

DERİ



KULLANIM KILAVUZU

MÜŞTERİ HİZMETLERİ DANIŞMA HATLARI



+90 226 814 00 96



WhatsApp +90 532 613 77 34



info@kumasevi.com

Kullanma Talimatı

Ekolojik deriden yapılan kullandığınız ürünü taşıırken ve kullanırken sert darbelerden ve ciddi sürtünmelerden koruyunuz. Ürüne kesici ve sivri uçlu benzeri aletlerle müdahale etmeyiniz. Ütü gibi yüksek sıcaklığa sahip aletlerle ürün üzerinde herhangi bir işlem yapmayınız. Ürün üzerine sert, sivri ve köşeli sandalye, sehpa gibi eşyaları koymayınız. Ürünü direk güneş ışığına uzun süre maruz bırakmayınız. Deriden yapılan yastık, kırlent ve minder kılıflarını kesinlikle yıkamayınız. Ürün temizliğini aşağıdaki talimatımıza uygun olarak yapmanızı öneririz.

Temizleme Talimatı

Temizliğe başlamadan önce ürün üzerindeki toz ve pislikleri elektrik süpürgesiyle fazla bastırmadan dikkatlice alınız. Sonraki süreçte veya herhangi bir içecek ve sıvı dökülmesinde hafif sabunlu nemli veya sadece nemli yumuşak bir temizlik beziyle ürününüzü siliniz ve isteğe bağlı olarak kuru yumuşak bir bez ile kurulayabilirsiniz. Çay, kahve benzeri lekelerin oluşmasını engellemek için yumuşak kağıt havlu ile anında müdahale ediniz. Deri ürünlerimiz yıkanmamalıdır. Yüzeyini silerken çamaşır suyu kullanmayınız. PVC ürünlerde ve kumaşlarda Kuru Temizleme yapılamaz. Sadece PU ürünlerde Kuru Temizleme yapılabilir. Kesinlikle deterjan gibi kimyasal içerikli temizlik maddesi ve benzerlerini, gaz, benzin, mazot, tiner gibi kimyevi maddeleri, kolonya, aseton ve diğer alkol içerikli ürünleri temizlik amacıyla kullanmayınız.

Dikiş ve Kesim Talimatı

Dikiş makinalarında teflon plastik ayak kullanılmalıdır. İlikler çift sarım veya gözlü olmalıdır. Mümkün olan en ince iğne ve iplik kullanılmalıdır. Standart yuvarlak uçlu "R" iğneler kullanılmalıdır. Farklı iğne ve iplik kullanmak zorunda kalırsanız, test amaçlı deneme yapılmalı ve nihayetinde dikiş açma ve kopma sorunları yoksa uygulamaya devam edilmelidir. Dikiş yerleri dikilmeden önce hafif bir şekilde yağlanmalıdır.

Kalite kontrol yaparken hata etiketlerini ön yüze yapıştırmayınız. Beden etiketi kartları içte kalacak şekilde paketleme yapınız. Kullanım talimatlarına sadece silinebilir ibaresi veriniz. Kesinlikle kuru temizleme yazmayınız. Dikim sırasında hatalı dikim yapmamaya özen gösteriniz, zira geri dönüşü olmayan dikiş izleri kalacaktır. Farklı renk derilerden ve kumaşlardan dikilen parçaları üst üste koymayınız. Yapısından emin olmadığınız ve tavsiye edilmeyen kumaşlarla derileri kombine etmeyiniz.

Dikiş İle İlgili Önerilen Teknik Bilgiler:

Birleştirme yada diğer adıyla Çatma Dikiş işlemine istinaden, Gütermann marka Tera 40 – 75 Tex İğne İpliği ve Tera 40 Masura İpliği kullanılarak, dikişin ortada kitlenmesi için Tansiyon Ayarı yapılmalıdır. Groz – Beckert marka iğne kalınlığı 100/16 olan DPx35 Uzun Gövdeli iğne tipi kullanılarak, iğne uç formunda da "R" standart yuvarlak uçlu iğneler tercih edilmelidir. Pfaff 2235 – Dürkopp 367 marka marka deri dikişlerinde iğne hareketlerinin malzemeye zarar vermemesi için, çift ayaklı döseme dikiş makineleri tercih edilmelidir. Dikiş sıklığı en az 1 cm'de 5 dikiş olmalıdır. Spor yada diğer adıyla Baskı Dikiş işlemine istinaden ise, Gütermann marka Tera 10 – 300 Tex İğne İpliği ve Tera 20 – 150 Tex Masura İpliği kullanarak, dikişin ortada kitlenmesi için Tansiyon Ayarı yapılmalıdır. Groz – Beckert marka iğne kalınlığı 160/23 olan DPx35 Uzun Gövdeli iğne tipi kullanılarak, iğne uç formunda da "R" standart yuvarlak uçlu iğneler tercih edilmelidir. Pfaff 2235 – Dürkopp 867 marka marka deri dikişlerinde iğne hareketlerinin malzemeye zarar vermemesi için, çift ayaklı döseme dikiş makineleri tercih edilmelidir. Dikiş sıklığı makinenin adım ayarı 8'de olacak şekilde, en az 1 cm'de 0,8 dikiş olmalıdır.

