

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 bölgесine 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 gereklidir.

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 güncellemleri 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.