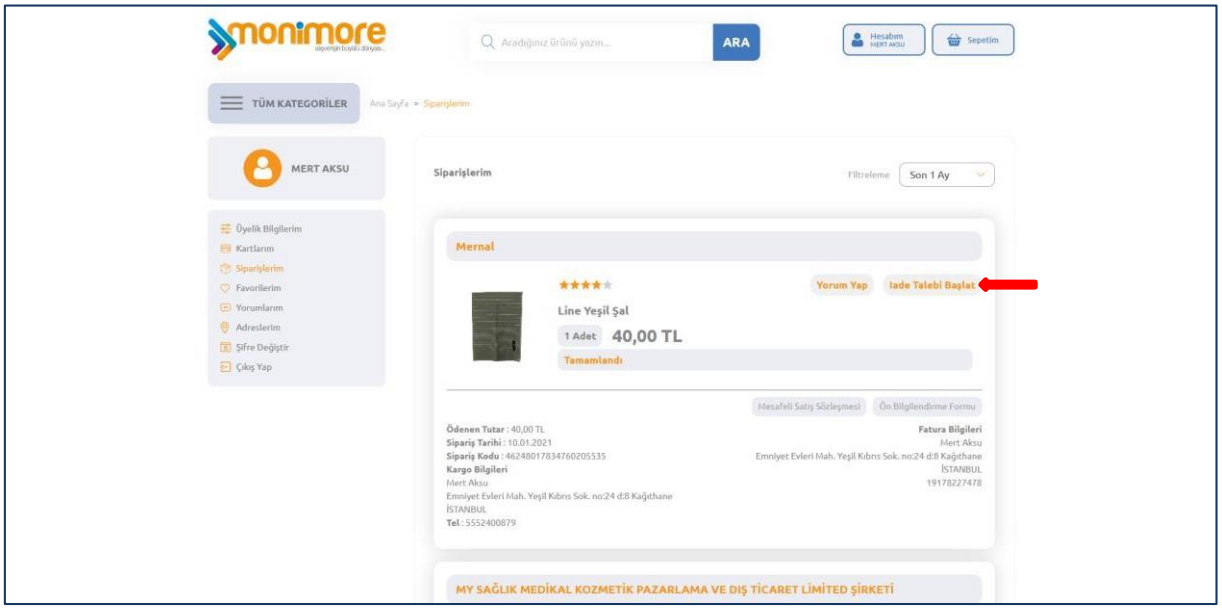
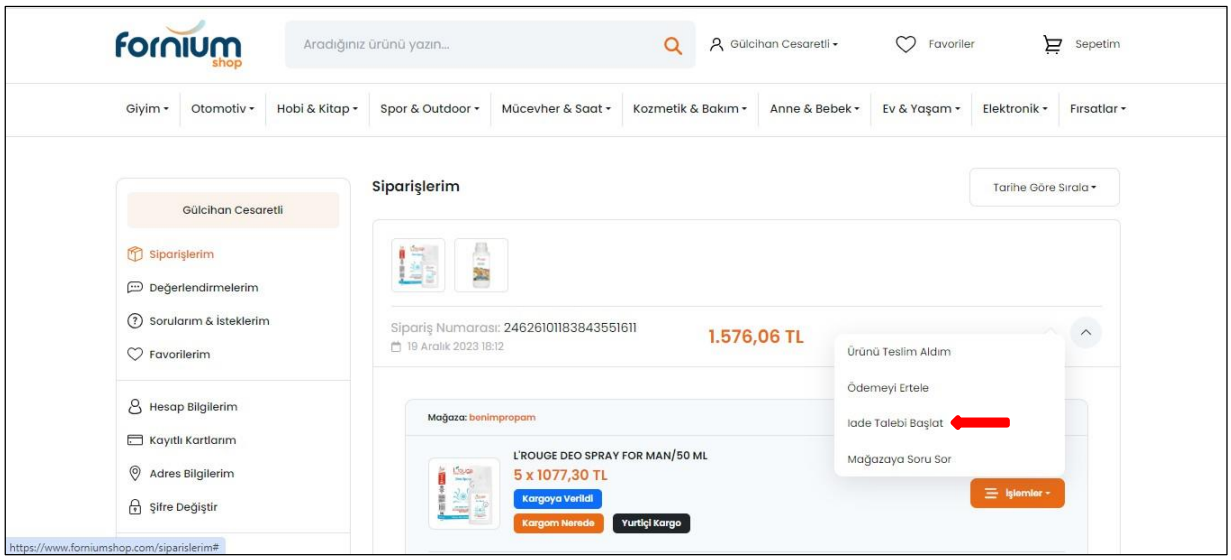
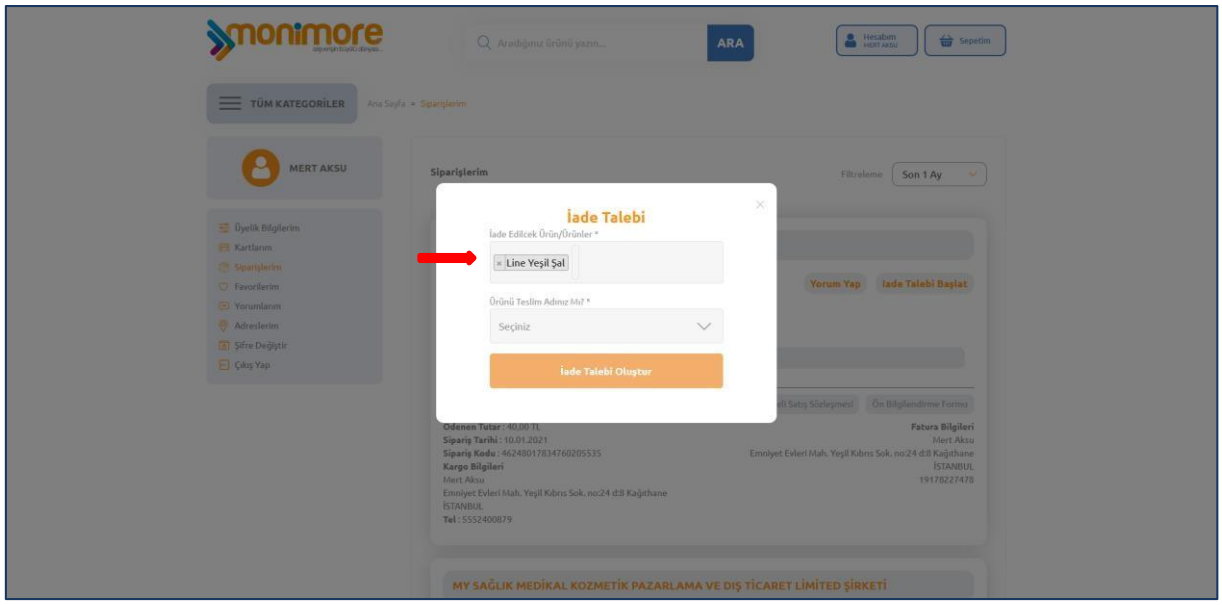
MÜŞTERİ ÜRÜN İADE SÜRECİ