Dikkat Edilecek Genel Hususlar

Öncelikli olarak Kullanma ve Temizleme Talimatlarını dikkatlice okuyunuz ve uygulayınız. Ürününüzü uzun süreli yüksek ısıya ve yoğun güneş ışınlarına maruz bırakmayınız. Açık renkli ürünlerde kesinlikle muhtelif beyazlatıcılar, çamaşır suyu ve benzer kimyasallar ve de alkol içerikli ürünler kullanmayınız. Herhangi bir amaçla sivri ve sert cisimleri ürününüz üzerinde kullanmayınız. Evcil hayvanların kirletmesine ve darbelerine ve de fare, böcek, güve gibi pek çok haşerelerden gelecek zararlara karşı önlem alınmalıdır. Ürünün imalatında, paketlenmesinde, taşınmasında ve nihai kullanımında oluşabilecek hasarlara, darbelere, lekelenmelere karşı ilgili muhafaza esaslarını dikkate alınız. Bizim markalarımız adı altında üretilen ve satın aldığınız ilgili yarı mamulün fiziksel içerik ve yapısına uygun şekilde nihai ürünler tasarlanmalı ve yapılmalıdır. Yarı mamul ürünlerimizle konsept edilmesi sakıncalı kalitesi düşük ve uygun olmayan içerikli kumaş, sünger, yapıştırıcı, aksesuar ve benzeri ürünleri kullanmayınız. Deri ve kumaş ürünlerimizin çeşitlerine ve ilgili üretime göre kullanılan dikiş malzemeleri ve dikiş tekniklerinin nasıl olması gerektiğine dikkat edilmeli, dikiş işleminde özellikle üçgen kesici uçlu deriye ve kumaşa uygun iğneler ve kavramalı dikim tipleri kullanılmalıdır. Önerilenlerin dışında kalan iğne ve iplikler kullanılacak ise gerekli denemeler yapılmalı ve ancak uygunluğu anlaşılırsa kullanılmalıdır.

TESLİMAT SÜRECİ

İlgili ürünümüzden olan siparişiniz teslim edildiğinde, kargo yetkilisi eşliğinde paketinizi açmalı ve ürünü kontrol etmelisiniz. Özellikle ezilmiş, yırtılmış, açılmış veya ıslanmış paketlerde bunu yapmanız çok önemlidir. Beklenmedik bir durumda, sorunlu ürünle karşılaşırsanız paketi teslim almayı kargo yetkilisine tutanak tutturarak kargo şirketi tarafından tarafımıza iade edilmesini sağlamanız gerekmektedir. Her türlü ürün, aksesuar ancak ambalajı açılmamış, bozulmamış, kullanılmamış ve denenmemiş olduğu takdirde iadesi kabul edilir. Ürüne ait bütün aksesuarların eksiksiz ve hasarsız bir şekilde orijinal paketleriyle gönderilmesi gerekmektedir.

DEPOLAMA VE NAKLİYE

Satın almış olduğunuz ürünleriniz hassasiyet sıralamasına göre başta havlı bir yapıya sahip olan Floklu Süet Kumaş ve Kadife, sonrasında Deri olmak üzere diğer tüm Kumaşlar da dahil depolama, istifleme ve nakliye şartları açısından hassasiyet gerektiren ürünlerdir. Nihai ürün rulo şeklinde yırtık olmayan ambalajında taşınmalı ve saklanmalıdır. Ürünün taşınması esnasında nakliye aracının kasası rulo şeklinde ambalajlanmış kumaşa ve deriye zarar vermeyecek yapıda hem taban hem de kenarları açısından düz olmalıdır. Rulo halindeki ürünlerin üzerine kesinlikle başka bir malzeme veya ürün konmamalıdır. Kumaş ve deri ruloları üst üste birbirini ezecek şekilde istif edilmemelidir. Rulolar dik şekilde istiflenmelidir. Kumaş ve Deri mobilya haline geldikten sonra hem nakliyesi hem de stoklanması esnasında birbirini ezecek şekilde istiflenmemeli, koltuklar karton veya keçe gibi koruyucu malzemelere sarılarak ve dikkatli bir şekilde sevk edilmelidir. Koltukların ayakları diğer koltukların üzerine denk getirilmemelidir. Kumaş ve Derilerle döşenmiş mobilyalar saklanırken tozlu ve kirli ortamlardan uzak tutulmalıdır. Özellikle açık renkli mobilyalarınıza hassasiyet göstermeniz gerekir. Koltuklarınız taşınması esnasında da ambalajlı olmalıdır. Yapılan ambalaj kumaş ve deriye zarar vermeyecek, nakliyeye uygun yapıda olmalıdır.

