

TOPLULUK KURALLARI

Güvenli, saygılı ve çözüm odaklı bir paylaşım ortamı için

Dertderman.com, tüketicilerin yaşadıkları sorunları şeffaf bir ortamda paylaşımlarına, diğer tüketicilerden destek almalarına ve şirketlerle doğrudan iletişim kurmalarına olanak tanıyan. Aynı zamanda firmalara da müşteri geri bildirimlerini takip etme ve hızlı çözüm üretme imkânı sunan bir topluluktur. Aşağıdaki kurallar; şikayet, yorum ve marka yanıtları da dahil olmak üzere tüm paylaşımlar için geçerlidir.

1. Topluluğun Temel İlkeleri

Gerçek Kullanıcı Hesabı

Dertderman.com'da paylaşım yapabilmek için gerçek bir kullanıcı hesabı gerekir. Tam ve doğru olmayan olmayan bilgiyle hesap açmak, başkasının adına işlem yapmak veya kimlik yanılmak yasaktır.

Gerçek ve Kişisel Deneyim

Paylaşımlar, bizzat kullanıcının yaşadığı deneyimlere dayanmalıdır. Şikayet doğuran olay yakın geçmişte gerçekleşmiş olmalı ve marka ile doğrudan ilişkili olmalıdır. (alışveriş, teslimat, garanti, hizmet vb.).

Dürüstlük ve Tarafsızlık

Deneyiminizi açık, dürüst ve abartısız biçimde anlatın. Kasıtlı olarak yanıltıcı veya yanlış bilgi içeren paylaşımlar kaldırılır.

2. Dil, Üslup ve Davranış Kuralları

Saygılı ve Uygun Dil

Toplulukta herkes saygılı bir üslup kullanmakla yükümlüdür. Küfür, hakaret, tehdit, kişisel saldırı, ayrımcılık veya karalama içeren ifadeler yasaktır.

Yapıcı İletişim

Şikayetler ve yanıtlar; çözüm üretmeyi, bilgi paylaşmayı ve diğer kullanıcıların deneyimlerinden faydalanılmasını amaçlar.

3. Gizlilik, KVKK ve Yasal Uyum

Kişisel Verilerin Korunması

Paylaşımlarda kişisel veri (TC kimlik numarası, adres, telefon, IBAN, e-posta vb.) bulunmamalıdır. Üçüncü kişilere ait bilgiler veya görseller, açık rıza olmadan yayımlanamaz.

Ticari ve Hukuki Uyum

İçerikler Türk Ticaret Kanunu (TTK) ve ilgili diğer mevzuata uygun olmalıdır. Yanıltıcı, suç unsuru taşıyan, rekabeti zedeleyen içerikler kaldırılır.

4. İçerik Türlerine İlişkin Kurallar

Reklam, Yönlendirme ve Teşvikli İçerik

“Şuradan alın/buradan almayın” gibi yönlendirmeler, ürün tanıtımı, kampanya veya promosyon içerikleri yayımlanmaz. Hediye, indirim, kupon veya maddi karşılık karşılığında yazılan içerikler yasaktır.

Çıkar Çatışması

Bir markanın çalışanı, sahibi, yakını veya doğrudan rakibi, o marka hakkında içerik paylaşamaz.

Tekrarlanan veya Başkası Adına Paylaşımlar

Aynı konu için birden fazla şikayet oluşturmak yerine mevcut şikayetinizi güncelleyin.

5. Güncellik ve Fayda

Şikayetler, yakın geçmişte yaşanmış deneyimleri içermelidir. Çok eski olaylara dayanan veya çözülmüş durumlar yeniden paylaşılmamalıdır. Açık, anlaşılır ve diğer kullanıcıların faydalanabileceği nitelikte içeriklerin paylaşılması çözüm adına daha kolay yol almayı sağlayacaktır.

6. Marka Yanıtları İçin Profesyonellik İlkeleri

Markalar, yanıtlarında çözüm odaklı, saygılı ve profesyonel bir yaklaşım sergilemelidir. Yanıtlar, kullanıcıyı bilgilendirmeli ve çözüm sunmalı; reklam, dış yönlendirme veya kişisel veri paylaşımı içermemelidir.

Marka yanıtları şu beş ilkeye göre değerlendirilir:

1. KVKK ve Gizlilik

Kullanıcıya ait kişisel veriler (telefon, adres, e-posta, TC kimlik numarası vb.) paylaşılmamalıdır. Bilgi talep etmek mümkündür, ancak açık kişisel veri ifşası yasaktır.

2. Hakaret ve Olumsuz İfade

Küçümseyici, suçlayıcı, tehditkâr veya saldırgan dil kullanılamaz. Markalar profesyonel ve çözüm odaklı kalmalıdır.

3. Reklam ve Tanıtım

Ürün/hizmet tanıtımı, kampanya, indirim, promosyon veya reklam içerikleri yasaktır. Yanıtlar yalnızca bilgi ve çözüm paylaşımı amacı taşınmalıdır. Platformun reklam hakkı saklıdır.

4. Dış Kanal Yönlendirme

Kullanıcıyı Dertderman.com dışındaki iletişim kanallarına (e-posta, web sitesi, çağrı merkezi vb.) yönlendirmek uygun değildir. Çözüm süreci platform üzerinden yürütülmelidir.

5. Hukuka Uygunluk

Yanıtlarda yanıltıcı, aşırı iddialı veya hukuka aykırı ifadeler yer alamaz. TTK ve ilgili mevzuata uygunluk gözetilir.

7. Kullanıcı Hakları ve Katılım

Dilediğiniz zaman şikayet veya yorumunuzu düzenleyebilir veya silebilirsiniz.

Kurallara aykırı içerikleri rapor ederek topluluk denetimine katkıda bulunabilirsiniz.

8. Güvenlik, Denetim ve Yaptırımlar

Dertderman.com, topluluk kurallarına veya yasal düzenlemelere aykırı içerikleri yayından kaldırma, düzenleme veya hesabı kısıtlama hakkına sahiptir. Bu önlemler, tüm üyeler için güvenli, dürüst ve faydalı bir ortamın devamı amacıyla uygulanır.

9. Birlikte Daha Güvenli Bir Topluluk

Her kullanıcı ve marka, Dertderman.com topluluğunun güvenilirliğini korumaktan sorumludur.