

Etsy

SUSPEND REHBERİ

Tüm Yapılması ve
Bilinmesi Gerekenler



Etsy hesabınızın **geçici veya kalıcı** olarak kapandığını belirten bir e-posta aldıysanız, veya hiçbir e-posta almadan panelinizde bir uyarıyla karşılaştıysanız bu durum ilk başta moral bozucu ve endişe verici olabilir. **Ancak, doğru adımları atarak ve süreci profesyonel bir şekilde yöneterek hesabınızı geri kazanmanız mümkün.** Unutmayın, Etsy gibi büyük pazar yerleri de zaman zaman sistemsel hatalar yapabilir veya kullandıkları altyapılı yazılımlar, Etsy'nin kendi politikalarını yanlış yorumlayabilir. Böyle bir durumda **soğukkanlılığınızı koruyarak çözüm odaklı hareket etmek** son derece önemlidir.

Etsy mağazanız, sizin için sadece bir satış kanalı değil, aynı zamanda emeğinizin, yaratıcılığınızın ve işinize duyduğunuz **tutkunun bir yansımasıdır.** Yaşanan sorunun yanlış bir değerlendirme sonucu olduğunu düşündüğünüzde de, hakkınızı savunmak ve mağazanızın **tekrar açılmasını sağlamak** için bu durumu en iyi şekilde ifade etmelisiniz. Bu rehberde, süreç içerisinde yapmanız gerekenler adım adım açıklanmıştır. İtiraz sürecinin **olumlu** sonuçlanması için dikkat etmeniz gereken kritik noktaları, müşterilerle iletişimden, Etsy'ye yazacağınız itiraza (appeal) kadar **detaylı bir şekilde ele alıyoruz. Eğer Etsy hesabınızın geçici**

süreliğine kapatıldığıyla ilgili

Etsy satıcı panelinde bir uyarı alıyorsanız ilk yapmanız gereken Finance sekmesine girip ödenmemiş bir fatura veya eksi bir bakiye durumu olup olmadığını kontrol etmek olmalıdır. Genellikle kredi kartınızdan veya banka kartınızdan Etsy'de olan eksi bakiyenizin çekilemediği durumlarda hesabınız kapanabiliyor ancak ödediğiniz anda appeal yapmaya ihtiyaç duymadan rahatlıkla hesabınızı geri açtırabilirsiniz. Eğer sorun Finance sekmesi ile ilgili değilse aşağıdaki adımları harfiyen uygulamalısınız.

Müşterilerle İletişim Kurun

Mağazanız kapatılmış olsa da hali hazırda açıkta kalan siparişleriniz varsa, öncelikli olarak müşterilerinizle iletişim kurmanız gerekiyor. Bu adım, müşteri memnuniyetini sağlamak ve Etsy'nin güven politikalarına uygun hareket ettiğinizi göstermek adına oldukça önemlidir.

Müşterilerinizi aşağıdaki kritik noktalarla ilgili mutlaka bilgilendirmelisiniz.

- Mağazanızın geçici olarak bir hata sonucu askıya alındığını açıklayın.
- Sipariş süreçlerinin bu durumdan etkilenmeyeceğini ve ürünlerinin zamanında teslim edileceğini belirtin.
- Onlara güvence vererek herhangi bir endişe yaşamamalarını sağlayın.

Bu iletişim, hem müşterilerinizin size duyduğu güveni artırır hem de Etsy'nin bu durumuolumlu değerlendirmesinikolaylaştırabilir. Ayrıca müşterilerinizin sizinle ilgilişikayet case'leriaçmaihtimalini düşürür.

Appeal (İtiraz) Hazırlığı

Hesabınızı geri açtırabilmek için Etsy'e bir itiraz (appeal) göndermeniz gerekiyor. Ancak bu süreçte dikkat edilmesi gereken çok önemli detaylar var. Doğru bir appeal hazırlamak, mağazanızın yeniden açılması için kritik bir adımdır.

