

OZON İADELERİNİN TÜRKİYE'YE İŞLENMESİ İCİN SATICIYA YONELİK HİZMET TEKLİF

21.07.2025 tarihli

I. GENEL HÜKÜMLER

1.1. Satıcı, bu teklif kapsamındaki Şartlardan yararlanabilmek ve iadeleri yönetebilmek için mutlaka UNI Seller Center'da kayıtlı olmalıdır.

1.2. Bu teklifin Şartları, UNI Seller Center'da yayınlandığı ve satıcıların kayıt sırasında belirttiği e-posta adreslerine iletildiği gün takip eden gün yürürlüğe girer.

1.3. UNI tarafından iade paketlerine ilişkin tüm bilgilendirmeler, satıcının pazar yerine kayıt olurken belirttiği e-posta adresine yapılır.

1.4. Satıcı, UNI Seller Center kişisel hesabındaki e-posta adresinin, güncel platform versiyonunda kullanıcı tarafından bağımsız olarak düzenlenemeyeceğini onaylar ve kabul eder.

1.5. İletişim bilgilerinin güncelliğini sağlamak için, satıcı pazaryerinde mağaza ayarlarında e-posta adresini zamanında güncellemesi gerekiyor. Pazaryerinde e-posta adresi güncellendiğinde, otomatik olarak UNI Seller Center'a senkronize edilecektir.

1.6. Belirtilen e-posta adresinin bloke edilmesi, ulaşılamaması, güncel olmaması (ilgisiz olması) veya diğer teknik nedenlerden dolayı iade paketi bildirimi alınamamışsa, iade paketiyle ilgili zamanında karar verilmemesinin sorumluluğu tamamen satıcıya aittir. Bu tür durumlar, satıcıyı iade koşullarının öngördüğü sonuçlardan, belirlenen saklama süresinin sona ermesinden sonra paketin imha edilmesine de dahil olmak üzere muaf tutmaz.

1.7. Aşağıdaki durumlar iade kapsamındadır:

- Teslim alınmamış paketler
- Reexport (Gümrükten geçmeyenler)
- Müşteri iadeleri
- Türkiye’de ilk mil iptalleri

II. TESLİM ALINMAMIŞ PAKETLER

2.1. Teslim alınmamış paket: Alıcı, Rusya’daki teslim noktasından paketi almamış ya da teslim alırken reddetmiştir. Paket “teslim edildi” statüsüne sahip değildir. Bu tür paketler için OZON, satıcıdan teslimat ücreti tahsil etmez ve UNI’ye (Unitrade Global LLC, INN 7707472579, bundan sonra UNI olarak anılacaktır) teslimat hizmeti ödemesi yapmaz.

2.2. OZON, teslim alınmamış paketlerle ilgili tüm hak ve yükümlülükleri UNI’ye devreder. UNI, OZON’dan bildirim aldığı andan itibaren satıcılarla bu paketlerle ilgili tüm süreçleri yürütür.

2.3. UNI, teslim alınmamış paketi iade deposunda kabul ettiğinde ve UNI Seller Center’da görüntülendiğinde satıcıya e-posta ile 1 kez bildirim gönderir ve siparişle ilgili işlem seçimi talep eder.

2.4. UNI, alınmamış paketler için aşağıdaki çözümleri sunar:

OZON teslim noktasından gelen paket UNI deposuna ulaşır ve bildirimin alındığı andan itibaren 30 gün boyunca ücretsiz olarak orada saklanır. 30 gün içinde satıcı aşağıdaki seçeneği seçebilir:

2.4.1. Yeniden Satış:

2.4.1.1. Tüm kanallar için yeniden satış, işlem ve depolama ücretsizdir, EXTRA SMALL hariç. Satıcı, OZON'a yeni teslimat ücretini öder.

2.4.1.2. EXTRA SMALL kategorisindeki paketler için yeniden satış, yalnızca 2.5 maddesinde açıklanan 'kurtarma' prosedürünün tamamlanmasından sonra mümkün hale gelir.

