

Hepsiburada Platform Kılavuzu

İçindekiler

1. Ürün Bilgisi Kuralları

1.A Ürün Güvenliği Kuralları

1.B Ürün Görsel/Marka/Açıklama Bilgileri

1.C Satışa Yasaklı Ürünler

2. Gelen Sipariş Sonrası Dikkat Edilmesi Gerekenler

2.A Sipariş Gecikmesi

2.B Sipariş İptali

2.C Alıcı ile İletişime Geçme&İade Ürünü Teslim Almama& Faturasız Gönderim & Yanlış-Kusurlu- Eksik Gönderim

2.D Sipariş Kaydırma

3. Sahte Ürün Gönderimi

4. Sıralama Kriterleri

4.A Sıralama Kriterleri

1. Ürün Bilgisi Kuralları

1.A Ürün Güvenliği Kuralları

1 Nisan 2025 tarihinde yürürlüğe girecek olan [32707 sayılı Piyasa Gözetimi ve Ürün Denetimi Yönetmeliği](#) kapsamında internet ve diğer uzaktan iletişim araçları üzerinden satılan veya piyasada bulundurulan ürünlerle ilgili satış koşulları, ürün içerikleri ve iş ortaklarımızın uyması gereken kurallar belirtilmiştir.

Bu doğrultuda ürünlerinizin, ürün güvenliği kapsamında gerekli bilgileri içerdiğinden emin olmanız için aşağıda yer alan ve listelediğiniz ürün gruplarında doldurmanız gereken bilgilerin **eksiksiz** ve **doğru** olması gerekmektedir.

Ürün güvenliği kapsamında eklenmesi gereken yeni bilgiler ile ilgili detaylar için **hazırladığımız [dokümanı](#) inceleyebilir ya da destek merkezi > ürün başlığı altından detaylı bilgiye ulaşabilirsiniz.**

1 Nisan 2025 tarihinden itibaren, **eksik veya hatalı bilgi içeren ürünler, yasal yaptırımlara tabi olabilir ve platform kurallarına aykırı sayılabilir.** Bu nedenle, siz iş ortaklarımızın gerekli güncellemeleri zamanında yapmaları büyük önem taşımaktadır.

Yönetmeliğe Uymayan Ürünler ve Ürün Güvenliği İçeriği Bulunmayan Ürünleriniz İçin Ticaret Bakanlığı Tarafından Uygulanacak Yaptırımlar:

Yönetmelik kapsamında güvensiz olduğu tespit edilen ürünlere, **7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu** ve ilgili diğer mevzuatlar doğrultusunda ilgili idari merciler tarafından aşağıdaki **idari yaptırımlar** uygulanacaktır:

İlgili düzenlemelere uyulmaması durumunda ilgili ürünlerin satışının durdurulması veya platformdan kaldırılması söz konusu olabilir.

İdari yaptırımlar ve para cezaları uygulanabilir. Yönetmelik hükümlerine aykırı hareket edenlere ve yükümlülüklerini yerine getirmeyenlere 7223 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri kapsamında öngörülen 33.679-2.405.665-TL aralığında idari yaptırım uygulanabilecektir

Ürünlerin piyasadaki toplatılması ve tüketicilere geri çağırılması gerekebilir.

Bu tür olumsuzluklarla karşılaşmamak adına, tüm ürünlerinizin gerekli düzenlemelere uygun olduğunu kontrol etmeniz büyük önem arz etmektedir.

Yeni yönetmelik, tüketicilerin güvenli ve doğru bilgilendirilmiş ürünlere erişimini sağlamayı amaçlamaktadır. **İş ortaklarımızın, bu düzenlemelere uygun hareket etmeleri hem yasal uyum hem de müşteri memnuniyeti açısından kritik öneme sahiptir.**

1.B Ürün Görsel/Marka/Açıklama Bilgileri

Hepsiburada üzerinde satışa açtığınız ürünlerin marka, görsel ve açıklama bilgilerinin doğru ve eksiksiz girilmesi satıcı firmalarımızın sorumluluğunda olup, hatalı ya da eksik girilen bilgiler olması halinde doğabilecek cezalar satıcı firmalarımıza yansıtılacaktır. Tekil katalog yapımız nedeniyle ürünler daha önce kataloğumuza eklenmiş ise bu durumda satışa açılmadan önce satıcı firmalarımız ürün bilgilerini kontrol ederek eğer hatalı bilgi varsa satışa açmamalı ve mutlaka ürün güncelleme talebinde bulunmalıdır.

