

OTURDUGUNYERDENAL.COM

MAĞAZA İHLAL POLİTİKASI VE DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

Oturdugunyerdenal.com olarak temel önceliğimiz; müşterilerimize güvenilir, şeffaf ve kaliteli bir alışveriş deneyimi sunarken, platformumuzda faaliyet gösteren mağazalar için adil ve sürdürülebilir bir ticaret ortamı oluşturmaktır.

Bu kapsamda, platformda satış yapan tüm mağazaların belirlenen kurallara ve operasyon standartlarına uygun hareket etmesi beklenmektedir.

1. İHLAL TANIMI

İhlal; mağazanın platform kurallarına, yürürlükteki mevzuata, müşteri memnuniyeti ilkelerine veya ticari etik standartlara aykırı davranışlarını ifade eder.

Aşağıda belirtilen durumlar ihlal kapsamında değerlendirilir:

Ürün ve İçerik Kaynaklı İhlaller

- Ürün açıklaması ile gönderilen ürünün uyuşmaması
- Yanıltıcı, eksik veya gerçeğe aykırı ürün bilgisi sunulması
- Sahte, replika veya satışa uygun olmayan ürünlerin listelenmesi
- Marka ve fikri mülkiyet haklarının ihlali

Sipariş ve Operasyon Süreçlerine İlişkin İhlaller

- Siparişlerin belirtilen sürelerde kargoya verilmemesi
- Stokta bulunmayan ürünlerin satışa sunulması
- Siparişlerin gerekçesiz iptal edilmesi
- Yanlış, eksik veya hatalı ürün gönderimi

Müşteri Deneyimine İlişkin İhlaller

- İade ve değişim süreçlerinin mevzuata aykırı şekilde yönetilmesi
- Müşteri ile uygunsuz veya profesyonel olmayan iletişim kurulması
- Müşterinin yanıtılması veya eksik bilgilendirilmesi

Platform Kurallarına Aykırı Davranışlar

- Müşterinin platform dışına yönlendirilmesi
- Platform dışında ödeme talep edilmesi
- Platform işleyişini bozacak veya güvenliğini riske atacak davranışlar

2. İHLAL PUANLAMA SİSTEMİ

Platformumuzda ihlaller, ciddiyet derecesine göre puanlandırılmakta ve mağaza performansı bu puanlar üzerinden değerlendirilmektedir.

İhlal Seviyesi	Puan Aralığı
Düşük Seviye	5 – 10 puan
Orta Seviye	15 – 30 puan
Yüksek Seviye	40 – 100 puan

Örnek Uygulamalar

- Geç kargolama → 10 puan
- Stok uyumsuzluğu → 15 puan
- Hatalı ürün gönderimi → 20 puan
- Doğrulanmış müşteri şikayeti → 25 puan
- Sahte ürün tespiti → 100 puan

3. İHLAL PUANINA BAĞLI UYGULAMALAR

Mağazaların toplam ihlal puanı, platform içindeki performanslarını ve operasyonel yetkilerini doğrudan etkilemektedir.

0 – 30 Puan

Mağaza standart performans seviyesindedir. Herhangi bir kısıtlama uygulanmaz.

31 – 60 Puan

Mağazaya uyarı verilir. Ürün görünürlüğünde sınırlı düşüş yaşanabilir.

61 – 90 Puan

- Ürünlerin arama ve kategori sıralamaları geriye alınabilir
- Kampanya ve promosyon katılımları kısıtlanabilir
- Geçici satış sınırlamaları uygulanabilir

91 – 120 Puan

- Mağaza geçici olarak askıya alınır
 - Yeni sipariş alımı durdurulur
-

120 Puan ve Üzeri

- Mağaza kalıcı olarak kapatılabilir
- Gerekli durumlarda hukuki süreç başlatılabilir

4. PUAN GÜNCELLEME VE İYİLEŞTİRME MEKANİZMASI

Adil bir değerlendirme sistemi sağlamak amacıyla:

- İhlal puanları belirli bir süre içerisinde kademeli olarak düşürülür
- Aynı ihlalin tekrar edilmesi durumunda puan etkisi artırılır
- Düzenli ve sorunsuz satış performansı gösteren mağazaların puanları daha hızlı iyileştirilir

5. İTİRAZ VE DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Mağazalar, kendilerine uygulanan ihlal kayıtlarına itiraz etme hakkına sahiptir.

Süreç:

1. Mağaza paneli üzerinden itiraz başvurusu yapılır
2. İlgili açıklama ve destekleyici belgeler sisteme yüklenir
3. Başvuru platform ekibi tarafından incelenir
4. Sonuç, 24–72 saat içerisinde mağazaya bildirilir

6. İSTİSNAİ VE KRİTİK DURUMLAR

Aşağıdaki durumlarda platform, puan sisteminden bağımsız olarak doğrudan işlem uygulama hakkını saklı tutar:

- Sahte veya kaçak ürün satışı
- Dolandırıcılık veya kötü niyetli işlem girişimleri
- Platform güvenliğini tehdit eden faaliyetler

Bu tür durumlarda mağaza, geçici veya kalıcı olarak kapatılabilir.

7. POLİTİKANIN AMACI

Bu politika;

- Müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak

- Platform içi güven ortamını korumak
- Satıcılar arasında adil rekabet sağlamak
- Operasyonel kalite standartlarını yükseltmek

amacıyla uygulanmaktadır.

8. GENEL DEĞERLENDİRME

Platformumuzda sürdürülebilir başarı;

- Doğru ürün
- Doğru hizmet
- Hızlı operasyon
- Müşteri odaklı yaklaşım

ile doğrudan ilişkilidir.

SONUÇ

Oturdugunyerdenal.com'da faaliyet gösteren tüm mağazalar için temel prensip:

Kurallara uyum sağlayan mağazalar daha fazla görünürlük ve satış avantajı elde ederken, ihlal oluşturan davranışlar platform içi kısıtlamalara ve yaptırımlara neden olur.