünlerin kontrol edilmesi, belirlenmesi ve taşımaya uygun yeterli ambalajının bulunması SATICI'nın sorumluluğundadır, belirtilen bu ürün gruplarına ilişkin oluşabilecek hasarlarda veya zayi durumlarda Trendyol Express'in herhangi bir tazmin yükümlülüğü bulunmadığı ve Trendyol Express'e herhangi bir sorumluluk atfedilemeyeceği SATICI'nın gayri kabili rücu kabulündedir.

- Ambalajı Trendyol Express tarafından yeterli görülmeyen cam ve sıvı muhteviyatlı ürünler, elektronik ürünler, küçük boyutlu ev eşyaları ve bunların parçaları, avize, oto camları, ampul, abajur, içeriğinde gıda bulunan ürünlerin tümü SATICI tarafından ambalaj yetersizliği bildirildiği halde yine de taşınması talep edildiği ve bu husustaki tüm sorumluluğun SATICI'nın kabulünde olduğuna ilişkin yazılı beyan verilmesi halinde taşınabilir.
- İçeriği gereği ısı değişimlerinde bozulabilecek ürünler için taşıma işlemleri sırasında nem ve benzer etkilere karşı özel koruma taahhüdü verilmemektedir. SATICI'lar bu ürün grupları için tazmin talebinde bulunamaz.
- Yüklenip indirilmesi zor, ayrıca diğer kargolara zarar verme ihtimali yüksek olan 100 kg'den ağır tek parça kargolarla, uzunluğu 3 m'ten fazla (araçlara sığmayacak uzunlukta) sandık veya demir malzemeler, plaka veya kütle halindeki mermerler taşınmaz. (Trendyol Express tarafından belirlenen şartlar kapsamında taşınabilir.)
- Gümüş gibi değerli taşlar ve ziynet eşyaları ancak SATICI tarafından sigorta yaptırılması ve poliçenin bir örneğinin Trendyol Express'e bildirilmesi halinde taşınabilir. İşbu gönderilere ilişkin Trendyol Express'in herhangi bir tazmin yükümlülüğü bulunmayacaktır.
- Cam ve sıvı muhteviyatlı ürünler ile boya ve mürekkep benzeri ürünlerin taşınması durumunda işbu gönderilere ilişkin SATICI tazmin talebinde bulunmayacak ve Trendyol Express'in herhangi bir tazmin yükümlülüğü bulunmayacaktır.

B. Taşınması Yasalarca Yasaklanan ve Kabul Edilmeyen Gönderiler

Trendyol Express tarafından bildirilen Taşınması yasak ürünlerin kontrol edilmesi, belirlenmesi ve taşımaya uygun yeterli ambalajının bulunması SATICI'nın sorumluluğundadır, belirtilen bu ürün gruplarına ilişkin oluşabilecek hasarlarda veya zayi durumlarda Trendyol Express'in herhangi bir tazmin yükümlülüğü bulunmadığı ve Trendyol Express'e herhangi bir sorumluluk atfedilemeyeceği SATICI'nın gayri kabili rücu kabulündedir.

- 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu gereği posta tekeline giren her türlü gönderi (mektup, zarf, üzerinde haberleşme niteliğinde yazılar bulunan kartlar vs.)

- Tabiatları ve mahiyetleri veya ambalajları dolayısıyla kişileri tehlikeye düşürebilecek, posta gönderilerine zarar verebilecek, parlayıp alevlenebilecek veya patlayabilecek tehlikeli maddeler ile benzeri maddeler.
- Bozulabilecek biyolojik maddeler ve radyoaktif maddeler.
- Afyon, morfin, kokain ve esrar gibi uyuşturucu maddeler.
- Canlı, cansız hayvanlar.
- Üzerinde genel ahlak kurallarına aykırı veya güvenliği bozucu ve bir suç işlenmesini teşvik edici işaret, resim ve yazılar taşıyan posta gönderileri.
- İlgili mevzuat ile alınması, satılması, taşınması veya elden ele geçmesi yasak edilen her türlü madde.
- Para, çek, senet vb. kıymetli evrak ile altın, gümüş gibi değerli taşlar ve ziynet eşyaları. • Kısa sürede bozulabilecek; et, tavuk, balık, bağırsak, ham deri, mutfak yağları ve yumurta, sıvı deterjan, makine yağları, plastik ve yağlı boyalar, akışkan veya sıvı nitelikteki kozmetik ürünleri.
- İnce ambalaj içinde ağır, sivri, ambalajı yırtabilecek maddeler.
- Mermi, boş kovan, tabanca, av tüfekleri, her türlü havalı ve ateşli silah.
- Sarımsak, soğan vb. kokusu diğer gönderilere sinebilecek ürünler.
- Organ ve cenaze.
- Tütün ve tütün mamulleri.
 - 5434 sayılı Kanun ile kabul edilen ADR uyarınca taşınması yasaklanan tehlikeli maddeler