

## Müşteri Şikayetleri Prosedürü

Çanakcılar Seramik A.Ş tarafından şikayetlerin değerlendirilmesi, incelenmesi için müşteriden herhangi bir ücret talep edilmez. Şikayet sahibi ile yaptığı mutabakat sonucu şikayetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamını şikayet sahibinin üstlenmesi talep edilebilir.

Müşterilerimizin şikayetlerini kuruluşumuza ücretsiz iletebilecekleri bilgiler aşağıda verilmiştir.

Web Adresi : [www.creavit.com.tr](http://www.creavit.com.tr)  
e-mail: : [info@creavit.com.tr](mailto:info@creavit.com.tr)  
Telefon : 0372 535 51 30 ( 3 hat)  
Adres : Çanakcılar Seramik A.Ş Çukurköy Mevkii 67670 Gökçebey / Zonguldak

Çanakcılar Seramik A.Ş müşterileri şikayetleri ya da taleplerini ücretsiz olarak bildirmektedirler. müşterilerimize sunulan ürünler ve diğer konular ile ilgili şikayet ve talepleri müşteri direkt olarak telefon, e-mail vb. yolları ile Kalite Güvence Müdürlüğüne ya da Lojistik Hizmetleri Müdürlüğü yolu ile fabrikaya iletilir. Şikayet ya da talebin fabrikamıza ulaşması sonrasında Kalite Güvence Müdürlüğüne Müşteri Şikayetleri Formu'na ve Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na işlenerek müşteri şikayetlerinin takibi etkin olarak yapılır.

"Çanakcılar Seramik A.Ş. ilişkide olduğu kişi ve kuruluşlar ile ilgili bilgileri yasal ve hukuksal zorunluluklar durumlarında ve gerektiğinde şikâyetin ele alınması süreci için yalnız şirket içerisinde ve şirkete bağlı yetkili servislere iletir. Bu durumlar haricinde 3. Taraftar ile paylaşmaz. Çanakcılar Seramik A.Ş bünyesinde çalışan tüm personel çeşitli aktiviteler sırasında elde edilen tüm bu bilgileri bu çerçevede gizli tutacağını taahhüt eder."

Şikayet ya da talebin fabrikaya ulaşması sonrasında müşteri ile temasa geçilerek şikayetin alındı bilgisi ve şikayet çözüm süresi hakkında bilgi verilir.

Şikayetin fabrikaya ulaşması sonrasında Kalite Güvence Müdürlüğüne yapılan ilk değerlendirmede şikayet Önemli Şikayet sınıfına giren ya da tekrar eden şikayet ise Kalite Güvence Müdürlüğüne Şikayet için Kök Analizi çalışması başlatılır.

Şikayetlerle ilgili konunun incelenmesinde Kalite Güvence Müdürlüğüne şikayet değerlendirme talimatına göre inceleme yapılır ve sonuçlar şikayet kalite planına göre değerlendirilir.

Şikayetin değerlendirme sonucu şikayet sahibine iletilir. Şikayet sahibi sonuçtan memnun ise şikayet kaydı kapatılır. Eğer memnun değil ise şikayet açık olarak bırakılır.

Şikayet konusu ürünü değiştirilmesine karar verilmiş ise ürün değiştirilir, Lojistik Hizmetleri Müdürlüğü kanalıyla müşteriye gönderilir. Lojistik Hizmetleri Müdürlüğü gerek görürse Müşteri ile mutabakata vararak mamul yerine parasal ödeme de yapabilir.

Müşteri ile şikayet konusunda anlaşmazlığa düşüldüğü durumlarda müşteriye diğer çözüm yolları hakkında bilgi verilir.