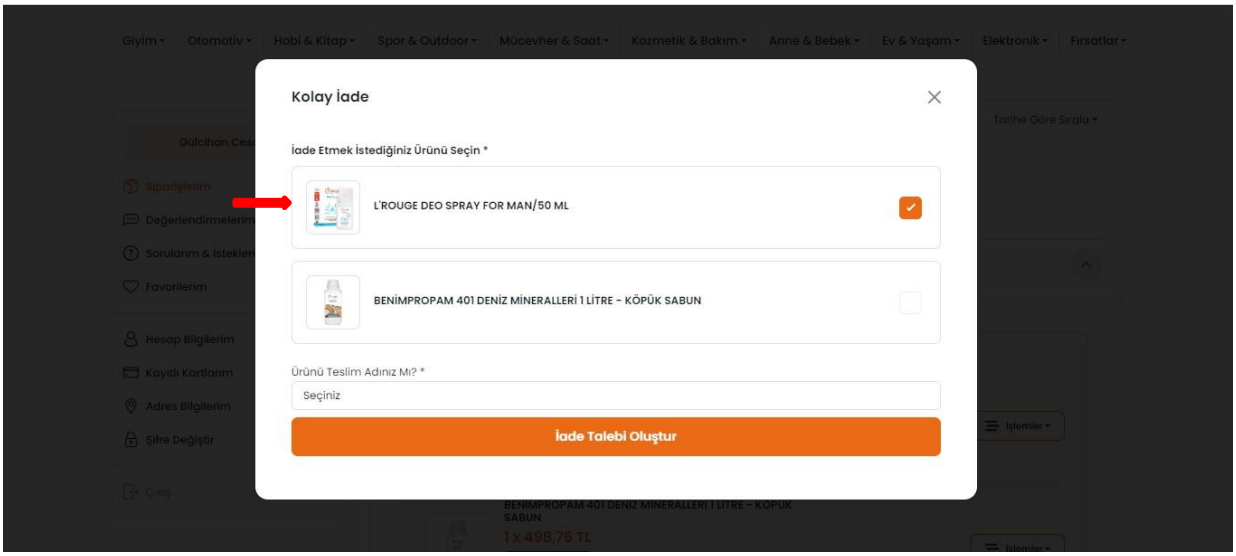
1. Mağazalardan sipariş verilen her ürün için, kargolama veya “Ürünü Teslim Aldım” onayından sonra, ihtiyaç halinde iade sürecini başlatmak üzere “İade Talebi Başlat” butonu aktif olur.
2. Mağazanolsun Pazaryeri 1 ve Pazaryeri 2 temaları için ekran görüntüleri ayrı olarak aşağıda sunulmuştur.