2.4.2. Türkiye'ye İade:

OZON paketleri için Türkiye'ye iade maliyeti 10 USD'dır. EXTRA SMALL boyutlu paketler için Türkiye'ye geri gönderim hizmeti sunulmamaktadır. Türkiye'ye geri gönderim süresi, geri gönderim masrafinin ödenmesinden itibaren 1–2 ay arasındadır.

Türkiye'ye geri gönderim seçeneğini kullanan satıcı, UNI Seller Center'da geri gönderim adresini ve temas numarasını belirtmelidir. Belirtilen bilgilerin doğruluğundan tamamen satıcı sorumludur. Bilgilerin tamamlanmasından sonra satıcı online olarak her bir Türkiye paketi için 10 USD öder ve ardından UNI Türkiye'ye geri gönderimi gerçekleştirir.

Satıcı, UNI Seller Center'daki kişisel hesabında Türkiye'ye geri gidecek herhangi bir paketin hareket statüsünü izleyebilir. Geri gönderim paketlerini izlemek için şu yolu kullanabilirsiniz: Talebsiz → İadeler → İade Numarasını Tıklayın

2.4.3. İmha:

Tüm kanallar için ücretsizdir. Ancak EXTRA SMALL paketler dışındaki tüm paketler için imha işleminde tazminat uygulanır: Satıcı, paketin bildirildiği tarihten itibaren 30 gün içinde kendi isteğiyle paketin imha edilmesini seçerse, UNI her bir paket için 2 USD satıcıya tazminat öder. Tutar, anında UNI Seller Center'daki elektronik cüzdana yansıtılır ve satıcı daha sonra UNI'nin hizmetlerini ödeyebilir.

2.4.4. Eğer satıcı, sunulan seçeneklerden hiç birini 30 gün içinde seçmemişse, talebsiz paketler otomatik olarak 31ci günde "İmha" statüsüne geçer. İmhaya geçen paketler için satıcıya ödeme yapılmayacaktır.

2.5. EXTRA SMALL kategorisindeki paketlerin OZON tarafından otomatik imhadan "Depoya çekilmesi".

2.5.1. Teslimattan önce iptal edilen EXTRA SMALL kategorisindeki paketler, OZON'un iç kuralları gereği otomatik olarak imhaya tabidir. Bu tür paketler için iade süreci başlatılmaz ve standart prosedür kapsamında iade deposuna gönderilmez.

2.5.2. Bu tür paketlerin otomatik imhasını önlemek amacıyla, iptal anından itibaren satıcının UNI Seller Center üzerinden "Depoya çek" başvurusu yapması için 24 saati vardır.

2.5.3. Depoya çekmek başvurusu yapıldığında, her bir paket için satıcıdan 0,7 USD ücret tahsil edilir. Bu ücret, paketin Rusya'daki UNI iade deposuna geri gönderilmesini kapsar.

2.5.4. Başarılı bir şekilde imhadan kurtarılan ve UNI iade deposuna kabul edilen paket, otomatik olarak "İptaller" statüsüne geçirilir ve 2.4 maddesinde belirtilen genel kurallar uygulanır. Bu kurallar şunlardır:

- Yeniden satış — ücretsizdir;
- İmha — ücretsizdir. Ancak, bu paketler için 2 USD tutarındaki imha tazminatı uygulanmaz.

2.5.5. Satıcı, bildirimden itibaren 30 takvim günü içinde herhangi bir seçenek belirlemezse, paket herhangi bir ek bildirim yapılmadan ve tazminatsız olarak otomatik şekilde imha edilir.

2.5.6. İmhadan kurtarma başvurusu yapıldıktan sonra 60 takvim günü içinde paket UNI iade deposuna ulaşmazsa, satıcı UNI Seller Center üzerinden ödenen 0,7 USD'nin iadesi için başvuruda bulunabilir.

