

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ CEVAPLAMA POLİTİKASI	Doküman No	PT-EY-012
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.12.2020
		Yayın Tarihi	20.08.2015

Kartal Halı olarak, müşterilerimize mümkün olan en iyi hizmet kalitesini sağlayabilmek için kendimizi sürekli geliştiriyor ve şikâyetlerinizi çözümlmek adına gereken her türlü çabayı gösteriyoruz. Şikâyetlerinizi ele alma ve cevaplama sürecinde aşağıdaki ilkeleri benimsemiş olduğumuzu bilmenizi isteriz:

- Şikâyetlerinizi değişik iletişim kanallarıyla kolaylıkla iletebilmenizi ve durumunu takip edebilmenizi sağlamak.
- Sizleri üzümüş olduğumuzdan hareketle bir özür borcumuz olduğunun farkında olmak.
- Uğramış olduğunuz kaybı , sizi tatmin edecek biçimde telafi edeceğimizi garanti etmek.
- Şikâyetinizi mümkün olan en kısa süre içinde çözmeyi hedeflemek.
- Şikâyetinizi ele alırken ve çözüm sunarken bizlere olan güveninizi kaybetmemeniz için elimizden gelen gayreti göstermek.
- Sizlerle olan iletişimimizde daima empati yaparak, sizleri daha iyi anlamaya çalışmak.

Bu politika kapsamında Müşteri Bilgilendirilmesi, Ürün Değişimi, Kısmi Ücret İadesi, Muadil/Alternatif Ürün Değişimi , Ürün Tamiri şikâyetlerinden birini uygulayarak yanıt vermeye çalışıyoruz.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemleri Şefi	Genel Müdür