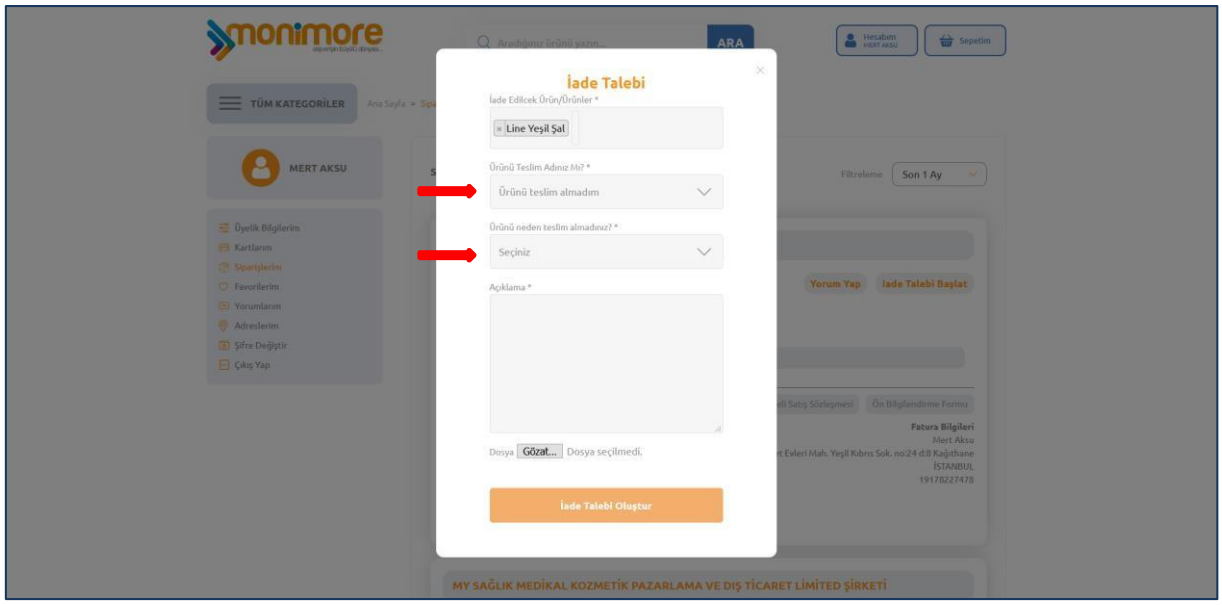


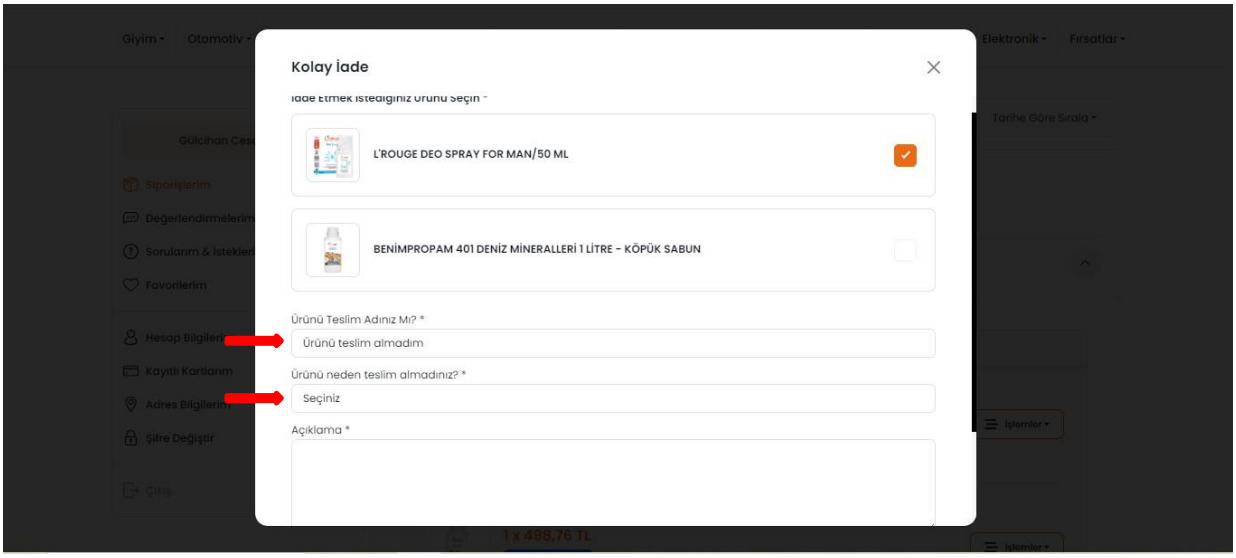
3. “İade Talebi Başlat” butonu tıklandığında, ilgili ürün, “İade Edilecek Ürün/Ürünler” satırında seçilmiş olarak gelir. Diğer ürünler de isteğe bağlı olarak seçilerek eklenebilir.



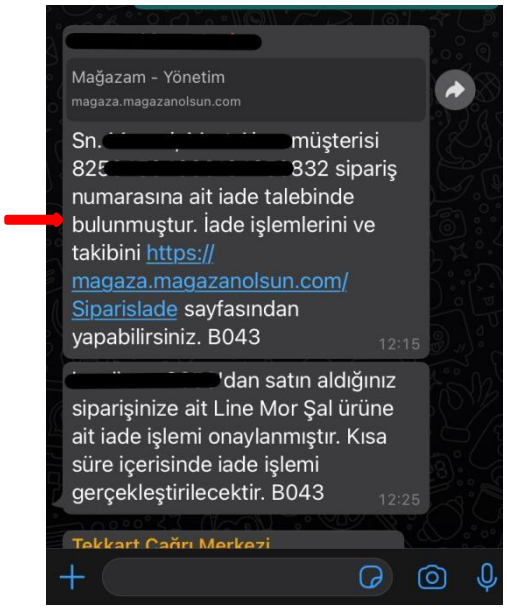


4. “Ürünü Teslim Aldınız mı?” satırında, “Ürünü teslim aldım” ya da “Ürünü teslim almadım.” seçeneklerinden uygun olan seçilir. Eğer “Ürünü teslim almadım” seçilirse, alttaki satırda “Ürünü neden teslim almadınız?” sorusu gelir. Seçenek olarak “Kapıda iade ettim” ya da “Ürün elime ulaşmadı” seçeneklerinden uygun olan seçilir ve açıklama yazılır. Görsel ekleyebilmek için de “Gözat” butonu eklenmiştir. Dosyalarınızdan uygun olan seçilerek eklenebilir.

