

# PTS Worldwide Express İHRACAT REHBERİ



*TechnoLogicalDelivery*





# İHRACATTA GÜMRÜK VERGİLERİ KILAVUZU

TechnoLogicalDelivery

**PTS Worldwide Express** kullanıcılarına ihracatta vergi ve harçları açıklamak için bu kılavuzu hazırladık. Kılavuzda tanımlar paylaşım süreçleri anlatacağız; böylece firmanızı ticaret yönetmeliklerine uygun bir şekilde daha kolay yürütebileceksiniz. Bu kılavuzun özellikle e-ihracata yeni başlamış markalar için çok yararlı ve yol gösterici olacağını umuyoruz.

## Uluslararası Kargo Yollarken Vergiler ve Harçlar Neden Önemli?

Başka bir ülkeye kargo yollarken sizin ya da alıcınızın paket tesliminden önce ek gümrük vergileri ve harçları ödemeniz talep edilebilir. Kargoların teslim edilebilmesi için alınan vergi ve harçlar kanuni gerekliliklerdir ve devletlerin kontrolündedir.

## Devletler üç farklı nedenle gönderileri vergi uygular:

- Yerel firmaları yabancı rakiplerinden korumak için
- Belli ürünlerin ülkeye giriş çıkışını kontrol altında tutmak için
- Gümrük vergileri üzerinden kar etmek için



### Gümrük Vergileri ve Harçlar

#### İthalat Vergisi

Devletlerin vergi kaybını önlemek adına başka ülkelerden gelen mallara uyguladığı vergidir. İthal malların fiyatlarının yüksek olması bu ürünlerin “daha az cazip” olmasına yol açar ve böylece alıcıların yerel pazardan alışveriş yapması desteklenir. İthalat vergisi yüzdeleri her kategorideki ürün için farklıdır. İthalat vergisi KDV (VAT) ve Mal ve Hizmet Vergisi (GST) daha tutarlıdır.



#### GST (DUTY):

Mal ve Hizmet Vergisi. Bu vergi kademeli olarak alınır ve son alıcı hariç herkese geri ödenebilir. KDV'den (Katma Değer Vergisi) farklıdır çünkü katılan değer yüzdesi yerine bütün alım satımın üzerinden sabit bir yüzdeyle hesaplanır.

#### KDV (VAT):

Katma Değer Vergisi. Bu vergi; bir hizmet ya da ürün aldıklarında tüketicilerden tahsil edilir.



#### Vergi Muafiyet Sınırı:

Bir kişinin bir ürün için vergi ödemeye başlayacağı sınırdır. Her ülkede muafiyet sınırı farklı olup ürünün numune kapsamında değerlendirilmesi için alıcı ülke tarafından belirlenen üst sınır mal bedeli değeri olarak devlet tarafından açıklanır.

#### Uluslararası Ticari Teslim Terimleri (Incoterms) Nelerdir?

Incoterm tanımı uluslararası ticaret terimleri (International Commercial Terms) kısaltmasıdır ve Uluslararası Ticaret Odası (ICC) tarafından her 10 yılda bir güncellenir. Şu an kullanılan mevcut terimler ve kurallar 2010 yılında tanımlanmış ve konmuştur. Bu sebeple biz de, **PTS Worldwide Express** olarak hazırladığımız kılavuzu ICC'nin güncellemesine göre düzenleyeceğiz.

#### Ticari Fatura:

Uluslararası gönderimlerde malı tarif eden ve değerini gösteren belgedir. Taşıma firmaları ya da gümrük müşavirleri paketleri gümrükten geçirmek için bu belgeyi kullanırlar.

**Bu terimler alıcının mı yoksa göndericinin mi harç ve gümrük vergisi ödeyeceğini belirler. Uluslararası ticari teslim terimlerini kullanmak avantaj sağlar çünkü:**

- Tarafların sorumluluklarını belirler
- Standarttır
- Dünya çapında kabul görmüştür.

### **Bilmeniz Gereken Uluslararası Ticari Teslim Terimleri**

B2C (İşletmeden Tüketiciye) firmalar ve e-ihracat yapan satıcılar küçük paket olarak gönderi yaparlar.

