

Doküman 3: Kargo ve Teslimat Süreçleri

Doküman Kodu: HB-DOC-KARGO-003

Geçerlilik Tarihi: 2024

1. Kargoya Verilme Süreci

Siparişler, satıcı veya Hepsiburada deposu tarafından hazırlanır. Ürün “kargoya verildi” durumuna geçtiğinde:

- Sipariş için takip numarası oluşturulur.
- Kargo firması sistemi üzerinden hareketler görüntülenebilir.
- Aynı siparişteki ürünler farklı depolardan çıkıyorsa **parçalı teslimat** yapılabilir.

Kargoya verilme süresi ürün sayfasında belirtilen “tahmini kargoya verilme” süresine göre değişir.

2. Teslimat Seçenekleri

Teslimat seçenekleri satıcı/ürün tipine göre değişebilir:

- Standart teslimat
- Hızlı teslimat (seçili bölgeler)
- Randevulu teslimat (büyük hacimli ürünlerde)
- Mağazadan/teslim noktasından teslim (seçili lokasyonlar)

Bazı seçenekler yalnızca belirli şehirlerde veya belirli saat aralıklarında sunulabilir.

3. Teslimat Süresi ve Gecikmeler

Teslimat süresi; ürünün çıkış noktası, kargo firması ve teslimat bölgesine göre değişir. Gecikme sebeplerine örnekler:

- Resmî tatiller ve yoğun kampanya dönemleri
- Olumsuz hava koşulları
- Adres bilgisinin eksik/yanlış olması
- Kargo firmasının operasyonel yoğunluğu

Tahmini teslimat tarihi, takip ekranında güncellenebilir.

4. Teslimat Denemesi ve Ulaşılamama Durumu

Kargo firması teslimat için genellikle **1–2 kez** adrese uğrar. Alıcıya ulaşılamazsa:

- Paket şubeye yönlendirilebilir.

- Belirli bir süre şubede bekletildikten sonra göndericiye iade edilir.
- Şubeden teslim alma seçeneği her kargo firmasında bulunmayabilir.

Adres/telefon bilgilerindeki hatalar teslimatı geciktirebilir.

5. Teslimatın Başka Kişiye Yapılması

Sipariş, alıcı dışında başka bir kişiye teslim edilebilir:

- Aynı adreste bulunan yetişkin bir kişiye teslim yapılabilir.
- Bazı kargo firmaları kimlik kontrolü isteyebilir.
- “Teslim alan” bilgisi kargo kayıtlarında yer alır.

Yüksek tutarlı ürünlerde teslimat yalnızca alıcıya yapılacak şekilde kısıtlanabilir.

6. Hasarlı Paket / Eksik Ürün Durumu

Teslimat sırasında paket hasarlıysa veya ürün eksikse:

- Kargo görevlisinin yanında **tutanak** tutulması önerilir.
- Ürün teslim alınmadan iade edilirse süreç hızlanabilir.
- Teslim alındıktan sonra fark edilirse, müşteri destek üzerinden kayıt açılması gerekir.

Tutanak olmaması durumunda inceleme süreci uzayabilir.

7. Kargo Takibi ve Bildirimler

Kargo takip bilgileri:

- Siparişlerim ekranından,
- Kargo firması takip ekranından

görüntülenebilir. Kullanıcıya; SMS/e-posta/push bildirimleriyle durum güncellemeleri gönderilebilir. Bildirimlerin ulaşması operatör ve cihaz ayarlarına bağlı olarak değişebilir.

8. Teslim Edilemeyen / Kayıp Kargo

Takip hareketi uzun süre güncellenmez veya paket kayıp görünürse:

- Kargo firmasıyla araştırma süreci başlatılır.
- Araştırma sonucu paket bulunamazsa iade/yeniden gönderim seçenekleri değerlendirilir.
- Süreç, kargo firmasının yanıt süresine göre değişir.