

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
Aliexpress Güvenilir midir?.....	2
Sitedeki Ürünler Orijinal midir?.....	2
Adres Nasıl Yazılır?	2
Kargolar Hakkında Genel Bilgiler	2
Kargo Nereden Takip Edilir?	2
Kargomun Gelmeme Riski Var mı?	3
Kargo Türleri ve Getirme Süreleri.....	4
Koruma Süresi ve Ürünü Onaylama Nedir?.....	5
Kargom Gelmedi Ne Yapmalıyım? Kargom Geldi Ama Bir Sıkıntım Var	5
Dispute Nedir?.....	5
Escalate Nedir?	6
Paranın Geri İadesinin Takibi	6
Ödeme Yöntemleri Neledir?.....	6
Gümrük Sınırı Nedir? Ürünüm Gümrüğe Takılır mı?	6
Gümrükle İlgili Diğer Bilgiler	7
Gümrükle İlgili İstisnai Durumlar	7
Telefon Getirtmek	7
Genel Bilgi ve Tavsiyeler	7
Terimler	8

GİRİŞ

Bu kitapçık, Aliexpress’le ilgili sorunlarınızı kolaylıkla çözmek için [Ahmet Caner](#) tarafından kendi ve çevresindeki kişilerin deneyimleri esas alınarak hazırlanmıştır. Bu kitapçığın PDF sürümünü okuyorsanız “İçindekiler” bölümünden herhangi birine tıklayarak direkt o konuya ulaşabilirsiniz. Bu sadece kişisel deneyimlerden oluşan bir rehberdir. Genel uygulama, burada yazanlarla kimi zaman veya her zaman değişiklik gösterebilir.

Facebook Grubumuz: <https://www.facebook.com/groups/aliexpressturkiye/>

Kitapta emeği geçen ve yazılarından esinlenmiş olduğum, kimi yerleri de kendisinden alıntı yaptığım Doğan Ahmet Keser’e teşekkürlerimi sunarım.

Aliexpress Güvenilir midir?

Aliexpress, Alibaba Corp.'a ait olup dünyanın neredeyse en bilinen ve en güvenilebilecek şirketlerinden birisidir. Dünyanın her yerinden milyonlarca kişi bu alışveriş sitesine güvenmeyi tercih ediyor. Satıcıların güvenilir olmaması demek, Aliexpress'in güvensizliği anlamına gelmez. Eğer ki nelere dikkat edeceğinizi biliyorsanız sizi kimse kesinlikle dolandıramaz. İleride mağdur olmak istemiyorsanız aşağıda vermiş olduğumuz videoyu izleyerek nelere dikkat etmeniz gerektiğini öğrenebilirsiniz.

https://youtu.be/_8wOynabuow

Sitedeki Ürünler Orijinal midir?

Sitede hem sahte hem de orijinal ürünler hem de herhangi bir markası olmayan (veya tanınmayan) ürünler bulunmaktadır. Mesela Nike markasına ait Air Max modelinden satın alan birçok kişi oldu. Ayakkabının kulakçığında bulunan barkot numaralarını kontrol ettiğimizde orijinal olduklarını gördük. Ama bu durum, üstünde her Nike işareti olan ayakkabının orijinal olduğu anlamına gelmez. Ya da üstünde Rayban'ın işareti olan her gözlüğün orijinal olduğu anlamına gelmez. Güvenilir bir satıcıdan alışveriş yaptığınız takdirde orijinal diye aldığınız ürün sahte çıkmaz. Çıkar ise dispute açarak paranızı geri alabilirsiniz, sahte ürününüz de sizde kalır. Fakat bunu yapabilmek için Aliexpress'e ürünün sahte olduğunu kanıtlamanız gerekebilir.

Adres Nasıl Yazılır?