**PTS Worldwide Express** kullanıcıları olarak sizleri ilgilendiren terimler aşağıda yer almaktadır:

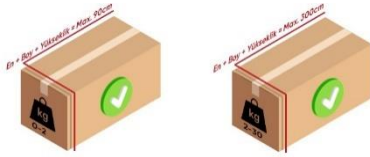
#### **A.TR Dolaşım Belgesi:**

Avrupa Topluluğu ve Türkiye arasında Gümrük Birliği anlaşması üzerine imzalanan bir belgedir. İhracatçı bu belgeyi dolaşımı serbest olan malların ihracatında, gümrük muafiyetlerinden faydalanmak üzere düzenler.

**Not:** A.TR varış ülkesi gümrüğünde oluşabilecek KDV (VAT) i iptal etmez. Sadece gümrük vergileri için geçerlidir.

#### **Desi:**

Kargo işlemlerinde **hacimsel ağırlık** anlamına gelir. Yurtdışı desi hesaplamalarında en, boy ve yükseklik birbiri ile çarpılır ve 5000'e bölünür.



#### **B2C: (Business to Consumer, İşletmeden Tüketiciye)**

İşletmeden direkt olarak müşteriye teslim edilen e-ticaret modelidir. Online alışveriş mağazalarında bu sistem oldukça sık kullanılır.



#### **DDP (Deliver Duty Paid):**

Gümrük Vergisi Ödenmiş Olarak Teslim. Satıcı kargolamadaki riskleri ve maliyetleri üstlenir, bu maliyetlere gümrük vergileri ve diğer ilintili ödemeler dahildir.

#### **DAP (Delivery Duties Unpaid):**

Gümrük Vergisi Ödenmemiş Olarak Teslim. Alıcı ve/veya müşteri gümrük ile ilgili maliyetleri üstlenir ve paketi teslim alır.

#### **ETGB:**

Elektronik Ticaret Gümrük Beyannamesi'nin kısaltmasıdır ve ihracatta posta ve hızlı kargo taşıyıcılar tarafından elektronik ortamda düzenlenen bir beyandır.

#### **Gümrük Tarife Cetveli:**

Türk Gümrük Tarife Cetveli (TGTC), eşyanın niteliklerine göre sistematik olarak numaralandırılmasına dayanan sınıflandırma ve tabi olunan gümrük vergisi oranlarını gösteren cetveldir.

#### **GTİP:**

Gümrük Tarife İstatistik Pozisyonu'nun kısaltmasıdır; ticarete malların tanımını ve ayırımını yapmak için ürünlere rakamsal olarak verilen kodlardır. Gümrük Tarife Cetveli'nin yerine kullanılmaktadır.

**HS Code (Harmonized System Code):** GTİP ile eş değerdir.

**Mikro İhracat:** Yurtdışına yapacağınız satışın 300 kg ve 15.000 Euro'dan az olacak şekilde yapılmasına denir. Daha detaylı incelemek için lütfen mikro ihracat rehberimize [inceleyiniz](#).



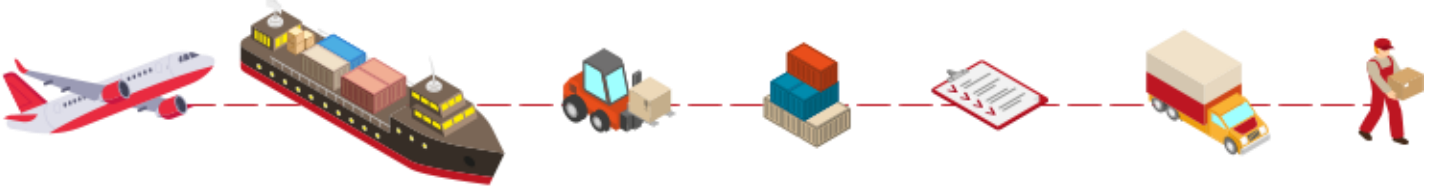
#### **Havayolu Taşıma Senedi (Konşimentosu) (Air Waybill – AWB):**

Uluslararası havayolu taşıma şirketlerinin düzenlediği ve malların belirlenen yere taşınmak üzere teslim alındığını belirten, yapılacak taşımanın sözleşmesini de içeren belgedir.