İşte bu süreçte yapmanız gerekenler:

Etsy Politikalarına Uygunluğu Vurgulayın: Appeal'ınızda, Etsy'nin politikalarını ihlal etmediğinizi açık ve net bir şekilde ifade edin. Bu, itirazınızın temel noktasını oluşturmalıdır.

Olumsuz İfadelerden Kaçının: Appeal yazarken kesinlikle olumsuz ifadeler kullanmamalısınız. Örneğin, mağazanızın neden kapatıldığına dair herhangi bir tahmin yürütmeyin veya bir hata yapmış olsanız bile bunu detaylı bir şekilde Etsy'e beyan etmeyin.

Aşağıdakine benzer ifadelerden kesinlikle uzak durmalısınız:

- “Geçtiğimiz hafta Etsy reklamları yüzünden borcu iki gün geç ödediğim için mi mağazam askıya alındı?”
- “Sadece bir kereliğine mahsus olmak üzere tatildeyken farklı bir IP adresinden Etsy mağazama giriş yapmam gerekti. Bundan dolayı mı Etsy mağazam kapatıldı?”

Bu tür ifadeler, sorunun sizin tarafınızdan kaynaklandığına dair bir izlenim yaratabilir ve appeal’ınızın olumsuz sonuçlanmasına neden olabilir.

Kendinizi ve Mağazanızı Tanıtın: Appeal’da mağazanızın ne kadar güvenilir ve profesyonel bir işletme olduğunu açıkça anlatın.

Ürünlerinizi nasıl ürettiğinizi, tasarımlarınızı nasıl yaptığınızı veya ürünlerinizi kişiselleştirmek için ne tür süreçlerden geçtiğinizi detaylı bir şekilde açıklayın.

Appeal Gönderme Süreci

Etsy’ye appeal göndermek için şu adımları takip edebilirsiniz:

Etsy Help Bölümü: Appeal’inizi Etsy’e giriş ekranında karşılaştığınız uyarıda bulunan ‘submit appeal’ butonundan veya Etsy’nin Help bölümünden gönderebilirsiniz. Bu adım, sürecin resmi olarak başlaması için gereklidir.

Örnek appeal ekranı ve içeriği:

Your legal full name *

What kind of items do you sell? *

Choose the option that best describes most of the items you sell. (Etsy ID: 123456789)

Choose option

List all the locations where your current shop members are signing into your account *

Make sure to include cities and countries.

Why are you appealing your account suspension? *

☐ I had unexpected issues due to extenuating circumstances

☐ I've resolved all issues and will no longer violate Etsy's policies

☒ I haven't violated Etsy's policies or had any account issues

☐ Other

Are there any actions you've taken to address your suspension? *

List any actions you've taken, such as pausing an inventory list, removing a listing that violated Etsy's policies, etc.

How will your business practices change if you regain account access? *

Describe any extenuating circumstances that may have contributed to your suspension? (optional)

List any medical or family emergencies, natural disasters, etc.

Submit appeal

ÖNEMLİ NOT: BU E-KİTAPTA SUNDUĞUMUZ ÖRNEK İTİRAZ MESAJLARI YALNIZCA REHBERLİK AMACIYLA HAZIRLANMIŞTIR. BU METİNLERİ KOPYALA-YAPIŞTIR YAPARAK DOĞRUDAN ETSY'E GÖNDERMEK DOĞRU BİR YAKLAŞIM OLMAYACAKTIR. BU E-KİTABI BİRÇOK KİŞİYLE PAYLAŞACAĞIMIZ İÇİN TOPLUCA BENZER İÇERİKTE İTİRAZLARIN ETSY'E ULAŞMASI, MAĞAZANIZIN ASKIYA ALINMA DURUMUYLA İLGİLİ İTİRAZ SÜRECİNİZİ OLUMSUZ ETKİLEYEBİLİR. BU NEDENLE, ÖRNEK METİNLERİ KENDİ DURUMUNUZA GÖRE ÖZELLEŞTİREREK KULLANMANIZ SON DERECE ÖNEMLİDİR.

Uyarıyı dikkate alarak ve sizinle paylaştığımız örnek appeal içeriklerini baz alarak kendi appeal içeriğinizi tamamen kendinize ait bir dil ve yaklaşımla oluşturmanız oldukça önemlidir. Sorulara vermeniz gereken cevap tarzı ve örnek appeal içerikleri için diğer sayfaya geçebilirsiniz.

What kind of items do you sell? *

Choose the option that best describes most of the items you sell. [Learn more](#)

Items that I make

Kendi ürünlerini üretenler bu seçeneği seçecek. Yani başından sonuna ürünü kendiniz yapıp, kişiselleştirip, satışını yapıyorsanız bu seçeneği seçebilirsiniz.

What kind of items do you sell? *

Choose the option that best describes most of the items you sell. [Learn more](#)

Items that I design that other people help me make

POD - Stoksuz e-ticaret yapanlar ve ürünlerinin tasarımını kendisi yapan fakat gönderimlerinde ve kişiselleştirmelerinde bir production partner ile çalışan satıcılar ise bu seçeneği seçmeli.

List All the Locations Where Your Current Shop Members are Signing Into Your Account

Bu kısımda mağazamıza giriş yaptığımız lokasyonları yazabiliriz. Eğer bir VDS/VPS kullanıyorsanız IP sorgu sitelerinden IP'nizin konumunu tespit edip ona göre bir cevap yazmalısınız. Burada genellikle mağazanızı açarken kullandığınız adresinizle örtüşen bir lokasyonu da eklemeyi unutmayın. Mesela mağaza açarken kullandığınız adresiniz New Jersey, US ise bu adresi de yazmalısınız veya mağazanızı Türkiye'den Levent'ten açtınız, bu adresi de mağazanıza giriş yaptığınız adresler olarak eklemelisiniz.

Örnek:

Kartal / İstanbul - Türkiye
Wayne / New Jersey - US
Manhattan / New York - US

Burada ilçe veya semt yazmak zorunda değilsiniz, aşağıdaki örnekteki gibi sadece şehir ve ülkeyi de yazabilirsiniz. Tamamen size kalmış.

New Jersey - US
Los Angeles - US

Why are you appealing your account suspension?

Why are you appealing your account suspension? *

☐ I had unexpected issues due to extenuating circumstances

☐ I've resolved all issues and will no longer violate Etsy's policies

☒ I haven't violated Etsy's policies or had any account issues

☐ Other

Burada daha önce de söylediğimiz gibi itiraz sürecinizde en önemli şey beyanlarınızdır. Bu yüzden herhangi bir politika ihlali yapmış olsanız bile Etsy'ye açık açık bunu beyan etmemelisiniz. Her koşulda yukarıda ekran görüntüsünde gördüğünüz seçeneği seçerek ilerleyebilirsiniz.

I haven't violated Etsy's policies or had any account issues.

Are There Any Actions You've Taken to Address Your Suspension?

Bu kısımda mağazamızın kapatılmasının hatalı bir durum olduğunu anlatıp, kendimizi en iyi şekilde ifade etmemiz gerekiyor. Mağazanızı hangi tarihte açtığınızı, kaç satışınızın olduğunu, varsa eğer star seller rozeti bile aldığınızı, eğer yüksekse mağaza puanınız gibi mağazanızla ilgili olumlu yönlerinizi mutlaka itirazınızın bu aşamasında Etsy'ye bildirmelisiniz.

Örnek cevap:

No, I have not engaged in any activity that would violate Etsy's policies or warrant a suspension. I have always ensured that my shop follows Etsy's guidelines. I have transparently listed my manufacturing partner in my shop settings and ensured that my designs are original and in compliance with intellectual property rights. My Etsy account was recently suspended for actively selling items in handmade crib mobiles and baby mobiles categories. I have never received any copyright infringement notices in these categories, and all my designs are original and created by me. I take care of every step of the design and production process myself.

