

ÇİÇEKSEPETİ PAZARYERİ PLATFORM KULLANIM KURALLARI

Çiçeksepeti olarak, müşterilerimize en iyi deneyimi yaşatmayı her zaman önemsiyoruz ve en iyi deneyimi, iş ortaklarımızla aynı prensipleri paylaşarak yapabileceğimize inanıyoruz.

Müşterilerimize en iyi hizmeti verebilmek ve 5651 sayılı Kanun'da belirlenen yer ve aracı hizmet sağlayıcı olarak sorumluluklarımızı sizinle paylaşmak üzere **Çiçeksepeti Platform Kullanım Kurallarını** oluşturduk. Çiçeksepeti Platform Kullanım Kuralları sizinle aramızdaki Satıcı İş ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin ("Sözleşme") eki ve ayrılmaz parçasıdır.

1. Çiçeksepeti Ürün Listeleme Kuralları
2. Çiçeksepeti Mağaza/Marka İsim Kuralları
3. Çiçeksepeti Tarafından Ürüne/Satışına Getirilebilecek Kısıtlamalar
4. Çiçeksepeti Operasyon Uygulamaları
5. Çiçeksepeti Müşteri Soruları Özelliği Kurallar

A. ÇİÇEKSEPETİ ÜRÜN LİSTELEME KURALLARI

Yayında: Stok ve fiyatı olan, görsel ve içerik açısından uygun ürünlerdir.

Stoğu Bitenler: Satışa açık ancak stoğu biten ürünlerdir.

Servisli Gönderim: Sipariş oluşturulan tarih ile aynı tarihte müşteriye ulaşacak şekilde kurye ile gönderim yapılmasıdır.

Reddedilenler: Görsel ve içeriğin uyumsuz olduğu, satışı yasaklı olan ürünler, kategorisi hatalı seçilmiş, uygunsuz içerik ile yüklenmiş ve satışa açılmamış ürünlerdir.

Taslak: Satışa sunulacak ürünün bilgilerinin hazırlanıp onaya gönderilmemiş, kayıtlı olarak tutulan ürünlerdir.

Onay Bekliyor: Ürün Titan panelinden ilk kez yayına açılacak ise bu statüye düşer. Bu statüye düşen ürünler kalite ekibi tarafından yayına açılmaya uygun mu kontrol edilerek onay/ret verilerek işleme alınır.

Pasif: Sitede pasif, satışa kapalı ürünlerdir.

Yayında - Onay Bekleyen: Yayında olup isim, görsel, açıklama gibi alanlar değiştiğinde bu statüye düşer. Kalite ekibi değişiklikleri kontrol ederek onay/ret vererek işleme alır.

Onaylanıyor: Ürünler onaylanırken (kontrol edilirken) yoğunluğa bağlı ürünlerin düştüğü ara statüdür. Bu statüdeki ürünler bir sonraki statü olarak yayında olacaktır.

Önemli : Ticaret Bakanlığı tarafından 01 Şubat 2022 tarihli ve 31737 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nde **uygulanan indirim miktarının hesaplanmasına** yönelik değişikliğine istinaden **İndirimli satışlarda fahiş fiyat uygulamasının önüne geçilmesi adına yapılan mevzuat değişikliği ile birlikte üstü çizili fiyat belirlerken satışa sunduğunuz ürünün indirim uygulandığı tarihten önceki otuz gün (30 gün) içinde uygulanan en düşük fiyatın esas alınması gerekmektedir.**

* Meyve, sebze, çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) gibi **çabuk bozulabilen ürünlerde** yukarıdakinden farklı bir düzenleme uygulanacak olup, mevzuat uyarınca **bu ürünlerde, indirim miktarı veya oranı hesaplanırken son 30 güne bakılmaksızın indirimli fiyattan bir önceki fiyat esas alınacaktır.**

B. ÇİÇEKSEPETİ MAĞAZA/MARKA İSİM KURALLARI

Çiçeksepeti marka ve mağaza isimleri en fazla 40 karakter olmalıdır.

Çiçeksepeti’nde listelenen mağaza isminizin Sınai Mülkiyet Kanunu (Marka Mevzuatı) uyarınca tescilli markanız olması veya marka sahibi tarafından markayı kullanmanıza izin verilmiş olması gerekmektedir.

C. PAZARYERİNDE SATIŞI YAPILAN KATEGORİLER VE ÜRÜN GRUPLARI

Çiçeksepeti platform sahibi olarak, pazaryerinde satış yapılan kategorileri ve ürün gruplarını belirleme yetkisine sahiptir. Bu kapsamda Çiçeksepeti Satıcıya önceden bildirerek yeni kategorileri ve ürün gruplarını satışa açabilir ya da mevcut kategorileri ve ürün gruplarını kısmen ya da tamamen satışa kapatabilir.

D. ÇİÇEKSEPETİ TARAFINDAN ÜRÜNE/SATIŞA GETİRİLEBİLECEK KISITLAMALAR VE SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ

Çiçeksepeti 5651 sayılı kanuna göre yer ve aracı hizmet sağlayıcı olarak faaliyet göstermektedir. Sözleşme ve işbu Platform Kuralları’nda düzenlenen tüm hususlar nesnel ölçüt olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda aşağıdaki durumlarda Çiçeksepeti, Sözleşme’nin 8. maddesine uygun olması koşuluyla aşağıda belirtildiği şekilde ürünlerin satışına kısıtlama getirebilir ya da Sözleşme ve eklerini feshedebilir.

1. Yüksek Tedarik Edememe Oranı: Müşteri memnuniyeti göz önüne alınarak:

a) Satıcıların panelde yer alan “Stokta olmayan ürün” başlığından Çiçeksepeti ekiplerine talep açması durumunda, ilgili ürün otomatik olarak yayına kapatılır. Satıcı gerekli stok kontrollerini yaptıktan sonra ürünü yeniden yayına açabilir.

b) Satıcının bir önceki ayda tedarik edilemeyen sipariş sayısının tüm siparişlerine oranı %5 ve %5’ten büyük ise Satıcının tedarik edilemeyen ürünlerinin satışı 5 gün süre ile durdurulur. Takip eden aylarda yapılan aylık değerlendirmeler sonucunda, aynı durumun devam etmesi halinde Satıcının tedarik edilemeyen ürünleri kapatılmaya devam edilir.

Tedarik edilemeyen siparişlerinin tüm siparişlerine oranının son 3 aylık ortalamasının %5 ve %5’ten büyük olması halinde ise Satıcının sözleşmesi feshedilir.

2. Satıcı Kaynaklı Yüksek Şikayet Oranı: Aşağıda yer alan Satıcı’dan kaynaklanan sebepler ve kategori bazlı şikayet oranları yer almaktadır.

i. Şikayet Sebepleri;

- Siparişin alıcının bilgisi dışında alıcı haricindeki kişilere teslim edilmesi
- Siparişin hiç teslim edilmemesi ya da eksik teslim edilmesi
- Siparişe konu ürün/ürünleri ayıplı olması (örneğin kötü ve/veya kusurlu ürünlerin olması ya da eksik ve/veya yanlış ürün gönderilmesi vs.)
- Siparişteki ek ürünün hiç teslim edilmemesi ya da eksik teslim edilmesi
- Servisli ürünlerde siparişin taahhüt edilen süreden erken teslim edilmesi
- Siparişin taahhüt edilen süreden geç teslim edilmesi
- Sahte Teslimat
- Stok Sorunu/Tedarik Edememe
- Fatura Sorunu (hatalı/eksik bilgi vb.)
- Fatura Talebi
- Kart notunun eksik/yanlış/hatalı olması
- Ürünün sahte olması

- Ürünün son kullanma tarihi geçmiş olması
- Taşıma sırasında kırılan/hasar gören ürün olması
- Onaylanan görselden farklı ürün gönderilmesi
- Teslimat hakkında hatalı, eksik ya da Platform’da taahhüt edilenden farklı bir bilgilendirme yapılması
- Ürün hakkında hatalı, eksik ya da Platform’da taahhüt edilenden farklı bir bilgilendirme yapılması
- Satıcı iade işlemlerini geciktirmesi (*örneğin ürünü kargodan almaması, ürünü incelememesi vb.*)
- Satıcıdan kaynaklanan diğer ürün/hizmet şikayetleri

ii. Kategori Bazlı Şikayet Oranları:

Kategori	Şikayet Oranı
Yapı Market, Hırdavat & Bahçe	%2,40
Elektronik	%2,20
2. El, Yenilenmiş	%2,10
Spor ve Outdoor	%2,10
Anne & Bebek	%2,00
Moda	%2,00
Hediye Setleri 10	%1,90
Oto Aksesuar	%1,90
Ev & Yaşam	%1,90
Hobi	%1,80
Süpermarket	%1,80
Hediye Setleri 20	%1,70
Ofis, Kırtasiye	%1,70
Evcil Hayvan Ürünleri	%1,50
Oyuncak	%1,50
Parfüm & Kişisel Bakım	%1,40
Takı, Saat, Aksesuar	%1,40
Çiçek	%1,45
Yenilebilir Çiçek (bonnyfood)	%1

Haftalık olarak yapılan değerlendirmeler sonucunda Satıcıdan kaynaklanan sebepler nedeniyle, müşterilerin şikayet oluşturduğu siparişlerin Satıcının ilgili haftadaki tüm siparişlerine oranının her bir kategori özelinde tabloda yer alan oranlarda veya üzerinde olması halinde sırasıyla aşağıdaki aksiyonlar uygulanır:

- Öncelikle ürün 5 (beş) gün süre ile kapatılır.

- 3 (üç) ay boyunca her hafta üst üste ürünü kapatılan Satıcıların şikayete konu olan ürünleri kalıcı olarak kapatılır.
- Üst maddede belirtilen 3 (üç) ayın sonunda Satıcı haftalık olarak değerlendirilmeye devam edilir. Takip eden haftalık incelemelerde şikayet oranının tabloda belirtilen baremlerde olmaya devam etmesi halinde, Satıcının sözleşmesi feshedilir.

3. **Yüksek İade Oranı:** Satıcının bir önceki ay aldığı siparişlerinde, kategori bazlı olarak aşağıda belirtilen oranlarda ya da üstünde sipariş iadesi bulunması halinde, Satıcının iade olan ürünleri 5 gün süre ile satışa kapatılır. Takip eden aylarda bu durumun devam etmesi halinde, Satıcının iade olan ürünleri 5 gün süreyle satışa kapatılmaya devam edilir.

Takip eden aylarda yapılan değerlendirmeler sonucunda, son 3 aydaki ortalama iade oranının aşağıdaki tabloda yer alan oranlarda ya da bu oranların üstünde olması durumunda Satıcının sözleşmesi feshedilir. Her bir kategori için kategori bazlı iade oranları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Kategori	Kategori Bazlı Minimum İade Oranı
Anne & Bebek	%1,35
Elektronik (bu tabloda özel bir iade oranı belirtilmeyen ya da Satıcının alt kategori belirtmediği elektronik ürünler için uygulanacaktır)	%4,95
Beyaz Eşya & Küçük Ev Aletleri	4,55%
Bilgisayar, Tablet	4,18%
Cep Telefonu & Aksesuar	5,17%
Foto & Kamera	1,71%
TV, Görüntü & Ses Sistemleri	4,78%
Ev & Yaşam	%1,5
Evcil Hayvan Ürünleri	%1,35
Hobi	%2,25
Moda (bu tabloda özel bir iade oranı belirtilmeyen ya da Satıcının alt kategori belirtmediği moda ürünleri için uygulanacaktır)	%7,1
Ayakkabı & Çanta	5,53%
Giyim	6,31%
Ofis, Kırtasiye	%0,88
Oto Aksesuar	%3,6
Oyuncak	%1,65
Parfüm & Kişisel Bakım	%2
Spor ve Outdoor	%5,7

Süpermarket	%1
Takı, Saat, Aksesuar (bu tabloda özel bir iade oranı belirtilmeyen ya da Satıcının alt kategori belirtmediği takı, saat, aksesuar ürünler için uygulanacaktır)	%1,55
Aksesuar, Takı, Setler	1,22%
Saat	2,90%
Yapı Market, Hırdavat & Bahçe	%2,3
Kişiye Özel Ürün	0,20%
2. El, Yenilenmiş	%12,5
Hediye Setleri 20	%0,29
Hediye Setleri 10	%0,25
Çiçek	%2
Yenilebilir Çiçek (bonnyfood)	%2

Mevzuat uyarınca cayma hakkı kullanılamayan ürünler bakımından ayıplı ürün nedeniyle yapılan iadeler dikkate alınacaktır. Örneğin bir çiçek ürünü için müşterinin yalnızca “vazgeçmesi” sebebiyle ilettiği iade talebi bu madde kapsamında değerlendirilmez iken, çiçeğin solmuş olması ya da görselinden farklı olması sebebiyle yapılan iadeler değerlendirmeye alınacaktır.

Bununla birlikte, Çiçeksepeti müşterilerin aşağıda yer alan sebeplerle **çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri haricindeki bir ürünü** iade etmesi durumunda belirtilen aksiyonları alır.

- **Bedenin uymaması sebebiyle ürün iadesi yapılması:** Müşterilerin ürünün bedeninin uymaması sebebiyle iade ettiği sipariş sayısının, Satıcının tüm siparişlerine oranının %0,5’ten yüksek olması halinde, mevzuata aykırılığın ve tüketicinin yanılgısının önlenmesi, müşterinin menfaatlerinin korunabilmesi ve memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla Çiçeksepeti Sözleşme’nin 8. maddesine uymak koşuluyla Satıcıya uyarı yapar ve iadeye konu olan ürünlerin açıklama ve beden bilgisinin kontrol edilmesini/güncellenmesini talep eder. Satıcının bu talebe herhangi bir cevap vermemesi ya da verilen cevaptan ürün açıklamalarının ve bedeninin hatalı yazıldığına anlaşılmaması halinde, ilgili ürün beden bilgisi güncellenene kadar satışa kapatılır. Satıcı ürünün açıklamalarını ve beden bilgisini güncelledikten sonra ürünü yeniden satışa sunabilir.
- **Ürünün kalitesinin beğenilmemesi sebebiyle ürün iadesi yapılması:** Müşterilerin ürünün kalitesini beğenmemesi sebebiyle iade ettiği sipariş sayısının, Satıcının tüm siparişlerine oranının %0,4’ten yüksek olması halinde, Çiçeksepeti Sözleşme’nin 8. maddesindeki prosedüre uymak koşuluyla Satıcıya uyarı yapar ve iadeye konu olan ürünlerin açıklamalarında yer alan ürün kalitesine ilişkin (örneğin, kumaş/materyal bilgisi, kullanım talimatları vb.) bilgilerin kontrol edilmesini/güncellenmesini talep eder. Satıcının bu talebe herhangi bir cevap vermemesi ya da verilen cevaptan ürün açıklamalarının ve ürün kalitesine ilişkin bilgilerin hatalı yazıldığına anlaşılmaması halinde, ilgili ürün açıklamaları güncellenene kadar satışa kapatılır. Satıcı ürünün açıklamalarını ve ürün kalitesine ilişkin bilgileri güncelledikten sonra ürünü yeniden satışa sunabilir.