ÜRÜN GARANTİSİ

Ekolojik Deri, Kumaşlar ve Aksesuarlarda ürün adı, renk kodu, metraj bilgileri bulunur. Farklı üretim tarihlerine göre ürünlerin renklerinde ton farklılıkları oluşabilir. Teslim aldığınız ürünlerin desen adının ve renk kodlarının siparişinizle aynı olmasına dikkat ediniz. Mümkünse ihtiyacınız olan ürünleri bir seferde satın alınız. Daha sonraki ihtiyaçlarınız için en son teslim aldığınız ürün/ürünlerinin fatura tarihi not ediniz. Ancak firmamızın daha sonraki satın alımlarınızda 100% aynı renk tonunda ürün temin etme garantisi bulunmamaktadır.

Ekolojik Deri, Kumaş ve Aksesuarlarımızın imalat hatalarına karşı ürünlerimiz firmamızın garantisi altındadır. Yerinde uygulanmış ürünlerde hata tespit edilmesi halinde, açılmış ve uygulanmış 10 metreden fazlası garanti kapsamının dışındadır. Bu nedenle ürünlerin en fazla 10'ar metrelik gruplar halinde kesilip uygulanması, kontrol edilmesi, eğer hata varsa uygulamanın durdurulması ve geriye kalan açılmamış ürünlerin iade edilmesi gerekmektedir. Renk ve desen farklılıkları ile üretimdeki hatalar veya ürünün özüllü olması durumunda, ürünün stokta bulunması koşulu ile yenisi ile aksi halde beğenilen bir başka ürün ile değiştirilir. Bu durumda eski ve yeni ürün arasında fiyat farkı varsa müşteriye yansıtılır.

Uygulama sırasında zemin hazırlığından kaynaklanan hatalar hariç olmak üzere, yukarıda izah edildiği gibi yapılan uygulama da firmamızca garanti edilmektedir. Bunun dışındaki uygulama hatalarından firmamız sorumlu değildir. Genel uygulama detayları ve ürünün türü ve tiplerine bağlı olarak bir takım uygulama farklılıkları kullanım kılavuzlarında belirtilmiştir. Satın aldığınız ürünlerin uygulama türlerini, kullanım kılavuzlarından inceleyebilirsiniz. Uygulamaların bu hususlara göre yapılması gerekmektedir. Bunun dışındaki uygulama yöntemleri veya yanlış

uygulama tip seçimleri, istenen görüntüyü sağlayamadığı gibi bazı ürünler de, ton farklılıklarına ve görünüm bozukluklarına neden olacağından garanti kapsamının dışındadır.

Satın aldığınız ürün ile ilgili tüm özellikler bakım ve kullanım talimatları içerisinde yer almaktadır. Uygulama öncesi bu özelliklere dikkat edilmesi gerekmektedir.

Ürüne yapılacak olan uygulamalardan satın alan müşteri sorumludur. Bu nedenle uygulama yaptıracağınız kişilere garanti ve kullanım kılavuzunu okutunuz.

Uygulama fazlası ürünler ambalajı açılmamış, yeniden satılabilir durumda olmak kaydı ile satış tarihinden itibaren 15 gün içinde satış fişi veya faturası ibraz edilmek şartı ile iade edilebilir. Bunun dışında iade ve değişim kabul edilmez. Stok harici özel siparişe getirilen ürünlerde uygulama fazlası iade kabul edilmez.

Alış tarihinden itibaren 2 yıl içinde kumaşlarımızda ortaya çıkabilecek sorunlar için alış belgesi ve hatalı kumaşın firmamıza gönderilmesi gerekir. Söz konusu ürünler fabrikamızdaki laboratuvarlarda ve müşteri ilişkileri merkezimizde incelemeye alınır. Yapılan inceleme sonucu hatanın üretimden kaynaklandığının tespit edilmesi durumunda firmamızın şikayet değerlendirme süreci başlatılır. Müşterinin kullanım hatasından doğan bir bozulma söz konusu ise, müşteri bu konuda bilgilendirilir.

