

MegaMetal	ONAY Genel Müdür Yardımcısı (Üretim ve Teknoloji)	YÜRÜRLÜK TARİH 25 / 06 / 2021	DOKÜMAN NO KG-KP-32
	HAZIRLAYAN Kalite Sistemleri ve Kalite Güvence Müdürü	REVİZYON NO 00	SAYFA 1/2
KONU : İADE ÜRÜN PROSEDÜRÜ			

1.0 AMAÇ

Bu prosedür müşterilerin kalite sebepli şikayetleri ve iade edilecek kalite problemi bulunan ürünler için uyulması gereken genel kural ve kriterleri tarif eder.

2.0 KAPSAM

- Kalite sebepli iade kabul kriterleri tüm müşterilerimiz için geçerlidir.
- İade ürün prosedürünü uygulamak Kalite Güvence sorumluluğundadır.

3.0 İADE ÜRÜNLERE UYGULANACAK KABUL KRİTERLERİ

- Müşteri; şikâyet bildirimlerini customer.service@megametal.com.tr mail adresi ile Mega Metal Kalite Güvence Müdürlüğüne iletmelidir.
- Şikâyetin işleme alınabilmesi için ilgili ürünün lot numarası bilgisi ve etiket fotoğrafını müşteri Mega Metal Kalite Güvence Müdürlüğüne bildirmelidir.
- Şikâyete konu olan üründen numune talep edilmesi durumunda, müşteri; şahit olabilecek numuneyi Mega Metal'e göndermelidir. Numunenin teslim alınmasından itibaren 3 iş günü içerisinde değerlendirme sonucu müşteriye iletilir.
- Şikâyet ve iadeler, ürün teknik şartnameleri referans alınarak yapılmalıdır.
- Müşterilere sevk edilmiş ürünlerin kalite problemleri sebebiyle iadesi, aşağıda belirtildiği üzere sınırlı bir süre içinde mümkündür. Bu süreyi aşan ürünlerin iadesi kabul edilmez.
 - Yurtiçi Müşteriler : Fatura tarihinden itibaren azami 8 hafta
 - Yurtdışı Müşteriler (Avrupa) : Fatura tarihinden itibaren azami 16 hafta
 - Yurtdışı Müşteriler (Deniz aşırı ülkeler) : Fatura tarihinden itibaren azami 24 hafta
- İade talebi varsa şikâyet bildiriminde miktar detayı belirtilmelidir.
- İadeler, müşterinin şikâyet ve iade talebi incelendikten sonra Kalite Güvence Müdürlüğü'nün mutabakatı

MegaMetal	ONAY Genel Müdür Yardımcısı (Üretim ve Teknoloji)	YÜRÜRLÜK TARİH 25 / 06 / 2021	DOKÜMAN NO KG-KP-32
	HAZIRLAYAN Kalite Sistemleri ve Kalite Güvence Müdürü	REVİZYON NO 00	SAYFA 2/2
KONU : İADE ÜRÜN PROSEDÜRÜ			

sonrası gönderilmelidir.

- Mutabakat sonrası iadeler, uygun şekilde ambalajlanarak en kısa sürede Mega Metal'e geri gönderilmelidir.
- Teknik şartların haricindeki hatalar için müşteri şikâyet bildiriminde bulunabilir ancak bu hatalar iade sebebi olarak kabul edilmez. Örnek; Etiket bilgisi hatası bulunmasına rağmen ürün müşterinin istediği şartlara uygun ise ürünün iade edilmemesi ve kullanılması gerekir.
- Kalite problemi bulunmayan ve müşteri tarafından kullanılmayan ürünlerin iadesi, iade ürün kriterleri kapsamında değerlendirilmez.
- Müşteri; ürünleri araçtan indirirken nakliye hasarına karşı kontrol etmelidir. Hasar tespit edilirse yurtdışı firmalar CMR belgesi, yurtiçi firmalar teslim teslim tutanağı düzenlemelidir. Bu tutanak, hasarlı ürün fotoğrafları ile birlikte gecikmeksizin Mega Metal'e bildirilmelidir. Bunun dışındaki hasarlanmalara ait şikâyet ve iade talebi kabul edilmez.
- Müşteri, teslim aldığı ürünlerde uygun taşıma aparatı ve araçları kullanmalıdır. Uygun olmayan taşıma ve stoklama yöntemleri sonucu oluşan hasarlanmalara istinaden iletilen şikâyet ve iade talepleri kabul edilmez.
- Müşterinin üretim proseslerinde kullanılmış, mamul veya yarı mamule dönüştürülmüş ürünlerin iadesi kabul edilmez. Müşteri, kullandığı miktar için herhangi bir proses ve/veya işçilik kaybı maliyeti talep edemez.
- Müşteri, iade edeceği ürünü darbe almasını ve hasarlanmasını önleyecek şekilde naylon ve karton ile ambalajlayıp, palete sabitlemelidir.
- Müşterinin kullanmadığı ihtiyaç fazlası ve kalite problemi bulunmayan ürünlerin iadesi bu prosedürün kapsamında değerlendirilmez.