- **Ürünün belirtilen özelliklere sahip olmaması sebebiyle ürün iadesi yapılması:** Müşterilerin ürünün belirtilen özelliklere sahip olmaması sebebiyle iade ettiği sipariş sayısının, Satıcının tüm siparişlerine oranının %0,2'den yüksek olması halinde, Çiçeksepeti Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uymak koşuluyla Satıcıya uyarı yapar ve iadeye konu olan ürünlerin özelliklerine ilişkin açıklamaların kontrol edilmesini talep eder. Satıcının bu talebe herhangi bir cevap vermemesi ya da verilen cevaptan ürün özelliklerine ilişkin bilgilerin hatalı yazıldığına anlaşılması halinde, ilgili ürün açıklamaları güncellenene kadar satışa kapatılır. Satıcı ürünün açıklamalarını ve ürün özelliklerine ilişkin bilgileri güncelledikten sonra ürünü yeniden satışa sunabilir.

4. Satıcı Genel Performans Puanı: Satıcının performansına ve müşterilerin değerlendirmelerine göre belirlenen bir puandır. Satıcı puanının 8'in altında olması halinde Çiçeksepeti Satıcıyı uyarır ve iyileştirmesi gereken hususları Satıcıya ileterek Satıcıya 3 ay süre verir. Verilen 3 aylık sürenin sonunda, Satıcının son 3 aydaki ortalama satıcı genel performans puanının 8'in altında olması halinde, Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uyulması koşuluyla Satıcının sözleşmesi feshedilir.

10 üzerinden hesaplanan satıcı puanını etkileyen 11 adet parametre aşağıda yer almaktadır:

- **Tedarik Edilemeyen Sipariş:** Stok problemleri sebebi ile tedarik edilemeyen siparişlerin iptali satıcı puanı negatif etkilenmektedir.
- **Siparişin Kargoya Teslim Süresi:** Taahhüt edilen süre içerisinde siparişlerin kargo firmasına teslim edilmemesi halinde satıcı puanı negatif etkilenmektedir. Aynı gün kargoya teslim edilmesi durumunda, satıcı puanı pozitif etkilenmektedir.
- **Siparişin Müşteriye Teslim Süresi:** Siparişin müşteriye teslim süresi, satıcı tarafından teslim için taahhüt edilen süreden kısa ise satıcı puanı pozitif, uzun ise negatif etkilenmektedir. Teslim edilmeyen siparişler de taahhüt edilen süreye uyulmamış olması sebebiyle bu parametre kapsamında değerlendirilir.
- **İade Edilen Sipariş:** Müşteri tarafından iade edilen ürünlerde yanlış, kırık, paketleme kurallarına uygun olmayan ürün gönderimlerinde satıcı puanı negatif etkilenmektedir.
- **İade Taleplerine Dönüş Hızı:** Müşterilerin iade talebi ile gönderdikleri ürünlerin (iade tedarikçi statüsündeki ürünler) incelenmesi ve iadeyi onaylaması ya da reddetmesi için 2 iş günü süresi bulunmaktadır. Bu süre içinde iade talebine herhangi bir dönüş yapmayan satıcıların iadeyi onayladığı kabul edilir. İadeye erken dönüş yapan satıcıların puanları pozitif etkilenirken, zamanında dönüş yapmayan satıcıların iadeleri onaylanarak satıcı puanı olumsuz etkilenmektedir.
- **Şikayete Sebep Olmuş Sipariş:** Müşteriler sipariş ettikleri ürünleri teslim aldıktan sonra sipariş süreci ve ürün ile ilgili şikayetlerini çağrı merkezi aracılığı ile iletebilir. Bu şikayetler satıcıdan kaynaklanan sebepler nedeniyle oluşmuş ise satıcı puanı negatif etkilenmektedir.
- **Müşteri ve Çağrı Merkezi Yazışmalarına Dönüş Hızı:** Müşteriler, sipariş oluşturduktan sonra siparişleri teslim edilene kadar satıcıyla iletişime geçerek ürüne ilişkin soru veya sipariş durumunu sorabilirler. Müşteri ve Çağrı Merkezi yazışmalarını ilk 2 saat içerisinde yanıtlayan satıcıların puanı pozitif etkilenirken, ilk 6 saat sonrasında verilen cevaplar için negatif etkilenmektedir.
- **Ürün Sorularına Dönüş Hızı: Sipariş oluşturulmadan önce,** Müşteriler, "Satıcıya Sor" üzerinden satıcı ile iletişime geçerek ürün özelliklerine ilişkin soru sorabilirler. Ürün sorularına ilk 6 saat içerisinde verilen yanıtlar satıcı puanını olumlu etkilemektedir. İlk 2 saat içinde verilen yanıtlar en yüksek puan üzerinden değerlendirilmektedir. Ne kadar hızlı yanıt verilirse satıcı puanı o kadar olumlu etkilenir. 6 saati geçen cevaplama süresi satıcı puanı olumsuz etkilenmektedir.
- **Ürün Değerlendirme Puanı:** Sipariş sürecinin tamamlanması akabinde sipariş deneyimini ve ürün hakkındaki geri bildirimlerini almak amacıyla müşterilere, 1-5 arasında puanlama içeren tek soruluk bir anket yöneltilmektedir. Ürün değerlendirme puanının 3 ve üzeri olması beklenmekte olup 3 ve üzeri puanlama müşteri memnuniyetinin sağlandığı anlamına gelmektedir. 3 puanın altında kalan ürünler satıcı puanını negatif etkilenmektedir.

- **Görseli Reddedilen Sipariş:** Çiçek, Yenilebilir Çiçek ve kişiye özel hazırlanan ürün gruplarında sipariş arabaya verildi statüsünde ilerletilmeden önce görsel onay sürecinden geçmesi gerekmektedir.
- Yüklene ürün görseli herhangi bir sebeple reddedilirse sipariş yeniden hazırlanır. Bu durum satıcı puanını negatif etkilemektedir.
- **Dış arama talebi:** Satıcı kendisinden kaynaklanan nedenlerle siparişlerde değişiklik yapması ya da siparişi iptal etmesi sebebiyle müşteri ile iletişime geçilerek bilgi verilmesini talep edebilir. Satıcı müşteri ile iletişime geçip bilgi vermek istediği durumlarda (örneğin; siparişe ilişkin güncelleme yapılması, müşteri tarafından verilen alıcı bilgilerinin eksik ya da hatalı olması vb.) panel üzerinden dış arama talebi açabilmektedir.

Satıcının uyması gereken azami dış arama talebi açma süreleri siparişin termin süresine göre değişmekte olup satıcı dış aramaya ilişkin talebini aşağıda yer alan sürelerde oluşturacaktır. Talep oluşturma süresinin hafta sonuna denk gelmesi durumunda süre duracak; pazartesi günü saat 00:00'dan itibaren yeniden işlemeye başlayacaktır. Aşağıda yer alan süreler uyulmaması satıcı puanını negatif etkilemektedir.

- Termin süresi 1-10 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 72 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-15 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 72 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-2 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 24 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-3 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 24 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-30 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 96 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-5 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 48 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1-7 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 48 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 3-5 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 48 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.
- Termin süresi 1 gün olan siparişlerde, siparişin alınmasını (satıcı paneline düşmesini) takip eden 6 saat içinde dış arama talebi açılmalıdır.

**Satıcıların sipariş bazlı olarak ilgili siparişi depodan çıkarıp kargoya teslim edeceği süreyi panele eklemesi gerekmektedir. Bu süreye "termin süresi" denilmektedir.*

**Örnek hesaplama: Termin süresi 1-2 gün olan bir siparişin cuma günü saat 15:00'da alındığı farz edildiğinde, dış arama talebinin en geç pazartesi günü saat 13:00'a kadar oluşturulması gerekmektedir. Cuma günü saat 23:59'da talep açma süresinin ilk 9 saatinin sona erdiği ve geriye 13 saat süre kaldığı kabul edilmektedir. Hafta sonu boyunca bu süre duracak olup pazartesi günü saat 00:00'dan itibaren yeniden işlemeye başlayacaktır.*

5. **Düşük Ürün Puanı:** Müşteriler satın aldığı ürünlere websitesi üzerinden 1-5 arasında puan vererek değerlendirme yapabilmektedir. Verilen Ürün Değerlendirme Puanlarının ortalaması alınarak Çiçeksepeti tarafından aşağıdaki şekilde değerlendirilmektedir;

- 1 - 2 : Hiç memnun değilim
- 2 - 3 : Memnun değilim
- 3 - 3,75 : Ne memnunum ne değilim

- 3,75 - 4,5 : Memnunum
- 4,5 - 5 : Çok memnunum

Bu kapsamda müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için, ürün değerlendirme puanının **3 ve üzeri** olması beklenmektedir. Ürün bazlı olarak 3'ün altındaki puanların müşteri memnuniyetsizliğine neden olduğu kabul edilmektedir. Ürün puanının iyileşmesi ifadesi puanın 3 ve üzeri olması anlamına gelmektedir.

- **Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri haricindeki ürünlerde:**

Servisli gönderimlerde aylık olarak yapılan değerlendirmeler sonucunda ürün puanı 4'ün altında kalan ürünler Çiçeksepeti tarafından 3 gün süreyle satışa kapatılır. Devam eden aylarda yapılan aylık değerlendirmelerde ilgili ürünün puanının iyileşmemesi halinde, yapılacak her uyarı akabinde ilgili ürün kademeli olarak sırasıyla 5-7-15-20-25 gün süreler ile satışa kapatılır. Ürün/ürünlerin 25 gün süre ile kapatılması akabinde, takip eden aylarda yapılan aylık değerlendirmeler sonucunda ilgili ürün/ürünlerin ürün puanında herhangi bir iyileşme olmazsa, bu ürünler (ürün puanı 4 puanın altında kalan ürünler) ürün puanı 4 puan ve üzeri olana kadar aylık olarak 25 gün süreyle kapatılmaya devam edilir.

- **Pazaryerinde satışa sunulan tüm ürün kategorilerinde:**

- Aylık olarak yapılan değerlendirmeler sonucunda son 2 aydaki ortalama ürün puanı 2 ve altında kalan ürünler süresiz şekilde satışa kapatılır.

- 6. Marka/Patent/Tasarım/Eser Hakkı İhlali:** İlgili mevzuat uyarınca geçerli bir ihlal bildiriminin yapılması halinde ilgili ürün/ürünler en geç 48 saat içinde satışa kapatılır. Bu işleme karşılık satıcının geçerli bir itiraz başvurusunda bulunması halinde ürün/ürünler en geç 24 saat içinde satışa açılır. İletilecek fatura silsilesinde ayrıca 9.3. maddede düzenlenen şartlar aranacaktır.
- 7. İzinsiz görsel kullanımı:** Platformda yer alan tüm ürün görsellerinin hak sahibinin satıcının kendisi olması esastır. İlgili mevzuat uyarınca geçerli bir ihlal bildiriminin yapılması halinde ilgili ürün/ürünler en geç 48 saat içinde satışa kapatılır. Bu işleme karşılık satıcının geçerli bir itiraz başvurusunda bulunması halinde ürün/ürünler en geç 24 saat içinde satışa açılır. Platformda yer alan tüm ürün görsellerinin hak sahibinin satıcının kendisi olması esastır. İhlal başvurusunda bulunan kişinin görsellerine ilişkin ham çekimler (detay kısmında çekilme tarihi, fotoğrafçı bilgileri vb. bilgilerin yer aldığı exif şeklinde) gibi hak sahipliğini doğrulayan belgelerin iletilmesi beklenmektedir.
- 8. Orijinallik şüphesi:** Orijinal olmayan/sahte ürün satışı hem mevzuata aykırılık teşkil etmekte hem de tüketicileri mağdur etmektedir. Gerek tüketici menfaatlerinin korunması gerek herhangi bir mevzuata aykırılığa sebebiyet verilmemesi için ürün yüklenmeden bazı tedbirler alınmakta ve şayet ürünler satışa açık ise orijinallik sorgusu başlatılmaktadır.

10.1. Orijinallik Tedbirleri:

Kol saati, cep telefonu, parfüm, bluetooth kulaklık, kozmetik, spor/outdoor, altın, gümüş ve solo ocak kategorilerinde ürün yüklemekten ürün kilidi uygulanarak ön orijinallik kontrolü yapılır. Ön orijinallik kontrolünde satıcılardan ürünün orijinalliğini doğrulayan bilgi/belgeler istenir. Orijinallığı doğrulanamayan ürünler satışa açılmaz ve ret sebebi Satıcı'ya bildirilir. İletilecek belgelerde 10.3. maddede düzenlenen şartlar aranır.

10.1.1. Ön orijinallik kontrolü yapılan bazı kategorilerde ek olarak istenen belgeler aşağıda yer almaktadır:

- Yenilenmiş cep telefonu kategorisinde ürün açmak isteyen Satıcı'ların geçerli yenileme yetki belgesi ve/veya yetkili alıcı/satıcı belgelerini sunmaları gerekmektedir.

- Ateş ölçer kategorisinde ürün açmak isteyen Satıcı'ların ÜTS kayıt belgesi iletilmesi gerekmektedir.
- Altın kategorisinde (Ziyet Altın, Külçe Gram Altın, Külçe Gram Gümüş) ürün açmak isteyen satıcı kendisinin rafineri olduğunu belirtiyorsa, altınları Darphane'den teslim aldığını gösterir bilgi belge veya faaliyet/izin belgesi iletilmesi gerekmektedir. Şayet kendisi rafineri değilse, satıcının kendisinden başlayarak yetkili bir rafineriye kadar uzanan fatura silsilesi sunması gerekir. İletilecek fatura silsilesinde ayrıca 9.3. maddede düzenlenen şartlar aranacaktır.

10.1.2. Yapılan kontrollerde ürün kilidi ile açılması gereken bir ürünün ön orijinallik kontrolü gerektirmeyen bir kategoride yayına açıldığı tespit edilirse, satıcının orijinallik şüphesi taşıyabilecek tüm ürünleri için orijinallik sorgusu başlatılabilir. Bu durumda, Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedür uyarınca Satıcıdan savunma ve fatura silsilesi gibi ürünün orijinalliğini kanıtlayacak belgeler talep edilir. Satıcı ürün orijinalliğini ispatlarsa ürünler satışa kapatılmaz.

10.2. Orijinallik Denetimleri:

Sahte ürün şüphesi, müşteri yorumları/soruları/değerlendirmeleri/şikayetleri gibi talepler veya Çiçeksepeti tarafından yapılacak kontroller sonucu oluşabilir. Sahte ürün şüphesi oluşması durumunda, Çiçeksepeti Sözleşme'nin 8.maddesine uygun şekilde orijinallik denetimi başlatır. içek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri haricindeki ürünlerde sahte ürün şüphesi bulunan hallerde aşağıdaki aksiyonlar alınacaktır.