I believe that my account's suspension is a mistake, as I have always acted within Etsy's rules and policies. I opened my shop on March 15, 2021, and since then, I have completed 1,250 successful sales. My shop has consistently maintained a high rating of 4.9/5, with numerous positive reviews highlighting the quality and uniqueness of my products. Additionally, I earned the Star Seller badge multiple times, including in May, June, and July 2024, which reflects my commitment to providing excellent customer service and ensuring timely deliveries.

I kindly request your support in resolving this issue promptly and reactivating my account. I am committed to continuing to contribute positively to the Etsy community and providing quality, original products to my customers. Thank you for your attention and understanding.

Describe Any Extenuating Circumstances That May Have Contributed to Your Suspension

I have invested a significant amount of time, effort, and financial resources into my Etsy shop, but I have not engaged in any activity that violates Etsy's policies or would justify suspension.

**Ayrıca eğer bir üretim partneriniz (production partner) varsa bu durumu mutlaka belirtin. Örneğin bir POD mağazanız varsa tasarımları sizin yaptığınızı, üreticinizin hangi firma ve nerede olduğunu mutlaka belirtmelisiniz.

Cevap Süresi: Appeal gönderdikten sonra 3-4 iş günü içinde bir cevap almayı bekleyin. Eğer bu süre içerisinde bir dönüş olmazsa, ikinci bir adım olarak Etsy'ye e-posta gönderebilirsiniz.

E-posta Gönderimi: E-posta göndermek için aşağıdaki adresi kullanabilirsiniz: support@etsy.com. **Bu e-postada dikkat etmeniz gerekenler:**

- E-postanızda Etsy ile olan geçmişinizi anlatın. (örneğin, kaç yıldır satış yaptığınızı, hiç telif veya uyarı almadığınızı gibi detaylardan bahsedin). **Appeal ID'nizi bu e-postaya yazmayı unutmayın.**
- Ürünlerinizi nasıl ürettiğinizi ve mağazanızın güvenilir bir işletme olduğunu detaylandırın.
- Mümkünse bir **video** ekleyin.
- Bu videonun dosya boyutu **25MB**'den küçük olmalı.
- Ürünlerinizin yapım sürecini gösteren bir video hazırlayabilirsiniz.

Bu aşamada göndereceğiniz emailde ise aşağıdaki gibi bir dil kullanabilir ve kendinizi detaylı bir şekilde açıklayabilirsiniz.

Hello Etsy team,

I respect your assessment, but as a seller who has been selling on Etsy since XX.XX.XXXX and has never violated Etsy policies, I cannot describe to you the disappointment of this situation. Since the day I started (if you are making POD, you should emphasize that you make the designs yourself, if you are producing your own product or if you are selling handmade products from your workshop, you should also make a statement explaining your own product making stages.) I am a seller who has not received any violations from Etsy for any issue that carefully makes its own designs, at this point I think the evaluation is wrong. I would like to share with you some information about my workshop, my store and our products in the attachment.

support@etsy.com dışında;

legal@etsy.com

trust@etsy.com

trust-and-safety@etsy.com mail adreslerine de mail atmayı deneyebilirsiniz.

Appeal'a Dönüş

Etsy'den appeal'ınızla ilgili gelen ilk e-postalar genellikle yapay zeka tarafından gönderilen otomatik mesajlar oluyor. Fakat appeal sürecinizin olumlu sonuçlanması için bilmeniz gereken en önemli şeylerden biri de her aşamadaki cevaplarınız, ilk başta hazırladığınız itiraz mesajındaki bilgilerle eşleşmeli. Mağaza sahibi bilgileri, e-posta adresleri ve IP konumları gibi cevaplarınız her zaman birbiriyle uyuşmalıdır.

Eğer aşağıdaki e-postayı aldıysanız bu iyi haber!

Resh (Etsy)

Dec 21, 2024, 7:16AM EST

Hi there,

Thank you for reaching out to us. This is Resh from Etsy's Trust & Safety team.

I'm sorry to hear of the trouble you've been experiencing with your Etsy account, please rest assured that we are looking into this issue for you. However, in order for me to investigate this further, I'll first need to gather some additional information.

Please provide us with your answers to the questions below. This information will help us thoroughly investigate the account issue you're experiencing. Any information you provide will be kept completely confidential.

