

ÜRÜN İADE FORMU**MÜŞTERİ İLE İLGİLİ BİLGİLER (Müşteri Tarafından Doldurulacaktır.)**

Bayi Adı / Yetkili Kişi:	
Tarih:	
İade Fatura Tarih ve Numarası:	
Müşteri Yetkilisi (İsim / İmza / Kaşe):	

ÜRÜN İLE İLGİLİ BİLGİLER

Ürün Tipi:	
Ürün Kodu:	
Ürün Adet:	
Ürün Seri Numarası:	
Fatura Tarihi:	
Fatura No ve İrsaliye No:	

ÜRÜN İADE NEDENLERİ

<input type="checkbox"/> Sipariş İptali	<input type="checkbox"/> Arızalı Ürün	<input type="checkbox"/> Numune İadesi
<input type="checkbox"/> Kullanılmamış	<input type="checkbox"/> Yanlış Sipariş	<input type="checkbox"/> Yanlış Adres Gönderimi
<input type="checkbox"/> Fazla Sipariş	<input type="checkbox"/> Hasarlı Ürün	<input type="checkbox"/> Stok Fazlası
<input type="checkbox"/> Onaylı Siparişten Farklı ürün	<input type="checkbox"/> Ürün Değişimi	<input type="checkbox"/> Diğer

DÜZENLEYEN

Formu Dolduran:	
Telefon No / Cep No:	Tarih:

Lütfen aldığınız ürünün nakliyede hasar alıp almadığını kontrol edip teslim alın. Teslim alırken içinde cam kapağın kırılıp kırılmadığını ve ambalajın hasarlı olup olmadığını kontrol ediniz. Bu durumlarla karşılaştığınızda sevkiyat hasarlı ürün iade şartlarını uygulayınız.

ÜRÜN İADE ŞARTLARI

Müşteri ürünü iade etmek istediğinde, müşteri temsilcilerinden temin edilebilir iade formunu doldurarak, iade etmek istediği ürün veya ürün grupları ile ilgili kısa açıklama ile süreci başlatılır. Süreç formun firmaya ulaştığı teyidi verildikten sonra başlar.

***** Müşterinin bu iade formunu doldurarak müşteri temsilcisi ve firmaya iletilmesi, müşterinin haklarının korunması ve ilerleyen zamanlarda oluşabilecek itilafların önlenmesi açısından önem arz etmektedir.**

Ürünün iade olabilmesi için ayıplı olması veya müşteri temsilcisi ile karşılıklı mutabakat şartı aranır. Mutabakat sağlandıktan sonra, ürün yapılan karşılıklı sözleşmeler dahilinde yenisi ile değiştirilerek veya cari hesaptan düşülerek işlem tamamlanır.

1-Sevkiyat hasarlı ürün iade şartları

Sevkiyat hasarlı ürün sevkiyat sırasında hasar almış, kırılmış, darbe almış ya da işlevselliği bozulmuş ürünlerdir. Sevkiyat hasarları garanti kapsamı içindedir. Ancak sevkiyat hasarlarını firmanın taşıma hizmeti aldığı ilgili firmalara yansıtabilmesi için, müşterinin bu durumu ürünü teslim alma anında fotoğraflarını çekerek, kargo ile teslim alınan ürünler için kargo firması formlarını veya firmaya bağlı sevkiyat aracı ile teslim aldığı ürünler için standart formlarını kullanarak tutanak tutması gerekmektedir.

Müşteri bu tutanağı, iade formunu ve resimleri, e-mail yolu ile müşteri temsilcisine veya 0850 200 08 80 numaralı faksa göndermelidir.

Firmamız bu noktadan itibaren hasarın tazmini için işlemlere başlayacak olup maksimum 15 gün içerisinde sorun çözülecektir. Hasarın tazmini gerek komple ürün değişimi, gerekse parça değişimi kalite departmanı onayı ile ilgili prosedür doğrultusunda gerçekleştirilir.

2-Garanti kapsamında İade

Firmamız tarafından üretimi yapılan AISI 304 18/10 çelik eviyeler ve ocak, fırın, davlumbaz 2 yıl, armatürler 5 yıl süre ile firmamız garantisi altındadır (Kullanıcı hataları sonucu oluşan darbeler, düşmeler, çarpmalar vb... hariç).

2.1 İmalat hatalı ürün

İmalat hatalı ürün şikâyetlerinde iade formu doldurularak süreç başlatılır. Ürünün imalat hatalı olduğunu gösteren fotoğraflar ve açıklayıcı metin ayrıca müşteri temsilcisine mail yolu ile veya 0850 200 08 80 numaralı faksa iletilmelidir. Teknik destek tarafından hata teyidi gerçekleştirildikten sonra gerekli değişiklikler yapılarak hata giderilir.

2.2 Arızalı ürün

Aldığınız elektrikli veya elektronik cihazların çalışmaması halinde lütfen faturası ile beraber müşteri temsilcisiyle kontrol/tamir/değişim için iribat kurunuz. Elektrikli veya elektronik ürünün firma kalite birimine kontrol için iletilmesi ve arızalı olduğunun teyidi gereklidir. Teyit edildikten sonra gerekli değişiklikler yapılarak hata giderilir.

3-Diğer: Stok fazlası, müşteri ile anlaşma sona ermesi hali, eski kullanılan ürün

Stok fazlası, kullanılan ürün ve iş anlaşmasının bitmesi hallerinde iade yapılmak istenirse mutlaka müşteri temsilcisi ile mutabakat ve onay şartı aranır. İade ederken ürünün satın alındığındaki gibi eksiksiz, kusursuz ve kullanılmamış olması gerekir. Orijinal ambalajında ekipmanlarıyla gönderilme (tekrar satılabilecek durumda olması) şartı aranır. Bu iadelerde bütün kargo ve nakliye ücreti müşteri tarafından karşılanır.

İade Numarası :

İADE ÜRÜN DEĞERLENDİRME SONUCU

...../...../.....Tarihinde İade numaralı ile gelen ürün için aşağıda isimleri ve yetkileri bulunan komisyon üyeleri tarafından yapılan değerlendirmeye istinaden ilgili ürün;

KABUL

RED

AÇIKLAMA

Genel Müdür

İbrahim AK
Lojistik

Samet Aydoğdu
Kalite