Adresinizi yazarken kesinlikle Türkçe karakter kullanmayın. Buna dikkat ederseniz sorun olmayacaktır. Ancak satıcının ve dağıtıcının hata yapmasını en aza indirmek için;

- Adresin tamamını BÜYÜK HARFLER yazın,
- Adresin tamamını tek satıra yazın,
- Posta kodunu yazın.

Kargolar Hakkında Genel Bilgiler

Öncelikle ürün satın alırken hangi kargo ile gönderileceğine siz karar veriyorsunuz. Genelde hepimiz "Free Shipping" yani bedava kargo tercih ederiz. Kargoya para ödemek istemeyiz. Ücretli kargoların da parası kartınızdan çekilmektedir, evinize getiren kargoya ödenmemektedir.

Eğer kargo türünde "Registered" kelimesi geçiyorsa, satıcı kargonuzu kayıtlı yani takipli göndermek zorundadır. Genelde fiyatı yüksek ürünler her iki tarafın da güvenliği için kayıtlı gönderilir. "Small packet" ya da "Seller shipping method" yazıyorsa takipsiz gönderilir. Buna da kayıtsız kargo denilir. Genelde oldukça ucuz olan ürünler ise masraftan kaçınmak için kayıtsız gönderilir.

Kargo Nereden Takip Edilir?

Registered yani kayıtlı kargoların her adımını takip edebilirsiniz. Bu yüzden adı "kayıtlı" kargodur. Kayıtlı kargoları PTT'nin resmi web sitesinde bulunan "Gönderi Takip" bölümü üzerinden takip

etmenizi öneririz. Bunun haricinde de kullanılan kargo şirketinin kendi takip bölümü ya da 17track gibi sistemler de vardır.

Diğer kargolar yani kayıtlı olmayanlar ise sadece Çin'den çıkışıya kadar kendi sitelerinde ya da yine 17track gibi genel sistemlerde takip edilebilir; ancak buralarda yazanlar genelde prosedür icabıdır ve net bir şey belirtmez. Bu kargolar kesinlikle PTT'de görünmez. PTT'yi ararsınız da bir işlem yapamazlar, adı üstünde kayıtsızdır.

Sipariş detayında satıcı, takip numarasının yanı sıra nereden takip edileceğine dair link de verir. O linke bakıp kargo şirketini görebilirsiniz. Bu sayede aşağıda eklemiş olduğum resme göz atıp takipli mi göndermiş takipsiz mi anlayabilirsiniz. Zaten birkaç kere alışveriş yaptıktan sonra buna ihtiyaç duymadan direkt olarak takip numarasından anlamaya başlayacaksınız.

Kargoları sürekli takip etmek gereksiz heyecana veya strese yol açabilmektedir. Bu yüzden arkanıza yaslanın, o er ya da geç bir şekilde sizi bulacaktır.

Kargomun Gelmeme Riski Var mı?

Bu soruyu yanıtlarken satıcının kargoyu kesinlikle yolladığını düşünerek hareket edeceğiz.

Kayıtlı Kargolar: Registered yani kayıtlı kargolar, direkt olarak bir şahsa ait olduğu için önemli bir emanet gözüyle bakılır ve önce Çin'den Türkiye'ye, sonra da PTT tarafından evinize getirilir. Dağıtıcı imzayla şahsa verir. Yani bu kargoyu, siz yurtdışında birine nasıl kargo gönderiyorsanız ve o şahsa teslim ediliyorsa öyle düşünün.