1.C Satışa Yasaklı Ürünler

Platformumuz üzerinde satışa yasaklı olan ürünler sözleşmenizde HEPSİBURADA'DA SATILAMAYACAK ÜRÜNLER başlığı altında detaylı olarak yer almaktadır. Söz konusu ürünlerin site üzerinde satışa açılması yasaktır.

2. Gelen Sipariş Sonrası Dikkat Edilmesi Gerekenler

2.A Sipariş Gecikmesi

SATICI, siparişlerin kargoya verilme süresini Hepsiburada Satıcı Paneli üzerinden girebilirler. Kargoya verilış süresi müşterinin satın alma kararında oldukça büyük bir öneme sahiptir. Belirlenen sürenin gerçekçi ve olabildiğince kısa süreli olması önem arz etmektedir. SATICI sipariş geldikten sonra ürünü taahhüt ettikleri sürede kargoya vermek ile yükümlüdür.

Bu sürenin mücbir sebepler dışında aşılması halinde sözleşmede yer alan yaptırımlar ile karşı karşıya kalabilir.

SATICI, ALICI'nın siparişı verdiği ürünü, sipariş tarihinden itibaren başlamak üzere Satıcı Yönetim Panel'inde belirlediğı süre ("Kargoya Teslim Süresi ") içerisinde ALICI'ya teslimi için kargo veya lojistik firmasına ya da kuryeye teslim etmekle yükümlüdür.

SATICI'nın, (i) Kargoya Teslim Süresi içerisinde ürünü kargo veya lojistik firmasına ya da kuryeye iletmemesi, (ii) kendi seçtiğı kargo, lojistik ve/veya kurye firmaları vasıtası ile ürünlerin teslimatının yapılması halinde kargo veya lojistik firması ile yapılan ürün gönderimlerinde URL linki/gönderi kodunu; kurye ile teslim edilen ürünler için teslim edildi bilgisini Satıcı Yönetim Paneli'nde belirtilen ilgili alana kodu aldığı ya da teslim ettiği andan itibaren derhal girmemesi, (iii) Kargoya Teslim Süresi içerisinde ürünün hiç teslim edilmeyerek boş kutu gönderilmesi ya da yalnızca o ürüne ilişkin faturanın teslim edilmesi halinde aşağıdaki tabloda ürün bedeline göre (Tablo-1) belirtilen ceza tutarlarını D-MARKET'e ödemekle yükümlüdür.

Tablo1:

Kargoya Teslim Süresinde Teslim Etmeme / Url Linki – Gönderi Kodunu Satıcı Yönetim Paneli'ne Girmeme	
Geciken Ürün Bedeli	Ceza Tutarı
0-50 TL	10 TL
50,01-200 TL	20 TL
200,01TL-1000 TL	50 TL
1000,01tl -6000 TL	150 TL
6000 TL üzeri	300 TL

2.B Sipariş İptali

Ürünün stokta olmaması veya herhangi bir nedenle sipariş edilen ürünün temin edilememesi sebebi ile sipariş için SATICI veya ALICI tarafından iptal talebi iletilmesi veya sipariş edilen ürünün ALICI'ya gönderilmemesi halinde, SATICI aşağıdaki tabloda ürün bedeline göre (Tablo-2) belirtilen ceza tutarlarını D-MARKET'e ödemekle yükümlüdür.

Buna ek olarak ürün stokta olmaması veya herhangi bir nedenle sipariş edilen ürünün temin edilememesi sebebiyle siparişin iptal edilmesi halinde SATICI tarafından söz konusu durumun düzeltildiği bilgisi iletilene kadar ilgili ürünün satışı askıya alınabilecektir. Böyle bir durumda D-MARKET SATICI'ya bilgi verecektir.

Tablo2:

Tedarik Edilemeyen Ürünler	
Sipariş Tutarı	Ceza Bedeli
0-50 TL	10 TL
50,01 TL -100 TL	30 TL
100,01 TL- 200 TL	50 TL
200,01 TL - 1.000 TL	100 TL
1.000,01 TL- 3.000 TL	300 TL
3.000,01 TL- 6.000 TL	600 TL
6.000,0 TL - 10.000 TL	1.000 TL
10.000,01 TL - 20.000 TL	1.500 TL
20.000,01 TL ve üzeri	2.000 TL

2.C Alıcı ile İletişime Geçme&İade Ürünü Teslim Almama& Faturasız Gönderim & Yanlış-Kusurlu- Eksik Gönderim

SATICI’nın ALICI’nın iletişim bilgilerini kullanarak ALICI’yı araması ya da ALICI tarafından iade edilen ürünü kabul etmemesi, teslim almaması, yanlış/kusurlu/eksik/ eksik parçalı ürün göndermesi veya ürün faturasını göndermemesi durumlarının herhangi birinin varlığı halinde aşağıdaki tabloda ürün bedeline göre (Tablo-3) belirtilen ceza tutarlarını D-MARKET’e ödemekle yükümlüdür.