### Hesaplama Yöntemleri

Gönderinizin vergi ve harçlarını hesaplamak için gönderinin vergilendirilebilir değerini hedef ülkenin vergi yüzdesiyle çarpmanız gerekir. Her kategorideki ürünlerin vergi yüzdelerinin farklı olacağını unutmamak gerekiyor. Vergilendirilebilir değer genellikle ürünün değerine bağlıdır fakat ülkenin hesaplama yöntemine göre başka veriler de hesaba katılabilir.

Ülkelerin genellikle kullandığı iki hesaplama metodu vardır; FOB ve CIF



- 1- FOB (Free On Board);** kelime anlamı olarak gemide teslim anlamına gelir. Bu durumda vergilendirilebilir değer; ürün değeridir. Tanım yükleme maliyetini içerse de bu maliyet sadece gemiyle yapılan gönderiler için geçerlidir. Eğer gönderi uçakla yapılıyorsa (ki çoğu B2C ve e-ihracat paketi böyle yapılır) nakliye maliyeti dahil değildir.
- 2- CIF (Cost, Insurance, and Freight);** mal bedeli ile birlikte sigorta ve navlun bedelini içeren fiyattır. Bu durumda varsa sigorta ve son alıcıya kadar nakliye ücretleri vergilendirilebilir değere dahildir.

#### FOB ve CIF Hesaplama Örneği

	Tutar	FOB	CIF
Ürün Değeri	100\$	✓	✓
Sigorta	10\$		✓
Nakliye	5\$		✓
Toplam Vergilendirilebilir Değer		100\$	115\$
KDV/GST Yüzdesi	%7	7\$	8.05\$
Vergi Yüzdesi	%10	10\$	11.50\$

#### Vergi ve Harçları Etkili Bir Şekilde Hesaplamak

Dünya'da 220 ülke olduğu düşünülürse ve bu ülkelerin hepsi farklı hesaplama yöntemleri kullanırsa vergileri nasıl hesaplayabiliriz? Konu e-ihracat olduğunda tek tek hesaplama yapmak ciddi bir zaman maliyetine sebep olacaktır.

**PTS Worldwide Express** olarak e-ihracatın bu aşamasını da sizin için kolaylaştırmak isteriz. Her konuda olduğu gibi bu konuda bizlerden her zaman destek alabilirsiniz. Elbette gümrük süreçleri gümrük memurları tarafından yönetildiği ve ülkeler sık sık değişiklik yapabildiği için net bir bilgi ürün gümrüğe ulaşmadan hiç kimse sağlayamamaktadır fakat ortalama ve tahmini bir bilgi ile size destek verebiliyoruz.



# BÖLÜM 3

## GÜMRÜK VERGİLERİ PLANINIZ

TechnoLogicalDelivery

### Firmanızın bir gümrük müşavirine ihtiyacı var mı?

Gümrük müşavirleri gümrükteki vergiler, kurallar, düzenlemeler konusunda uzmandırlar ve gönderilerinizin hem gönderici hem de alıcı ülke gümrüklerinden geçmesini sağlarlar.

Ürünlerini son kullanıcıya/tüketiciye direkt olarak gönderen firmaların gümrük müşavirine ihtiyaçları yoktur; **PTS Worldwide Express** kullanıcıları için de bu geçerli. Fakat büyük gönderiler yapan B2B firmaların bir gümrük müşaviriyle çalışmalarını önermekteyiz.

### Gümrük vergileri ve harçlar konusunda seçenekleriniz neler?

Eğer bir gümrük müşaviriniz yoksa **PTS Worldwide Express** size yardım edebilir. Gönderilerinizi oluşturduğunuzda platformumuz otomatik olarak vergileri hesaplar. Gönderinizle ilgili tüm sürecin **tahmini** maliyetini myPTS üzerinden görüntüleyebilirsiniz.

