Xoyski Mediasiya Müsabiqəsi

2024

MEDİASİYA PROBLEMİ - 3

Veb-sayt: mcs.bsulawss.org
E-poçt:
mootcourtsociety@bsulawss.org

ÇATDIRILMA XİDMƏTİ MÜBAHİSƏSİ

Ümumi faktlar

“MegaDog” Azərbaycanda fəaliyyət göstərən məşhur “fast-food” restoranları şəbəkəsidir. Bakı şəhərində “MegaDog” brendinə məxsus 15 restoran fəaliyyət göstərir. 2023-cü ilin sentyabr ayında “MegaDog” və sifarişlərin çatdırılması xidməti göstərən “ExpressCourier” şirkəti arasında 18 aylıq xidmət müqaviləsi imzalanmışdır. Müqaviləyə əsasən, “MegaDog” “ExpressCourier”-in platforması vasitəsilə sifarişləri qəbul edir. Sifarişlər hazır olduqdan sonra “ExpressCourier”-in kuryerlərinə təhvil verilir və kuryerlər sifarişlərin müştərilərə çatdırılmasını təmin edirlər. Bunun qarşılığında “ExpressCourier” hər bir çatdırılma üçün sifarişin 16%-i məbləğində komissiya haqqı alır. Əlavə olaraq, müqavilədə qeyd olunmuşdur ki, “MegaDog” digər çatdırılma xidməti göstərən şirkətlərlə əməkdaşlıq edə bilməz və yalnız “ExpressCourier” şirkətinin çatdırılma xidmətindən istifadə edə bilər. Tərəflər müqavilədə öhdəliklərin icrasının təmini üsulu kimi dəbbə pulu müəyyən etmişdirlər. Bununla belə, dəbbə pulunun məbləği və hesablanma qaydası göstərilməmişdir.

İlk aylarda əməkdaşlıq uğurla davam etsə də, 2024-cü ilin mart ayından etibarən çatdırılmalarda ciddi gecikmələr və keyfiyyət problemləri ortaya çıxmağa başlamışdır. Belə ki, “ExpressCourier” tərəfindən sifarişlərin gecikdirilməsi, həmçinin qidaların soyuq və ya zədələnmiş şəkildə müştərilərə çatdırılması “MegaDog” üçün ciddi problemlər yaratmışdır. Nəticədə, “MegaDog” müştərilərindən çoxsaylı şikayətlər almış və bu onların satışlarının azalmasına səbəb olmuşdur.

Tərəflərin razılığına əsasən, sifarişlər "ExpressCourier" platforması vasitəsilə qəbul edildiyi andan ən geci 1 saat ərzində müştərilərə çatdırılmalıdır. Bununla belə, müqavilədə "MegaDog" işçilərinin sifarişi hazırlayıb "ExpressCourier" şirkətinin kuryerlərinə təhvil verməsi ilə bağlı vaxt məhdudiyyəti müəyyən olunmamışdır.

Bunlardan əlavə, 2024-cü ilin yanvar ayında "ExpressCourier" "MegaDog" ilə əlavə bir müqavilə imzalamışdır. Bu müqaviləyə əsasən, "ExpressCourier" "MegaDog" ilə əməkdaşlığının ilk 12 ayı ərzində (2024-ci ilin sentyabr ayınadək) öz platforması vasitəsilə 1200000 (bir milyon iki yüz min) AZN məbləğində "MegaDog" sifarişlərinin qəbul edilməsini və çatdırılmasını öz üzərinə götürmüşdür. Şirkət bu hədəfə çatmaq məqsədilə "MegaDog" üçün marketinq işləri görməyi də düşünmüşdür. "ExpressCourier" bu müqavilə vasitəsilə ölkədə ən böyük restoran şəbəkələrindən biri olan "MegaDog" ilə əməkdaşlığını daha da gücləndirmək və davamlı hala gətirmək istəmişdir.

Bununla belə, əməkdaşlığın birinci ilinin tamamlanmasına 4 ay qalmış, satış hədəfinin yalnız 48%-i yerinə yetirilmişdir. "MegaDog" bu göstəricinin qənaətbəxş olmadığını və "ExpressCourier"-in gecikmələrinin satış hədəfinə mənfi təsir etdiyini düşünmüşdür. Bu səbəbdən "MegaDog" "ExpressCourier" şirkətinə narazılığını bildirmiş və növbəti 4 ay ərzində sözügedən satış hədəfinə çatılması bağlı şübhələrinin olduğunu ifadə etmişdir.