III. REEXPORT (GÜMRÜKTEN GEÇMEYENLER)

3.1. Reexport - Reexport, Gümrük işlemlerinden geçememiş ve Türkiye'ye geri gönderilmesi gereken paketlerdir. Bu tip paketler için OZON, satıcıdan teslimat ücreti almaz ve UNI'nin teslimat hizmetlerine de ödeme yapmaz.

3.2. Bu tür paketlerle ilgili tüm ilişkiler UNI tarafından yürütülür.

3.3. Reexport süreci başladığında paket UNI Seller Center'da görünür. UNI, satıcıyı e-posta yoluyla bir defa haberdar eder ve ilgili paket için daha sonraki işlemlerde karar vermesini talep eder.

3.4. Reexport paketleri bildirim alındıktan sonra 7 gün depolanması bedavadır. Bu süre içerisinde satıcı aşağıdaki seçeneklerden birini seçebilir:

3.4.1. Türkiye'ye İade

OZON paketleri için İade masrafı 8 USD'dir. EXTRA SMALL paketler için Türkiye'ye iade hizmeti sunulmamaktadır. Türkiye'ye iade süresi ödeme yapıldıktan sonra 1–2 aydır. Türkiye'ye iade seçildiğinde, satıcı UNI Seller Center'da iade adresini ve numarasını belirtmelidir. Belirtilen bilgilerin doğruluğundan tamamen satıcı sorumludur. Verilen bilgilerin tamamlanmasından sonra satıcı, Türkiye'ye iade için her bir online olarak 8 USD öder ve ondan sonra UNI Türkiye'ye gönderimi gerçekleştirir.

Satıcı, UNI Seller Center kişisel hesabında Türkiye'ye geri gidecek paketin hareket statüsünü izleyebilir. İade paketlerini izlemek için şu yolu kullanabilirsiniz: Reexport → İadeler → İade Numarasını Tıklayın.

3.4.2. İmha

İmha tüm kanallar için bedavadır.

3.4.3. Eğer satıcı, sunulan seçeneklerden hiç birini 7 gün içinde seçmemişse, reexport paketleri otomatik olarak 8ci günde "İmha" statüsüne geçer. İmhaya geçen bu paketler için satıcıya tazminat yapılmayacaktır.

IV. MÜŞTERİ İADELERİ

4.1. Müşteri İadeleri, müşterinin aldığı ancak daha sonra farklı nedenlerle satıcıya geri gönderdiği paketlerdir.

4.2. Ozon Teklifi ve işbu teklifin hükümleri, müşteri iadeleriyle ilgili ilişkilerin düzenlenmesine ilişkin kuralları belirler.

4.3. Müşteri iadesinin UNI deposuna ulaştığında UNI Seller Center'da görünür.

4.4. Müşteri iadesi, OZON teslimat noktasından UNI deposuna ulaşır ve bildirim gönderildikten sonra ilk 14 gün boyunca depolanması bedavadır. Bu süre içerisinde satıcı aşağıdaki seçeneklerden birini seçebilir:

4.4.1. Yeniden Satış (Aktivasyon tarihi daha sonra duyurulacaktır).

4.4.2. Türkiye'ye iade. EXTRA SMALL paketler için Türkiye'ye iade hizmeti sunulmamaktadır. Türkiye'ye iade süresi ödeme yapıldıktan sonra 1–2 aydır. Türkiye'ye iade seçildiğinde, satıcı UNI Seller Center'da her bir paket için teslimat masrafını görür ve online olarak teslimatı öder, iade adresini belirtir ve sonra UNI Türkiye'ye geri gönderimi gerçekleştirir. İade ücreti paketin Rusya'ya nasıl getirildiğine bağlıdır: UNI kanalı vasıtasıyla gelen paketler için iade ücreti 1 kg başına 5 USD + bir paket başına 10 USD'dir; diğer bir kanal (UNI olmayan) vasıtasıyla gelen paketler için iade ücreti 1 kg başına 13 USD + bir paket başına 26 USD'dir. Detaylı tarifeleri linkte izleyebilirsiniz [Tarifeler](#)

4.4.3. İmha. İmha tüm kanallar için bedavadır.