10.2.1. Müşteriler ve/veya diğer 3. kişiler tarafından ürünün sahte olduğuna ilişkin olarak herhangi bir şikayet (talep, yorum, ürün değerlendirmesi, ürün sorusu, paylaşım vb.) ulaşması halinde, bu şikayet Çiçeksepeti tarafından dikkate alınır ve Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedür uyarınca şikayet edilen ürün ve sahtelik şüphesi uyandırabilecek ön orijinallik kontrolü gerektiren tüm ürünleri için Satıcıdan savunma ve fatura silsilesi gibi ürünün orijinalliğini kanıtlayacak bir belge iletilmesi talep edilir. Satıcının **Satıcı Destek > Mesajlar** alanından, **Çiçeksepeti Destek Ekibine Sorun > Fikri Mülkiyet Hak İhlalleri ve Talepleri** başlığından geçerli bir savunma ve belge sunması halinde, ürünler satışa kapatılmaz. Aksi halde, ürünün sahte olduğu kabul edilerek mevzuata aykırılık sebebiyle ilgili ürün derhal satışa kapatılır.

10.2.2. Hijyen ürünleri, takviye edici ürünler ve kozmetik (parfüm, krem, vb.) ürünlerine ilişkin gelen bildirimler tüketici sağlığı açısından risk taşıdığı için ürün vakit kaybetmeksizin derhal yayına kapatılabilir; ancak satıcının geçerli savunma yapması halinde ürün tekrar yayına açılır.

10.3. Dikkate Alınan Hususlar:

10.3.1. İletilen kapsamda satıcılar, ilgili ürünlerin orijinal olduğunu ve ilgili ürünlerin satışını yapabileceğini kanıtlar nitelikte marka tescil belgesi ve/veya yetki belgesi/resmi distribütörlük ya da ürünlerin hak sahibi ya da yetkililerden satın alındığını gösteren fatura silsilesi ibraz etmesi gerekmektedir. İletilen faturalarda aşağıdaki hususlar dikkate alınmaktadır.

- Faturanın güncel tarihli ve ürünün orijinal olduğunu göstermeye yeterli ürün adedinde olması beklenmektedir.
- Faturada çok düşük ürün adedi olmasına rağmen yüksek stok girişi yapıldığı ve/veya satış yapıldığı Çiçeksepeti tarafından tespit edilirse ilgili ürün derhal satışa kapatılabilir. Satışa devam etmek için Satıcı'nın güncel ve stok adedi daha fazla olan fatura sunması gerekmektedir.
- İthal ürünler için yukarıdakilere ek olarak ithalat beyannamesi, ithalat numarası, gümrük beyannamesi, gümrük vergi faturası gibi belgeler de iletilmelidir.

10.3.2. Tek ürün bazında orijinalliği kanıtlayıcı belgeler sunması talep edilen Satıcı'nın verilen süre içerisinde herhangi bir fatura/belge sunmaması halinde, ilgili ürünü yayına kapatılır ve ön orijinallik kontrolü gerektiren tüm ürünleri için denetim başlatılır.

10.3.3. Üzerinde değişiklik yapıldığı ve/veya gerçeği yansıtmadığı tespit edilen faturalar geçerli kabul edilmez. Bu şekilde fatura ilettiği tespit edilen Satıcı'nın Sözleşmesi feshedilir.

10.3.4. Satıcı'nın sunduğu fatura/belge ürün orijinalliğini karşılamaya yetmezse ürün/ler satışa kapatılır ve eğer ürün ön orijinallik denetimi gerektiren bir kategorideyse kategori kilidi uygulanır. Satıcı, geçerli bir fatura/belge sunmadığı sürece ilgili kategoride ürün açamayacaktır.

10.3.5. Son 1 yılda, ürün orijinalliğine ilişkin ikinci kez geçerli fatura/belge sunmadığı tespit edilen Satıcı'nın Sözleşmesi feshedilir.

9. Satıcının fiilleri: Satıcı Çiçeksepeti'ni ya da Çiçeksepeti'nin satıcılarını ve diğer 3. kişileri zarara uğratacak herhangi bir fiilde bulunmamalıdır. Aşağıda sayılanlar söz konusu fiiller için örnek mahiyetinde olup madde kapsamı sayılan örneklerle sınırlı değildir.

- Sosyal medya platformları üzerinden Çiçeksepeti'ne yönelik hakaret, tehdit ya da gerçeği yansıtmayan itibarı zedeleyici içeriklere yer verilmesi,
- Çiçeksepeti'nin ya da platformdaki diğer satıcıların faaliyetlerine zarar verme amacıyla yapılan fiiller,
- Çiçeksepeti çalışanları, müşterileri ve diğer 3. kişilerle kurulan sözlü ve yazılı iletişimlerde uygunsuz davranışlarda bulunulması (hakaret/theddit/cinsel taciz vb.).

10. Garanti Belgesiz Satış Yapma: Mevzuat gereği garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan ürünler için, müşterilere garanti belgesi gönderilmesi gerekmektedir. Bu husustaki eksiklik mevzuata aykırılık yaratmaktadır. Garanti kapsamında olan ürün satışlarında ürüne ilişkin garanti belgesinin eksik/hatalı/yanlış olduğuna ilişkin müşterilerin yorum/şikayet yapması durumunda ürünlerin satışının garanti belgesi olmadan yapıldığı değerlendirilir. Bu durumda, Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olmak koşuluyla, Satıcı müşterilere garanti belgesini gönderene kadar ürün satışa kapatılır.

11. Tüketicuyu Yanıltan Yorum: Satıcının platform üzerinden satışa sunduğu ürünlerin satışını artırmak amacıyla sahte sipariş oluşturması veya ürün ilan sayfalarında sahte yorum girilerek ürünlerin gerçekte olduklarından farklı nitelikte ve özellikle gösterilmesi, müşterilerin yanıltılmasına neden olmaktadır. Ek olarak, diğer satıcıların faaliyetlerine zarar verme amacıyla sipariş oluşturup bu siparişlere ilişkin olarak haksız ve gerçeği yansıtmayacak şekilde olumsuz yorum girilmesi de kurallara aykırıdır. Tüketicuyu yanıltma amacıyla gerçekleştirilen tüm fiiller mevzuata aykırılık teşkil etmektedir. Yapılan haftalık kontrollerde Satıcı'nın kendisi veya yakınları tarafından kendi mağazasından sipariş vererek olumlu yorum yaptığı/yaptırdığı veya diğer satıcıların mağazalarından sipariş vererek olumsuz yorum yaptığı/yaptırdığı hallerde Satıcı uyarılır ve bu yorumlar mevzuata aykırılık sebebiyle derhal yayından kaldırılır. Söz konusu yorumların sayısının 15 veya daha fazla olduğu durumlarda Satıcı uyarılır ve en az 15 adet yorum için yapılan her bir uyarı "ihtar" olarak nitelendirilir. Satıcı toplamda 3 defa ihtar alırsa, Sözleşmenin 8. maddesindeki prosedüre uymak koşuluyla sözleşme feshedilir.

12. Operasyon Kapasite Problemleri: Satıcıların sipariş bazlı olarak ilgili siparişi depodan çıkarıp kargoya teslim edeceği süreyi panele eklemesi gerekmektedir. Bu süreye "**termin süresi**" denilmektedir. Siparişin taahhüt edilen sürede/herhangi bir gecikme olmaksızın müşteriye teslim edilebilmesi için Satıcının panele eklediği termin süresi içinde siparişi kargoya teslim etmesi zorunludur. Termin süresinin aşılması Satıcı Puanını da olumsuz etkilemekte olup Satıcı Puanının düşmesi ürün sıralamasını da etkilemekte, dolayısıyla ürünün sıralamada alt sıraya düşmesine neden olmaktadır. Bu kapsamda Çiçeksepeti Satıcının siparişlerini günlük olarak inceler. Bu incelemeler sonucunda Satıcının termin süresi içinde kargoya verilmeyen siparişlerinin, teslim edilmeyen tüm siparişlerine oranının %20 ve %20'den fazla olması halinde, Çiçeksepeti Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olması koşuluyla, Satıcının tüm ürünlerini satışa kapatır.

13. Entegrasyon (API) - Kendi Kargo Entegrasyonu Kullanan Satıcıların Statü Yansıması: Satıcılar siparişlerini “Kendi Kargo Entegrasyonu” modeli ile yapıyor ise, sipariş statülerini yalnızca entegrasyon paneli üzerinden, zamanında ve anlık olarak değiştirmelidir. Sipariş statülerinin güncel olmaması halinde, Çiçeksepeti sorunun giderilmesi ve bilgi verilmesi amacıyla Satıcıyı 3 defa arayacaktır. Ulaşılamayan ya da ulaşıldığı halde siparişinin statüsünü aramayı takip eden iş günü içinde güncellemeyen Satıcıların siparişleri, Sözleşme’nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olması koşuluyla sipariş statüsü güncellenene kadar satışa kapatılır.

14. Sözleşmeye Uymama: Satıcının mevzuata, Sözleşme ve eklerine uyması zorunlu olup ihlale neden olabilecek bazı örnek durumlar sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda yer almaktadır:

- Müşteri ile direkt iletişime geçilmesi,
- Müşterinin farklı bir ödeme yöntemi veya satış platformuna yönlendirilmesi,
- Müşterinin sorularına etik dışı cevap verilmesi,
- Siparişlerde tanıtıcı broşür ve doküman gönderilmesi,
- Faturanın hiç düzenlenmemesi/eksik düzenlenmesi ya da hatalı düzenlenmesi,
- Faturanın geç yüklenmesi,
- Faturanın yanlış müşteriye gönderilmesi,
- Faturanın mevzuata uygun düzenlenmemesi ya da sahte fatura düzenlenmesi,
- Sözleşme kapsamında elde edilen bilgilerin ve kişisel verilerin amacı dışında kullanılması veya Sözleşme amacı dışında 3. kişilerle paylaşılması gibi hususlar

15. Müşterinin Sorularının Yanıtlanması: Satıcıların, müşterilerin platform üzerinden ilettiği soruları en geç 6 saat içerisinde cevaplaması gerekmektedir. Soruların geç yanıtlanması veya hiç yanıtlanmaması müşteri memnuniyetine ve Ürün Değerlendirme Puanına olumsuz etki edebilmektedir.

16. Yasaklı Ürün: Yasaklı ürün satışı ile ilgili **Satıcı İş ortaklığı ve İlan Sözleşmesi’nin (“Sözleşme”) 4.9. maddesinde** belirtildiği üzere; “*Satıcı, EK-2 Yasaklı Ürünler Listesi’nin (“EK-2”) içeriğini sürekli olarak takip etmek ve bu listede yer alan ürünlerin teşhirini ve satışını yapmamakla yükümlüdür. Satıcının EK-2’de yer alan ürünlerin teşhirini veya satışını yapması halinde, bu fiillerin hukuka aykırılığından dolayı*” kademeli olarak satıcı panelinde aşağıdaki işlemler uygulanacaktır.

- Mevzuat gereği satışı yasak olan ürün/ürünler derhal pasife alınır. Mevzuata aykırı ürün satışında Çiçeksepeti Satıcının önceki dönemlerde;
 - o Mevzuata aykırı satış yapıp yapmadığı,
 - o Mevzuat, Sözleşme ve Platform Kurallarını ihlal edip etmediğihususlarını da dikkate alarak eğer bu hususlar tespit edilirse Sözleşme’yi derhal sonlandırabilir.
- Mevzuata aykırı olmayıp Platform Kuralları gereği platformda satışı yasaklanmış ürünler için Sözleşme’nin 8. maddesinde yer alan prosedür uygulanmak koşuluyla sırasıyla aşağıdaki aksiyonlar alınır:
 - o Öncelikle ilgili ürün 1 gün süre ile satışa kapatılır.
 - o Satıcının aynı hususu 2. defa tekrarlaması durumunda ilgili ürün 3 gün süre ile satışa kapatılır.
 - o Satıcının aynı hususu 3. defa tekrarlaması durumunda ilgili ürün 10 gün süre ile satışa kapatılır.
 - o Satıcının yukarıda açıklanan aksiyonlar akabinde, aynı hususu tekrarlaması halinde Satıcının sözleşmesi feshedilir.

17. Çiçek ve Yenilebilir Çiçek kategorisindeki ürünler için yalnızca servisli gönderim yapılabilmektedir. Bu kapsamda bu ürünler için aylık olarak yapılan değerlendirmeler sonucunda ürün puanı 4’ün altında kalan ürünler Çiçeksepeti tarafından 3 gün süreyle satışa kapatılır. Devam eden aylarda yapılan aylık değerlendirmelerde ilgili ürünün puanını iyileşmemesi halinde, yapılacak her uyarı akabinde ilgili ürün kademeli olarak sırasıyla 5-7-15-20-25 gün süreler ile satışa kapatılır. Ürün/ürünlerin 25 gün süre ile kapatılması akabinde, takip eden aylarda yapılan aylık

değerlendirmeler sonucunda ilgili ürün/ürünlerin ürün puanında herhangi bir iyileşme olmazsa, bu ürünler (ürün puanı 4 puanın altında kalan ürünler) ürün puanı 4 puan ve üzeri olana kadar aylık olarak 25 gün süreyle kapatılmaya devam edilir.

18. Ürünlerde Yapılan Fahiş Fiyat Uygulamaları Hakkında: Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulu Yönetmeliği'nde belirtildiği üzere “*Olağanüstü hal, afet ve ekonomik dalgalanma dönemleri ile diğer acil durumlarda üretici, tedarikçi ve perakende işletmeler tarafından satışa sunulan ve kamunun beslenme, sağlıklı yaşama ve korunma gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak için zorunlu olan mal ve hizmetlerin fiyatında girdi ve diğer üretim maliyetlerindeki artış gibi haklı bir sebebe dayanmaksızın yapılan aşırı ve adil olmayan artış*”lar fahiş fiyat olarak değerlendirilmektedir. İlgili dönemdeki ihtiyaç ve koşullara göre arz ve talebi artan ürünler bulunmakta olup Satıcıların bu ürünlerde %20'nin üzerinde fiyat artışı yaptığı durumlarda ürünlerin fahiş fiyattan satıldığı kabul edilir. Fahiş fiyat uygulaması mevzuata aykırılık teşkil etmekte olup fahiş fiyat uygulayan Satıcıların ürünleri kapatılarak, Satıcılar uyarılır. Satıcılar aynı şekilde mevzuata aykırı davranmaya devam ederse, Çiçeksepeti mevzuata aykırılık nedeniyle Sözleşme'yi sonlandırır.

19. Ürünlerin Teslim Edilmesi/Sahte Teslimat: Servisli gönderimlerde, Satıcı siparişleri teslim ederken mutlaka siparişi belirtilen adrese ve ilgili kişiye teslim eder. Satıcı, Çiçeksepeti'nin kendisine ilettiği prosedüre uygun şekilde alıcının adresine teslimatı zamanında yaptığına dair görselleri ilgili sisteme iletir. Satıcı siparişi teslim alan kişinin bilgileri olarak teslimat fişi imzalatır ve ilgili sisteme yükler.