Müşteriyle gümrük vergisini nasıl görüşmelisiniz? Uluslararası gönderi yapan firmalar zaman zaman gümrük vergileri konusunda müşterileriyle sorun yaşayabiliyorlar. Eğer müşteriler ülkelerinin gümrük vergisi politikalarını bilmiyorsa paketi almama ve ücret iadesi gibi durumlar ortaya çıkabiliyor. Satış yaptığınız platformda hangi tarafın gümrük vergisini ödeyeceği konusunu açıklığa kavuşturamazsanız:

### Önemli Uyarılar

- √ Müşterinizle aranızda alıcı ülke tarafında oluşan harç ve vergi masrafı anlaşmazlığı; satış, mağaza yorumu ya da numune onayının gecikmesine ve olumsuzluğa sebebiyet verecektir.
- √ Müşterilerin gümrük vergisini ödememesi durumunda ürün iptalleri yapmanız gerekir. Vergilere hazırlıksız yakalanmış olan müşterileri memnun etmekte zorlanabilirsiniz.

Web sitenizde ya da satış yaptığınız pazaryerleriyle ilgili bölümlerinde gümrük vergisini ödeyecek tarafı açıkça belirtmeniz süreçlerin daha başarılı ilerlemesini sağlayacaktır. Bu bilgiyi paylaşabileceğiniz ve açıklığa kavuşturabileceğiniz birkaç yer; kargo politikası sayfanız, ürün tanıtımı sayfaları, ödeme ekranları ya da ödemenin tamamlandığına dair attığınız e-mailler müşterilerinizi bilgilendirmek için uygun yerlerdir.

### Gümrük Prosedürleri

Gönderiniz gümrüğe ulaştığında neler oluyor ve gümrük vergileri süreci nasıl etkiliyor? Süreci daha iyi anlamak için sırasıyla değerlendirelim:

- 1- Gönderiniz hedef ülkeye ulaştığında gümrük görevlisi paketinizi inceler ve evraklara bakar. Bütün uluslararası gönderilerin bir ticari faturaya sahip olması gerekir ve belirli ürünler için ek belgeler gerekli olabilir.
- 2- Gümrük görevlisi ticari fatura üzerinde yazan ürün bedeline ve kategorisine bakar. Doğru yazılıp yazılmadığını kontrol etmek için web sitenize ya da satış yaptığınız platforma bakabilir; bu nedenle evraklarda doğru bilgiler yazmak çok önemli. Bu süreç gönderinizin gümrük vergisine tabi olup olmadığını belirler. Eğer ürün bedeli muafiyet sınırının üzerindeyse vergi doğar. Bunun ardından alıcının mı yoksa göndericinin mi vergi ödemesini yapacağına bakılır.
- 3- Eğer alıcı gümrük vergisini ödemişse paket dağıtıma çıkarılır. Fakat gümrük vergisi ödenmediyse alıcının ödemesi gereklidir. Bu durumda paket gümrükte bekletilir ve alıcıyla görüşmesi için bağımsız bir gümrük müşaviri devreye girer ya da taşımayı yapan firma alıcıyla iletişime geçer. Bazı durumlarda taşıyıcı firma paketi teslim ederken gümrük vergisini tahsil etme yolunu seçebilir. Alıcı bu vergiyi ödemediğinde taşıyıcı firma ödemeyi göndericinin yapmasını isteyebilir; bu gibi durumlar satış yaptığınız platformun da kurallarına ve politikasına göre değişebilmektedir.
- 4- Vergilerin ödenmesinin ardından paket dağıtıma çıkarılır ve teslim edilir.



### Vergi ve Harçlar Örneği

**PTS Worldwide Express** ekranınızda bütün maliyetlerin bir dökümünü görebilirsiniz. Örneğin Türkiye'den Avustralya'ya gönderilen 50 Dolar değerindeki ürün için:

**Vergi sınırı:** \$0 AUD

**Gümrük Vergisi Sınırı:** \$1000 AUD

Ürün bedeli muafiyet kapsamında olduğu için sadece vergi sınırı dikkate alınır.

