

1 - CAM İADE PROSEDÜRÜ

1.A) RX – ÜRETİM CAMLAR

1. Camlar garanti kartı ve/veya sipariş numaralarıyla birlikte şikâyet konusu (görüş problemi, kaplama problemi vb.) yazılarak incelemeye gönderilir.
2. İnceleme için gerekli form ortaklar tarafından doldurulduktan sonra camlar incelenmesi için kalite güvence departmanına gönderilir.
3. Kalite güvence departmanı gerekli kontrolleri yaptıktan sonra rapor oluşturulur.
4. Hazırlanan rapor sonucu optik mağazaya ulaştırılır. Camda üretim kaynaklı kusur bulduysa ve rapor çıktıysa gönderilen camlar optik mağazaya geri gönderilmez ve yeni cam iadesi kabul edilen camlarda birebir aynı özelliklerde yeniden işleme alınır ya da karşılığında aynı özellikte cam istemeyen ortaklarımız için , cam raporu ile birlikte iade faturası düzenlenir. Rapor olumsuz çıktıysa ve iade talebi kabul edilmediyse incelenen camlar raporla birlikte optik mağazaya geri gönderilir.
*Teknik inceleme süreci en geç 15 gün içerisinde tamamlanarak , bilgilendirmesi yapılır.
5. Kaplama yapılmış boyamalı camların ana renk tonu sabit kalmak koşulu ile rengin az miktarda açık ve koyu olması iade nedeni olarak gösterilemez.
6. Üretime alınan siparişler iptal edilemez.
7. Şablon gönderilmeden veya çerçeve bilgisi belirtilmeden yapılan üretimlerde camların çerçeveye uygun olmaması müessesenin sorumluluğundadır.
8. Tek üretilen camların ,mevcut cam ile arasında doğabilecek kalınlık, boyama , kaplama rengi ya da kararma yoğunluğu süresinde meydana gelebilecek farklılıklar iade nedeni olarak gösterilemez.
9. Boyanmış camlar beyaz floresan ışığı altında , beyaz zemin üzerinde kontrol edilmelidir.

1.B) STOK CAMLAR

1. Stok camlar için de aynı prosedür geçerlidir. Teknik inceleme raporu olmayan ve raporu kabul edilmemiş camların iadesi alınmaz.
2. Kesik stok camların “ çizik problemi/şikayeti “ incelemesi yapılamaz.
Teknik İnceleme ve Teknik İade İşlemleri Kabul Kriterleri:
 1. Garanti kartı , fatura ve/veya sipariş numarası olmayan camlar incelemeye tabi tutulamayacak ve iadesi kabul edilmeyecektir.
 2. Gözkoop'a ait olmayan , inceleme numarası olmayan , müşteriye fatura kesilmeyen , üzerinde herhangi bir işlem yapılmamış camlar (sonradan boyanan, kaplanan, silinen ,kesik camlar) iade alınmaz ,geri gönderilir.
 3. TS E ISO 8980 – 1 AC ve TS EN ISO 8980 2- AC standartlarında belirtilen , tolerans tablosuna uygun olan numara , aks , prizma farklılıkları iadeye neden olmaz
 4. Optik camlarda kaplama garanti süresi iki yıldır.
 5. Yanlış montaj yapılan camların iadesi kabul edilemez.
 6. ÜTS geri bildirim yapılmamış ürünlerin iadesi kabul edilemez.