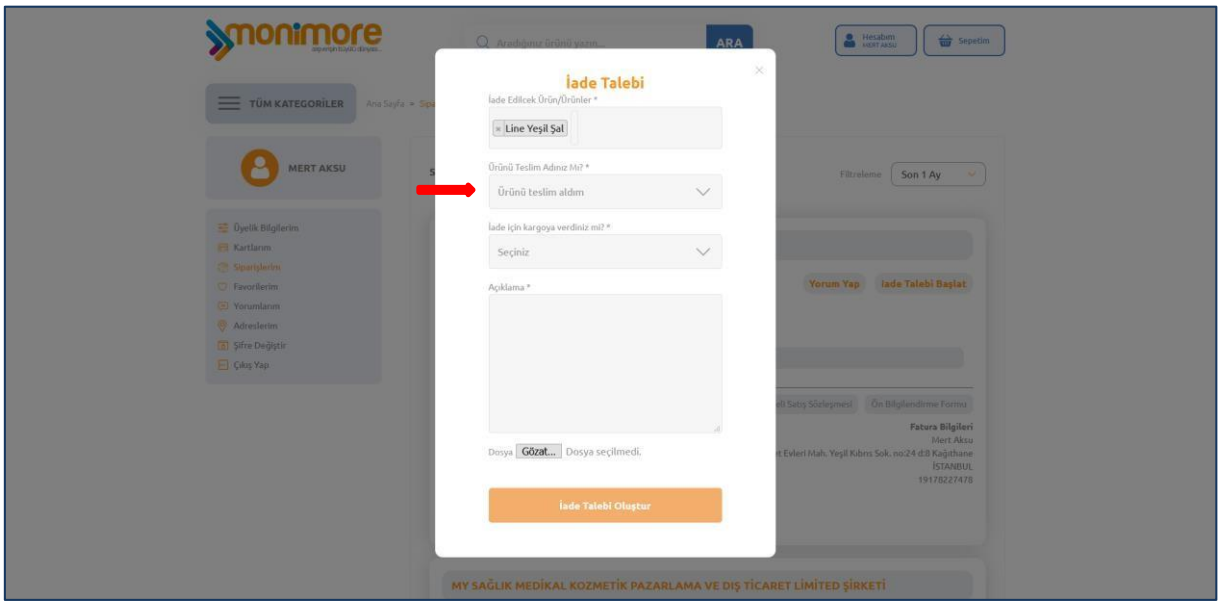


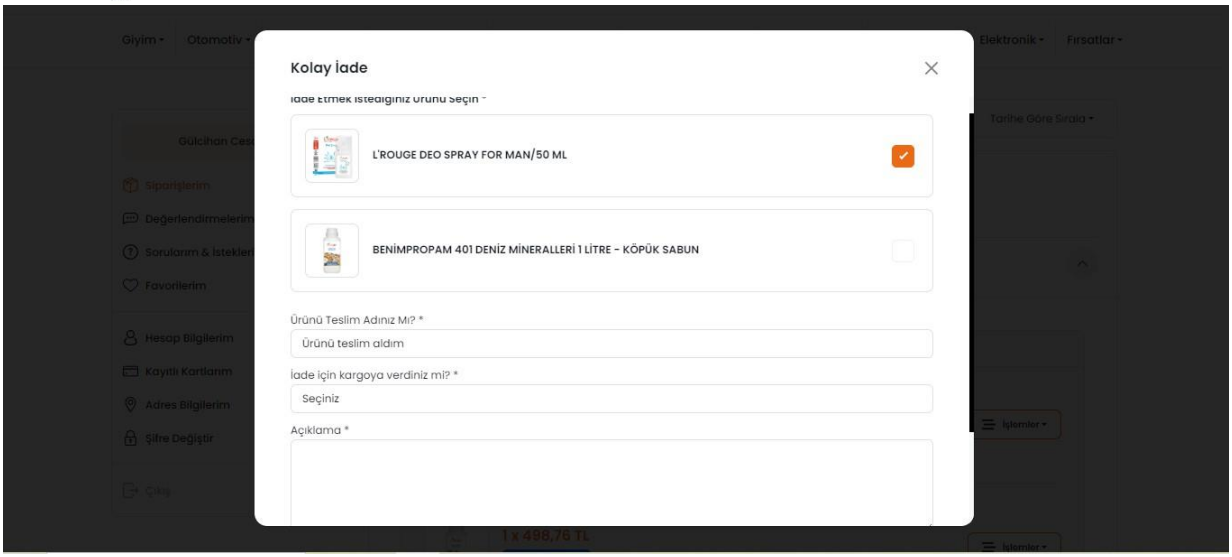


5. Bu sırada tedarikçiye de ilgili ürün için iade talebi bulunduğuna dair SMS gönderilir.