20. Anormal Düşük Fiyat: Anormal düşük fiyat bir ürünün fiyatının kamuya açık platformlardaki satış fiyatından en az %70 oranında düşük olması halinde gündeme gelir. Bu hallerde satıcı tarafından ürün fiyatının hatalı girildiğine dair şüphe bulunmaktadır. Çiçeksepeti satıcılarının belirlemiş olduğu fiyatlara müdahale etmemekle birlikte, gerek satıcıların ve müşterilerin zarar görmesini gerekse de ürünün hatalı fiyattan satış işlemi görmesini engellemek amacıyla anormal düşük fiyatlı ürünleri geçici olarak satışa kapatır. Bu hususta ivedilikle satıcıya bilgi verip ürün fiyatının teyit edilmesini ister. Satıcı ürün fiyatını teyit edip ürünü yeniden satışa açabilir. Aynı zamanda Satıcı panel üzerinden de fiyat güncellemesi yaparak ilgili ürünleri tekrar satışa açabilir.

21. Anormal Yüksek Fiyat: Anormal yüksek fiyat bir ürünün fiyatının kamuya açık platformlardaki satış fiyatına göre beklenmeyecek ve makul olmayan şekilde yüksek olması halinde gündeme gelir. Çiçeksepeti satıcılarının belirlemiş olduğu fiyatlara müdahale etmemekle birlikte, gerek satıcıların ve müşterilerin zarar görmesini gerekse de ürünün hatalı fiyattan satış işlemi görmesini engellemek amacıyla anormal yüksek fiyatlı ürünleri geçici olarak satışa kapatır. Bu hususta ivedilikle satıcıya bilgi verip ürün fiyatının teyit edilmesini ister. Satıcı ürün fiyatını teyit edip ürünü yeniden satışa açabilir. Aynı zamanda Satıcı panel üzerinden de fiyat güncellemesi yaparak ilgili ürünleri tekrar satışa açabilir.

Anormal yüksek fiyatın belirlenmesinde esas alınan kriterler aşağıdadır:

1. Alt kategori bazında, o kategoriye dahil olan en yüksek fiyatlı ürün baz alınır.
2. Ürün fiyatı aşağıdaki tabloda, denk gelen oran ile çarpılır ve kategori bazında maksimum fiyat belirlenir.
3. Piyasa duyarlılığı yüksek olan kategoriler aşağıda yer almakta olup bu kategorilerde ürünün maksimum fiyatı Çiçeksepeti tarafından tablodaki oranlara bağlı olmaksızın belirlenebilir. Piyasa duyarlılığı yüksek olan kategorilerde güncelleme olduğu takdirde satıcılara konu hakkında bilgi verilir.

- Ev Yaşam Hediye Setleri
- Çakmak
- Sörf
- Kupa
- Kutu ve ambalaj ürünleri

Fiyat aralığı (TL)	Oran
500.000>	110%
500.000-150.000	125%
150.000-75.000	150%
75.000-10.000	200%
<1.000	250%

22. Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerinin satışına ilişkin kurallar:

Rekabet Kurumu nezdinde yürütülen soruşturma sonucunda Rekabet Kurulu'nun 19.11.2024 tarihli taahhüt kararı uyarınca, **asağıdaki kuralların sağlanması koşuluyla** çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri 3. taraf satıcılar tarafından Platform'da **sırasıyla çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorilerinde satışa sunulabilecektir.** Bu çerçevede;

- **Çiçek ürünleri** ile Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'nda duyurulan dekoratif amaçlı kullanılıp kullanılmadığı ve/veya fanuslu olup olmadığı fark etmeksizin tüm çiçek ve bitki ürünleri ifade edilmektedir.
- **Yenilebilir çiçek ürünleri** ile Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'nda duyurulan ve Bonnyfood olarak bilinen kek ve trüf ürünleri ifade edilmektedir. Çikolata, kurabiye, şekerleme, ezme-krema, tatlı, pasta, doğal tatlandırıcı, kurutulmuş meyve ürünleri gibi ürünler yenilebilir çiçek kapsamında olmayıp olup pazaryeri modelini tercih eden 3. taraf satıcılar Platform'da bu ürünleri önceki dönemde olduğu gibi satamayacaktır.

Şüpheye mahal vermeksizin, çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerini satan Satıcılara aşağıdaki kuralların yanında Sözleşme ve Platform Kuralları'nın diğer maddelerinde yer alan düzenlemeler de uygulanabilir olduğu ölçüde uygulanacaktır. **Sözleşme ve Platform Kuralları'nın diğer maddeleri ile işbu maddenin çelişmesi halinde ise, işbu maddede yer alan düzenleme geçerli olacaktır.** Bu kapsamda örneğin, Platform Kuralları'nın 4. maddesi uyarınca çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) satıcılarının ürün değerlendirme puanının 3'ün altında olması halinde, satıcı genel performans puanı negatif şekilde etkilenecektir. Ya da bu kategorilerde ürün listeleme satıcıların da müşteri sorularını en geç 6 saat içinde yanıtlaması ya da tüketiciyi yanıltıcı fiillerden kaçınması gerekecektir. Ya da ürünlerin çiçek ya da yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri dışındaki kategorilerde açılması halinde, Platform Kuralları'ndaki ilgili düzenlemeler uygulanacaktır. Aynı şekilde, yine uygulanabilir olduğu ölçüde, öngörülen ceza bedelleri de bu satıcılara yansıtılacaktır. Öte yandan, aşağıda detaylı şekilde açıklandığı üzere bu satıcıların yalnızca servisli teslimat ile ürün teslim etmesi mümkün olacağı için Sözleşme ve Platform Kuralları'ndaki kargolu gönderime ilişkin düzenlemeler uygulanmayacaktır.

Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerinin satışına ilişkin kurallar aşağıda paylaşılmaktadır:

- **Tek çalışma modelinin seçilebilmesi:** Çiçeksepeti'nin **i)** pazaryeri modeli ve **ii)** kendi doğrudan satışlarını iş ortakları ile yürüttüğü acentelik modeli olmak üzere iki farklı çalışma modeli bulunmaktadır. Buna karşın çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorilerinde faaliyet gösteren Satıcılar, Çiçeksepeti platformu nezdinde pazaryeri modeli ya da acentelik modellerinden yalnızca birinde faaliyet gösterebilir.
- **Ürün kataloğu ve ürün bazı belirlenebilecek maksimum fiyat:** Çiçeksepeti'nin doğrudan kendisinin satıcısı olduğu ürünlerdeki hizmet kalitesinin ve fiyat kriterlerinin pazaryeri modelinde de yakalanabilmesi adına Satıcılar Platform'da yalnızca Çiçeksepeti tarafından satılan ürün ve aranjmanları satabilecektir. Bu şekilde platform nezdinde bir ürün standardı yaratılabilmesi amaçlanmıştır. Bu minvalde Çiçeksepeti satışa açtığı tüm ürün ve aranjmanları Satıcı panelinde bulunan "**Çiçeksepeti Ürün Kataloğu**" üzerinden

Satıcıların erişimine açacaktır. Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'nda Platform'da satışa açılacak ürünler yer almakta ve bu ürünlerin içeriklerine ilişkin açıklamalar (örneğin dal/çiçek sayısı, ürün boyu, sarf malzemesi, saksı boyu/genişliği vb.) detaylar bulunmaktadır. Ürün içeriğine ilişkin detayların yanında, katalogta bir ürünün platformda Çiçeksepeti tarafından satılan güncel satış fiyatı ile pazaryeri modelinde satışa sunulabileceği tavan fiyat bilgisi de bulunmaktadır. Pazaryeri modelinde de fiyat-içerik dengelerinin gözetilmesi amacıyla Satıcılar bir ürünü Çiçeksepeti'nin sunduğu satış fiyatının %50'sini (bir buçuk katını) aşmayacak bir tavan fiyattan satabilecektir. *(Tavan fiyat ürün katalogunda yer almakta olup Satıcıların ayrıca hesaplama yapması gerekmemektedir. Yalnızca katalogun takip edilmesi yeterlidir).*

Satıcılar panelde yer alan Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'ndaki ürünleri, katalog üzerinden ve katalogda açıklanan kriterlere uygun şekilde satışa sunabilecek olup katalogda bulunmayan/katalogdakinden farklı ürünler Platform'da satışa açılmayacaktır.

Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'ndaki ürünleri, açıklamaları ve bu ürünlerin fiyatlarını (dolayısıyla tavan fiyatlarını da) dilediği zaman değiştirebilir. Bu durumda yapılan değişiklikler (yalnızca değişiklik yapılan ürünlerle sınırlı olmak üzere) kataloga işlendikten 1 hafta sonra yürürlüğe girecektir. Bu kapsamda Satıcılar katalogun değişmesini takip eden 1 haftalık süre boyunca ürünlerini değişiklikten önceki koşullarla satmaya devam edebilecek ancak her halükarda 1 haftanın sonunda yeni koşullar doğrultusunda satış yapılacaktır.

- **Çalışma saatleri, teslimat aralıkları ve teslimat tipi:** Hem Çiçeksepeti'nin hizmet kalitesinin hem de hızlı ve güvenilir teslimat konseptinin sağlanabilmesi adına pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünü satışa sunan üçüncü taraf satıcılar özel günler de dahil olmak üzere haftanın 7 günü 09.00 -18:00 saatleri arasında servis (kurye) ile teslimat yapabilecek altyapıyı bulunduracak ve bu saat dilimlerinde aktif olacaktır. Bununla birlikte;
 - **Çiçek ürünü** satışa sunan Satıcılar **üçer saatlik aralıklarla** belirlenen dar saat aralıklarında (09:00-12:00, 10:00-13:00, 11:00-14:00, 12:00-15:00, 13:00-16:00,14:00-17:00 ve 15:00-18:00) **servis ile teslimat** sağlayacaktır.
 - **Bonnyfood ürünü** satışa sunan Satıcılar en az **dört buçuk saatlik aralıklarla** belirlenen dar saat aralıklarında (09:00-13:30, 12:30-17:00 ve 13:00-18:00) **servis ile teslimat** sağlayacaktır.
 - Tüketici mevzuatı uyarınca yukarıda belirtilen aralıklar siparişin teslimi için tüketiciye taahhüt edilen süreler olup siparişin alınması, hazırlanması ve teslimi süreçlerinin tümünü kapsamaktadır. Taahhüt edilen sürelerle uygun şekilde teslimat yapılmaması mevzuata aykırılık yaratmaktadır. Bu kapsamda, mevzuata aykırılıkların önlenmesi adına aynı gün teslimatlarda her bir saat aralığı için son sipariş verme zamanı bulunmaktadır. Bu uygulamaya “**cut off**” uygulaması denilmekte olup çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri için cut off saatleri aşağıda paylaşılmaktadır:
 - Çiçek kategorisinde satış yapacak pazaryeri satıcıları bakımından aynı gün teslimatlı siparişlerde
 - 09:00-12:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç saat 09:00'a kadar
 - 10:00-13:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç 10:00'a kadar
 - 11:00-14:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketicileri en geç 11:00'e kadar

- 12:00-15:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç 12:00'ye kadar
- 13:00-16:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç 13:00'e
- 14:00-17:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç 14:00'e kadar ve
- 15:00-18:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç 16:00'ya kadar

sipariş verebilecek ya da aynı gün içindeki diğer teslimat aralıklarını ya da ileri tarihli günler için teslimatı seçebilecektir. Satıcılar tüketicinin seçimi doğrultusunda, yukarıdaki saatlere göre sipariş alındıktan sonra yine seçilen teslimat aralığına göre ürün hazırlanarak teslimi sağlanmalıdır.

- Yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisinde satış yapacak pazaryeri satıcıları bakımından aynı gün teslimatlı siparişlerde ise
 - 09:00-13:30 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç saat 10:00'a kadar
 - 12:30-17:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç saat 13:30'a kadar
 - 13:00-18:00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketiciler en geç saat 16:00'ya kadar

sipariş verebilecek ya da aynı gün içindeki diğer teslimat aralıklarını ya da ileri tarihli günler için teslimatı seçebilecektir. Satıcılar tüketicinin seçimi doğrultusunda, yukarıdaki saatlere göre sipariş alındıktan sonra yine seçilen teslimat aralığına göre ürün hazırlanarak teslimi sağlanmalıdır.

- **Listeleme kuralları:** Pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünü satışa sunan Satıcılar işbu maddedeki kriterleri yerine getirme kabiliyetine göre teslimat bölgesi/bölgeleri seçebilecektir. Satıcılar yalnızca aynı gün içerisinde yukarıda belirtilen dar saat aralıklarıyla servis ile teslimat yapabildiği bölgelere hizmet sunacağı için, Satıcıların ürünleri, tüketicilerin teslimat bölgesi seçimini yapması sonrasındaki arama ve listeleme sonuçlarında yer alabilecektir. Örneğin, Satıcı aynı gün dar saat aralıklarıyla yalnızca Kadıköy bölgesinde teslimat yapabileceğini belirtirse, yalnızca müşteri teslimat bölgesi olarak Kadıköy ilçesini seçtiğinde bu satıcının ürünleri listelenecektir. Bununla birlikte, hizmet sunduğu bölgelerde Satıcıların ürünleri Sözleşme'de yer alan sıralama kuralları çerçevesinde sıralanacaktır.
- **Hijyen ve depolama kuralları:** Gerek kamu sağlığının ve tüketici menfaatinin zarar görmemesi gerekse de Çiçeksepeti marka değerinin korunabilmesi ve hizmet kalitesinin sürdürülebilmesi adına pazaryeri modelinde **yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünü** satışa açan Satıcıların aşağıda yer alan hijyen ve depolama koşullarını sağlayacaktır.
 - Dükkan camının film ile kaplanması;
 - Dükkan zemininin fayans ile kaplı olması;
 - Dükkanın üretim, depolama ve sevkiyat olmak üzere üç farklı bölümden oluşması;
 - Personellerin hijyen belgelerinin olması;
 - Aylık ilaçlama yapma zorunluluğu;
 - Depolama alanı için plastik palet ya da raf sisteminin kurulması;
 - Aranjman hazırlamak için mermer ya da paslanmaz metal tezgah kullanılması;
 - Sineklerin ürünlere zarar vermesini engellemek için elektrikli yapışkanlı sineklik bulunması;
 - Çöplerin el değmeden atılmasını sağlama amacıyla pedallı çöp kovalarının bulunması;
 - Ürünlerin hazırlanması ve depolanması için gerekli sıcaklık derecesi ayarlanması için mağazada klimanın bulunması;
 - Üretim alanına girişte bone, galoş ve el dezenfektanından oluşan hijyen ünitesi bulunması;
 - Kek-Truflar için soslama yapıldıktan sonra hızlı donmalarını sağlama için buzdolabı bulunması;

- Satıcıların Tarım ve Orman Bakanlığı'ndan alacağı işletme kayıt belgesinin bulunması.
- **Yaptırımlar:** Pazaryerinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerini satışa sunmak isteyen Satıcıların işbu maddede yer alan koşulları/nitelikleri sağlaması gerekmektedir. Satıcının sonradan söz konusu koşullardan bir ya da birkaçını sağlayamaması halinde, ilgili durum ve eksiklikler Satıcıya panel ve e-posta üzerinden yazılı olarak bildirilecek olup Satıcının 5 (beş) gün içinde koşulları yerine getirmesi talep edilecektir. Satıcı'nın 5 (beş) gün içinde koşulları sağlayamaması halinde ise pazaryeri modelinde satış yapması durdurulabilecektir. Bir takvim yılı içerisinde, hakkında bu süreç 3 (üç) defa uygulanan Satıcı'nın Sözleşmesi feshedilecek ve Satıcı pazaryeri modelinden çıkarılarak takip eden 1 (bir) yıl boyunca farklı bir unvanla dahi, Platform'da ürün satamayacaktır. Şüpheyi mahal vermemek adına;
 - Satıcının ilgili mevzuatı ve/veya kamu düzeni ihlal etmesi ya da tüketici menfaatinin ciddi şekilde tehlikeye düşüren bir fiilde bulunması (*örneğin bozuk/bayat ürün satması, kamu sağlığını tehlikeye düşürecek şekilde hijyen kurallarını ihlal etmesi, tüketicinin yanılmasına neden olacak içeriklerin sunulması, Satıcının kuryesinin teslimat yapılan müşterinin beden bütünlüğünü tehlikeye atacak davranışlarda bulunması vb.*) halinde, ürünler herhangi bir süre verilmeden ivedilikle kapatılır ve Satıcı'ya bilgilendirme yapılır.
 - Sözleşme ve Platform Kuralları'ndaki diğer düzenlemeler, savunma süreleri ve yaptırımlar da bu madde ile çelişmediği sürece ve uygulanabilir olduğu ölçüde geçerli olacaktır.

23. Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerine ilişkin kurallar:

i. Görsel ve açıklama kuralları: İlgili mevzuat uyarınca, müşterinin sipariş oluşturduğu ürün ile teslim edilen ürünün birbirinin aynısı olması gerekmektedir. Ürün boyutu, rengi ve diğer özelliklerinin açıkça anlaşılamadığı ya da ürünün gerçekte olduğundan daha farklı niteliklere sahip olduğu algısı yaratabilecek (*örneğin, çekim açısı sebebiyle ürünün olduğundan daha büyük görünmesi, renginin farklı çıkması vb.*) görsel ve açıklamaların kullanılması hem müşteriye taahhüt edilen ürünün sunulmaması sebebiyle mevzuata aykırılık teşkil etmekte hem de müşteri memnuniyetsizliğine sebep olmaktadır. Tüketicinin yanılmasının engellenmesi, menfaatinin korunması ve müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla, ürünler aşağıdaki linkteki göre satışa açılmalıdır:

https://cdn03.ciceksepeti.com/editor/image/Urun_Gorsel_Kurallari_MP_Gorsel_Onay_Rule_Set.pdf

Satıcıların belirtilen kurallardan bir ya da birden fazlasına uymadığı tespit edilirse, Çiçeksepeti Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olması koşuluyla, görsel ve açıklamalar düzeltilene kadar satıcının ilgili ürününü pasife alır. Bununla birlikte ürünün görsel, içerik ya da açıklamalarının mevzuata aykırı olması halinde (*örneğin ürün görselinin ve özelliklerinin gerçeği yansıtmaması ya da tüketiciyi yanıltıcı nitelikte olması, ürünün etiketsiz açılması vb.*) Çiçeksepeti söz konusu ürünü derhal pasife alır.

ii. Kota uygulaması: İlgili mevzuata göre satıcıların siparişleri taahhüt edilen sürede müşteriye teslim etmesi gerekmektedir. Bu kapsamda ilgili mevzuata uyulması, tüketicinin menfaatinin korunması ve müşteri memnuniyetsizliğinin oluşmaması adına satıcıların operasyonel kapasitelerini göz önünde bulundurarak sipariş alması gerekmektedir. Satıcıların operasyonel kapasitelerini dikkate almadan, karşılayabilecekleri sipariş adedinin üstünde sipariş alması durumunda, siparişler taahhüt edilen zamanda müşteriye teslim edilememekte ve ilgili mevzuata aykırılık meydana gelmektedir. Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisi bakımından bahsi geçen mevzuata aykırılık durumu en çok sipariş adedinin en yüksek olduğu günlerden olan özel günlerde yaşanmaktadır.

Bu kapsamda, mevzuata aykırılığın önlenmesi, tüketicinin menfaatinin korunabilmesi, operasyonel aksaklıkların yaşanmasının engellenmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi amaçlarıyla, Çiçeksepeti özel günlerde

geçerli olmak üzere kota planlaması yapar. Kota satıcının özel günde alabileceği maksimum sipariş adedini ifade etmekte olup uygulama aşağıdaki şekildedir:

- **Daha önce herhangi bir özel günde platform üzerinden satış yapmamış satıcılar:** Bu satıcılar operasyonel kapasitelerini dikkate alarak özel gün öncesinde bu özel günde en fazla kaç adet sipariş alabileceğine ilişkin Çiçeksepeti'ne yazılı olarak bilgi verir. Çiçeksepeti Satıcının talebi doğrultusunda ilgili özel gün için sipariş kotası uygular. Satıcı ilgili özel günde maksimum kendi belirlediği kota adedi kadar sipariş alabilir.
- **Daha önce özel günde platform üzerinden satış yapan satıcılar:** Çiçeksepeti Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olması koşuluyla, özel günde aldığı siparişlerin tamamını ya da bir kısmını zamanında teslim edemeyen Satıcıların bir sonraki özel günde aldığı sipariş adedine ilişkin kota planlaması yapar. Söz konusu kota, Satıcının bir önceki özel günde zamanında teslim edebildiği sipariş sayısı olarak belirlenir. Satıcının ilgili özel günde kota planlamasına göre aldığı siparişlerin tamamını zamanında teslim etmesi ve operasyonel kapasitesini iyileştirmesi koşuluyla, takip eden yeni özel gün için kota adedi zamanında teslim ettiği sipariş adedinin %20'si kadar artırılır. Takip eden yeni özel gün için Satıcı operasyonel olarak daha fazla sayıda sipariş alabileceğini beyan ederse kota Satıcının talebi üzerine, Satıcının operasyonel yeterliliği de dikkate alınarak artırılır. Özel günler dışındaki dönemlerde Satıcı talebi olmadıkça hiçbir suretle kota uygulaması yapılmamaktadır.

***Örnek kota uygulaması:** Satıcının 14 Şubat Sevgililer Günü için aynı gün teslimli 100 adet sipariş aldığı farz edildiğinde, 100 adet siparişin 14 Şubat tarihinde taahhüt edilen saatte müşteriye teslim edilmesi gerekmektedir. Örneğin 100 adet siparişin 80 adedinin zamanında teslim edildiği, 20 adedinin ise taahhüt edilen sürede teslim edilemediği bir durumda, satıcının operasyonel olarak en fazla 80 adet siparişe ilişkin süreçleri mevzuata uygun şekilde yürütebileceği tespit edilir. Bu sebeple, bir sonraki özel gün olan 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde satıcı için 80 adet sipariş kotası planlanır ve satıcı 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için en fazla 80 adet sipariş alabilir. Satıcının 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde aldığı siparişlerin tamamını zamanında teslim etmesi halinde, Anneler Günü'ndeki kotası 96 adet olarak belirlenir. Satıcı Anneler Günü'nde operasyonel olarak 96 adetten daha fazla sipariş alabileceğini beyan ederek kotasının artırılmasını talep edebilir.

24. Hediye Gönderim Kuralları: İlgili mevzuat uyarınca, müşterinin sipariş oluşturduğu ürünün zarar görmeden teslim edilmesi gerekmektedir. Ürünün teslim edilmesine kadar zarar görmesine, deforme olmasına ve bozulmasına neden olabilecek paketlemeler yapılması hem ürünün müşteriye taahhüt edilen şekilde sunulmaması sebebiyle mevzuata aykırılık teşkil etmekte hem de müşteri memnuniyetsizliğine sebep olmaktadır. Tüketicie ayıplı mal/hizmet sunulmasının engellenmesi, tüketicinin menfaatinin korunması ve müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla, platform üzerinden satışa sunulan hediye kategorisindeki ürünlerin gönderimlerinde aşağıda yer alan kurallara uyulması gerekmektedir:

- Ürün, mukavemeti yüksek kutuda/ambalajda gönderilmelidir.
- Kutunun/ambalajın içerisinde görsel olarak hoş görünen pelur kâğıt benzeri destekleyici malzemeler kullanılmalı, ürünün dağılması ve/veya zarar görmesi engellenmelidir.
- Kutu/ambalaj, ürünün görünmeyeceği şekilde 4 taraftan ürünü sarmalı ve müşteri ürünü ancak kutuyu açtığında görebilmelidir.
- Ürünün çabuk bozulabilen veya canlı bir ürün olması halinde kutunun/ambalajın yanlarında ürünün hava alması için nizami pencere/hava boşlukları olmalıdır.
- Malın/hizmetin ayıplı sunulmasının, müşteri dışındaki kişilerin ürünü açmasının ve müşteri memnuniyetsizliğinin önüne geçmek için ürün kutuya/ambalaja konulduktan sonra müşteriden önce kutuyu/ambalajı kimse açmamalıdır. Bu nedenle, kutuların kapanma yerinde çift taraflı bant ya da etiket kullanılmalıdır.
- Ürünler kutu/ambalaj içinde konulduktan sonra sipariş numarası görünür şekilde siparişin nihai halinin fotoğrafı çekilmeli ve Çiçeksepeti'nin talebi halinde sunulmak üzere en az 1 ay süreyle saklanmalıdır.

Satıcılar dilerse yukarıda belirtilen kriterlerdeki kutu/ambalajları Çiçeksepeti'nden tedarik edebilir. Kendi kutu/ambalaj malzemelerini kullanmak isteyen Satıcıların malzemeleri ilgili kriterlere uygun olmalıdır. Satıcının kendi kutu/ambalaj malzemelerini kullanmayı tercih etmesi halinde ürün satışa açılmadan önce Çiçeksepeti kutuları/ambalajlarının kriterlere uygun olup olmadığını değerlendirip onaylar. İlgili kriterlere uygun olmayan kutu/ambalaj kullanıldığı tespit edilen satıcılar Çiçeksepeti tarafından uyarılır. Uyarıya rağmen kriterlere uygun kutu/ambalaj kullanmadığı tespit edilen Satıcının ilgili ürün Sözleşmenin 8. maddesindeki prosedüre uygun olarak 7 gün süre ile satışa kapatılır. Satıcının kriterlere uygun olmayan kutu/ambalaj kullanımını tekrar etmesi halinde ilgili ürün satışa süresiz kapatılır.

25. Çiçek, Yenilebilir Çiçek (bonnyfood), Yapı Market ve Süpermarket Kategorilerine Özgü Ek Kurallar: Gerek tüketici mevzuatına uyumun sağlanabilmesi ve müşteri menfaatinin korunabilmesi gerekse de müşteri memnuniyetinin ve sunulan hizmet kalitesinin artırılabilmesi amacıyla, Platform'da aşağıda yer alan düzenlemeler geçerli olacaktır:

- Rekabet Kurulu'nun 19.11.2024 tarihli taahhüt kararı uyarınca, işbu Platform Kuralları'nın 23. maddesinde bahsi geçen Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'nda bulunan tüm çiçek ve bitki ürünleri panelde yer alan Katalog üzerinden satışa açılacaktır.
- Rekabet Kurulu'nun 19.11.2024 tarihli taahhüt kararı uyarınca, işbu Platform Kuralları'nın 23. maddesinde bahsi geçen Ürün Kataloğu'nda bulunan tüm yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri panelde yer alan Katalog üzerinde satışa açılacaktır.
- 30.10.2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere **Yapı Market, Hırdavat & Bahçe** kategorisinin altında yer alan **Bahçe** alt kategorisindeki **Çiçek, Bitki** başlığı altındaki ürün/ürün gruplarının tamamı satışa kapatılacaktır. Bu kapsamda Satıcılar söz konusu ürünlerin satışını pazaryeri modelimizde yapamayacaktır.
- 30.10.2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere **Süpermarket** kategorisinin altında yer alan **Gıda** alt kategorisindeki **Çikolata ve Şekerleme** başlığı altında satışa sunulan tüm ürün/ürün grupları ve **Süpermarket Hediye Setleri** başlığı altında satışa sunulan **Süpermarket Hediye Setleri** ürünleri satışa kapatılacaktır. Bu kapsamda Satıcılar söz konusu ürünlerin satışını pazaryeri modelimizde yapamayacaktır.
- İşbu maddede yer alan diğer düzenlemeler ve düzenlemelerin yürürlük tarihleri saklı kalmak kaydıyla, 12.04.2024 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere bulunduğu kategorisi ve kullanım amacı fark etmeksizin çikolata, kurabiye, şekerleme, ezme-krema, tatlı, pasta, doğal tatlandırıcı, kurutulmuş meyve ürün/ürün grupları platformda satışa kapatılacaktır.
- Satıcılar işbu madde kapsamındaki düzenlemelerin aksine olacak şekilde, satışa kapatılan ürünleri tek başına ya da hediye seti ve/veya diğer ürün/ürün gruplarının içeriğine dahil ederek Platform'da satışa açamayacaktır. İşbu madde uyarınca platformda satış yasaklanan ürünlerden birinin tek başına ya da hediye setlerinde ve/veya diğer ürün gruplarının içinde bulunduğu tespit edilirse sırasıyla aşağıda yer alan aksiyonlar alınacaktır:

i. Birinci aksiyon: Satıcının işbu maddeye göre Platform'da satış yasaklanan ürün/ürün gruplarını herhangi bir şekilde satışa açtığı tespit edilirse, Satıcı uyarılarak ilgili ürün/ürünler kapatılır.

ii. İkinci aksiyon: Satıcı için i. madde kapsamındaki aksiyon alınmasına rağmen, Satıcı Platform'da satış yasaklanan ürün/ürün gruplarının satışına devam ederse;

- ilgili ürün/ürünler kapatılır ve
- işbu Platform Kuralları'nın Çiçeksepeti Operasyon Uygulamaları isimli bölümünde yer alan "**Çiçek, Yenilebilir Çiçek (bonnyfood), Yapı Market ve Süpermarket Kategorilerine Özgü Ek Kurallar Başlıklı Maddeye İlişkin Ek Yaptırımlar**" adlı maddesi uyarınca her bir aykırı ürün için Satıcı'ya ceza bedeli yansıtılır.

iii. Üçüncü aksiyon: Satıcı için i. ve ii. madde kapsamındaki aksiyonlar alınmasına rağmen, Satıcı Platform'da satışı yasaklanan ürün/ürün gruplarının satışına devam ederse;

- ilgili ürün/ürünler kapatılır,
- Satıcı'nın sözleşmesi feshedilir ve
- işbu Platform Kuralları'nın Çiçeksepeti Operasyon Uygulamaları isimli bölümünde yer alan "**Çiçek, Yenilebilir Çiçek (bonnyfood), Yapı Market ve Süpermarket Kategorilerine Özgü Ek Kurallar Başlıklı Maddeye İlişkin Ek Yaptırımlar**" adlı maddesi uyarınca her bir aykırı ürün için Satıcı'ya ceza bedeli yansıtılır.