Kayıtsız Kargolar: Small packet ya da seller method yani kayıtsız kargolar, her ne kadar takip edilemese de eninde sonunda size ulaşır. Dağıtıcı varsa eğer evin posta kutusuna, yoksa da kapı önüne bırakabilir. Şahsa göre değişebilmektedir; ancak apartmanlarda genelde daireye kadar çıkmaz, zili çalmaz. Tabii aranız iyiyse size özel bir durum yapabilir de. Müstakil evlerde de "Postaaaa!" diyerek bağırıp bırakıp gidebilir. Bizim tahminimizce bunun gelme riski %2'yi geçmez. Mesela nasıl ulaşmaz size? Kargoyu yurtdışından getiren aracın kaza yapması, evin önüne bırakıldığında çöp sanılıp başkası tarafından atılması, kötü niyetli kişiler tarafından çalınması ya da zor ama imkânsız değil, PTT'de yoğunluğun arasında kaybolması. Bu durumların gerçekleşme ihtimâlleri çok düşük olduğu için eninde sonunda kargonuz ulaşacaktır. Ulaşmaz ise dispute açarak paranızı geri alabilir ya da satıcıdan yeniden göndermesini isteyebilirsiniz.

Kargo Türleri ve Getirme Süreleri

KAYITLI GÖNDERİLERDE ÇOĞUNLUKLA KULLANILAN KARGOLAR

	İlgili kargonun taahhüt ettiği iş günü	Bizim tecrübelerimiz dâhilindeki aralık*
	15-45	10-60
	14-30	10-35
	7-21	8-30

KAYITSIZ GÖNDERİLERDE ÇOĞUNLUKLA KULLANILAN KARGO

	İlgili kargonun taahhüt ettiği iş günü	Bizim tecrübelerimiz dâhilindeki aralık*
	-	8-75

***Bizim tecrübe ettiğimiz aralığa PTT'nin de getirme süresi eklenmiştir.**

Yukarıdaki kargolar haricinde Malaysia Post, Sweden Post, Swish Post, Netherlands Post vs. de bulunmaktadır. Bunların süresi Hongkong Post ile benzerlik göstermektedir.

Ayrıca çok pahalı ürünlerde TNT, UPS, DHL, FEDEX, EMX gibi "çok hızlı" sayılabilecek kargolar kullanılmaktadır ve bunların süresi sadece birkaç gündür.

Kayıtsız kargoda China Post'un kayıtsız servisi veya diğerlerinin de nadir de olsa kullanıldığı görülmektedir.

Koruma Süresi ve Ürünü Onaylama Nedir?

Koruma süresi, o ürünün size ulaşmaya kadar paranızın korunduğu süredir. Bu süre boyunca sizin paranız satıcıya verilmez. Ne zaman siz "Confirm Order" butonuna tıklayıp onaylarsanız, o zaman verilir. Yani bu süre içinde kargonuz gelecek, siz ürüne bakacaksınız, herhangi bir sıkıntı olmadığına kanaat getirip bu butona tıklayacaksınız.

Burada dikkat edilmesi gereken en büyük nokta şudur: Bu süre bitince, sistem otomatik olarak onaylar ve paranız aktarılır. Eğer bu süre içinde kargonuz gelmezse satıcıya biraz daha uzatması için (mesela 10 gün) istek gönderebilirsiniz. Bu süre bittikten sonra dispute açma şansınız yoktur.

Kargom Gelmedi Ne Yapmalıyım? Kargom Geldi Ama Bir Sıkıntım Var

Zor da olsa kargo gelmedi diyelim veya gelmiş ama başka bir sıkıntı olmuş olabilir. Bu durumda dispute açmalısınız. Bir sonraki konuda buna değineceğiz.

Dispute Nedir?

Türkçesi tartışma, anlaşmazlık olan bu kelime, Aliexpress'te sizin en büyük dayanağınız olan işlemdir. Bu işlemin amacı, paranızın tamamını veya bir kısmını geri istemek veya ürünün yeniden gönderilmesini sağlamaktır.

Hangi durumlarda dispute açılır?

- Kargo, koruma süresince gelmediyse ve/veya hiç ulaşmadıysa
- Orijinal yazılan ürün sahte çıktıysa,
- Ürünün rengi, modeli, boyu, eni, malzemesi vs. açıklamada belirtilenden farklıysa,
- Ürün kullanılmış ya da yıpranmış çıktıysa dispute açabilirsiniz.