Kullanım talimatlarına uygun olarak kullanılmayan ürünler garanti kapsamına girmez.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Bilmenizi isteriz ki dünya standartlarındaki kalite anlayışı çerçevesinde müşteri memnuniyetini esas alarak minimum hata ve maksimum kaliteli ürün elde etmek temel üretim anlayışımızdır. Her şekilde ürünlerimizin arkasında olduğumuzu ve güveninizin bizim için çok önemli olduğunu önemle belirtmek isteriz.

Tekstil sektöründe özellikle ihracata dayalı çalışan köklü geçmiş ve iş tecrübesine sahip şirketimiz ve markalarımız olarak müşteri istek ve taleplerini hızlı, anlaşılır, güvenli ve müşteri odaklı bir şekilde yerine getirmenin sözünü veriyoruz.

Müşteri istek ve taleplerini daima kaliteli ve hızlı hizmet sunma anlayışımızla ele alırız. Müşterilerimizden aldığımız her şikayeti tarafsız ve hızlı bir şekilde inceler ve çözüm sunarız. Tüm çözüm yollarını deneyerek, müşterilerimiz tatmin edilene kadar şikayetlerini izleriz, analiz ederek sürekli iyileştirmeye müşteri beklentilerini karşılarız.

Müşterilerimizin ve çalışanlarımızın fikirlerini ve önerilerini destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri gelişime açık ortamlar sağlarız.

İstek ve talepleri ele alma sürecinin politika ve hedefleri oluştururken yasal ve mevzuata dayalı şartları ve müşteri beklentilerini dikkate alırız.

Müşteri şikayet yönetim süreci ve mevcut sistemleri, gelişime açık alanları tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçiririz, etkinliklerini raporlar ve sürekli iyileştirerek kalıcı çözümleri sistem ve süreçlerimizde uygularız.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İADE SÜRECİ

Müşterimiz olarak ilgili şikayetleriniz bizim için çok önemlidir ve çözümü kesindir. Öncelikli olan şikayetinizin temelinde nihai kullanıcının yukarıdaki talimatlara ve hususlara uygun davranıp davranmadığının tespiti esastır. Eğer şikayetin tamamen üretim kaynaklı olduğunu düşünüyorsanız, öncelikli ürünü kendi ambalajında ürün etiketi ile düzgün bir şekilde muhafaza etmeniz gerekmektedir.

Fatura tarihi ve numarasını, ürün etiket bilgilerini de yazarak şikayetinizi açık bir şekilde ifade eden ve taleplerinizi kesin bir dille gösteren okunaklı yazınızı, varsa video ve fotoğraflarla birlikte info@kumasevi.com e-mail adresine en yakın zamanda ulaştırınız. Eğer 2 iş günü içerisinde tarafınıza dönüş sağlanmazsa Danışma Hatlarımız 0226 814 00 96 veya 0532 613 77 34 üzerinden Müşteri Hizmetlerimiz ile direk iletişime geçiniz. Şikayet, öneri ve taleplerinizi ayrıca yurtiçi ve yurtdışında bulunan bayilerimiz veya temsilciliklerimiz üzerinden de tarafımıza iletilebilirsiniz. Şikayetinizin tarafımıza en hızlı şekilde ulaşmasını istiyorsanız, web sitemizde bulunan online Müşteri Şikayet Formunu doldurup, göndermeniz yeterli olacaktır. Görüşmeniz neticesinde fatura tarihinden itibaren 10 iş günü

geçmemek şartıyla, Müşteri Şikayet Formunu doldurup, çıktısıyla birlikte ek'ine faturanızı da ilave ederek, ürünü kendi ambalajında düzgün bir şekilde şirket adresimize MNG veya diğer anlaşmalı kargo şirketleri ile karşı ödemeli göndermeniz gerekecektir. Müşteri Şikayet Formu doldurulmadan yapılacak iade talepleri kabul edilmeyecektir. Bu hakkın kullanılması halinde, size veya 3. kişiye teslim edilen ürüne ilişkin fatura aslının iadesi zorunludur.

İade hakkından faydalanabilmeniz için; yapılan satışın 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamına giren bir satış sözleşmesine dayanması; iadenin, satın alınan ürünün tahrip edilmeden, kesilmeden, bozulmadan ve ürün kullanılmadan yani döşeme, dikim vb. işlemler yapılmadan gönderilmeli, 10 iş gününü aştığı takdirde geri ödeme yapılamamakta, sadece değişim yapılabilmektedir. Değişim farkından doğan meblağ artış gösteriyor ise ek ödeme yapılır. Düşük gösteriyor ise eksik kalan kısım karşılığında yerine alınan üründen veya başka bir üründen verilir. Değişim süresi sadece 30 günü kapsamaktadır.

