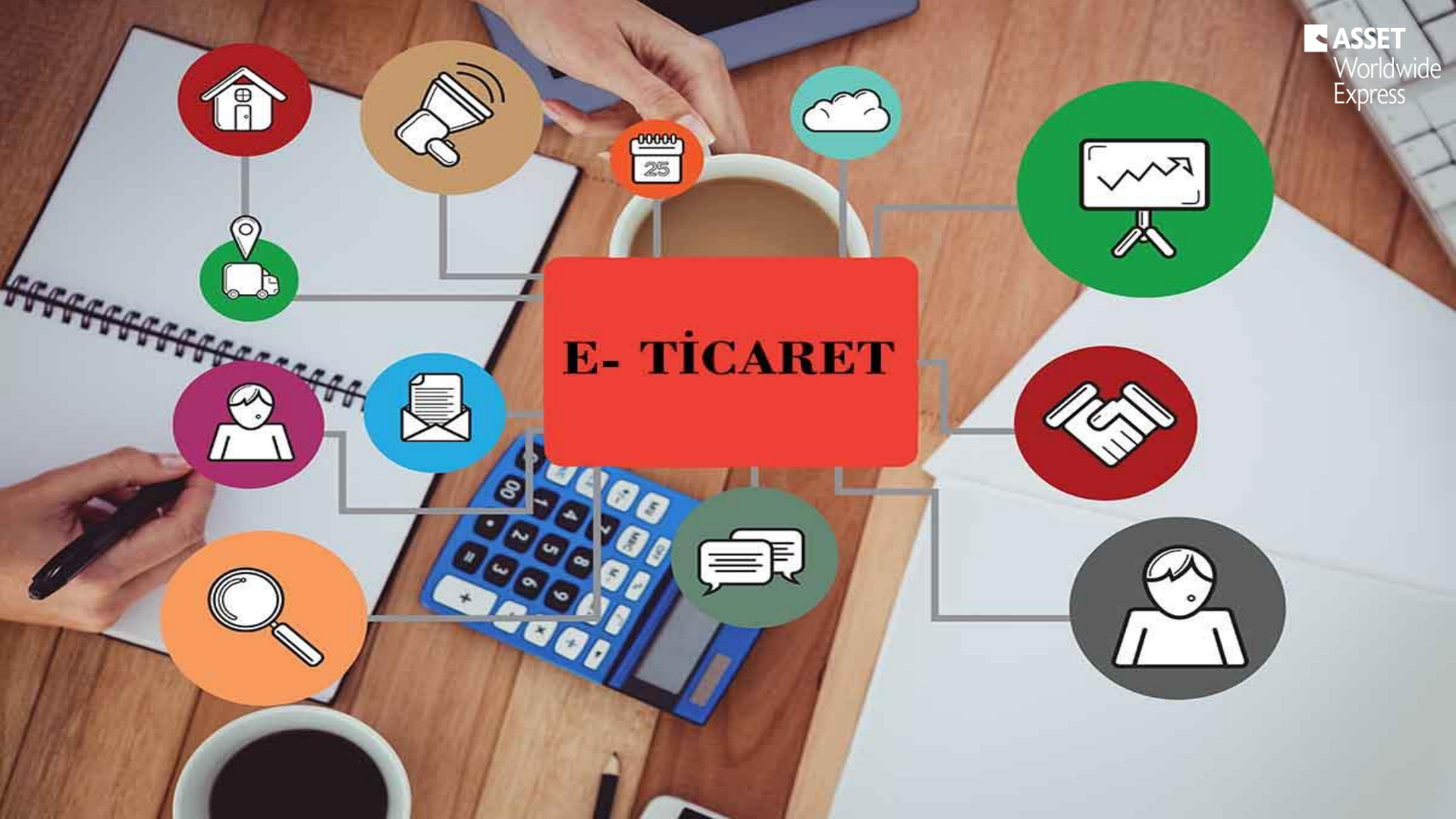


E- TİCARET



E-TİCARET İADE SÜREÇLERİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ



MİKRO İHRACAT

Mikro İhracat Nedir ?

Mikro ihracat, brüt tartı ağırlığı max. 300 kg ve mal bedeli max. 15.000 EUR limitine kadar ETGB (Elektronik Ticaret Gümrük Beyanı) ile yurtdışı edilen bedelli, kat'ı ve satış amaçlı ihracatlara verilen isimdir.

ETGB (BGB) Nedir ?

20.07.2011 tarihinde yürürlüğe giren, Posta ya da hızlı kargo taşımacılığı ile gönderimi yapılan eşyanın gümrük işlemleri ile ilgili tüm işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirdiği bir uygulamadır. ETGB beyanı, alıcı ve gönderici adına yetkili kargo operatörü tarafından yapılmaktadır. Mikro ihracat yapan firmaların gümrük beyanı ile ilgili maliyetlerini azaltarak faaliyetlerine devam etmelerini ve vergi iadesi almalarını sağlar. Karayolu veya havayolu aracılığıyla posta veya hızlı kargo yoluyla gelen/giden eşyanın gümrük işlemlerinde kullanılır. Gümrük beyanına ilişkin tüm işlemler elektronik ortamda yürütüldüğünden, basılı evrak işini ortadan kaldırır.