Bu maddeleri burada saymakla bitiremeyiz; ancak şunu unutmayın: Satıcı, başlıkta ve açıklamada ne belirttiyse onu AYNEN o şekilde göndermek zorunda. Bu ister kargo olsun ister ürün özelliği. Aksi takdirde her türlü dispute açma şansınız doğar ve paranızın bir kısmını veya tamamını geri alırsınız.

Dispute nasıl işler?

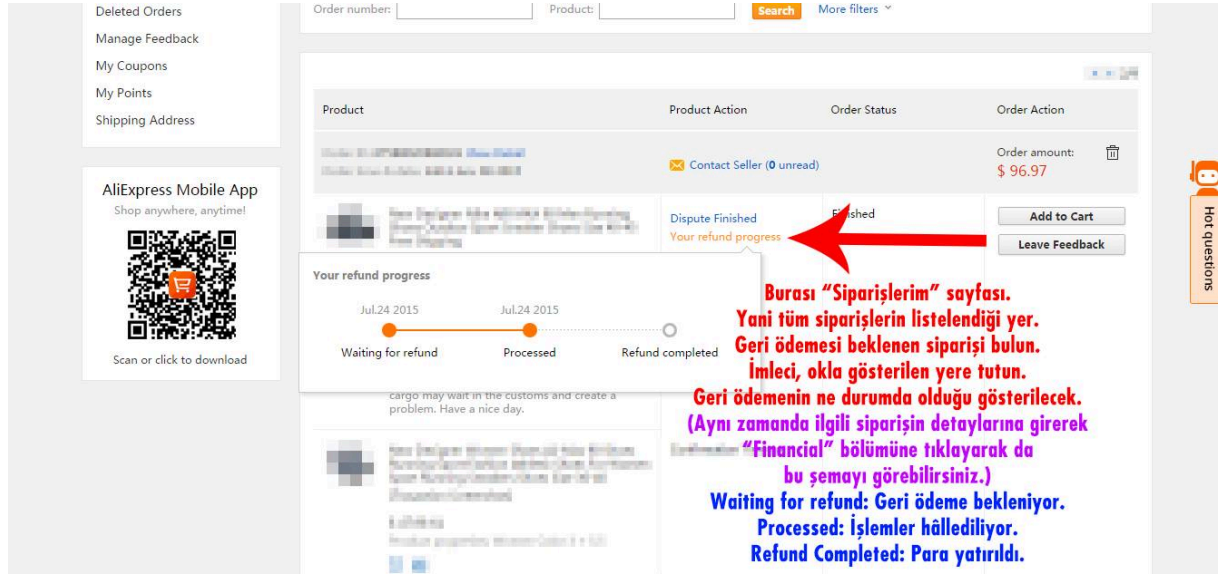
Siz dispute açarken satıcıya bir teklif gönderirsiniz. "Bu ürün bozuk çıktı. Paramın tamamını istiyorum." gibi... Bunu belli bir iş gününde satıcının cevaplama istenir. Satıcı bu teklifi kabul etmezse size yeni bir teklif gönderir. "Sana paranın tamamını veremem; ama 10 dolarını vereyim." ya da "Bunda sıkıntı yok, hiç vermiyorum." gibi... Siz bu sefer yeni bir teklif gönderebilir, eski teklifinizde ısrar edebilir ya da escalate yapabilirsiniz. Şunu unutmayın, taraflar kendilerine tanınan süre içinde cevap vermezse otomatik kabul etmiş sayılır.

Dispute olayının süresi, tarafların birbirlerine teklif gönderme sayılarına ve cevaplama sürelerine göre değişkenlik göstermektedir. Ayrıca tüm dispute ayrıntılarını Aliexpress'in kendi sitesinden kendi sipariş detaylarınızdan halledebilmektesiniz ve çok zor bir tarafı bulunmamaktadır.

Escalate Nedir?