- What cities and/or states do you most frequently sign in to your Etsy account from?
- If you manage an Etsy shop, please outline your role in your business, including how many people are involved in your shop, and where are you and the members of your shop are located.
- Do you or have any other Etsy accounts, and if so, what are the email addresses associated with these accounts?
- Please include any other information you feel may be relevant to the problem you've encountered.

Thank you for your help with this. If you have any other questions please include them in your reply, otherwise, I look forward to hearing from you.

Kind regards,

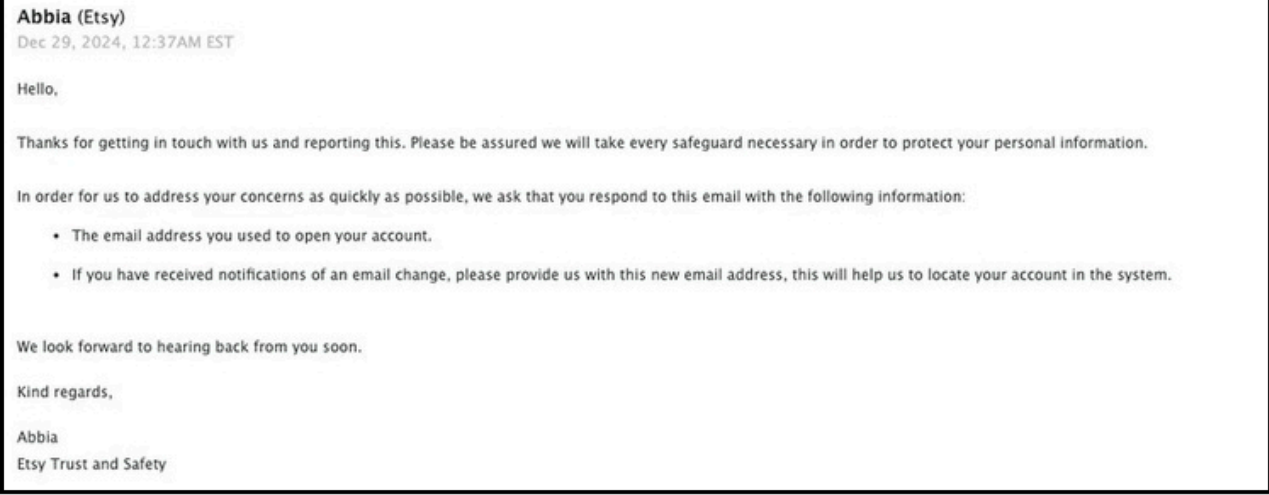
Resh

Etsy Trust & Safety

Bu aşamada genellikle alabileceğiniz otomatik e-postalardan biri de yukarıdaki gibi oluyor. Burada dikkat etmeniz gereken şey Etsy hesabınıza çalışan olarak bağlanan birileri varsa veya hesabınızı birkaç farklı bilgisayardan açtıysanız bu gibi durumları, yukarıdaki sorularda cevaplamalı ve detaylandırmalısınız. Ama yine de unutmamalıyız ki hatalı yapılan, ya da hata yaptığınızı düşündüğünüz şeyleri Etsy'ye açık açık beyan etmemelisiniz.

Diğer bir kritik nokta ise birkaç kez vurguladığımız gibi ilk itirazınızda Etsy ile paylaştığınız bilgilerle burada cevap olarak yazdığınız bilgilerin tamamı, eksiksiz bir şekilde eşleşmeli. Eğer tutarsız ve yanlış kimlik, hesap ve benzeri bilgileri paylaşırsanız hesabınız kalıcı olarak suspend edilebilir.

Daha sonraki aşamalarda olumlu ya da olumsuz çok farklı e-postalar alabilirsiniz. Fakat kritik nokta bu e-postaları iyi takip etmek ve birbiriyle ilişkili bir şekilde her e-postaya detaylı cevap vermek olacaktır.



Bu e-postalar sonucunda her şey olumsuz olursa ve hesabınızın kalıcı olarak suspend edildiği tarafınıza iletilirse moralinizi bozmayın.