26. Satıcının müşteri sorularını yanıtlama süresi: Satıcının müşterilerden gelen ürün/sipariş sorularına en geç 6 saat içinde cevap vermesi gerekmektedir. Satıcının 6 saat içinde herhangi bir dönüş yapmaması halinde müşterinin sorusunu yanıtsız bıraktığı değerlendirilerek yapılır. Bu maddede yer alan süre hesaplamaları yalnızca hafta içi 09.00 - 18.00 saatlerinde geçerli olup mesai saatleri dışındaki zamanlar hesaba katılmamaktadır. Değerlendirmeler günlük yapılmaktadır.

Bu kapsamda ürün soruları ve sipariş sorularının yanıtsız bırakılması halinde her bir yanıtsız soru için Çiçeksepeti uyarı yapar ve işbu Platform Kuralları'nda öngörülen cezai şart tutarını Satıcı'ya yansıtır.

27. Ürünün görseldekinden küçük/farklı olması: Son 1 ayda yapılan değerlendirme sonucunda, ürün satışlarında siparişin ürün görselindekinden küçük/farklı olduğuna ilişkin müşterilerce en az 50 adet yorum yapıldığının tespit edilmesi durumunda tüketicinin yanıtlanması gündeme gelir. Tüketicinin yanılmasının önlenmesi, müşterinin menfaatinin korunabilmesi ve memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla Satıcıya Sözleşme'nin 8. maddesindeki prosedüre uyulması koşuluyla, ürün görseli ve açıklamasını kontrol edip düzeltilmesi talep edilir. Verilen sürede ilgili düzeltme ve kontrol yapılmazsa, ürün görseli ve açıklaması gerçeğe uygun hale getirilene kadar ürün satışa kapatılır. Satıcı ürünün görselini ve açıklamasını gerçeğe uygun hale getirmesi halinde ürünü satışa yeniden sunabilir.

Takip eden 3 ayda, ürünün görselinden küçük/farklı olduğuna ilişkin müşterilerce toplam en az 150 adet yorum yapıldığının tespit edilmesi durumunda, ilgili ürünler satışa süresiz şekilde kapatılır.

28. Geç Teslim Edilen Servisli Ürünler: Son 1 ayda yapılan değerlendirme sonucunda, servisli ürün gönderiminde siparişin geç teslim edildiğine ilişkin müşterilerce en az 50 adet yorum yapılması durumunda Satıcı uyarılır.

29. Video Kart Mesajı Hatası: Siparişe ilişkin video kart mesajının müşterilerce ulaşılabilir olmaması veya QR kodunun çalışmamasına ilişkin müşterilerce en az 10 adet yorum yapıldığının tespiti durumunda, Satıcı ilgili hataların düzeltilmesi için uyarılır.

30. Buybox Uygulaması:

i. Tanım ve işleyiş: Buybox Uygulaması, aynı ürünün Platform'da birden fazla Satıcı tarafından satıldığı durumlarda, aşağıda yer alan kriterlere göre, yalnızca bir Satıcı'nın ürününün algoritma ile seçilmesi ve ilgili ürünün tekil bir içerik haline getirilerek Platform'da listelenmesidir. Buybox uygulamasına (i) birebir aynı olan markalı ürünler ile (ii) içerik karşılaştırması yapılması sonucunda aynı olduğu ya da yüksek benzerlik taşıdığı tespit edilen markasız ürünler dahil edilir.

Aşağıda yer alan kriterlere göre algoritma, Buybox uygulamasına dahil edilen ürünler arasından seçim yapar. Bu durumda ürünü seçilen Satıcı Buybox'ı kazanmış olur ve ilgili ürün Buybox'a girdiği ürün kategorisinin tekil içeriği olarak Platform'da (örneğin; kategori sayfaları, ürün sayfaları, arama sonuçları vb. alanlar) listelenir. Buybox'ı kazanamayan diğer Satıcıların ürünleri ise yalnızca Satıcı'ya ait "**Satıcı Sayfası**"nda listelenir (Örneğin; bu ürünler kategori sayfaları, ürün sayfaları, arama sonuçları vb. alanlarda listelenmez).

ii. Buybox uygulamasına dahil edilmeyecek kategoriler: Aşağıdaki kategorilerde yer alan ürünler Buybox uygulamasına dahil edilmez:

- Diğer Figürler (oyuncak)
- Peluş Ayı
- Peluş Hayvanlar
- "Diğer Yedek Parça, Aksesuar"
- Oto Filtre
- Kartuş Dolum Ürünü
- Kılıf
- Havuzlu Paspas
- Koltuk Kılıfları %8
- 3D Baskı Ürünleri
- Ayıcık Buketi
- Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri

iii. Kriterler: Buybox uygulamasındaki en önemli kriter ürünün müşteriye yansıtılan toplam fiyatıdır (bu fiyata gönderim ücreti, vergiler vs. de dahil edilir). Diğer kriterler ise satıcı puanı ve ürün değerlendirme skorudur. Ürün değerlendirme skoru, ürün değerlendirme puanı ve ürün değerlendirme sayısı esas alınarak hesaplanan değerdir.

iv. Buybox'ın kazanılması: Bir Satıcı **iii.** maddede yer alan kriterlere göre Buybox'ı kazanır. Buybox uygulaması düzenli olarak güncellenmektedir. Bu kapsamda, daha önce Buybox'ı kazanamayan bir Satıcı ilgili ürünü bakımından **iii.** maddede yer alan kriterler çerçevesinde daha avantajlı hale gelirse (örneğin; daha düşük fiyat avantajı sunarsa) Buybox'ı kazanarak ürününü listeleyebilir.

v. Buybox uygulamasına katılım ve çıkış: Buybox uygulamasına dahil olmak için Satıcı'nın ek bir talep iletmesi gerekmez. Buybox uygulanan kategorilerde ürünü varsa, sistem ilgili ürünü Buybox uygulamasına dahil eder.

Bununla birlikte, Satıcı marka hakkı sahibi olduğu ürünler için Buybox uygulamasından çıkma talebini panel üzerinden iletebilir. Bu durumda, Satıcı'nın belgeleri ve ürünleri kontrol edilir. Eğer Satıcı marka hakkı sahibiyse ve ilgili üründe Satıcı'nın markası görünür şekilde yer alıyorsa, Satıcı Buybox uygulamasından çıkarılır. Ancak Satıcının ürün nezdinde korunabilecek bir markası bulunmuyorsa Satıcı Buybox uygulamasından çıkarılmaz. (Örneğin üzerinde herhangi bir marka olmayan bir çerçevenin marka hakkı korumasından yararlandığı söylenemez)

vi. Satıcının sorumluluğu: Buybox uygulamasının amacı müşterilerin kendilerine daha fazla avantaj sunan ve daha iyi deneyim yaşatabilecek ürünlere ulaşmasını sağlamaktır. Bu sebeple Satıcıların ürün içeriklerini doğru ve gerçeği yansıtacak şekilde oluşturması büyük önem taşımaktadır. Satıcı'nın ürününü hatalı/gerçeği yansıtmayacak içerikte açması hem tüketici mevzuatına hem de Sözleşme'ye aykırılık teşkil edecektir. Böyle bir durumda mevzuattan ve/veya Sözleşme'den doğan tüm sorumluluk münhasıran Satıcı'ya aittir. Bununla birlikte, ürün içeriklerinin hatalı açıldığının tespiti halinde, Çiçeksepeti ilgili ürünü Buybox'tan çıkarır ve Satıcı'dan ivedi şekilde ürün içeriğini düzeltmesini ister. Satıcı'nın ürün içeriğini düzeltmemesi halinde ise mevzuata aykırılık sebebiyle ilgili ürünü kapatır.

31. Satış Görmeyen Ürünler: Mevzuat gereği tüketiciler nezdinde herhangi bir mağduriyet yaşanmaması adına Satıcı satışa sunduğu ürünlerin güncelliğini (stok adedi, fiyat vb.) düzenli olarak kontrol etmelidir. Platform'da listelenen ancak bir süredir satış görmeyen ürünler hem Çiçeksepeti tarafından sunulan altyapı hizmeti ve operasyon üzerinde yük yaratarak Çiçeksepeti'ne ek maliyet getirmekte hem de bu ürünlerin Satıcı tarafından düzenli olarak kontrol edilmesi gerekliliği nedeniyle Satıcı'ya operasyonel açıdan yük yaratmakta, Satıcı için efor ve zaman kaybına neden

olmaktadır. Bu kapsamda, gerek Satıcı'nın gerekse de Çiçeksepeti'nin operasyonel yükünün azaltılabilmesi amacıyla Çiçeksepeti aşağıdaki kriterlere göre satış görmeyen ya da pasif olan ürünleri kapatıp Satıcı panelinden kaldıracaktır.

Bu çerçevede her yıl Ocak ve Temmuz aylarında Platform'da listelenen ürünler incelenecek olup incelemeye ilişkin kurallar aşağıda yer almaktadır.

i. İnceleme tarihinde aktif olan ürünlerin kapatılması hususunda aşağıdaki kurallar geçerli olacaktır:

- **Satış sezona bağlı olmayan ürünlerde;** En geç inceleme tarihinden 6 ay önce açılan ve inceleme tarihinden önceki 6 ayda satış görmeyen ürünler değerlendirilecektir. Örneğin; 01.07.2024 tarihinde inceleme yapıldığı farz edildiğinde, Platform'da 31.12.2023 tarihine kadar satışa açılan ürünlerin 01.01.2024 - 01.07.2024 tarihleri arasındaki dönemde satış işlemi görüp görmediği incelenecek; akabinde en eski tarihte satışa açılan ürünlerden başlayarak kapatılacaktır.
- **Satış sezona bağlı olan ürünlerde (örneğin kayak montu, şnorkel vb.);** En geç inceleme tarihinden 1 yıl önce açılan ve inceleme tarihinden önceki 1 yılda satış görmeyen ürünler değerlendirilecektir. Örneğin; 01.07.2024 tarihinde inceleme yapıldığı farz edildiğinde, Platform'da 01.07.2023 tarihine kadar satışa açılan ürünlerin 01.07.2023 - 01.07.2024 tarihleri arasındaki dönemde satış işlemi görüp görmediği incelenecek; akabinde en eski tarihte satışa açılan ürünlerden başlayarak kapatılacaktır.

ii. İnceleme tarihinde pasif olan ürünlere ilişkin aşağıdaki kural geçerli olacaktır: İnceleme tarihinde pasif statüsünde olan ve organik trafiği olmayan tüm ürünler kapatılarak Satıcı panelinden kaldırılacaktır. Pasif statüde olan ürünler satıcılar ya da müşteriler tarafından site içi ya da site dışı herhangi bir kaynak yoluyla Platform'da ulaşılamayan ve Satıcılar tarafından işlem yapılamayan ürünlerdir.

32. Çiçeksepeti Tarafından Sunulabilecek Ek Ürün ve Hizmetler: Çiçeksepeti operasyonel süreçlerini ve müşteri deneyimini iyileştirmek, memnuniyeti artırabilmek ve Platform'un kullanıcılar için daha faydalı hale gelmesini sağlamak adına Satıcılara ek ürün ve hizmetler sunabilir. Bu ek ürün ve hizmetlerin içeriği, koşulları, fiyatı, sunulacağı kategori/ürün/satıcı grupları gibi hususlar münhasıran Çiçeksepeti tarafından belirlenerek ilgili Satıcılara duyurulur. Çiçeksepeti ek ürün ve hizmetlere ilişkin bilgilendirmelere Satıcı panelinde ya da <https://www.ciceksepetidukkan.com/> adresinde yer verebilir.

Mevcut uygulamalar aşağıda paylaşılmaktadır:

- Çiçeksepeti münhasıran kendi inisiyatifinde olmak üzere, <https://www.ciceksepetidukkan.com/> adresinde dilediği boyutlardaki kutu ürünlerini satışa sunabilir. Satıcılar, satışa sunulan kutuların kendi ürünleri için uygun olması halinde dilerse bu ürünleri satın alabilir. Kutu satın alan satıcılar için panelde "ek ürün" özelliği tanımlanır ve bu özellik sayesinde satıcılar Platform'daki ürünlerini kutu ürünü ile birlikte satışa açabilir. Tüketiciler ücreti karşılığında ana siparişlerine bahsi geçen kutu ürünlerini de ek ürün olarak ekleyebilecek olup böyle bir durumda satıcı ana ürünü bu kutuya yerleştirip tüketiciye göndermelidir. Satıcının ürünü <https://www.ciceksepetidukkan.com/> adresinden satın aldığı kutu ile birlikte göndermesi halinde, tüketiciden kutu için tahsil edilen tutar Satıcının hak edişine yansıtılır.

Şüpheye mahal vermemek üzere, tüketicilerden gelen şikayetler başta olmak üzere ancak bunun sınırlı olmamak üzere, Çiçeksepeti Satıcının siparişi kutu ile birlikte göndermediği tespit ederse kutu bedelini Satıcının hakedişine yansıtmaz. Bununla birlikte, ürünlerin taahhüt edilen şekilde tüketiciye teslim edilmemesi tüketici mevzuatına aykırılık oluşturmakta olup Çiçeksepeti mevzuata aykırılık halinde Satıcının Sözleşme'sini ve eklerini sonlandırabilir.

33. “+18” İbaresini (Etiketi) ile Yayına Alınması Gereken Ürünler: Sözleşme uyarınca, pornografik içerikli ürünler ile satışı mevzuata uygun olmayan cinsel aktiviteye ilişkin ürünlerin Platform’da satışı yasaktır. Satışı mevzuata uygun olan cinsel aktiviteye ilişkin ürünler ise +18 ibaresi (etiketi) ile birlikte yayına açılabilir.

34. Mevzuata aykırılık ve dolandırıcılık (fraud) faaliyetlerinin önlenmesi adına oyun pini kategorisi kapatılmış olup Platform’da oyun pini/oyun kodu satışı yapılamayacaktır.

35. Ürün Açıklamalarının Formatı ve Minimum Karakter Sayısı: Gerek tüketiciler nezdinde herhangi bir mağduriyet yaşanmaması ve yüksek düzey müşteri deneyiminin sunulabilmesi gerekse de mevzuatın gerekliliklerinin yerine getirilebilmesi adına ürünün niteliği, özelliği, içeriği vb. hakkındaki bilgilere yer verilmesi ve Platform’a doğru formatta yüklenmesi önemlidir. Bu kapsamda, Platform’da ürün listelenirken aşağıdaki hususlara gerekmektedir:

- Ürün açıklamaları en az 30 karakter olmalı, açık ve anlaşılır bir dilde yazılmalıdır.
- Ürünler doğru HTML kodu formatı ile yüklenmelidir. Zira, yanlış veya gereksiz HTML kodları kullanmak, ürün sayfanızın bozuk görünmesine ve tüketicilerin ürün bilgilerini anlamakta zorlanmasına yol açabilir. Örneğin;
 - `<br>` ve `<center>` gibi etiketler yanlış kullanıldığında metinlerin bozuk görünmesine sebep olabilir. Metin biçimlendirmenin Platform tarafından yapılması ürün açıklamasının daha düzgün görünmesini sağlar.
 - Etiketlerin kapatıldığını belirten `</>` ile başlayan kapama etiketleri HTML içinde bulunmadığında görünüm bozulur. Bu sebeple doğru kullanım `<p>` Örnek Metin `</p>` `<div>` Örnek Blok `</div>` şeklinde olmalıdır.