Escalate, dispute durumlarında sonuca ulaşamadığınızda sizin en büyük güvencenizdir. Bazı satıcılarla anlaşamayabilirsiniz. İşte bu durumda escalate butonuna tıklarsanız olay hem sizden hem de satıcıdan çıkar. Devreye Aliexpress'in bu işe ilgilenen Case Management ekibi girer. Sorununuz, sıraya alınır ve birkaç gün sonra bu ekip, sorununuzu inceler. Daha sonra direkt olarak karar verebilir veya gerekiyorsa taraflardan bazı şeyler isteyebilir. Mesela size sahte bir numara veren satıcıdan "Kargo numarasının gerçeğini ver, veremezsen haksızsın." diyebilir. Bu işlemler yoğunluğa bağlı olarak 2-3 hafta veya daha fazla sürebilmektedir.

Paranın Geri İadesinin Takibi



Burası "Siparişlerim" sayfası. Yani tüm siparişlerin listelendiği yer. Geri ödemesi beklenen siparişi bulun. İmleci, okla gösterilen yere tutun. Geri ödemenin ne durumda olduğu gösterilecek. (Aynı zamanda ilgili siparişin detaylarına girerek "Financial" bölümüne tıklayarak da bu şemayı görebilirsiniz.)

Waiting for refund: Geri ödeme bekleniyor.
Processed: İşlemler hallediliyor.
Refund Completed: Para yatırıldı.

Resmin büyük hâli için;

Link1: <http://i.hizliresim.com/J4pJAY.png>

Link2: <http://i.imgur.com/7VAye2l.jpg?1>

Ödeme Yöntemleri Neledir?

- Üstünde MasterCard ve Visa logosu olan kredi kartları
- İnternet alışveriş özelliği olan bazı banka kartları yani hesap kartları,
- Kredi kartı olmayanlar veya kullanmak istemeyenler için ön ödemeli kartlar ([Ininal](#) kart gibi)
- Bazı hediye kartları
- Bazı ticari kartlar
- PayPal Kart (PayPal hesabı kullanılmamaktadır. Sadece kartı olanlar kullanabilmektedir ve bu da ön ödemeli bir karttır.)

Gümrük Sınırı Nedir? Ürünüm Gümrüğe Takılır mı?

Bu konuya girmeden önce şu resmi linke göz atmanız gerekiyor:

<http://ggm.gtb.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/bireysel/posta-ve-hizli-kargo-muafiyetleri>

Gümrük sınırı, kargo başına 75 eurodur. Aliexpress dolar bazı çalıştığı için bunu bulunduğunuz günün dolar kuruna göre hesaplayabilirsiniz. Bu sınır dışında sağdan soldan anlatılan veya söylenen sınırlara kulak asmayınız. Daha fazla açarsak şu şekilde söyleyebiliriz: Alışverişin aylık veya yıllık bir bir sınırı bulunmamaktadır. Önceden vardı; ama son düzenlemeyle adet bakımından sınır kaldırıldı. Yani 75 euroyu geçmeyecek şekilde istediğiniz kadar alışveriş yapabilirsiniz. Ama burada bazı teferruatlar bulunmaktadır. Eğer gümrük, size gelen paketin bireysel kullanımlarda değil ticari amaçlı geldiğine kanaat getirirse vergi yazacaktır. Yani bir kargo için 75 euroyu geçmiyor diye içine 150 adet bileklik koydurup alamazsınız. Ya da 15 adet saat de sıkıntı yaratabilir. Tüm bunların dışında gelişi yasak olan ürünlerin fiyatı ne olursa olsun alamazsınız. Bunlar zaten yukarıdaki resmi linkte açıklanmış.