HER 2 İLE 4 HAFTA ARASINDA YENİ BİR APPEAL HAKKINA SAHİPSİNİZ!

Tekrar tekrar appeal yaparak **5-6 ay** süreci sıkı takip ederek açtırabildiğimiz çok fazla hesap oldu. Hesap açılışları genellikle ilk seferde gerçekleşiyor fakat açılmayan hesaplarla ilgili sıkı bir takip yapılırsa tekrar açılma ihtimalinin de oldukça yüksek olduğunu belirtebiliriz. **Sürecin başından sonuna aşağıdaki adımları takip edin ve tekrarlayın.**

- Suspend durumuyla karşılaştığınızda öncelikle finance sekmesini kontrol edin ve hesabınızın eksi bakiye nedeniyle kapatılmadığından emin olun.
- İlk appeal (itiraz) formunuzu bu e-kitapta anlattığımız şekilde detaylı bir şekilde doldurun.
- E-postalarınıza gelen cevapları takip edin ve gerekli cevapları en kısa süre içerisinde göndermeye çalışın.
- Sosyal medyadan Etsy'nin resmi hesabında bulunan gönderilerinin altında kendi durumunuzu açıklayın.
- Yorum olarak paylaştığınız açıklamaya mutlaka Appeal ID ekleyin ve Appeal'ınızın submission date'ini paylaşın.
- Etsy'nin email adreslerinden ve sosyal medya hesaplarından süreci takip ederek, tüm paylaştığımız adımları tekrarlayın.

Sosyal Medya Üzerinden İletişim

Eğer Etsy'den e-posta yoluyla bir dönüş alamazsanız, sosyal medya platformları üzerinden Etsy ile iletişim kurmayı denemelisiniz.

LinkedIn veya Instagram Mesajları: Etsy'nin resmi sosyal medya hesaplarına durumunuzu açıklayan kısa ve net bir mesaj gönderebilirsiniz. Mesajda mağaza adınızı ve iletişim bilgilerinizi mutlaka belirtin eğer Appeal ID'niz varsa bunu da onlara iletin.

LinkedIn Üzerinden Yorum Yazma: Aşağıdaki gönderinin altına mağaza isminizi ve e-posta adresinizi içeren profesyonel bir yorum yapabilirsiniz: Örnek -> [Etsy LinkedIn Gönderisi](#)

Twitter Üzerinden İletişim: LinkedIn ve Instagram'ın aksine Twitter'dan yazılan mesajlar ve yorumlar silinemediği için bu platform üzerinden Etsy ile iletişime geçmek de oldukça faydalı bir seçenek olacaktır.

Yorumunuzda, herhangi bir Etsy politikasını ihlal etmediğinizi ve bu durumun yanlışbirdeğerlendirme olduğunu nazik bir dille ifade edin.

Ek İpuçları

Düzenli İletişim: Süreç boyunca Etsy ile iletişimde kalın ve gönderdiğiniz e-postalarla ilgili yanıt beklerken sabırlı olun.

Ek Kanıtlar Sunun: Atölyenizden veya ürünlerinizden çektiğiniz ek fotoğraflar ya da kısa videolar, appeal'inizin olumlu sonuçlanmasını sağlayabilir.

Ayrıca bu süreçte hangi adreslerden hesabınıza giriş yaptığınıza dair, full isminizi ve soyisminizi soran farklı emailer de alacaksınız. Tüm emailere sizlere anlattığımız gibi cevap verebilirsiniz. **Buradaki kritik nokta söylediklerinizin birbiriyle tutarlı olması ve bilgilerinizin doğru ve daha önce verdiğiniz bilgilerle eşleşmesi diyebiliriz.**

Bu süreç zorlu olabilir, ancak doğru adımları atarak mağazanızın yeniden açılmasını sağlayabilirsiniz. Unutmayın, süreci ne kadar profesyonel ve titiz bir şekilde yönetirseniz, başarılı olma şansınız o kadar yüksek olur.