4.5. Eğer satıcı, UNI Seller Center'da kaydolmadıysa veya bildirim alındıktan sonra 14 gün içinde müşteri iadeleriyle ilgili bir eylem gerçekleştirmediyse, satıcının paketleri otomatik olarak 15ci günde imhaya geçer ve UNI herhangi bir sorumluluk kabul etmez. Teklifi aşağıdaki bağlantıdan okuyabilirsiniz:

[Sözleşme teklifi UNI FINTECH \(3 hizmet için\).tr.docx](#)

Veya UNI satıcısının kişisel hesabına kayıt olurken: [UNI Seller Center](#)

V. TÜRKİYE'DE İLK MİL İPTALLERİ

5.1. ASE-UNI ARNAVUTKÖY ayırıştırma merkezindeki iptal nedenleri:

5.1.1. Ağırlık veya boyut hatası

5.1.2. Yasaklı içerik

5.1.3. İlk mil deposuna giden parselin (platform veya alıcı tarafından) iptali.

5.2. UNI DROP-OFF noktalarında oluşan iptaller, ilgili DROP-OFF ile doğrudan satıcı tarafından çözülür.

5.3. Tüm iptaller ASE-UNI ARNAVUTKOY ayrıştırma merkezlerinde gerçekleştirilir.

5.4. ASE-UNI ARNAVUTKOY ayrıştırma merkezlerinde problemlı bir paket iptal edildiğinde, ASE-UNI satıcıyı Ofertenin madde 5.5'te belirtilen yöntemle haberdar eder ve ilgili paket için daha sonraki eylemlerde 7 gün içinde karar vermesini talep eder.

5.5. ASE-UNI tarafından gerçekleştirilen bildirim, satıcının UNI Seller Center'da kayıtlı e-posta adresine ve telefon numarasına gönderilir. Satıcının bloklanmış bir adresten veya adres değişikliğinden kaynaklanan bildirim alması durumunda, UNI'nin ilgili paket için sorumluluğu taşımaz.

5.6. Eğer satıcı, bildirim alındıktan sonra 7 gün içinde problemlı paketler için bir karar vermezse, paketler otomatik olarak 8ci günde "İmha" statüsüne geçer. İmhaya geçen paketler için satıcıya ödeme yapılmayacaktır.

5.7. ASE-UNI ARNAVUTKÖY ayrıştırma merkezine iptal edilen paketlerin iadesi ücretsizdir. İlk milde iptal edilen paketlerin satıcıya iadesini DROP-OFF noktaları ve satıcı ile direkt olarak yürütölür.

VI. İADE SÜRECİNE İLİŞKİN ŞİKAYETLER (REKLAMASYONLAR)

6.1. Bu bölüm yalnızca teslim alınmamış ve müşteri iadeleri için geçerlidir. Reexport ve ilk mil iptallerine ilişkin şikayet kabul edilmez.

6.2. Rusya'dan dönen paket hasarlı, eksik ya da değiştirilmişse, satıcı UNI Seller Center'da "Şikayetler" bölümünden (<https://sellerdev.unitrade.space/complaints>) başvuru yapabilir.

6.3. UNI Musteri hizmetleri başvuruyu 24 saat içinde inceler ve satıcıyı kabul veya red kararı hakkında bilgilendirir.

6.4. Hasarlı iade, eksik ek veya değiştirme taleplerinin kabul edilmesi için temel koşullar:

6.4.1. Satıcı, müşteri iadesini veya alınmayan paketin iadesini UNI Seller Center'da onaylarken, fotoğrafları kontrol etmiş olmalıdır ve fotoğraftaki ürünün kendi ürününe ait olduğunu, hasarsız ve değiştirilmemiş olduğunu doğrulamalıdır. Eğer bir uyuşmazlık varsa, satıcı derhal desteğe bildirmeli ve Türkiye'ye hasarlı veya değiştirilmiş paketlerin iadesini onaylamamalıdır.