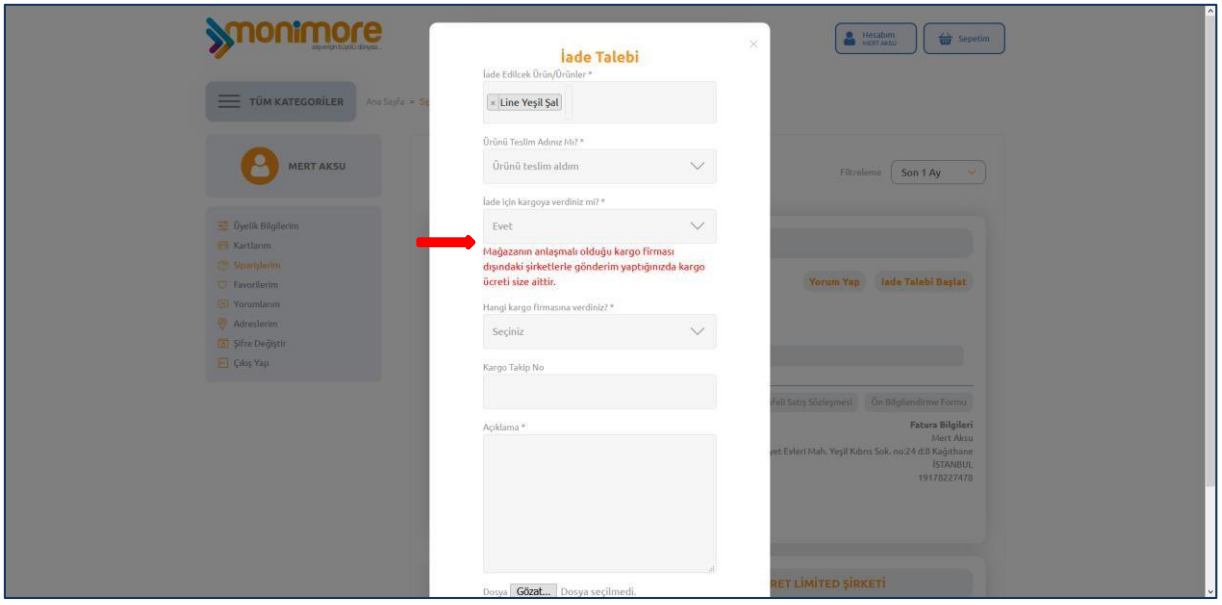


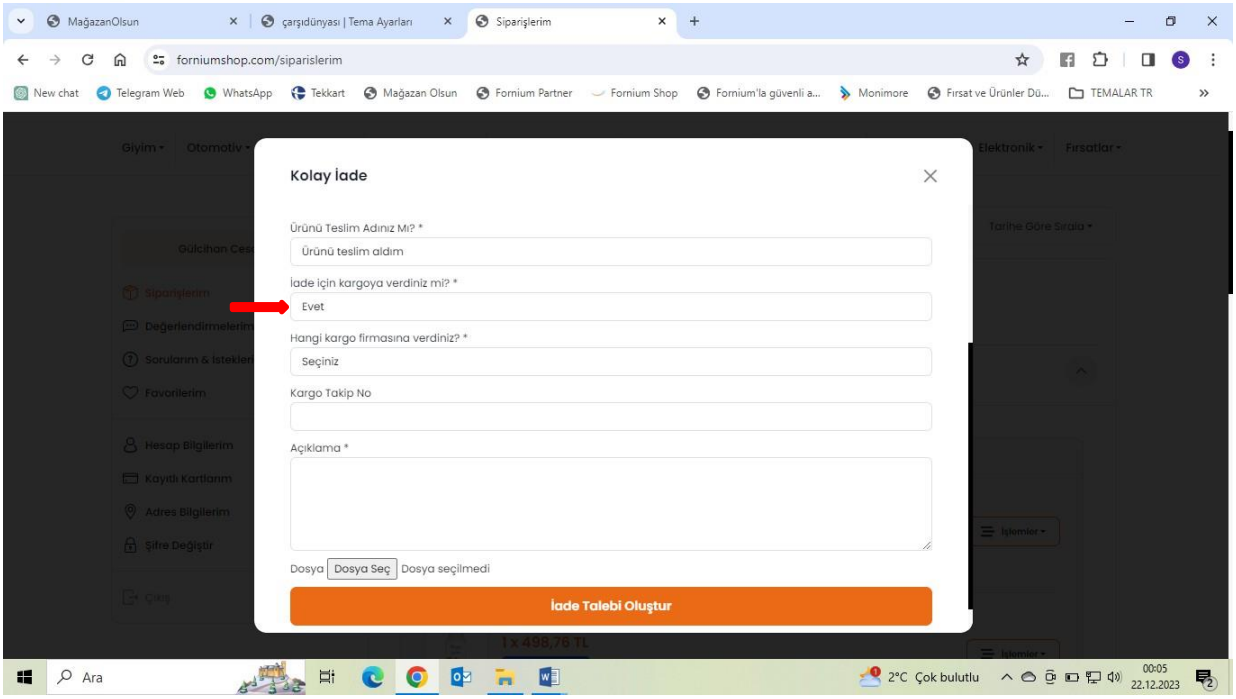
6. Eğer “Ürünü teslim aldım” seçilirse altta “İade için kargoya verdiniz mi?” sorusu görülür.



