

## Ürün İade Formu

MÜŞTERİ İLE İLGİLİ BİLGİLER (Müşteri Tarafından Doldurulacaktır.)

Forvv Otomasyon ve Mühendislik

San. Tic. Ltd. Şti.

Sanayi, Teknopark Blv No:1/4C İç Kapı NO: Z08, 34906 Pendik/İstanbul

Tel No: (+90) 536 221 0449

İADE NUMARASI: .../.../.....

TARİH: .../.../....

## Ürün Bilgileri:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Ürün Tipi:                |  |
| Ürün Kodu / Adı:          |  |
| Ürün Adet:                |  |
| Ürün Seri Numarası:       |  |
| Fatura Tarihi:            |  |
| Fatura No ve İrsaliye No: |  |

## İade Nedenleri:

|                                                         |                                         |                                                  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sipariş İptali                 | <input type="checkbox"/> Arızalı Ürün   | <input type="checkbox"/> Numune İadesi           |
| <input type="checkbox"/> Kullanılmamış                  | <input type="checkbox"/> Yanlış Sipariş | <input type="checkbox"/> Yanlış Adrese Gönderimi |
| <input type="checkbox"/> Fazla Sipariş                  | <input type="checkbox"/> Hasarlı Ürün   | <input type="checkbox"/> Stok Fazlası            |
| <input type="checkbox"/> Onaylı Sipariştten Farklı Ürün | <input type="checkbox"/> Ürün Değişimi  | <input type="checkbox"/> Diğer                   |

## Düzenleyen:

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Formu Dolduran:            |        |
| Telefon Numarası / Cep No: | Tarih: |

FORVV olarak satış sonrası memnuniyeti en az ürün kalitesi kadar önemsiyor; iade, arıza ve değişim süreçlerini şeffaf ve hızlı yürütüyoruz. Ürününüz size ulaştıktan sonra çalışmıyor, eksik ya da hasarlıysa, teslim tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde bizimle iletişime geçmeniz sürecin hızlı ilerlemesini sağlar.

## ÜRÜN İADE ŞARTLARI

Müşteri ürünü iade etmek istediğinde, müşteri temsilcilerinden temin edilebilir iade formunu doldurarak, iade etmek istediği ürün veya ürün grupları ile ilgili kısa açıklama ile süreci başlatılır. Süreç formun firmaya ulaştığı teyidi verildikten sonra başlar.

Müşterinin bu iade formunu doldurarak müşteri temsilcisi ve firmaya iletilmesi, müşterinin haklarının korunması ve ilerleyen zamanlarda oluşabilecek itilafların önlenmesi açısından önem arz etmektedir.

Ürünün iade olabilmesi için ayıplı olması veya müşteri temsilcisi ile karşılıklı mutabakat şartı aranır. Mutabakat sağlandıktan sonra, ürün yapılan karşılıklı sözleşmeler dahilinde yenisi ile değiştirilerek veya cari hesaptan düşülerek işlem tamamlanır.

### 1- Sevkiyat Hasarlı Ürün İade Şartları

Sevkiyat hasarlı ürün sevkiyat sırasında hasar almış, kırılmış, darbe almış ya da işlevselliği bozulmuş ürünlerdir. Sevkiyat hasarları garanti kapsamı içindedir. Ancak sevkiyat hasarlarını firmanın taşıma hizmeti aldığı ilgili firmalara yansıtabilmesi için, müşterinin bu durumu ürünü teslim alma anında fotoğraflarını çekerek, kargo ile teslim alınan ürünler için kargo firması formlarını veya firmaya bağlı sevkiyat aracı ile teslim aldığı ürünler için standart formlarını kullanarak tutanak tutması gerekmektedir.

Müşteri bu tutanağı, iade formunu ve resimleri, e-mail ([info@forvv.com.tr](mailto:info@forvv.com.tr)) yolu ile tarafımıza ulaştırmalıdır

Firmamız bu noktadan itibaren hasarın tazmini için işlemlere başlayacak olup maksimum 15 gün içerisinde sorun çözülecektir. Hasarın tazmini gerek komple ürün değişimi, gerekse parça değişimi kalite departmanı onayı ile ilgili prosedür doğrultusunda gerçekleştirilir.

### 2 Arızalı Ürün

Aldığınız elektrikli veya elektronik cihazların çalışmaması halinde lütfen faturası ile beraber müşteri temsilcisiyle kontrol/tamir/değişim için irtibat kurunuz. Elektrikli veya elektronik ürünün firma kalite birimine kontrol için iletilmesi ve arızalı olduğunun teyidi gereklidir. Teyit edildikten sonra gerekli değişiklikler yapılarak hata giderilir.

### 3- Diğer: Stok Fazlası, Müşteri ile Anlaşma Sona Ermesi Hâli, Eski Kullanılmayan Ürün

Stok fazlası, kullanılmayan ürün ve iş anlaşmasının bitmesi hallerinde iade yapılmak istenirse mutlaka müşteri temsilcisi ile mutabakat ve onay şartı aranır. İade ederken ürünün satın alındığındaki gibi eksiksiz, kusursuz ve kullanılmamış olması gerekir. Orijinal ambalajında ekipmanlarıyla gönderilme (tekrar satılabilecek durumda olması) şartı aranır.

Bu iadelerde bütün kargo ve nakliye ücreti müşteri tarafından karşılanır.

## ÜRÜN İADESİ DEĞERLENDİRME SONUCU:

.. / .. / .... tarihinde, ..... iade numarası ile gelen ürün için, aşağıda isimleri ve yetkileri bulunan komisyon üyeleri tarafından yapılan değerlendirmeye istinaden ilgili ürün;

|                                         |                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kabul Almıştır | <input type="checkbox"/> Red Almıştır |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|

|                  |
|------------------|
| <b>Açıklama:</b> |
|------------------|

|                                                     |                                                    |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Lojistik Kargo Birimi:</b><br>Ad Soyad:<br>İmza: | <b>Kalite Kontrol Birimi</b><br>Ad Soyad:<br>İmza: |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|



**Forvv Otomasyon ve Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.** Sanayi, Teknopark

Blv No:1/4C İç Kapı NO: Z08, Pendik/İstanbul