Beləliklə, "MegaDog" başqa çatdırılma şirkətləri ilə əməkdaşlıq etmək istədiyini bildirərək eksklüzivlik müddəasının müqavilədən çıxarılmasını təklif etmişdir. "ExpressCourier" isə bu təklifi qəbul etməmiş və qeyd etmişdir ki, satış hədəfi 4 ay ərzində yerinə yetiriləcəkdir. Əlavə olaraq, "ExpressCourier"

vurğulamışdır ki, gecikmələr yalnız onların çatdırılma xidməti ilə bağlı deyil. Belə ki, bəzən "MegaDog"-un sifarişləri vaxtında hazırlamaması və kuryerlərə gec təhvil verməsi də gecikmələrə səbəb olur. Həmçinin şirkət bildirir ki, eksklüzivlik şərtinin pozulması müqavilənin əsas maddələrindən birini pozmaq kimi qiymətləndirilir və hüquqi tədbirlərin görülməsinə səbəb ola bilər.

Əməkdaşlığın birinci ili tamamlandıqda satış hədəfinin sadəcə 81 %-i yerinə yetirilmişdir. Bundan sonra "MegaDog" komissiya haqqının 16%-dən 10%-ə endirilməsini və eksklüzivlik şərtinin ləğv edilməsini tələb etmişdir. Həmçinin "MegaDog" 2024-cü ilin oktyabr ayında çatdırılma xidməti ilə məşğul olan "SpeedyDelivery" şirkəti ilə çatdırılma xidməti müqaviləsi imzalamışdır. Bu əməkdaşlığının yalnız strateji bir addım olduğunu bildirən "MegaDog" iddia edir ki, bu razılaşma "ExpressCourier" ilə əməkdaşlığı azaltmır. Sadəcə olaraq, müştərilərin tələblərini qarşılamaq və çatdırılma xidmətlərini optimallaşdırmaq məqsədi daşıyır. "MegaDog" həm "ExpressCourier", həm də "SpeedyDelivery" ilə işləyərək öz satış hədəflərinə nail olmağı və müştəri məmnuniyyətini artırmağı planlayır.

8 oktyabr 2024-cü il tarixində "ExpressCourier" "MegaDog" şirkətinə pretenziya ünvanlayaraq "MegaDog"-un "SpeedyDelivery" ilə əməkdaşlığının müqavilənin şərtlərini pozduğunu bildirmişdir. Şirkət iddia etmişdir ki, "MegaDog"-un digər şirkətlə razılaşması "ExpressCourier"-in gəlirlərinin ayda 20%-ə qədər azalmasına səbəb ola bilər. "ExpressCourier" həmçinin çatdırılma ilə bağlı problemlərin müvəqqəti olduğunu və tezliklə həll ediləcəyini qeyd etmişdir. Əlavə olaraq, "ExpressCourier" bildirmişdir ki, "MegaDog" digər şirkətlə əməkdaşlığa davam edərsə, "ExpressCourier" öz

platforması vasitəsilə "MegaDog" üçün qəbul edilən hər sifarişin dəyərinin 30%-i məbləğində dəbbə pulu tutacaqdır.

"MegaDog" isə buna cavab olaraq müqaviləyə xitam verilməsini tələb edir. Bununla belə, müqavilənin şərtinə əsasən, müqavilənin bitməsinə 6 aydan az müddət qaldığı təqdirdə tərəflər müqaviləyə xitam verə bilməzlər. Bu halda xitam sadəcə bir şərtlə mümkün ola bilər ki, xitam vermək istəyən tərəf qarşı tərəfə dəymiş zərərin və əldən çıxmış faydanın əvəzini ödəsin.

Xitamla bağlı tələb "ExpressCourier"-in diqqətinə çatdırıldıqdan sonra şirkət qarşı tərəfə mübahisəni mediasiya vasitəsilə həll etməyi təklif etmişdir. "MegaDog" bu təklifi qəbul etmiş, nəticədə tərəflər mediasiyada iştirakla bağlı razılığa gəlmişdirlər.