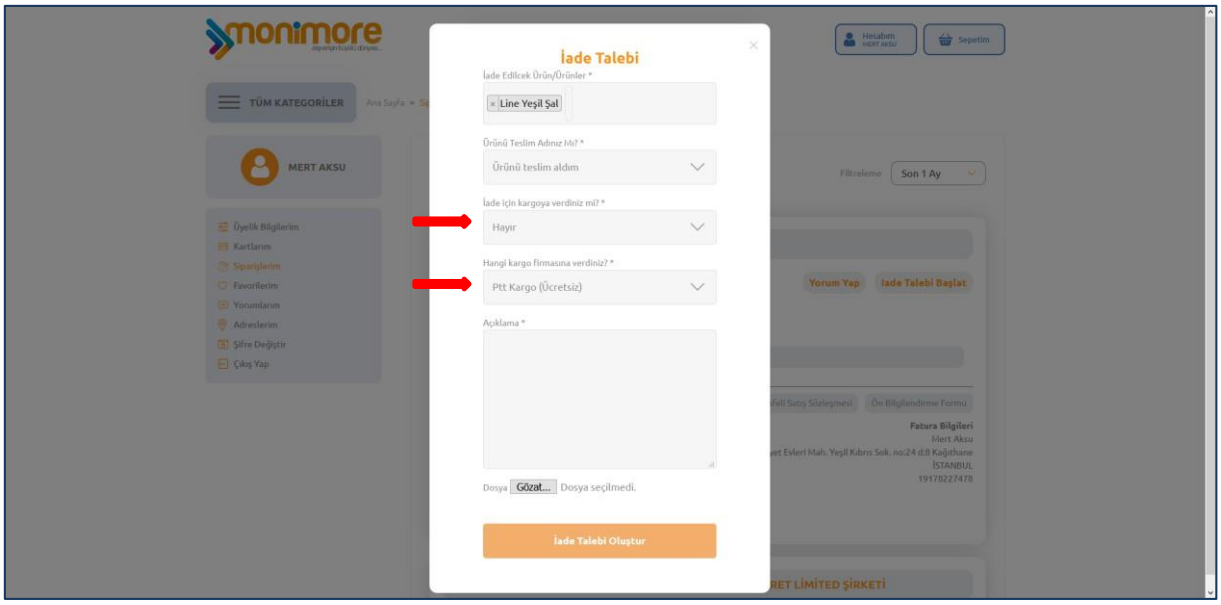


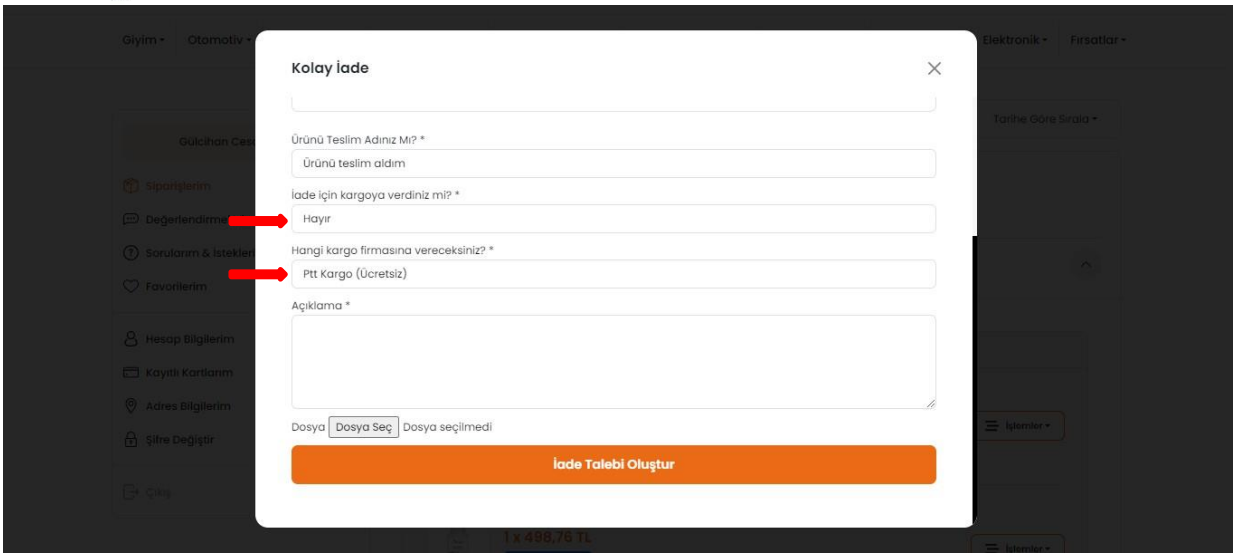
7. Eğer “Evet” seçilirse, altta “Hangi kargo firmasına verdiniz?” sorusu görülür. Bu sırada kırmızı ile “Mağazanın anlaşmalı olduğu kargo firması dışındaki şirketlerle gönderim yaptığınızda kargo ücreti size aittir” ikazı görülür.
   Verilen kargo firması açılan listeden seçilir. Varsa takip numarası girilir. Açıklama eklenerek “İade Talebi Oluştur” butonuna basılır.