Basitleştirilmiş bir işlem olması sebebiyle, özellikle ihracat işlemlerinde bir teşvik uygulaması olarak nitelendirebiliriz.



MİKRO İHRACATIN AVANTAJLARI

Ardıye ücreti ve Gümrük müşavirliği için ayrı bir ücret ödemeye gerek kalmaz.

*Vekaletnameye gerek yoktur.

*Evrakla ilgili işlemlerden muaf olunacağı için zamandan tasarruf edilir.

*KDV indirimi alınır.

*Alıcı gönderiye daha çabuk ulaşır.

*İhracatçı birliğinden onay alınması gerekmez.

*Devlet teşviklerinden faydalanmanızı sağlar.

Mikro İhracat zamandan ve maliyetten tasarruf sağlayarak girişimciye büyük avantaj sağlar.



GÜMRÜK VE İADE SÜREÇLERİ

E-Ticaret siteleri üzerinden satış yapan işletmelerin sıklıkla karşılaştığı durumlardan biri de ürün iadeleridir. Genellikle tüketiciler, satın aldıkları ürünleri beğenmediğinde; hasarlı ürün gönderileri yapıldığında; ürün, fotoğraflarla ya da açıklamalarla eşleşmediğinde ve ürün beklentileri karşılamadığında; ürünün teslimatının gecikmesinde satın almaktan vazgeçip ürünü iade etmektedir.

E-Ticaret firmalarının iade ve iptal gibi durumlarla karşı karşıya kaldıklarında e-ticarette iadeleri kurumun pazarlama ve satış hedeflerine uygun bir şekilde ve profesyonelce yönetmeleri çok önemlidir.





YURTDIŞI GÜMRÜK SÜREÇLERİ İADEYİ ARTIRIR!

Yurtdiőına E-Ticaret olarak online kanallardan satış yapılan gönderilerin mutlaka gümrük süreçleri baőtan planlanma yapılması gerekmektedir. Her varıő ülkesinin farklı gümrük kuralları ve mevzuatları vardır. Bu süreçlerin satış öncesi kontrol edilip satılan ürünün maliyet hesabına eklenmesi gerekir.

İadelerin bir çoğu varıő ülkelerinde Lojistik firmaların alıcılardan gümrükte oluőan masrafları istemesinden kaynaklıdır.

Pazaryeri platformları varıő ülke gümrükte oluşabilecek ödemeleri peőinen alıcıdan tahsilat yaparlar.

Global online pazaryerleri, "tedarikçi" olarak kabul edilir ve satıcıların KDV ödemelerinden sorumludur. Global pazaryerleri, tek bir IOSS numarası ile birden çok satıcıyı temsil edebilir.



YURTDIŞI GÜMRÜK VE SÜREÇLERİ

IOSS belgesi nedir? (Avrupa)

IOSS, "Import One-Stop Shop; AB dışı bir ülkeden satış yapan Satıcıların AB'ye ithal edilen gönderilerin satışlarına ait KDV'yi beyan edebilecekleri ve ödeyebilecekleri bir portal olarak adlandırılır.

1 Temmuz 2021 tarihinden önce mal bedeli 22 Euro'ya kadar olan ürünlerin KDV muafiyeti bulunmaktaydı. Yapılan kanun değişikliği ile birlikte KDV muafiyeti ortadan kalkıyor ve AB'ye giden her ürün KDV'ye tabi oluyor.

Mal bedeli 150 Euro'yu aşmayan gönderilerin gönderimi için satıcılar KDV'yi bildirmek ve ödemek için IOSS hizmetini kullanmayı tercih ederler.

IOSS tercih edildiği takdirde mal bedeli 150 Euro'ya kadar olan gönderilerin AB'ye gönderimi sırasında KDV ödenmez. AB üyesi ülkelere yapılacak online alışverişlerde, gümrük vergisi ve KDV ödemesinin kolaylaştırılması ve işlerin hızlandırılması amacıyla kullanılır.



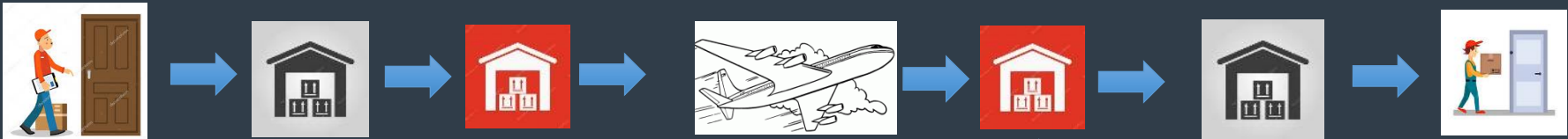
CONSALİDE İADE E-İHRACATTA HAYATI KOLAYLAŞTIRIR

DDP (Delivered Duty Paid)

Variş ülkesinde oluşabilecek gümrük vergilerinin gönderici tarafından ödenmesi ile olan servise DDP denir.

