

## **Lojistik Destek - 50 Sık Sorulan Soru**

### **1. Kargom ne zaman teslim edilir?**

Şehir içi teslimatlar 1-2 iş günü, şehir dışı 2-4 iş günü sürmektedir.

### **2. Kayıp paketimi nasıl bildiririm?**

Web sitemiz üzerinden ya da 0850 000 00 00 numaralı çağrı merkezi ile bildirebilirsiniz.

### **3. Kargo ücretleri ne kadar?**

Standart kargo ücreti 39,90 TL, 150 TL üzeri alışverişlerde ücretsizdir.

### **4. İade süresi nedir?**

Ürünleri teslim aldıktan sonra 14 gün içinde iade edebilirsiniz.

### **5. İade kargosu ücretli mi?**

Anlaşmalı firmalarla yapılan iadeler ücretsizdir.

### **6. Depo adresleriniz nerede?**

İstanbul, Ankara ve İzmir'de 3 ana depomuz bulunmaktadır.

### **7. Kargo takip numaram nerede?**

Sipariş onayı e-postasında ve hesabınızın siparişlerim bölümünde yer alır.

### **8. Yurtdışı gönderim yapıyor musunuz?**

Evet, 30'dan fazla ülkeye gönderim yapıyoruz.

### **9. Kargo geldiğinde evde yoksam ne olur?**

Teslimat 1 gün ertelenir, ikinci başarısız denemede şubeye bırakılır.

### **10. Hasarlı ürün geldi, ne yapmalıyım?**

Ürünü teslim almayıp tutanak tutturmanız gerekir.

### **11. Mobil uygulama ile takip mümkün mü?**

Evet, Android ve iOS uygulamalarımız mevcuttur.

## **12. Teslimat adresimi nasıl deęiřtiririm?**

Sipariş verilmeden önce ya da müşteri hizmetleriyle görüşerek değiştirilebilir.

## **13. İade sürecini nereden başlatabilirim?**

Hesabınızdan 'İade Talebi' bölümünden başlatabilirsiniz.

## **14. İndirim dönemlerinde teslimat süresi uzar mı?**

Yoęunluk nedeniyle 1-2 gün gecikme olabilir.

## **15. Hangi kargo firmalarıyla çalışıyorsunuz?**

MNG, Yurtiçi, Aras ve PTT Kargo ile çalışıyoruz.

## **16. Kargo taşımacılığı sigortalı mı?**

Tüm gönderilerimiz sigortalıdır.

## **17. Ağırlık sınırı var mı?**

Tek paket için ağırlık sınırımız 30 kg'dır.

## **18. Paketim neden gecikti?**

Hava durumu, trafik ve yoğunluk gibi dış faktörler gecikmeye neden olabilir.

## **19. Kargo ücreti nasıl hesaplanır?**

Ağırlık, hacim ve teslimat mesafesine göre hesaplanır.

## **20. Gümrük vergisi kim tarafından ödenir?**

Yurtdışı siparişlerde alıcı sorumludur.

## **21. Canlı destek saat kaçta açılıyor?**

Canlı destek hattımız 08:00 - 22:00 saatleri arasında aktiftir.

## **22. Kargonun ulaşp ulaşmadığını nasıl anlarım?**

Kargo takip sistemi üzerinden anlık kontrol sağlayabilirsiniz.

## **23. Teslim edilen kişiyi görebilir miyim?**

Evet, teslimat belgesi sistemimizde görüntülenebilir.

**24. Yurtdışına iade mümkün mü?**

Evet, ancak gönderim ücreti alıcıya aittir.

**25. Siparişimi iptal edersem ücret iadesi ne zaman olur?**

İade 5 iş günü içinde hesabınıza aktarılır.

**26. Kampanya dönemlerinde kargo ücretli mi?**

Koşullar farklılık gösterebilir, detaylar kampanya şartlarında belirtilir.

**27. Paketim şubede bekliyor, ne yapmalıyım?**

En yakın zamanda şubeye gidip kimlik ile teslim almalısınız.

**28. Hediye paketiyle gönderim mümkün mü?**

Evet, sipariş verirken 'hediye paketi' seçeneğini işaretleyebilirsiniz.

**29. Teslimat öncesi arama yapılır mı?**

Teslimat personeli adrese yaklaşırken arama yapabilir.

**30. Kargo ne zaman yola çıkar?**

Siparişten sonra 24 saat içinde kargo süreci başlar.

**31. Aynı gün teslimat yapıyor musunuz?**

Seçili şehirlerde belirli saat aralığında bu hizmetimiz mevcuttur.

**32. Nakliye firması ile lojistik farkı nedir?**

Nakliye taşıma işini, lojistik ise tüm süreci kapsar.

**33. Lojistik destek nedir?**

Depolama, taşıma, dağıtım gibi süreçlerin koordinasyonudur.

**34. Paketim zarar gördü, tazmin alabilir miyim?**

Evet, sigorta kapsamında tazmin işlemi yapılır.

**35. Kurumsal gönderim desteği var mı?**

Evet, B2B çözümlerimiz mevcuttur.

**36. Lojistik hizmetlerinde KDV dahil mi?**

Faturalarda KDV açıkça belirtilmektedir.

**37. Depo çalışma saatleri nedir?**

Hafta içi 09:00 - 18:00, Cumartesi 09:00 - 13:00.

**38. Kargo firması seçme şansı var mı?**

Sipariş verirken tercihte bulunabilirsiniz.

**39. Kapıda ödeme var mı?**

Evet, bazı bölgelerde bu hizmet sunulmaktadır.

**40. İçerik açıklaması zorunlu mu?**

Evet, özellikle yurtdışı gönderimlerde beyan zorunludur.

**41. Siparişim eksik geldi, ne yapmalıyım?**

Eksik ürün için destek talebi oluşturabilirsiniz.

**42. Aynı ürün tekrar gönderilebilir mi?**

Stok durumuna göre tekrar gönderim yapılabilir.

**43. Lojistik süreçlerinde yapay zeka kullanılıyor mu?**

Evet, rota optimizasyonu ve tahmin sistemleri için kullanıyoruz.

**44. Sipariş verildikten sonra iptal edilebilir mi?**

Kargo süreci başlamadan önce mümkündür.

**45. Nakliye maliyeti düşürmenin yolları nedir?**

Toplu gönderim ve bölgesel dağıtım merkezleriyle maliyet azaltılabilir.

**46. Teslimat sırasında kimlik gerekli mi?**

Evet, güvenlik nedeniyle kimlik ibrazı istenebilir.

**47. Teslimat süresi neden değişebilir?**

Hava koşulları, trafik, özel gün yoğunlukları etkileyebilir.

**48. Yurtdışı gönderimlerde kurye takibi nasıl yapılır?**

Uluslararası takip numarasıyla global sistemlerden kontrol edilebilir.

**49. Ekstra ambalaj hizmeti var mı?**

Evet, kırılacak ürünler için özel korumalı paketlenme yapılır.