6.4.2. Rusya'dan gelen paketleri alırken, satıcı paket açılışını videoyla belgelenmelidir. Video kaydında açıkça görülebilmesi gerekenler:

- 1) Sipariş numarası ve etiket;
- 2) Açılmadan önce paketin tartılması ve tartıda ağırlığın görünmesi;
- 3) Paketin açılma sürecinin kesintisiz videoya alınması.

Fotoğraflar, ürünün eksik veya değiştirilmiş olduğu ispatlamak için kabul edilmez. Yalnız paketin açılma sürecinin kesintisiz videosu başvuru için delil olarak kabul edilir.

6.5. Aşağıdaki durumlarda, hasarlı paketler, eksik veya değiştirilmiş hali için başvuru kabul edilmez:

6.5.1. Madde 6.4.2'ye göre paket açılma sürecinde video kaydının yapılmaması durumunda;

6.5.2. UNI Seller Center'de paketin fotoğrafında ürünün eksik veya hasarlı olduğu görülüyor ancak satıcı yine de iadeyi onaylıyor.

6.6. Başvurunun kabulü için gereken koşulların yerine getirilmesi ve müşteri servisinden kabul bildirimi alındıktan sonra, başvurunun değerlendirme süresi 3 iş günüdür.

6.7. Başvuru kabulü doğrultusunda, tazminat satıcının UNI Seller Center'daki elektronik cüzdanına 7 iş günü içinde aktarılır.

6.8 Kargonun paketlenme sürecinin video kaydının yapılması gerekmektedir

6.8.1 Sipariş işlemlerinin neden video ile kaydedilmesi gerekir

İade veya ürünün kabulü ile ilgili bir anlaşmazlık yaşanırsa, siparişi eksiksiz ve hasarsız şekilde gönderdiğinizizi kanıtlayabilirsiniz. Bunun için siparişlerin toplanması ve iadelerin açılması sürecinin video kayıtlarını bize göndermeniz gerekmektedir.

6.8.2 Sipariş işlemlerinin neden video ile kaydedilmesi gerekir:

1. Siparişin toplanması ve paketlenmesi sırasında yapılan çekim, ürünlerin hasarsız ve eksiksiz gönderildiğini, ayrıca paketlenme sırasında bir karışıklık olmadığını kanıtlar.
2. İadenin açılması sırasında yapılan çekim, müşterinin yanlış ürün gönderdiğini, ürünü hasarlı ya da kullanılmış şekilde iade ettiğini gösterir.

Bu, müşteriyle yaşanabilecek anlaşmazlıkları çözmek için gerekli bir önlemdir.

6.8.3 Video için gereksinimler:

1. Videoyu iyi kalitede ve yeterli aydınlatma altında çekin.
2. Videoda tüm detayları gösterin: ürünün kendisi, paketlenme süreci, paketlenmiş hali ve üzerindeki etiketle birlikte. Eğer video kalitesizse veya gerekli bilgiler görünmüyorsa, durumu sizin lehinize çözmemiz mümkün olmayabilir.

6.8.4 Videoyu göndermek için, videoyu Yandex.Disk veya Google Drive gibi herhangi bir bulut servisine yükleyin ve bize bağlantıyı gönderin.

6.9. Anlaşmazlıklar ve uyuşmazlıklar, negosyasyon yoluyla çözülemeyince Moskova Tahkim Mahkemesi'nde, Rusya Federasyonu yasalarına göre çözümlenir. Teklif ile bağlantılı olarak Taraflar arasındaki ilişkileri (Taraflar arasındaki sonraki anlaşmalar dahil) düzenlemek amacıyla uygulanacak hukuk, yürürlüğe girmesi, akdedilmesi, değiştirilmesi, ifası, ihlali, feshi veya geçerliliği ile ilgili olanlar dahil Rusya Federasyonu hukuku tarafından tanımlanır. Uygulanmayan hususta uluslararası hukukun normları geçerlidir.