**Vergi (KDV/GST):** %10

## Bazı Önemli Ülkelerin Güncel Vergi ve Ölçü Sınırları

Ülke Adı	Gümrük	KDV Sınırı	KDV Hesaplama	Max Kg.	Max.Dim.CM
Almanya	CGN	22	Fatura Toplamı %19	30	60x80x120cm
Avusturya	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Belçika	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Hollanda	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
İngiltere	LON	0	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Fransa	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
İspanya	CGN	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Danimarka	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Polonya	CGN	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Çekya	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
İsveç	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
İtalya	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Lüksemburg	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Portekiz	AMS	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Hırvatistan	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Letonya	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Macaristan	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Litvanya	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Slovakya	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Slovenya	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Bulgaristan	DE	22	Fatura Toplamı %21	30	60x80x120cm
Amerika	JFK	800\$	-	45	100x60x60cm
Rusya	MOW	200	Fatura Toplamı %20	30	100x50x50cm
Ukrayna	KIE	150	-	30	60x80x120cm
İsrail	TLV	75\$	Fatura Toplamı %20	5	40x30x30cm
Azerbaycan	AZ	1000 USD	Fatura Toplamı %18	30	60x80x120cm
Ürdün	AMM	0	Fatura Toplamı %16	30	60x80x120cm
S.Arabistan	RIY	0	Fatura Toplamı %15	30	60x80x120cm
Arap Emirlikleri	DXB	0	Fatura Toplamı %5	30	60x80x120cm

Gümrük Sınırı Yüksek Ülkeler (Gönderi Yapmak Kolay)	Gümrük Sınırı Düşük Ülkeler (Gönderi Yapmak Zor)
Endonezya	Arjantin
Japonya	Avustralya
Kore	Brezilya
Yeni Zelanda	Çin
Peru	Mısır
Filipinler	Kuveyt
Suudi Arabistan	Libya
Singapur	Pakistan
Tayvan	Tanzanya
Amerika Birleşik Devletleri	Yemen



### Uyarı:

Ülkelerin KDV ve Gümrük yönetmelikleri değişmektedir. Güncel bilgi için lütfen ticaret odalarından bilgi alınız.

Avrupa Birliği ülkelerine yapılacak olan E-Ticaret için KDV uygulaması 1 Temmuz 2021 tarihinde yeni düzenlemeler getirilecektir. Detaylı bilgi için lütfen Avrupa Ülkelerine E-Ticaret dokümanımızı [inceleyiniz](#).



## Taşınması Yasaklı ve Kısıtlı Bazı Ürünler

? PTS Müşteri temsilcisiyle temasa geçiniz ☠Gönderimi yasaklı ürünler ⓘ MSDS belgesi gerekli

Kategori	Ürün	Uçuş	MSDS	TR Export Gümrük	DE Gümrük	NL Gümrük	UK Gümrük	RU Gümrük	JO Gümrük	AE Gümrük
Kozmetik	Deodorant	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Şampuan	✓	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Saç Boyası	✓	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Yüz Losyonu	✓	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Krem	✓	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Parfüm	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Oje	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Aseton	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pil	Power Bank	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kol Saati (mekanik / dijital pilli)	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Elektronik Oyuncak	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cep Telefonu	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Akıllı Bileklik	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Tablet	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Laptop	?	ⓘ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Elektrikli Scooter	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Silah / Kesici	Meyve Bıçağı	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Makas	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Magnet	Buzdolabı Magneti	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mıknatıslı Cep Telefonu Kılıfı	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mıknatıs İçeren Ürünler	☠	☠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	+18 Dergi / CD / DVD	✓		☠	✓	✓	✓	☠	☠	☠
	+18 Cinsel Aletler	✓		✓	✓	✓	✓	☠	☠	☠
Foods Etc.	İlaç	✓		✓	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Gıda vb.	✓		✓	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Canlı Bitki	✓		✓	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Tütün Ürünleri	✓		✓	✓	✓	✓	☠	☠	☠
	Alkollü İçecekler	☠	☠	✓	✓	✓	✓	☠	☠	☠
Diğer	Antika Ürünler	✓		☠	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Sahte - İmitasyon Ürünler	☠		☠	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Para - Banknot - Metal Para	✓		☠	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Değerli Taşlar (Altın, Elmas vb.)	☠		☠	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	İnsan Saçından Peruk	✓		☠	☠	☠	☠	☠	☠	☠
	Hayvan Tüyünden Ürünler	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



# BÖLÜM 5

## PTS İHRACAT STANDART OPERASYON PROSEDÜRÜ

TechnoLogicalDelivery

### PTS İHRACAT STANDART OPERASYON PROSEDÜRÜ

PTS ile yurtdışına gönderilecek gönderilerin adresten alınması, çıkış işlemlerinin yapılması, varış gümrük işlemlerinin takip edilmesi ve alıcıya teslim edilmesi gibi süreçler hakkında bilgiler aşağıda sizler için açıklanmıştır.