Tablo3:

ALICI ile iletişime Geçme/ İade Ürün Teslim Almama/Faturasız Gönderim / Yanlış-Kusurlu-Eksik Gönderim	
Ürün Bedeli	Ceza Tutarı
0-50 TL	10 TL
50,01 TL -200 TL	20 TL
200,01 TL -1000 TL	50 TL
1000,01 TL -6000 TL	150 TL
6000 TL üzeri	400 TL

Ayrıca SATICI, işbu Sözleşmenin 9. maddesine aykırı davranması halinde her bir aykırılık için yukarıdaki tabloda ürün bedeline göre (Tablo-3) belirtilen ceza tutarlarını D-MARKET’e ödemekle yükümlüdür. Buna ek olarak SATICI’nın Sözleşme’nin 9.5’inci maddesi uyarınca fatura sağlama talebini kendisine yapılan uyarıya rağmen yerine getirmemesi veya reddetmesi halinde SATICI Tablo 3’de belirtilen ceza tutarlarının 2(iki) katını D-MARKET’e ödemekle yükümlüdür. Bununla birlikte, böyle bir durumun varlığı halinde ALICI talebi doğrultusunda ilgili ürün SATICI’nın onayı alınmaksızın iade alınabilir. Bu kapsamda SATICI bu bedelleri D-MARKET’e derhal ödemekle yükümlüdür.

2.D Sipariş Kaydırma

D-MARKET'in Sözleşmedeki diğer haklarına hâlel gelmeksizin, aşağıdaki hallerin herhangi birinin gerçekleşmesi halinde ALICI tarafından sipariş edilen ürün, HEPSİBURADA'da satış yapan ve ürünü ALICI'ya en kısa sürede teslim edebilecek başka bir satıcıdan fiyat farkı gözetmeksizin temin edebilecektir. ALICI tarafından sipariş edilen ürünü HEPSİBURADA'da satan başka bir satıcı mevcut değil ise ve söz konusu ürün ALICI'ya gönderilemeyecek ise böyle bir durumda ALICI'nın siparişi D-MARKET tarafından iptal edilebilecektir.

Ancak bu husus D-MARKET açısından bir taahhüt anlamına gelmemekle birlikte bu durumların varlığı halinde D-MARKET dilerse yukarıdaki süreci uygulamadan da ALICI tarafından kendisine bildirilen iade talebini onaylayarak ALICI'ya ürün bedelini ve varsa ek zarar bedellerini iade edecektir. İşbu madde kapsamında SATICI D-MARKET tarafından karşılanan bedelleri D-MARKET'e derhal ödemekle yükümlüdür. SATICI'nın,

- (i)ALICI tarafından sipariş edilen ürünü ALICI'nın sipariş ettiği fiyat üzerinden göndermemesi,
- (ii) İnternet sitesinde taahhüt edilen süre içerisinde ürünü herhangi bir sebeple temin etmemesi veya temin edemeyeceğini beyan etmesi,
- (iii) ALICI'ya eksik/eksik parçalı veya kusurlu/ayıplı ürün göndermesi veya sipariş edilenden farklı ya da yanlış ürün göndermesi ya da boş kutu göndermesi halinde D-MARKET tarafından kendisine verilen barkod numarası üzerinden, kendi seçmiş olduğu kargo, lojistik veya kurye firmaları ile çalışması halinde ise D-MARKET tarafından bir barkod numarası verilmesine gerek olmaksızın 2 (iki) iş günü içerisinde doğru, tam ve eksiksiz olarak ürünü göndermemesi,
- (iv) Ürünü Kargoya Teslim Süresi içerisinde kargoya veya lojistik firmasına ya da kuryeye teslim etmemesi,
- (v) Kendi seçtiği kargo, lojistik ve/veya kurye firmaları vasıtası ile ürünlerin teslimatının yapılması halinde kargo veya lojistik firması ile yapılan ürün gönderimlerinde URL linki/gönderi kodunu; kurye ile teslim edilen ürünler için teslim edildi bilgisini derhal Satıcı Yönetim Paneli'nde belirtilen ilgili alana girmemesi,
- (vi) SATICI tarafından verilen yetkili servis desteğinin yasal süre olan 21 iş günü içerisinde sonuçlanmaması

