	<b>GARANTİ KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Kodu	RH.P.KG.009
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	1 / 4
		Revizyon No	4
		Revizyon Tarihi	01.04.2021

## 1. AMAÇ

Garanti prosedürünün yöntem ve sorumluluklarını tanımlamak.

## 2. UYGULAMA ALANI

Satış Müdürlüğüne bağlı Müşteri İlişkileri bölümü, Ulakbel, Satış Bölümü, Kalite Kontrol.

## 3. SORUMLULAR

Satış Koordinatörü, Müşteri İlişkileri Uzmanı, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı, Kalite Kontrol Müdürü, Dokuma Sorumlusu, İç Piyasa Satış Müdürü, Halı İade Kontrol Sorumlusu, Sevkiyat Müdürü, Bölge Bayileri, Tali Bayiler.

## 4. UYGULAMA

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

### 4.1. Çağrı Merkezi aracılığı ile:

Müşteri çağrı merkezini arar.

Çağrı merkezindeki müşteri temsilcileri tarafından müşterinin kaydı Ulakbel sisteminden hasar kaydı oluşturulur. Hasar kaydı oluşturulduktan sonra müşterimize benzersiz bir takip numarası sms olarak iletilir


Hasar kaydı oluşturulduktan sonra müşterimiz benzersiz takip numarası ile fatura fotokopisi yada fişi ile birlikte halı veya halılarını bayiye teslim eder. Müşterimizden herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

### 4.2. Bayi aracılığı ile:

Müşteri satış noktası ile irtibata geçer.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜR YRD.</b>
---	--

	<b>GARANTİ KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Kodu	RH.P.KG.009
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	2 / 4
		Revizyon No	4
		Revizyon Tarihi	01.04.2021

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

Bayimiz Ulakbel sistemi üzerinden müşterimizin halısının kaydını yapar.

Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

#### 4.3. İnternetteki şikâyet kanallarımız aracılığı ile:

Müşteri internet üzerindeki şikâyet kanalları aracılığı ile şikâyetini iletir.

Müşteri ilişkileri uzman yardımcısı tarafından şikâyet Ulakbel ekranına kayıt edilerek müşteriye garanti süreci ve yapılması gereken işlemler aktarılır.

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

Bölge bayi aracılığı ile ürünler satış noktasından alınarak fabrikaya gönderilir.

#### 4.4. Bölge bayilerinde toplanan halılar:


Ürün kullanılmış ise Ürünün Alış Faturası veya Fişiyle birlikte **ULAKBEL** sisteminde kayıt altına alınarak benzersiz takip fabrikaya gönderilir.

Sevkiyat Memuru, gelen halıları Halı İade Kontrol Sorumlusuna; halılara ait gelen irsaliyeleriye Muhasebe Sorumlusuna teslim eder.

Halı İade Kontrol Görevlisi benzersiz takip numaralarını ULAKBEL sistemi üzerinden inceler. Eksik bilgi bulunması halinde çağrı merkezine haber vererek eksik bilgilerin tamamlanması sağlandıktan sonra değerlendirilir (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.

SAP sistemi girilen her halı için sistem, teslimat numarası ve sipariş numarası veriyor. Teslimat numarası ve sipariş numarası almak için, Halı İade Kontrol Sorumlusu tarafından bu halıların kalite, desen ve ebat ve adetleri tek tek SAP' sistemine girilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜR YRD.</b>
---	--

	<b>GARANTİ KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Kodu	RH.P.KG.009
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	3 / 4
		Revizyon No	4
		Revizyon Tarihi	01.04.2021

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 barkod suz ürün varsa, ulakbel sisteminde barkod olmadığı belirtilir (Y) Halı İade Kontrol Sorumlusu yeni bir barkod üretir. Halı İade Kontrol Sorumlusu elle girdikleriyle, barkodunu okuttukları arasında bir örtüşmezlik yoksa "mal çıkışı nakil siparişi" sonlandırılır ve halılar sistemde 499 nolu iade deposunda gözüktür.

Bayimiz tarafından Ulakbel sistemine girişi yapılan halıların fabrikaya ulaştıktan sonra Ulakbel sistemi üzerinde Halı İade Kontrol Sorumlusu tarafından değerlendirme işlemi yapılan halıların sisteme girişi sağlanır.

Değerlendirme işlemleri biten halıların barkodları İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından okutulup, sistemde ilgili depoya transferleri yapılır ( karantina, tekrar iade, defolu.. ).

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.


Halı İade Kontrol Sorumlusu tarafından ulakbel sistemine değerlendirme sonuçları girilir. ( Bölge Bayi veya Bayi sistem üzerinden değerlendirme sonuçlarını takip edebilir)

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:

- Üretim kaynaklı hatalarda
- Garanti süresini geçmemiş olması
- Fatura veya fişinin olması

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜR YRD.</b>
---	--

	<b>GARANTİ KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Kodu	RH.P.KG.009
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	4 / 4
		Revizyon No	4
		Revizyon Tarihi	01.04.2021

İade Halı Kontrol Görevlisi, halıların değerlendirilmesi sürecinde Kalite güvence müdürü istişare edebilecektir.

Gerek bölge bayilerinde, gerekse tali bayilerde daha müşteriye gitmeden önce fark edilen hatalı halılar çıkabilmektedir. Bu halılar değerlendirilmek üzere fabrikaya gönderildiğinde, satışı yapılmadığından dolayı fatura/fiş istenmeyecektir. Bu kapsamda iade edilecek halılarla ilgili yetkili bayii tarafından ulakbel sistemi üzerinden barkod suz kayıt açılması istenecektir.

Bölge Bayileri tarafından fabrikaya gönderilen halıların üzerlerine ulakbel sisteminden almış oldukları benzersiz takip no yazılacaktır.

Garanti Halı kapsamında, Bölge Bayileriyle, Tali Bayilerle ve tüketicilerle olan iletişimin tamamı, çağrı merkezi müşteri ilişkileri uzmanı, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı ve Satış Destek ekibi tarafından organize edilecektir.

#### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Ürün Değerlendirme Formu.

Ürünün Alış Faturası veya Fişi.

İade Ürün Tablosu

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜR YRD.</b>
---	--