#### Gönderi taleplerinizi PTS'e aşağıdaki yollar ile iletebilirsiniz;

- 444 0 787 Müşteri Hizmetlerine telefon ile
- Online Platfromlarımız ( [myPTS](#) ve [PTS Connect](#) ) üzerinden
- API ile
- Günlük düzenli uğrama talebinizi müşteri temsilcinize ileterek
- PTS Paket Shop noktalarına kendiniz getirebilir ya da yerel nakliye firmaları ile PTS operasyon merkezlerine ulaştırabilirsiniz.



#### Gönderileriniz ve PTS ile çalışmak için gerekli evrakları aşağıdaki yollar ile bize iletebilirsiniz;

1. PTS kuryelerine elden teslim
2. İlk gönderi ile beraber gönderim
3. PTS Genel Müdürlüğüne elden teslim ya da kargo yoluyla

#### PTS kuryesinin adresten gönderi teslim alım sırasında aşağıdaki bilgilere ihtiyaç duyar:

- Firma adı
- Paketi teslim edecek firma yetkilisi adı ve T.C. kimlik numarası
- Toplama yapılacak adres (sistemdeki adres ile kontrolü)
- Paketin gönderileceği ülke
- Ağırlık ebat ve içerik bilgisi
- Paketin ne zaman hazır olacağı ve son toplama saati
- Gerekli evrakların (konşimento, fatura, gereklyse msds gibi) hazır durumu



Gönderinin varış ülkesine göre istenen bilgiler farklılık gösterebilir. Örneğin; Rusya için Kimlik Numarası – Düzenlenme tarihi ve Doğum Tarihi gibi ek bilgiler gerekmektedir.

Bu bilgilere ek olarak konşimento, zarf, koli, poşet vb. ihtiyaçlar var ise adresten gönderi alım talebi oluşturma esnasında ya da online platfromlar üzerinden talep edebilirsiniz.

PTS tarafından toplaması yapılan veya PTS Paket Shop'lara bırakılan gönderiler kontrol, ölçüm tartım ve uçuşa hazırlanması için PTS operasyon merkezine getirilir.

## PTS Operasyon merkezinde gönderilerinizle ilgili aşağıdaki standart kontroller uygulanır;

- İçerik kontrolü – tehlikeli ve yasaklı madde
- Ağırlık ve ebat ölçümü
- Ambalaj kontrolü – gönderinin ambalajı zayıf ise güçlendirme
- Evrak kontrolü – hem Türkiye ihracat hem de yurtdışı ithalat gümrüklerinin talep ettiği evrakların doğru ve eksiksiz olması – problemlili gönderilerin durdurulması ve göndericinin bilgilendirilmesi

## ! Önemli Uyarılar

- √ PTS, gönderilerin gümrük işlemlerinden önce evrakların doğruluğunu – içeriğin uçuş için uygun, varış ülkesi için kabul edilebilir olduğunun kontrolünü sağlamakla yükümlüdür.
- √ B2C müşterilerde DDP servis ile çıkan ve ATR hizmeti anlaşması yaptığımız müşterilerimizin 150 euro üstü gönderilerinde ATR evrakları PTS tarafından hazırlanır.
- √ PTS, müşterileri için Mikro İhracat ile çıkış yapma yetkisine sahiptir.
- √ Belirli ülkelerde Kapıda Ödeme (COD) seçeneği sağlanmaktadır. Tahsilat yapılacak tutar ve kapıda ödeme seçeneği mutlaka PTS'e bildirilmelidir.

## Yurtdışı Gümrük Çekimi ve Yerel Dağıtım Ağına Katılması

- √ Yurtdışındaki gümrük firması, ulaştırılan manifesto ve MAWB kopyası ile gümrük işlemlerine en hızlı şekilde başlar.
- √ Tüm gönderiler, gönderi bazlı bire bir gümrük işlemlerini gerçekleştirir.
- √ Oluşan KDV ve gümrük vergileri PTS'nin gümrükte blokeli depozit hesabından karşılanır.
- √ Kontroller tamamlandıktan sonra gönderiler ilgili son dağıtım firmasına teslim edilir.
- √ PTS tüm bu işlemlerin takip edilebilir olmasını ve güvenli şekilde alıcısına teslim edilmesini sağlar.