5.2. 5.1inci madde kapsamında başka bir satıcıdan temin edilerek ALICI'ya gönderilen ürünün fiyatı SATICI tarafından temin edilemeyeceği belirtilen üründen daha fazla ise aradaki tutar SATICI'ya fatura edilecek olup SATICI, herhangi bir itiraz öne sürmeksizin söz konusu tutarı D-MARKET'in ilk talebinde derhal ve nakden ödeyecektir. Ancak başka bir Satıcıdan temin edilerek ALICI'ya gönderilen ürünün fiyatı SATICI tarafından temin edilemeyeceği belirtilen ürün tutarından daha az ise aradaki fiyat farkı ALICI'ya iade edilecektir.

3. Sahte Ürün Gönderimi

3.Sahte Ürün Gönderimi

Platformumuz üzerinde sahte, replika, taklit ürün satışı yapılması yasaklanmıştır. SATICI'nın uygulanabilir mevzuata aykırı davranması, (ii) SATICI'nın Sözleşme'ye aykırı davranması, (iii) Sözleşme'de yer alan askıya alma halinin varlığı, (iv) Sözleşme'de ceza tutarının uygulanması öngörülen durumun varlığı (v) Sözleşme'de yer alan fesih halinin varlığı, (vi)SATICI'nın sahte ürün sattığı şüphesinin oluşması veya sahte ürün satması hallerinden bir veya bir kaçının varlığı halinde D-MARKET, SATICI'ya aktarılacak ürün bedeli dahil ve fakat bunlarla sınırlı olmaksızın SATICI'nın alacaklarına bloke koyabilecektir.

Sahte ürün gönderiminin tespit edilmesi halinde satıcı firmalarımız doğabilecek yasal yükümlülüklerden sorumlu olup, Hepsiburada tarafından talep edilebilecek belgeleri temin etmekle mükelleftir.

4. Sıralama Kriterleri

4.A Sıralama Kriterleri

Mevcut buybox algoritmasında satıcıların sıralanması için esas alınan kriterler;

Satıcının fiyatı,
Satıcının belirlediği fiyatın bu ürünün minimum fiyatına oranı,
Ürünü kargoya vermek için taahhüt ettiği kargoya verme süresi ve bu süreye riayet edip etmemesi,
Kargoya verilme süresinin diğer satıcılar arasında minimum zamana sahip olup olmaması,
Son bir ayda satışa sunduğu üründen elde ettiği satış adeti,
Satıcının puanı.

Satıcı puanının hesaplanma kriterleri;

Müşterilerin siparişlerine ilişkin sipariş geri bildirimlerine (iade, eksik/yanlış ürün, hasarlı ürün, eksik fatura, eksik parça),
Satıcının tedarik sürecindeki başarısına,
Satıcılara müşterilerin siparişleri özelinde verdiği puanlara,
Satıcının müşteri taleplerine dönüş süresine,
Satıcının sistemlerimize yüklediği fatura oranına bağlı olarak hesaplanmaktadır.

Satıcı puanının hesaplanma yöntemi;

Satıcı puanı 10 üzerinden hesaplanır.
Satıcı puanı her gün yeniden hesaplanır.
30-60-90 gün kırılımında ağırlıklandırılır.
Müşterilerin siparişlerine ilişkin talepleri kategori bazlı ağırlıklandırılır.

Söz konusu kriterler ağırlıklandırılarak aynı ürünü satan satıcıların satın alma kutusunda hangi sıra ile sıralanacağı belirlenmektedir.

Arama sonuç sıralama algoritmamızın çalışması için esas alınan kriterler;

Satış adedi: Toplam satış adedi ve en çok satan varyantların satış adedi
Dönüşüm oranı: Bir ürüne tıklandıktan (ürün detay sayfası görüntülendikten) sonra o ürünün satın alınma oranı
Tıklama oranı: Görüntülenen ürünlere tıklanıp ürün detay sayfasının görüntülenme oranı
Arama kelimesi ile alakalı kategorinin ön plana çıkarılması
Değerlendirme puanı (güven puanı)
Öne çıkarılan etiketler (kampanyalı ürünler, yeni sezon ürünleri, yeni markalar vb.)
Reklamlı ürünlerin, arama kelimesiyle ilişkili ve belirli bir sıklığı ve sıralamayı geçmeyecek şekilde öne çıkarılması

5. Ürün Güvenliği Kriterleri

5.A Ürün Güvenliği Kriterleri

Mevcut buybox algoritmasında satıcıların sıralanması için esas alınan kriterler;

Hepsiburada