İADE PROSEDÜRÜ

1.C) TİCARİ İADE KABUL KRİTERLERİ :

1. Ticari iade sadece progressive camlar için geçerlidir ve adaptasyon sorununa karşı son tüketici (gözlük kullanıcısı) memnuniyetini sağlamak için sunulmaktadır.
2. Müşteri memnuniyeti ve görüş garantisine istinaden yapılacak Progressive camların ticari iadesi için aşağıdaki şartlar aranmaktadır;
 - Ticari iade alınabilmesi için camların teknik inceleme raporu olması gereklidir.
 - Teknik inceleme raporu çıkan ve üretim kaynaklı herhangi bir sorunu olmayan camlarda; sipariş hatası, reçete(doktor)montaj hatası ,montaj yüksekliği hatası ,siparişi yanlış verilmesi sonucu camın çıkan kalınlığı beğenmeme gibi ortaklardan kaynaklı hata olmaması gerekmektedir.
 - Ticari iade garantisi camların üretim tarihinden itibaren 30 gündür. 1 aylık bu süre adaptasyon sorununun giderilmesi ve camların incelenmesinin yapılabilmesi için verilmektedir.
 - Tüm bu şartları karşılayan müşterilerimiz için ticari iade işlemi optik mağazanın bir üst segment camı aynı reçete bilgileri ve montaj yüksekliğiyle sipariş geçtikten sonra memnuniyet sağlanmayan eski camı için gerçekleştirilecektir.
3. Seri stok camların iadesinde ,camlar önce Son Kalite Kontrol departmanı tarafından kontrol edilir.

2. ÇERÇEVE İADE PROSEDÜRÜ

- 1.Sağlam olarak iade gönderilen ürünlerin üts bildirimlerinin yapılması zorunludur.
- 2.Sağlam ürünlerin iadesi fatura tarihinden sonraki 15 gün içerisinde yapılmalıdır.
- 3.Arızalı iade ürünlerin fatura edilerek gönderilmesi zorunludur.
- 4.Kaplama bozulması , kaynak atığı gibi fabrikasyon hatalar dışında kullanıcıdan kaynaklanan hatalı ürünlerin iadesi kabul edilemez .
- 5.Arızalı ürünlerin iade faturaları aşağıdaki gibi düzenlenmelidir.
- 6.Arızalı ürünlerin iadesinde üründe parça ya da aksesuarlar eksiksiz gönderilmelidir. Gözlüklerin eksik parçalar ile gönderilmesi halinde iade kabul edilmeyecektir.

	ÜRÜN KODU	ADET	FİYAT
Togk Optik Arızalı Ürün
Lexdray Optik Arızalı Ürün
Lexdray Güneş Arızalı Ürün

3. LENS İADE PROSEDÜRÜ

- 1.Ürünlerin kutu üzerinde yırtık, çizik, ezilme olmamalı
- 2.Ürünlerin son kullanma tarihi bir yıldan az olmamalı
- 3.Ürün kutuları üzerinde hiçbir yazı bulunmamalı (sağ, sol vb.)
- 4.Müşteri memnuniyeti olan ürünlerde En az 4 kapalı ve 2 açık olacak şekilde blister bulunmalıdır.

TÜM İADELER İÇİN ÖNEMLİ NOT:

- 1.İade faturası düzenlemeden önce muhasebe birimimizin aranması, düzenlenmesi istenen faturanın açıklamasıyla ilgili bilgi alınması. (Ürüne ait alış faturası, ürün bilgisi vb.)
- 2.Belirtilen şartlara uygun şekilde düzenlenen iade faturaları her ayın en sön 23'üne kadar kooperatifimize gönderilmesi gerekmektedir.
- 3.İade ve değişim için gönderilen ürünlere ait kargo ödemeleri, gönderen tarafa aittir.

STOK / RX CAM İNCELEME TALEP FORMU

GÖZKOOP ORTAGI İŞLETME ADI	
İŞLETME ŞUBE ADI	
TALEP TARİHİ	
TALEPTE BULUNAN KİŞİ ADI :	
SİPARİŞ NUMARASI VEYA SON KULLANICI VE ÜRÜN ADI	
ŞİKAYET NEDENİ	
GÖRÜŞME YAPILDIYSA GÖZKOOP / ALTRA YETKİLİSİ ADI, GÖRÜŞME NOTLARI	

Bilgilerinize sunar, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla,