



## GARANTİ KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Kodu	RH.P.KG.009
Yayın Tarihi	01.12.2013
Sayfa	1 / 4
Revizyon No	1
Revizyon Tarihi	25.12.2014

### 1. AMAÇ

Garanti prosedürünün yöntem ve sorumluluklarını tanımlamak.

### 2. UYGULAMA ALANI

Pazarlama Bölümü (Müşteri İlişkileri), Çağrı Merkezi (Vodasoft), Satış Bölümü, Kalite Kontrol Bölümü, SSH birimi

### 3. SORUMLULAR

Pazarlama Müdürü, Müşteri ilişkileri Sorumlusu, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı, Çağrı merkezi Takım Lideri, Çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi, İşletme Müdürü, Kalite Kontrol Sorumlusu, Dokuma Müdürü, Satış Müdürü, İade Halı Kontrol Sorumlusu, Sevkiyat Sorumlusu ve Ambar Memuru, Bölge Bayileri, Tali Bayiler.

### 4. UYGULAMA

4.1. Üretim kaynaklı oluşan hatalarda müşteri aşağıdaki kanallar vasıtası ile şikayetini iletir.

4.2. Çağrı Merkezi aracılığı ile:

4.2.1 Müşteri çağrı merkezini arar.

4.2.2 Çağrı merkezindeki müşteri temsilcileri tarafından müşterinin kaydı Specto CM (kontak yönetim sistemi) yazılımına kayıt edilir.

4.2.3 Ön kayıt oluşturulduktan sonra müşteri fatura fotokopisi veya fişi ile birlikte halı veya halılarını bayiye teslim eder.

4.2.4 Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

4.3. Bayi aracılığı ile;

4.3.1 Müşteri satış noktası ile irtibata geçer.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>İADE HALI KONTROL SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KALİTE KONTROL SORUMLUSU</b>
---	---



**GARANTİ KAPSAMINDAKİ  
HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ  
PROSEDÜRÜ**

Kodu	RH.P.KG.009
Yayın Tarihi	01.12.2013
Sayfa	2 / 4
Revizyon No	1
Revizyon Tarihi	25.12.2014

**4.3.2** Satış noktasına halısı ile ilgili şikâyetini bildirerek, halı ya da halılarını fatura fotokopisi ya da fişi ile birlikte satış noktasına teslim eder.

**4.3.4** Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

**4.4.** İnternetteki şikâyet kanallarımız aracılığı ile;

**4.4.1** Müşteri internet üzerindeki şikâyet kanalları aracılığı ile şikâyetini iletir.

**4.4.2** Müşteri ilişkileri uzman yardımcısı tarafından şikâyet Specto CM ekranına kayıt edilerek müşteriye garanti süreci ve yapılması gereken işlemler aktarılır.

**4.4.3** Müşteri halı ya da halılarını fatura fotokopisi veya fişi ile birlikte satış noktasına bırakır.

**4.4.4** Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

**4.5.** Bölge bayilerinde toplanan halılar,

- Ürün kullanılmış ise **Ürünün Alış Faturası** veya **Fişiyle birlikte Ürün Değerlendirme Formu düzenlenerek** fabrikaya gönderilir.

**4.6.** Ambar Memuru, gelen başvuru belgelerini ve halıları İade Halı Kontrol Sorumlusuna; halılara ait gelen irsaliyeleriye Muhasebe Sorumlusuna teslim eder.

**4.7.** İade Halı Kontrol Görevlisi Belgeleri inceler. Başvuru belgeleri eksik olan halılar değerlendirme işlemleri yapılmadan ambalajlanır ve başvuru belgeleriyle birlikte ilgili bölge bayisine iade edilmek üzere Sevkiyat Sorumlusu' na teslim edilir. Halılar, Sevkiyat Sorumlusu tarafından yüklemesiyle ya da kargoyla ilgili bölge bayisine gönderilir.

**4.8.** Sisteme girilen her grup için sistem, teslimat numarası ve sipariş numarası veriyor. Teslimat numarası ve sipariş numarası almak için, İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından bu halıların kalite, desen ve ebat ve adetleri tek tek sisteme girilir.