# BÖLÜM 6

## İADE SÜREÇLERİ

TechnoLogicalDelivery

### İADE SÜREÇLERİ

Gönderileriniz bir çok sebepten dolayı alıcıya teslim edilemeyebilmektedir. Bu sebeplerden bir kaç tanesi; adreste bulunamama, alıcının gönderiyi teslim almak istememesi, gönderinin zarar görmesi gibi nedenlerden gönderiniz alıcınıza teslim edilemediğinde, PTS size ürününüz tekrar geri gelmesi ya da imha edilmesi süreçlerinde destek olacaktır. Size en ekonomik ve hızlı çözümler sunarak bu süreçte her zaman yanınızda olur.



### Teslim Edilemeyen Gönderilerin Yurtdışı Operasyon Merkezine Deposuna Dönmesi

- ✓ Dağıtıcı acente tarafından teslimatı sağlanamayan paketler bekleme süresi sonrasında yurtdışındaki anlaşmalı PTS depolarına teslim edilir.
- ✓ PTS Müşteri Hizmetleri, teslim edilemeyen gönderilerin durum bilgisini müşterilere iletir ve işlem yapılması için görüşür.
- ✓ Tekrar dağıtımı istenen gönderilerin bilgisi ( eğer bir değişiklik talebi varsa ilgili değişiklik bilgisi) PTS'e e-mail yoluyla iletilir.
- ✓ Teslim edilemeyen gönderilerin PTS deposunda bekletilme süresi müşterilerin taleplerine göre farklılık gösterebiliyor olsa da bu süre ortalama 15 gündür. Daha uzun ve kısa bekleme süreleri için PTS, müşteri ile iletişime geçerek isteği doğrultusunda gerekli işlemleri başlatır.
- ✓ İadesi veya yeniden dağıtımı için herhangi bir işlem yapılamayan gönderiler, PTS depolarında maksimum bekleme süresi 45 gündür. Bu süre sonunda müşteri bilgisinde gönderi imha edilir.

### Müşteri İadelerinin Kabulü

PTS ile iade anlaşması yapmış müşterilerimizin gönderi iadeleri PTS ve anlaşmalı iade merkezleri tarafından kabul edilir.

İade koşulları ve yöntemi müşteri ile görüşülerek belirlenir.

PTS, iadesi gerçekleşmiş gönderilerin Türkiye'ye dönüşünü aşağıdaki şekilde gerçekleştirir;

- İade edilecek gönderilerin listesi müşteri ile paylaşılır.
- Listedeki gönderilerin düşümlü faturaları istenir.
- Listeler hazır olduğunda PTS ithalat departmanı iade operasyonunu başlatır.

PTS ile iade anlaşması olmayan firmaların iade paketleri PTS Müşteri Hizmetlerine bildirilir.

Bu gönderiler için herhangi bir işlem yapılmaz ise 45 gün beklemeden sonra müşteri bilgilendirilerek imha edilir.



### Rakiplerim gümrük vergilerini müşteriye yansıtmıyor. Ben gümrük vergisinden nasıl muaf olurum ve onlarla nasıl rekabet edebilirim?

Vergi ödememek ya da faturalarda yanlış beyan vermek önerdiğimiz bir şey değil. Firmanızı ve işinizi riske atmaya değmez. Gümrük vergilerini bilmek ve müşterilerinizi önceden süreçle ilgili bilgilendirmek güvenli ve başarılı bir yol olacaktır.