Ürün açıklamalarında kullanılan linklerin geçerli ve doğru olduğundan emin olunmalıdır. 404 hatası veren veya yanlış yönlendiren linkler, müşterilerin güvenini zedeler ve olumsuz bir deneyim yaratır. Özellikle dışarıya yönlendiren linklerde (örneğin, kullanım videoları) bu kontroller yapılmalıdır.

Satıcıların ürün açıklamalarında bu maddede yer alan karakter sayısı ve format kurallarına uymadığı tespit edilirse, Çiçeksepeti Sözleşme’nin 8. maddesindeki prosedüre uygun olması koşuluyla, içerik üzültülene kadar satıcının ilgili ürününü satışa kapatır. Bununla birlikte, ürün içeriğinin gerçeği yansıtmadığının tespit edilmesi halinde, mevzuata aykırılık meydana geleceği için Çiçeksepeti söz konusu ürünü derhal kapatır.

36. Mükerrer Açılan Ürünler: Platformumuzda aynı Satıcı tarafından sunulan bir ürün için tek bir içerik sunulması esastır. Aynı ürünün aynı satıcıdan satışa sunulması durumunda ürünün renk, boyut, model gibi varyasyonları olması halinde ürün varyasyonlu şekilde tek bir içerikle yayına açılabilir. Aynı ürünün aynı satıcı tarafından birden çok ayrı içerikle satışa sunulması hem Çiçeksepeti tarafından sunulan altyapı hizmeti ve operasyon üzerinde yük yaratarak Çiçeksepeti’ne ek maliyet getirmekte hem de bu ürünlerin birbirinden farklı olduğu izlenimi yaratılarak tüketiciler yanıltılmakta hem de aynı ürünü sunan diğer satıcıları ticari anlamda olumsuz etkilenebilmektedir. Bu nedenle, aynı ürün için birden fazla ayrı içerik sunduğu tespit edilen ürünler Sözleşme’nin 8. maddesine uygun olarak satışa kapatılacaktır. Aynı ürünün farklı varyasyonlarının aynı satıcı tarafından farklı içerikle sunulmasının tespiti bu madde kapsamında ihlal sayılacaktır. Özellikle elektronik kategorisinde bulunan akıllı saat, akıllı bileklik, powerbank, telefon kılıfı bluetooth kulaklık, cep telefonu kulaklık ve tablet kılıfı ürünlerinde aynı işletim sistemine uygun olmasına rağmen her boyut, model ve renk kapsamında tek tek açıldığı tespit edilen ürünler bu madde kapsamında ihlal edilecektir. Madde kapsamında kapatılacak ürünlerde Satıcı’nın girdiği ürün adı, açıklaması, görsel ve ürün modeline ilişkin bilgiler esas alınacak olup bu bilgilerin gerçeği yansıtmaması durumunda sorumluluk Satıcıya ait olacaktır.

E. ÇİÇEKSEPETİ OPERASYON UYGULAMALARI

Müşterilerimize en iyi deneyimi yaşatmayı hizmet anlayışımızın merkezine koyuyoruz ve aynı deneyimi iş ortaklarımızın da yaşatmasını bekliyoruz. Ortak çalışma prensiplerimizi bu doğrultuda oluşturuyoruz. Aşağıdaki durumlarda sizlere yansıtılacak bedelleri de aşağıdan inceleyebilirsiniz.

➤ **Tedarik Edilemeyen Ürünler:**

Tedarik edememe sebebiyle iptal edilen ürünlerin tespiti durumlarında aşağıdaki bedeller, iptal edilen ürün başına tarafınıza yansıtılacaktır.

- 0-500 TL fiyatlı ürünler: 70 tl/ürün
- 500 TL üstü fiyatlı ürünler: 100 tl/ürün

➤ **Geciken Ürünler:**

Kargo ile gönderilen siparişlerde, Satıcının siparişi taahhüt edilen termin süresi içinde kargoya teslim etmemesi halinde, aşağıdaki bedeller termin süresini aşan sipariş başına Satıcıya yansıtılacaktır.

- 1-4 gün: 50 TL
- 5 ve üzeri gün: 65 TL

Bununla birlikte, Satıcı sipariş statülerini zamanında ve anlık olarak değiştirmeli, siparişin statüsünü her zaman güncel tutmalıdır. Sipariş bilgisi satıcıya ulaştıktan sonra siparişin statüleri sırasıyla “**yeni**” - “**hazırlanıyor**” - “**kargoya verilecek**” - “**kargoya verildi**” - “**teslim**” statüsüdür. Siparişin “**yeni**” - “**hazırlanıyor**” - “**kargoya verilecek**” statüleri Satıcının taahhüt ettiği termin süresine uyup uymadığının tespit edilmesi hususunda esas alınır ve yukarıda belirtilen ceza tutarları Satıcıya yansıtılır. Örneğin, Satıcı siparişi kargoya vermiş olsa dahi siparişin statüsünü “**kargoya verildi**” olarak güncellemediyse, Çiçeksepeti Satıcının termin süresini aşması sebebiyle, aşılın gün sayısına göre ceza uygular.

Servis ile gönderim siparişlerde, siparişin müşteriye taahhüt edilen teslim süresi içinde teslim edilmemesi durumunda, aşağıdaki bedeller teslimatı geciken ürün başın Satıcıya yansıtılacaktır.

- 10 dakika - 1 saat gecikme: 40 TL
- 1 - 2 saat arası gecikme: 45 TL
- 2 saat ve üzeri gecikme: 50 TL

➤ **Şikâyet Konu Olmuş Kötü & Kusurlu & Yanlış & Eksik Ürünler:**

Kötü & Kusurlu & Yanlış / Eksik ürün nedeniyle şikâyet alan kargolu ve servis ile gönderim siparişlerinde ürün başına 65 TL’lik bedel Satıcıya yansıtılacaktır.

➤ **Hatalı Fiyat Gerekçesiyle Yapılan iptaller:**

Satıcı’dan kaynaklı sebeplerle ürün fiyatının hatalı olması nedeniyle iptal edilen ürünlerin tespiti durumlarında iptal edilen her bir müşteri için sepet tutarlarının toplamına göre aşağıdaki bedellerde promosyon ürün (indirim kodu, kupon vb.) tanımlanarak bu tutar Satıcı’ya yansıtılacaktır.

- 0-250 TL sepet tutarı: 50 TL
- 251-500 TL sepet tutarı: 75 TL
- 501 TL - 1000 TL sepet tutarı: 100 TL
- 1001 TL ve üzeri sepet tutarı: 125 TL

➤ **Sahte Teslimat:**

Satıcı tarafından ürün teslim edilmediği halde sistemde teslimat kaydı girilen servisli siparişlerin olduğunun tespiti halinde, Çiçeksepeti Satıcıdan ilgili siparişlerin teslimat fişini 3 iş günü içinde sisteme yüklemesini talep eder. Satıcının teslimat fişini sunamaması halinde sahte teslimat şikayetine bağlı olarak sipariş başına 70 TL'lik bedel Satıcıya yansıtılacaktır.

➤ **Fatura Göndermeyen Satıcılar Hakkında Yaptırımlar:**

Vergi Usul Kanunu'na göre ürün teslim edildikten sonraki **7 gün içerisinde Satıcı tarafından ilgili siparişe ait** faturanın düzenleyip, **satıcı panelinden veya entegrasyon ile yükleyerek** müşteriye iletilmesi gerekmektedir. İletilen belge bahsi geçen siparişe konu olan fatura olmalıdır. Farklı bir fatura veya fatura olmayan belge yüklenmesi ya da faturanın hiç düzenlenmemesi/eksik düzenlenmesi ya da hatalı düzenlenmesi ya da faturanın platforma geç yüklenmesi ya da faturanın yanlış müşteriye gönderilmesi veya faturanın mevzuata uygun düzenlenmemesi ya da sahte fatura düzenlenmesi gibi hususlar mevzuata aykırılık oluşturmaktadır.

Satıcı paneli üzerinden faturalarınızı; **Siparişler > Fatura Yükleme** adımlarını takip ederek siparişin yanındaki **Fatura Yükle / Düzenle** butonuna tıklayıp faturayı yüklemeniz gerekmektedir.

Entegrasyonla faturalarını ileten satıcılarımız; fatura gönderim sürecini [buradan](#) inceleyebilirsiniz. *Entegrasyon üzerinden yapılan fatura gönderimleri panele otomatik olarak yansımaktadır

Tüm siparişlerde sisteme fatura yüklenmeli ve alıcıya ise ürün ile birlikte sevk irsaliyesi gönderilmelidir.

1-7 gün aralığında fatura yükleme işlemeyi yapılmaması durumunda kademeli olarak satıcı panelinizde uygulanacak adımlar aşağıdaki gibidir;

- **Faturaya ilişkin olarak Çiçeksepeti'ne herhangi bir şikayetin/bildirim ulaşmadığı hallerde:** Günlük kontrol edilen verilere göre, 7. gün sonunda fatura yükleme işleminin yapılmadığının tespit edilmesi durumunda panel üzerindeki *"Duyurular"* alanından veya e-posta yoluyla hatırlatma yapılmaktadır.

Faturaya ilişkin olarak Çiçeksepeti'ne şikayet/bildirim ulaşan hallerde: Günlük kontrol edilen verilere göre, siparişin teslim tarihinden itibaren **7 günün sonunda fatura yüklenmeyen ve şikayet alan siparişler** için uyarı yapılmaksızın siparişin hakedişine fatura yükleme işlemi yapılana kadar bloke ve cezai işlem uygulanmaktadır. Faturası yüklenmeyen siparişin tutarı kadar **bloke**, faturası yüklenmeyen sipariş başına ise **65 TL cezai işlem** uygulanacaktır. Yapılan kesintiler aylık olarak, bloke ise haftalık olarak yansıtılacaktır. Fatura yüklenene kadar geçen sürede sipariş tutarı bloke koyulacak olup fatura doğru ve eksiksiz şekilde panele yüklendikten sonra bloke kaldırılacaktır.

- **Sahte Ürün:** Ürün/ürünlerin orijinal olmamasına ilişkin iddia ve ihlal bildirimleri halinde ürün kapamaya yönelik Çiçeksepeti Platform Kuralları'nda yer alan prosedür uygulanacaktır. Ürünleri pasife alınan veya kendisinden savunma istenmesine rağmen süresi içerisinde geçerli bir savunma vermeyerek ürün/ürünlerin orijinal olduğunu kanıtlar nitelikteki belge/belgeler sunmayan Satıcıya her ürün için 2500-TL cezai işlem uygulanır.

- **Fiyatı şüpheli olan ürünler pasife alınır ve fatura silsilesi talep edilir.** Silsile incelemesi sonrasında ürün orijinal ise yayına açılır, orijinal değilse ürün adı değiştirilebilir. Tekrar sahte ürünü açılmaya devam edilirse satıcıya her bir ürün için **2000 TL cezai işlem uygulanacaktır.**

ÖNEMLİ BİLGİ: Orijinal olmayan ürün satışı gerçekleştirilmesi ve sahte belge yüklenmesi başta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmak üzere ilgili mevzuata ve Şirketimiz ile akdetmiş olduğunuz Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'ne ("Sözleşme") aykırılık teşkil etmektedir. Bu kapsamda, ürünün sahte olduğuna yönelik herhangi bir şüphe bulunmaması halinde, Sözleşme uyarınca, sahte ürün satışı ve sahte belge yüklenmesi durumunda sözleşmeniz derhal feshedilebilir.

- **Yasaklı Ürün:** İlgili mevzuat ve/veya Sözleşme uyarınca Platform üzerinden satışı yasaklanmış ürünlerin satışa açılması halinde, ihlale neden olan her bir ürün için Satıcıya 2000-TL tutarınca ceza bedeli yansıtılacaktır.
- **Sipariş iptal adedi:** Satıcının günlük 100 adet ve üzeri sipariş iptal etmesi halinde, Çiçeksepeti Satıcıdan savunma talep eder. Satıcının geçerli bir sebep olmaksızın (örneğin; mücbir sebep) ürünleri iptal ettiği tespit edilirse, Satıcı her bir ürün başına 15-TL tutarında cezai şart öder.
- **Hatalı Kategoriden Açılan Ürün: Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin ("Sözleşme") 4.30 maddesinde belirtildiği üzere, "Satıcı, satışa sunduğu Ürün'ü 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun veya diğer ilgili mevzuat hükümlerini dikkate alarak uygun ve doğru kategoride listelemekle, Ürün ile ilgisi olmayan bilgi ve içerikleri kullanmamakla, mevzuata aykırı ürün içerikleri oluşturmamakla ve ÇİÇEKSEPETİ'ni zarara uğratacak herhangi bir fiilde bulunmamakla yükümlüdür."** düzenlemesi yer almaktadır. Söz konusu maddede belirtilen ihlalin gerçekleştirilmesi halinde, ihlalin gerçekleştiği her ürün/durum için kademeli olarak aşağıdaki işlemler uygulanacaktır;
 - Hatalı kategoride listelenen ürün doğru kategoriye aktarma yapıldıktan sonra satıcıya paneli üzerinde yer alan **"Duyurular"** alanından uyarı gönderilecektir. Teknik ve sistemsel özellikler, platformun altyapısından kaynaklı nedenler başta olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere herhangi bir sebeple hatalı kategoride listelenen ürünün doğru kategoriye aktarılması mümkün olmazsa, mevzuata aykırılık meydana gelmemesi ve tüketicinin yanılsamasının/aldatılmasının engellenmesi adına Çiçeksepeti ilgili ürünü kapatabilir.
 - Uyarıya rağmen hatalı kategoride ürün/ürünler listelemeye devam edilmesi durumunda satıcıya ürün özelinde **65 TL cezai işlem uygulanır.**
- **Müşteriyi Farklı Satış Platformlarına ve/veya Farklı Ödeme Kanallarına ve/veya Farklı Ödeme Yöntemlerine Yönlendirme:** Satıcı müşteri ile iletişimlerde, müşteri farklı satış platformlarına ve/veya ödeme kanallarına ve/veya farklı ödeme yöntemlerine yönlendirilemez. Bu durum hem Sözleşme'ye hem de Çiçeksepeti Platform Kullanım Kuralları'na aykırı olup; müşterilerin farklı satış platformlarına yönlendirildiğinin tespit edilmesi durumunda satıcıya her bir ihlal başına 10.000 TL cezai işlem uygulanır.
- **Müşteriyle Farklı Kanallardan İletişim Kurma:** Satıcı müşteri ile iletişimlerde müşteriyi farklı iletişim kanallarına yönlendiremez. Satıcı ile müşteriler arasındaki tüm iletişimler Çiçeksepeti platformları üzerinden kurulacak olup Satıcı'nın müşteriyi farklı iletişim kanallarına yönlendirdiğinin tespit edilmesi halinde satıcıya her bir ihlal başına 3.000 TL cezai işlem uygulanır.
- **Ürünlerde Yapılan Fahiş Fiyat Uygulamaları Hakkında:** Fahiş fiyat uygulaması mevzuata aykırılık teşkil etmekte olup fahiş fiyat uygulamasının tespit edilmesi durumunda her bir ihlal için satıcıya 10.000-TL cezai işlem uygulanır.
- **Çiçeksepeti'nin Markası ve İtibarının Zedelendiği Durumlar:** Satıcı tarafından, Çiçeksepeti'nin markalarını kötüleyici, ticari itibarını ve söz konusu markalarını zedeleyici nitelikte beyan, eylem ve söylemlerde ve/veya haksız rekabet teşkil edecek fiillerde bulunulması halinde Satıcıya her bir aykırılık için 25.000-TL cezai işlem uygulanır.
- **Çiçeksepeti'nin Toplumun Tamamının veya Bir Kesiminin Tepkisini/Öfkesini Çekmesine Neden Olunduğu Durumlar:** Satıcının beyan, eylem, içerik veya söylemleri nedeniyle, toplumun tamamının veya bir kesiminin Çiçeksepeti'ne karşı tepki/öfke duyması veya Çiçeksepeti'ni hedef göstermesi halinde Satıcıya her bir aykırılık için 50.000-TL cezai işlem uygulanır.

- **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na Aykırı Fiiller:** Satıcı tarafından Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ikincil düzenlemelerinin (“KVKK”) ihlal edilmesi halinde, Satıcı’ya aykırılık başına 100.000-TL ceza yansıtılır. Aşağıda sayılanlarla sınırlı olmamak üzere, KVKK ihlaline neden olabilecek bazı örnek durumlar sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda yer almaktadır:
 - Kart notu bilgisinin alıcı haricindeki 3. kişiler tarafından görülebilir/okunabilir şekilde yerleştirilmesi,
 - Sisteme yanlış fatura vb. belge yüklenmesi sebebiyle müşteriye kendisi dışındaki kişilere ait bilgilerin iletilmesi,
 - Kişisel verilerin sipariş süreçlerinin yürütülebilmesi dışındaki amaçlarla kullanılması,
 - Kişisel verilerin mevzuatta izin verilen haller ya da Sözleşme kapsamındaki hizmetin ifası amacı dışındaki sebeplerle ya da Çiçeksepeti’nin yazılı onayı alınmadan 3. kişilerle paylaşılması,
 - Kişisel verilerin yetkisiz 3. kişilerin eline geçmesi.
- **Hatalı Başlıktan Dış Arama Açılması:** Satıcı siparişe ilişkin bilgi verilmesi amacıyla müşterinin aranmasını talep edebilir. Bu durumda, satıcı panel üzerinden ilgili başlığı seçerek dış arama talebini oluşturabilir. Satıcının dış arama talebini hatalı başlıktan oluşturduğunun tespit edilmesi halinde, her bir hatalı işlem başına 55-TL ceza yansıtılır. Kullanılacak başlıklar ve açıklamaları aşağıda yer almaktadır.
 - **Mükerrer Sipariş:** Tekrarlanan sipariş bulunması durumunda, müşteriden siparişe yönelik teyit alınması için kullanılır.
 - **Tarih Güncelleme:** Teslim tarihini değiştirmek için kullanılır. Siparişte değişiklik olacağından dolayı satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **Saat Güncelleme:** Teslim saatini değiştirmek için kullanılır. Satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **Kişisel Ürün Bilgisi:** Kişisel ürüne eklenecek bilgilerde herhangi bir sorun veya eksiklik varsa kullanılır
 - **Stokta Olmayan – Alternatif Ürün Önerisi:** Stokta olmayan ürüne alternatif ürün sunulması için kullanılır. Satıcı puanını olumsuz etkiler.
 - **Ek Ürün Stokta Yok:** Siparişteki ek ürünün stokta olmadığı hallerde kullanılır. Satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **İptal Talebi - Stokta Olmayan:** Ürünün stokta olmaması sebebiyle siparişin iptal edileceği hallerde bilgilendirme için kullanılır. Sipariş iptal edilir ve satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **Gönderim Olmayan Bölge:** Satıcı tarafından müşterinin seçtiği bölgeye gönderim yapılmayan hallerde kullanılır. Satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **Sipariş Gecikmesi:** Siparişin taahhüt edilen sürede teslim edilemediği hallerde kullanılır. Satıcı puanı olumsuz etkilenir.
 - **Yanlış / Yetersiz Adres:** Müşteri adresinin hatalı ya da eksik olduğu durumlarda kullanılır.
 - **Alıcı Ad – Soyadının Yanlış/Yetersiz Olması:** Alıcı ad-soyadı bilgilerinin hatalı ya da eksik olduğu hallerde kullanılır.
 - **Kart Notu Bilgisi:** Kart notunun eksik olduğu durumlarda kullanılır.
- **Chat Üzerinden İletişim Kurulması Gereken Konular:** Satıcılar aşağıdaki konularda öncelikle chat aracılığıyla müşteri ile iletişime geçecek olup aşağıda belirtilen başlıklar üzerinden iletişimi başlatılacaktır. Satıcıların aşağıda yer alanlar haricindeki konularda hiçbir suretle chat başlatmaması, bu hususlarda dış arama talebi açması gerekmektedir. Satıcıların aşağıda yer alanlar haricindeki konularda chat başlatması halinde, her bir hatalı chat için Satıcı’ya 75-TL ceza bedeli yansıtılacaktır.

i. Servisli gönderilerde chat üzerinden iletişim kurulması gereken konular ve chat başlıkları aşağıdadır:

Konu	Chat Başlığı
Adres Yanlış/Yetersiz	Adres Güncelleme
Alıcı Ad-Soyad Yanlış/Yetersiz	Alıcı Bilgisi Güncelleme
Müşteri Görsel Kontrol Reddi	Müşteri Görsel Kontrol Reddi
Kart Notu Bilgisi	Kart Notu Bilgisi
Tarih Güncelleme	Tarih/Saat Güncelleme
Saat Güncelleme	Tarih/Saat Güncelleme
Sipariş Gecikmesi	Tarih/Saat Güncelleme
Alıcının Siparişi Kabul Etmemesi	Teslim Edilmeyen
Alıcı Yerinde Yok/Ulaşılamadı	Teslim Edilmeyen
Kişisel Ürün Bilgisi	Kişisel Ürün Bilgisi
Stokta Olmayan-Alternatif Ürün Önerisi	Ürün/Ek Ürün Stokta Yok-Alternatif Ürün Önerisi
Ek Ürün Stokta Yol	Ürün/Ek Ürün Stokta Yok-Alternatif Ürün Önerisi

ii. Kargolu gönderilerde chat üzerinden iletişim kurulması gereken konular ve chat başlıkları aşağıdadır:

Konu	Chat Başlığı
Adres Yanlış/Yetersiz	Adres Güncelleme
Alıcı Ad-Soyad Yanlış/Yetersiz	Alıcı Bilgisi Güncelleme
Kart Notu Bilgisi	Kart Notu Bilgisi
Kişisel Ürün Bilgisi	Kişisel Ürün Bilgisi
Stokta Olmayan-Alternatif Ürün Önerisi	Ürün/Ek Ürün Stokta Yok-Alternatif Ürün Önerisi
Ek Ürün Stokta Yol	Ürün/Ek Ürün Stokta Yok-Alternatif Ürün Önerisi

(Satıcılar, yukarıdaki konularda chat üzerinden iletişim başlatmasına rağmen bu iletişimden sonuç alamazsa dış arama talebi oluşturabilecektir. Bununla birlikte, yukarıdaki tablolarda yer almayan tüm konularda dış arama talebi açılacaktır.)

- Müşteri Temsilcisi Sorularına Beklenen Süre İçinde Cevap Verilmemesi :** Müşterilerin şikayetlerinin giderilmesi, taleplerinin değerlendirilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması için Müşteri Temsilcileri satıcılara siparişleriyle ilgili sorular yöneltebilir. Müşteri Temsilcilerinin, satıcılara yönelttiği sorulara satıcı tarafından en geç

8 saat içerisinde yanıt verilmemesi halinde sipariş başına 40-TL cezai işlem uygulanır.

- **Ürün ve Sipariş Sorularının Yanıtsız Bırakılması:** Haftalık yapılan değerlendirmeler sonucu, Satıcının ürün ve sipariş sorularının en az birinin yanıtsız bıraktığının tespit etmesi halinde, Çiçeksepeti 3 iş günü vererek Satıcının tüm soruları cevaplamasını talep eder. Verilen süre sonunda Satıcıya yanıtlamadığı her soru başına 25-TL cezai işlem uygulanır.
- **Diğer Şartlar:**
 - i. Satıcı aşağıda yer alan ihlallerden birini ya da birkaçını gerçekleştirmesi halinde, her bir ihlal başına 65 TL tutarında cezai şart bedeli ödeyecektir.
 - Alıcının **onayı olmaksızın ürün kataloğunda yer almayan ürün/ikame ürün göndermek,**
 - Alıcı tarafından **iade edilen ürünü haksız şekilde kabul etmemek,**
 - **ÇİÇEKSEPETİ** tarafından duyurulan iade koşullarına uymamak.
 - ii. Satıcı aşağıda yer alan ihlallerden birini ya da birkaçını gerçekleştirmesi halinde, her bir ihlal başına 5.000 TL tutarında cezai şart bedeli ödeyecektir.
 - Çiçeksepeti adına yetkisiz işlem yapılması ve/veya beyanda bulunulması ve/veya herhangi bir yazılı yetkilendirme olmadığı halde Çiçeksepeti'nin temsilcisiymiş gibi hareket edilmesi,
 - Ticari ilişki kapsamında gizli bilgi ve ticari sır niteliğinde olan bilgilerin 3. taralara ifşa edilmesi (*örneğin; komisyon oranlarının, vade sürelerinin, iş birliğinin koşullarının açıklanması, ticari ilişki kapsamında edinilen bilgi ve belgelerin ifşa edilmesi vb.*)
 - 3. taraflara Çiçeksepeti aleyhine yalan ve/veya hatalı ve/veya yanıltıcı ve/veya aldatıcı beyanda bulunulması (*örneğin; doğru olmadığı halde müşteriye Çiçeksepeti'nden kaynaklanan sebeplerle ürünün teslim edilemeyeceğinin beyan edilmesi vb.*)
 - Çiçeksepeti aleyhine olmasa dahi, herhangi bir konuda 3. taraflara yalan ve/veya hatalı ve/veya yanıltıcı ve/veya aldatıcı beyanda bulunulması (*örneğin; sipariş kargoya verilmediği halde müşteriye kargoya verildiği yönünde bilgi verilmesi vb.*)
 - Müşteriler ile gerçekleştirilen yazılı ve/veya sözlü iletişimde **şikayete yol açabilecek ve/veya mevzuata aykırılık olarak değerlendirilebilecek tarz ve üslup kullanmak** (*örneğin küfür ya da hakaret edilmesi, aşağılayıcı üslup kullanılması vb.*)
- **"Çiçek, Yenilebilir Çiçek (bonnyfood), Yapı Market ve Süpermarket Kategorilerine Özgü Ek Kurallar"**
Başlıklı Maddeye İlişkin Ek Yaptırımlar:
Satıcı işbu Platform Kuralları'nın D bölümünde yer alan "**Çiçek, Yenilebilir Çiçek (bonnyfood), Yapı Market ve Süpermarket Kategorilerine Özgü Ek Kurallar**" başlıklı maddeyi birden fazla kere ihlal ederse, ilgili maddeyi ihlal ederek açtığı her bir ürün başına 10.000 TL tutarında cezai şart bedeli ödeyecektir (*Örneğin Satıcı'nın 10 adet ürünü ilgili maddeye aykırı olarak açtığı tespit edilirse, Satıcı'ya 10 adet*10.000 TL'den hesaplanmak üzere toplam 100.000 TL tutarında cezai şart bedeli yansıtılır*).
- **Tüketiciyi Yanıltıcı Şekilde Ürün Listelenmesi/Satışa Sunulması:** Satıcı'nın tüketiciyi yanıltıcı şekilde ürün listelediği/satışa sunduğu tespit edilirse, her bir ürün başına 10.000 TL tutarında cezai şart bedeli Satıcı'ya yansıtılır.
- **Ürün Açıklamalarının Formatı ve Minimum Karakter Sayısı:** Satıcı'nın işbu Platform Kuralları'nın D bölümünün 40. maddesinde yer alan kurallara uymadığı tespit edilirse, ürün başına 50-TL tutarında cezai şart bedeli Satıcı'ya yansıtılır.

F. ÇİÇEKSEPETİ MÜŞTERİ SORULARI ÖZELLİĞİ KURALLARI

Çiçeksepeti müşterileri, siparişlerine ilişkin sorular için teslimata kadar satıcılarla iletişime geçebilir. Müşterilerimizle iletişimde gösterilen özenin satışlarımıza olumlu yansıtacağını unutmamalıyız. Bu sebeple, bu bölümde müşteriyle iletişimde dikkat etmemiz gereken bazı kurallara yer verilmiştir:

- **Hitabet/Yazışmaya giriş:** Kişisel verilerin korunması kanunu uyarınca yazıştığımız müşterilerin ad soyad bilgisini yazışma ekranlarınızda göremiyoruz. Fakat müşterilerle mesajlaşmaya başlarken “İyi günler, iyi akşamlar, merhaba” gibi selamlaşma kelimeleri kullanmak önemlidir. Yazışmanın sonunda da “saygılarımızla”, “iyi günler” gibi kapanış dilekleri sunulabilir.
- **Yazışma dili:** Müşterilerle yazışmalarımızda mutlaka “siz/biz” gibi çoğul şahıs kelimeleri ve ekleriyle konuşulmalıdır. Cümlelerin tamamı büyük harflerle yazılmamalıdır.
- **Empati:** Gecikme veya benzeri olumsuz durumlarda şikayetçi müşterilerle mesajlaşırken müşteriyi anladığımızı gösteren bir dille konuşmak, müşterilerimizi sakinleştirecektir. Örneğin, “Yaşadığınız gecikmeden dolayı özür diliyoruz.”, “Yaşadığınız olumsuz durum adına üzgünüz”, “mağduriyetinizi anlıyoruz”, “sizin için elimizden gelenin en iyisini yapıyoruz.”
- **Müşteri Taleplerine Cevap:** Müşterilerimizin hediye paketi gibi özel talepleri olabilir. Böyle durumlarda müşterinin talebini gerçekleştirme imkânımız yoksa uygun bir dille geri çevirmeliyiz. Örneğin: “Maalesef hediye paketi yapma imkânımız bulunmuyor, size yardımcı olabileceğimiz farklı bir konu varsa mutlaka destek olmayı isteriz.”