Gümrükle İlgili Diğer Bilgiler

- Kargoyu gift yani hediye olarak işaretletirmek, çok işe yaramamaktadır. Kesinlikle güvenmeyin.
- Zaten bazı satıcılar kendiliğinden de yapıyor ama siz de siparişten önce satıcıdan ürünün fiyatını düşük göstermesini isteyebilirsiniz.
- Fiyatı her düşük tutulan ürün rahatlıkla geçmez. Kargolar X-Ray (hastanedeki röntgen gibi) cihazdan geçmektedir ve laptop geçirmeye kalkarsanız yemeyebilirler. :)
- Bazen paketlerinizi açıp da bakabilirler, şaşırmayın.

Gümrükle İlgili İstisnai Durumlar

“İnternette gördüm, birisi şunu geçirmiş. Nasıl olur bu?” gibi sorularla karşılaşmaktayız. Evet, bazı durumlarda bazı ürünler geçebilmektedir. Sonuçta bunları kontrol edenler de insan ve her insan gibi o an morali bozuk olabilir, dikkatsiz olabilir, kafası başka yerde olabilir, sırtını dönmüş olabilir, paketi açmaya üşenmiş olabilir vs. Kimse robot değil. Ama buradan her fiyatı düşük tutulup hediye işaretlenip iyice kamufle edilen ürünün geçeceği anlamı çıkmasın.

Telefon Getirtmek

Bu konuyla ilgili buradan açıklama yapmam söz konusu değil. Grubumuza yazabilirsiniz.

Genel Bilgi ve Tavsiyeler

- Siteyi veya mobil uygulamayı İngilizce kullanmaya çalışın. Türkçeye çevrilirken Google Translate altyapısı kullanılmaktadır ve size çok sıkıntı çıkarabilir.
- Bazen bazı ürünler, mobil uygulamada daha ucuz olabilmektedir. Mobil fiyatlara göz atmayı unutmayın.
- Sadece Aliexpress için değil; tüm siteler için bir uyarıda bulunacağım. Havaalanı, internet kafe gibi toplu alanların internetini kullanırken kredi kartınızı kullanmamanızı tavsiye ederim. Siteyle ilgili bir sorun çıkmaz; ama o interneti kullanan kötü amaçlı kişiler başınıza dert olabilir.
- Siteden alışveriş yaparken gördüğünüz ürüne hemen atlamayın. Önce bir araştırın, belki aynı ürünü daha da ucuza satan vardır.
- Kargo için hiç endişelenmeyin. Er ya da geç ya gelecek ya da koruma süresi bitmeden dispute açarak para iadesi alacaksınız. Yaslanın arkanıza, rahat rahat bekleyin.
- Gümrük vergisini ödemek için bir yere gitmenize gerek yok, size getiren dağıtıcıya ödüyorsunuz.

Terimler

Free Shipping: Kargodan para almama

Registered: Kayıtlı (her yerde takip edilebilen) kargo

Small Packet: Kayıtsız (takipsiz) kargo

Seller Shipping Method: Kayıtsız (takipsiz) kargo (çok ama çok nadir kayıtlı olduğu görülmüştür)

Tracking Number: Takip numarası

Confirm Order: Ürünü onaylama (yani ürün geldi, sıkıntı yok, parayı satıcıya verin demek)

Dispute Açma: Tartışma açma (yani ürün gelmedi veya geldi ama sıkıntı var, parayı henüz vermeyin, satıcıyla anlaşmaya çalışacağım demek)

Escalate: Tartışmayı Aliexpress'e havale etmek (satıcıyla anlaşamadık, Aliexpress çözsün demek)

Refund: Paranın iade edilmesi

Full Refund: Paranın tamamının iade edilmesi

Repay: Yeniden ödeme

Resend: Yeniden gönderme

Feedback: Satıcının ve o ürününün daha önce alanlar tarafından yorumlanması veya alıcının satıcı tarafından yorumlanması, geribildirim

Store: Satıcının mağazası

Order Details: Sipariş detayları

Piece: Parça, adet

Pack: Paket

Wish List: Sevilen ürünlerin eklendiği "favorilerim kutusu"

Kitapçık umarım işinize yarar. [Grubumuza](#) katılmayı unutmayın. Teşekkürler...