ORIGIN

DESTINATION



DDP olarak gönderilerde vergi için
bir gönderi bekletilmez



İADE KOLAYLIĞI

E-TİCARET İADE VE MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN ÖNEMİ!

E-ticaret satışlarınızda yapmamız gereken, iade oranını mümkün olduğunca azaltmaktır. Müşteri deneyimleri analiz edilerek yapılması gerekiyor.

Daha sonra ürün kutuları geliyor. Unutmamalıyız ki; müşterinin fiziksel olarak ilk gördüğü şey, ürün kutusudur! Dikkat çekici ve sağlam bir kutulama e-ticaret iadelerinin oranını kesinlikle azaltacaktır.

Firmanın ihtiyaçları doğrultusunda kalite ve performans anlamında en uygun kargo firması ile çalışması gerekmektedir. Doğru bir Lojistik firmasının seçimi ve planlanması hayatınızı kolaylaştırır.

Müşterinin rahat iletişim kurabilmesi ve operasyon sürecinde problemlerin hızlı çözülebilmesi için iyi bir CRM sistemi ve organize bir ekibin olması faydalı olacaktır. Tüm bunlar e-ticarete başarı oranını doğrudan etkileyen faktörlerdir.

İADE

Online Sınır ötesi satışlarında iade oranları satılan ürün gruplarına göre değişir. E-Ticaretin doğası gereği iade mutlaka olur. İade oranları yüksek ürün gruplarında faaliyet gösteren e-ihracatçı mutlaka iade süreçlerini anlaşmalı Lojistik taşıyıcısıyla planlaması gerekmektedir. Örneğin Tekstil Grubunda iade oranı % 25.

E-TİCARET İADE SÜREÇLERİ



Geri gelen eşya Kanununun 168. maddesinde göre serbest dolaşımda bulunan eşya, Türkiye Gümrük Bölgesinden ihraç edildikten sonra üç yıl içinde yeniden serbest dolaşıma girmesi halinde ithalat vergilerinden muaf tutulmaktadır.

Geri gelen eşyayı Ticaret Bakanlığı Tarafından ETGB lisansı olarak yetkilendirilmiş Kargo Operatörleri yapabilir.

GERİ GELEN İADE ŞARTLARI VE KURALLARI

- *Gönderinin yurtdışına çıkış süresi üç yılı aşmamış olması gerek.
- *Ülkemizden Mikro İhracat olarak çıkış yapmış olması gerekir.
- *Çıkışta Operatör firma tarafından verilen içerik beyanının aynı şekilde geri gelmiş olması gerekir.
- *Türkiye'den çıkışta KDV iadesi alınmışsa, alınan iadenin tekrar devlet kurumlarına iadesi yapılır.



SÜREÇ NASIL İŞLER?



* Sipariş İade
Kabul

* İç Nakliye

* İade Depo Kabul

* Muayene

* Stok



veya



* Tekrar Satış

* Çıkış Ülkesine İade

MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN ÖNEMİ NEDİR?

Müşteri hizmetleri ürün ve hizmetlere bağlı olarak kurgulanmalıdır. Anlık iletişim kanallarının sürekli açık olması gerekir. Sınır ötesindeki hedef kitlenin, alıcıların rahat ve güvenli alışveriş yapabilmesi için iptal ve iade gibi konuları basitçe, kolay bir yapı halinde sunulması hayati önem taşır.

Müşteri hizmetleri yönetimi satış yapan markalar için önemli ve stratejik bir konudur. Markanızın başarısını sürekli hâle getirmenin yolu müşteriyle kuvvetli ve sürdürülebilir bir bağ kurmaktan geçer.

MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN AMACI NEDİR?

- Mevcut müşterileri koruma,
- Potansiyel yeni müşteri kazanımı,
- Markanızın büyümesi ve satışları artırmak





E-İhracat Yapan Firmaların Lojistik Firması Tercihini Yaparken Dikkat Etmesi Gerekenler

- Firmaya 24 Saat Ulaşılabilirlik
- CRM Altyapısı
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tarafından Yetkilendirilmiş & Belgelendirilmiş olması
- Mikro İhracatın Yoğun olduğu Ülkere Alternatif Servisler
- Gümrükleme Konusunda Yetkin Olmaları
- Sistematik Altyapı ve Entegrasyonlara Sahip olması
- Ürünün Gümrük Çıkışı Sonrasında Uçtan Uca Takip Edilebilir Bir Sisteme Sahip Olması
- Kullanıcı Dostu
- İptal & İade Süreçlerinin Hızlı ve Basit Bir Şekilde Yönetebilmesi



444 5 127

www.assetgli.com