**4.9.** İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından halıların barkodları, alınan teslimat numarasının altında, barkodları tek tek okutularak SAP' ye girişleri yapılır. Bu sayede halıların fabrikaya girişleri yapılmış olunur. Eğer barkodsuz ürün varsa, yeni barkod üretilir. İade Halı Kontrol

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>İADE HALI KONTROL SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KALİTE KONTROL SORUMLUSU</b>
---	---



**GARANTİ KAPSAMINDAKİ  
HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ  
PROSEDÜRÜ**

Kodu	RH.P.KG.009
Yayın Tarihi	01.12.2013
Sayfa	3 / 4
Revizyon No	1
Revizyon Tarihi	25.12.2014

Sorumlusu elle girdikleriyle, barkodunu okuttukları arasında bir örtüşmezlik yoksa, “mal çıkışı nakil siparişi” sonlandırılır ve halılar sistemde 499 nolu iade deposunda gözükür.

- 4.10. Ürün Değerlendirme Formlarına** bölge bayileri tarafından yazılan iade nedenlerinden hareketle, halıların değerlendirme işlemleri yapılır.
- 4.11.** Değerlendirme işlemleri biten halıların barkodları İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından okutulup, sistemde ilgili depoya transferleri yapılır ( karantina, tekrar iade, defolu.. ).
- 4.12.** Tekrar iade edilecek halıların sarım, ambalaj ve ambar girişleri İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından yaptırılır. İade edilecek halıların bilgisi, mail yoluyla Sevkiyat Sorumlusu, Satış Destek birimine bildirilir. Satış Destek Ekibi, sevklerini Sevkiyat Sorumlusuna bildirir. Sevkiyat Sorumlusu, Satış Destek Biriminin vereceği bilgi doğrultusunda, halıları kargoyla ya da ilk sevkiyatta değerlendirme bölgesinden aldırır ve gönderir.
- 4.13.** İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından **Ürün Değerlendirme Formu** ve **Müşteri Şikayet Değerlendirme Raporu Formu** doldurularak bölge bayisine gönderilir.
- 4.14.** İade Halı Kontrol Sorumlusu değerlendirme sonuçlarını bilgisayar ortamında iade ürün takip tablosuna girer ve bu formu Satış Destek Birimine gönderir. Satış Destek Personeli değerlendirme sonuçlarını ilgili bölge bayisine mail yoluyla iletir.

**5. KURALLAR:**

- 5.1.** Üretim kaynaklı hatalarda
- 5.2.** Garanti süresini geçmemiş olması
- 5.3.** Fatura veya fişinin olması
- 5.4.** İade Halı Kontrol Görevlisi, halıların değerlendirilmesi sürecinde Kalite Kontrol Sorumlusu istişare edebilecektir.
- 5.5.** Gerek bölge bayilerinde, gerekse tali bayilerde daha müşteriye gitmeden önce fark edilen hatalı halılar çıkabilmektedir. Bu halılar değerlendirilmek üzere fabrikaya gönderildiğinde,

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>İADE HALI KONTROL SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KALİTE KONTROL SORUMLUSU</b>
---	---



**GARANTİ KAPSAMINDAKİ  
HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ  
PROSEDÜRÜ**

Kodu	RH.P.KG.009
Yayın Tarihi	01.12.2013
Sayfa	4 / 4
Revizyon No	1
Revizyon Tarihi	25.12.2014

satışı yapılmadığından dolayı fatura/fiş istenmeyecektir. Bu kapsamda iade edilecek halılarla ilgili sadece **Ürün Değerlendirme Formu** istenecektir.

- 5.6. Bölge Bayileri tarafından gönderilen evrakların tamamı zarf/zarfların içerisinde gönderilecektir. Evraklar, her müşteri için ayrı ayrı birbirine zımbalanacaktır. Evraklar kesinlikle halıların içerisine konulmayacaktır.
- 5.7. Bölge Bayileri tarafından gönderilen evraklardaki yazılar düzgün ve okunaklı, fotokopilerse üzerindeki tüm karakter ve resimler net görülebilecek şekilde olacaktır.
- 5.8. Barkodsuz gelen halılara İade Halı Kontrol Görevlisi tarafından yeni barkod üretilecek.
- 5.9. Garanti Halı kapsamında, Bölge Bayileriyle, Tali Bayilerle ve tüketicilerle olan iletişimin tamamı, Çağrı merkezi takım lideri, çağrı merkezi müşteri temsilcileri, Müşteri İlişkileri sorumlusu, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı ve Satış Destek ekibi tarafından organize edilecektir.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

- 6.1. Ürün Değerlendirme Formu.
- 6.2. Ürünün Alış Faturası veya Fişi.
- 6.3. İade Ürün Tablosu

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>İADE HALI KONTROL SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KALİTE KONTROL SORUMLUSU</b>
---	---