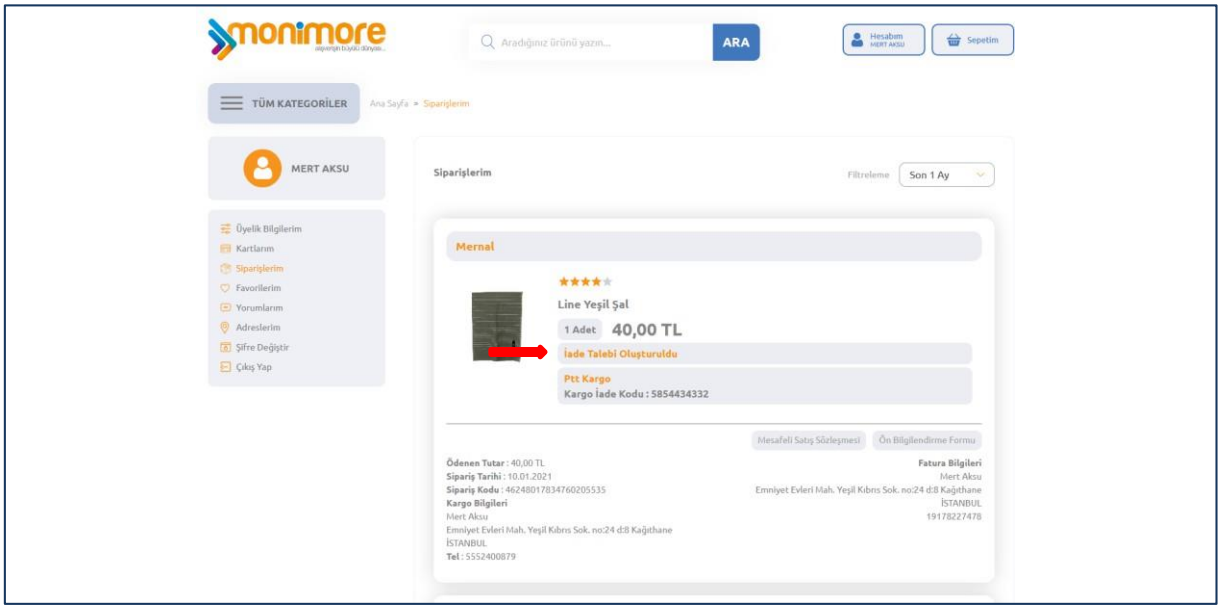


8. Eğer “Hayır” seçilirse, altta “Hangi kargo firmasına verdiniz?” sorusu için kargo firması seçimi yapılır. Anlaşmalı kargolardan biri seçilirse devamında bir “Kargo İade Kodu” görülür. Bu kod mağazada Siparişlerim bölümünde ilgili ürün satırında da görülür. Seçilen kargo firmasına bu kod verildiğinde ücretsiz olarak gönderim yapılır.
   Diğer kargo firmalarından biri de seçilebilir. Bu durumda kargo ödemesi size ait olur.
   Açıklama yazılarak, “İade Talebi Oluştur” butonuna basılır. İşlem tamamlanır.

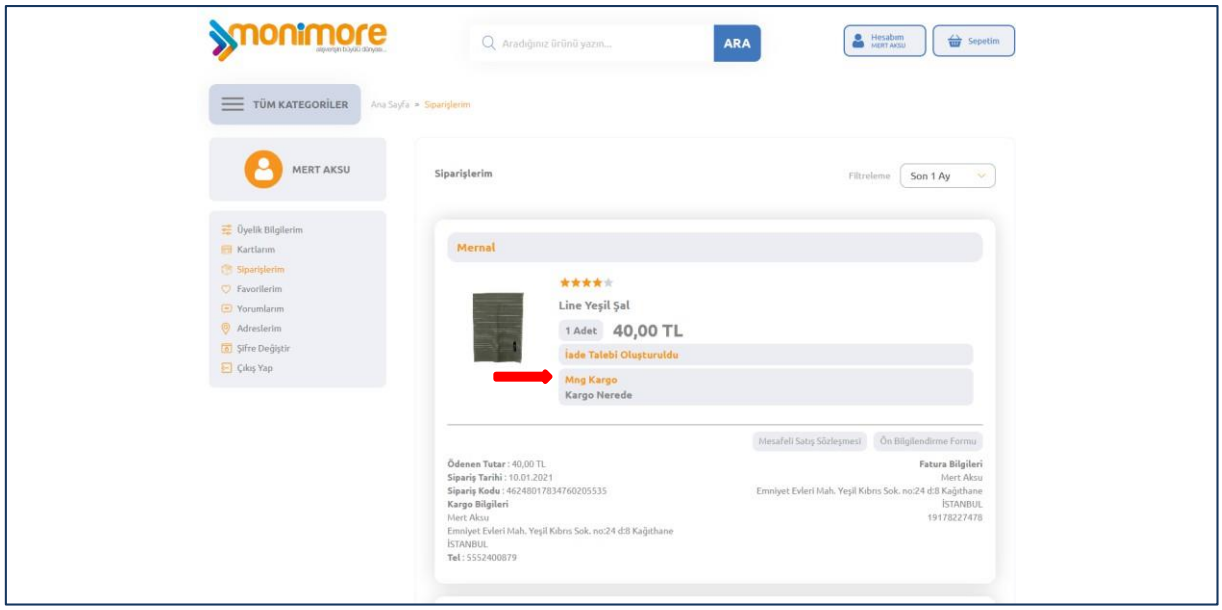




9. Mağazadaki Siparişlerim bölümünde ilgili ürün için “İade Talebi Oluşturuldu” olarak bilgi satırı ve “Kargo İade Kodu” görülür.
   Bu kod ilgili kargo firmasına verildiği anda veya diğer bir kargo firması ile gönderilmişse, kargo takip numarası girildiği anda tedarikçi onay süreci de başlar.



10. Eğer anlaşmalı olmayan bir kargo firması ile gönderilmişse, “Siparişlerim” bölümünde seçilen kargo firma bilgisi görülebilir.



11. Tedarikçi onayladığı anda, müşteriye de bilgilendirme SMS'i gider.