### Gümrük vergisi vermemek için paketleri “hediye” olarak gösterebilir miyim?

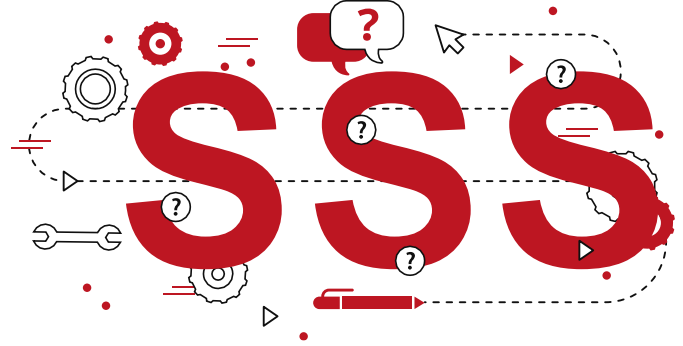
Hayır; gümrük vergisi ürünün yollanma amacına değil nereden geldiğine, kategorisine ve fiyatına göre hesaplanıyor. Ürün bedeli yazmadığında da eksik evrak olmasından dolayı paket gümrükte bekletilebilir ve sorun yaşayabilirsiniz.

### Ürün bedelini vergi sınırından düşük gösterirsem ne olur?

Gümrük görevlisi web sitenizden veya satış yaptığınız platformdan bilgileri kontrol edebilir. Fiyatı düşük göstermek vergi kaçırma sebebiyle kanuna aykırı ve suç teşkil eder.

### Alıcı gümrük vergisini ne zaman öder?

Paketin taşımacılığını yapan firma ya da firmanın bağımsız gümrük müşaviri gümrük vergisinin ödenmesi için alıcı ile irtibata geçer. Genellikle ödeme teslimat yapılmadan önce alınır. Ödeme yapılana kadar paket gümrükte bekletilir.



### Gümrük vergisini satıcının mı ödemesi daha iyi yoksa satıştan sonra alıcının ödemesi mi?

Müşteri memnuniyeti açısından satıcının ödeyip alıcının direkt olarak ürünü teslim alması daha iyi olacaktır. Paketi bekleyen müşterinin birden bire gümrük tarafından aranıp kendisinden para talep edilmesi kötü bir sürpriz olabilir ve müşteri vergiyi ödemeyi reddedebilir, para iadesi talep edebilir.

### Kurye işlem (Yurtdışı gümrükleme hizmet bedeli) ücreti nedir? Gümrük vergisi ödenmemiş olarak paket yolladığımızda bu ücret alınır mı?

Eğer taşımacı firma paketin gümrükten çekilmesi için sizin yerinize ödeme yaparsa bu ödemeye ek olarak kurye işlem ücreti (gümrükleme hizmet bedeli olarak kullanılabilir) talep edebilir. Bu ücretler sabittir ve gümrük müşaviri masraflarından çok daha ucuzdur.

Gümrük vergisi ödenmeden yapılan teslimatlar da kurye işlem ücreti alınmaz. Fakat eğer vergiler önceden ödenmemişse ve paket bir gümrük müşaviri tarafından gümrükten çekilirse müşavir sizden istediği ücreti talep edebilir. Bu sebeple de vergi, harç ve ücretleri önceden hesaplamak zordur, dolayısıyla süreç riskli hale gelir.

### Vergi muafiyet sınırları neden birbirinden farklı?

Ülkelerin kendi politikaları ve ticaret hacimlerine göre muafiyet sınırları değişir. Bu nedenle de **PTS Worldwide Express** gibi uluslararası gönderi tecrübesi olan ve güvenilir firmalar ile çalışmanızı öneririz.

### Paket teslim edilmez ve geri gelirse neler olur?

Paket alıcının almayı reddetmesi, adreste bulunmaması ya da kendisine hiçbir şekilde ulaşılamaması sebebiyle geri gelirse; göndericiye iade edilmek üzere yola çıkan paketler için navlun ücreti çıkabilir. Taşıyıcı firmanın **PTS Worldwide Express** ile yaptığı anlaşmalar dahilinde bu navlun ücretleri farklılık gösterebilir. Paketin geri gelmesi tercih edilmediğinde imha süreci başlatılabilir. İmha süreci de taşıyıcı firma ve ülkeye göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu gibi durumlar her paket için ayrı değerlendirilmeli ve süreç ona göre yürütülmelidir.



*TechnoLogicalDelivery*



PTSWorldwideExpress



pts\_worldwideexpress



PTS\_Turkey



PTS Worldwide Express



Yenibosna Merkez Mahallesi

Cemal Ulusoy Caddesi No:57/2 34197

Merkez Bahçelievler İstanbul



0850 480 07 87



versiyon 01/2021