

ŞİKAYET BİLDİRİM TALİMATI

1. KAYIT

2. İADE YETKİLENDİRME

3. İADE SEVKİYATI

4. ŞİKAYET ANALİZİ

5. ŞİKAYET TALEPLERİ GERİ BİLDİRİMİ

6. TÜM ŞİKAYETLER İÇİN ŞARTLAR VE KOŞULLAR

Garanti talebinin bir parçası olarak herhangi bir ürün iade edilmeden önce lütfen bu prosedürü okuyun.

1. KAYIT

Rapro web sitesinden **Garanti Talep Formu**'nu [indirin](#) veya ilgili temsilcinizden talep edin. İlgili forma talebin yalnızca arızalı parçalar için mi yoksa arızalı parçalar artı ek maliyet için mi olduğunu açıkça belirttiğinizden emin olun. Aşağıdaki belgelerin birer kopyasını ekleyin:

- İlgili Rapro ürününün montaj/değişim faturası.
- Talep edilen parçaların ve ilgili ek maliyetlerin faturası.
- Distribütörden Tamirciye satış belgelerinin kopyası.

Doldurduğunuz formu e-posta ile **Teknik Merkezimizin** TRTechCenter@gates.com adresine göndererek talebinizi kaydedin.

2. İADE YETKİLENDİRME

Garanti talebi kaydedildikten sonra, Teknik Merkez'den Ürün İade Onayı (ÜİO) alacaksınız. Rapro'nun talep prosedürünün bir gereği olarak verdiği ürün iade onayı aşağıdaki bilgileri içerir:

- Talebin kaydedildiğine dair resmi onay.
- İade sürecinin nasıl organize edileceğine ilişkin ayrıntılar.
- İade edilen tüm ürünler için yetkili taşıyıcının adı.

Sadece yetkili taşıyıcı kullanıldığında tüm taşıma ücretleri ödenecektir.

3. İADE SEVKİYATI

İlgili arızalı parçaların alınmasını organize etmek için ÜİO e-postasında açıklanan adımları izleyin. Herhangi bir ürünü göndermeden önce:

- İade edilecek arızalı ürünü paketine dikkatlice yerleştiriniz.
- Bunları arızalı ürün referans numaralarıyla net bir şekilde işaretleyin, paketin üzerinde görüldüğünden emin olun.
- ÜİO tarafından özetlenen iade prosedürlerini izleyin.

4. ŐIKAYET ANALİZİ

Şikayetler, iade edilen parçaların Teknik Merkezimize tesliminden itibaren **en geç 21 gün içinde** işleme alınacaktır.

5. ŐIKAYET TALEPLERİ GERİ BİLDİRİMİ

Geri bildirim, Teknik Merkez tarafından gönderilen bir e-posta bildirimini ile sağlanacaktır.

- **Talebiniz kabul edilirse** e-posta ile bilgilendirileceksiniz ve bilgilendirmenin ardından ticari ekibimiz tarafından geri ödeme yapılacaktır. Rapro, kabul edilen bir talebin parçası olan öğeleri elinde tutar.
- **Talebinizin reddedilmesi** durumunda e-posta ile bilgilendirileceksiniz ve bildirimde ayrıntılı bir **'İade Edilen Parça Analizi'** raporu yer alacaktır. Reddedilen bir talep durumunda, kalemler yalnızca:

- 1) Masrafları müşteriye ait olmak üzere ve
- 2) Müşteri bu tercihi *'Garanti Talep Formu'*nun ilgili bölümünde belirtmişse iade edilebilir.

Teknik Merkez ekibi, *'İade Edilen Parça Analizi'* raporunda sağlanan bulgularla anlaşmazlıkları ele almaz.

6. TÜM ŐIKAYETLER İÇİN ŞARTLAR VE KOŞULLAR

- Tüm garanti talepleri Teknik Merkez tarafından ele alınır.
- Bir ÜİO'nun alınması, Rapro tarafından taleplerin kabul edildiği anlamına gelmez.
- ÜİO/Arızalı Ürün referans numaraları tüm öğeler üzerinde açık bir şekilde işaretlenmelidir.
- Hak talepleri, genellikle tüm kalemlerin teslim alındığı tarihten itibaren 21 gün içinde işleme alınacaktır.
- Rapro, yalnızca yetkili taşıyıcı kullanıldığında tüm taşıma ücretlerini ödeyecektir.
- Eksik veya yanlış veriler, talebinizin reddedilmesine neden olabilir (talep yeniden sunulabilir).
- Okunamayan ve/veya el yazısıyla yazılan talep başvuruları, talebinizin reddedilmesine neden olabilir (talep yeniden sunulabilir).
- Rapro Garanti süreciyle ilgili tüm bilgiler Rapro Web Sitesinde mevcuttur:
<https://www.rapro.com.tr/garanti>

- Kabul edilen bir talep:

- Kabul edilen bir talebin parçası olarak gönderilen ürünler Rapro tarafından saklanır.
- Müşteri tarafından talep kaydı sırasında sunulan belgeler (bakınız madde 1. Kayıt), alacak dekontunun değerini hesaplamak için temel olarak kullanılacaktır; ancak, kredilendirilen miktar:

- 1) Parçalar: Rapro'dan satın alma fiyatı ve
- 2) Montaj / Değişirme maliyetleri: Eurostat tarafından yayınlanan ve belirtilen ülkeyle ilgili olarak Euro cinsinden arızalı ürünün değiştirilmesi için gereken ortalama süreye ve saat başına işçilik maliyetine göre ibraz edilen faturada,
- 3) Ek parçalar ve maliyet: Fiili masrafların tazmini.

- Reddedilen bir talep:

- Reddedilen bir talebin parçası olarak gönderilen parçalar, masrafları müşteriye ait olmak üzere iade edilecektir.
- 'Garanti Talep Formu' üzerinden parça iadesi talebinde bulunulmalıdır.
- Rapro, parçaları on (10) iş günü içinde, Rapro imha politikalarına uygun olarak elden çıkarma hakkını saklı tutar veya aşağıdaki durumlarda reddedilen ürünlerin iadesi, teslimat ücretlerine ve/veya ücretlere tabi olacaktır:

- İade gönderi ayrıntılarını belirtmemiş (Taşıyıcı adı ve hesabı);
- Rapro'nun reddedilen parçaları iade etmesi gerektiğini belirtmemiştir. (Garanti talep formu eksik);
- Parçaların iade edilmesini istememiş;
- Müşteri tarafından sipariş edilen parça alımı gerçekleşmedi.

On (10) iş gününden sonra parçalar artık Rapro tesislerinde olmayacaktır.