Ürünün ambalajı üzerindeki, üretici firma tarafından yapıştırılmış olan etiketlerin yırtılması, tekrar satılabilirlik özelliklerinin kaybedilmiş olması durumlarında, iade talepleri kabul edilmemektedir. Alıcı, ürünü kendisine teslim edildiği andaki durumu ile geri vermekle yükümlüdür. Bütün standart aksesuarları hasarsız ve tam olarak ve de gönderilen ambalaj içerisinde iade edilmelidir.

Size gönderilmiş olan ürün veya ürünlerin ambalajında bulunan etikette yer alan bilgileri mutlaka saklayınız. İade ve şikayet durumunda sizden öncelikle bu bilgiler talep edilecek, bu bilgiler ile işlemlerinizi başlatılabilecektir. Gerekli incelemeler en hızlı şekilde yapılacak olup, şikayet konusu ürün ve bu ürünle ilgili yetkililerden elde edilen bilgi, belge, numune, fotoğraf vb. materyaller ile elimize ulaştıktan sonra 7 iş günü içerisinde sms, mail veya telefon ile size müspet veya menfi kesin netice bildirilecektir. Eğer hata fabrika kaynaklı ise zararınızın telafisi de aynı süratle yerine getirilecektir. Aynı üründen alınan şikayetler çok sık olursa şikayetinizin telafisi müşterimizin lehine çok çabuk sağlanacak olup, gerekli iyileştirmeler ilgili şikayetin bir daha tekrar etmemesi için süratli bir şekilde yapılacaktır. Fakat, ilgili şikayet sadece bir müşterimizden geldiyse ve müşterimiz aleyhine sonuçlandıysa, diğer müşterilerimiz ilgili üründen aksine memnun iseler, şikayetiniz kullanım hatasına veya şirketimiz kaynaklı olmayan diğer sebeplerden dolayı olduğu şeklinde değerlendirilecektir. İkinci bir şikayet talebiniz kabul edilmeyecektir.

İade hakkına ilişkin ihbarın ulaşması ve olumlu sonuçlanmasını takip eden 10 iş günü içinde ürün iadesini gerçekleştirebilirsiniz. Ürünün ulaşması durumunda ürün bedeli size 10 iş günü içinde iade edilir. Fatura aslı gönderilmezse, size KDV ve varsa diğer yasal yükümlülükleriniz iade edilemez.

Kurumsal satın alımda iade etmek istediğiniz ürünün faturası kurumsal ise, iade ederken kurumun düzenlemiş olduğu iade faturası ile birlikte göndermeniz gerekmektedir. İade faturası, kargo payı dahil edilmeden (ürün birim fiyatı + KDV şeklinde) kesilmelidir. Faturası kurumlar adına düzenlenen sipariş iadeleri İade Faturası kesilmediği takdirde tamamlanamayacaktır.

Bireysel satın alımda iade edilecek ürünün kargo ücreti Satıcı tarafından karşılanır. Olumsuz sonuçlanması durumunda iade alınmaz ve iade kargo ücreti tarafımızca karşılanmaz. Olumlu sonuçlanması durumunda ürününüzün kargo takip kodunu iletterek kargonuzu bedelsiz gönderebilirsiniz.

İade kargonuz Döşemelik Tekstil San. Ve Tic. Ltd. Şti. 'ne ulaştıktan sonra size bir bilgi e-postası gönderiyor ve ürün bedelini ödemeyi yaptığınız kredi kartınıza ve ya hesap numaranıza nakit ödemelerde 10 gün içinde, vadeli alımlarda vade çerçevesinde iade yapılır. İadenizin ekstrenize yansıma süresi bankanıza bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İade işleminizin kredi kartınıza yansımada gecikme yaşanması halinde, size gönderdiğimiz bilgi e-postası ile bankanızdan detaylı bilgi alabilirsiniz.

Son yıllarda kalitesi yüksek geliştirilmiş bileşimlerden oluşan yeni nesil hammaddelerle güneş ışınlarına, ısıya, alkole ve darbelere karşı daha dayanıklı ve kaliteli ürünler üretilmekte ve siz değerli müşterilerimize Döşemelik Tekstil olarak sunmaktayız. Fakat bu demek değildir ki, eskiden beri uygulana gelen yukarıda bahsettiğimiz ilgili uyarıları dikkate almayınız.

SIKÇA SORULAN SORULAR

Ekolojik Deri ürün özellikleri nelerdir?

Bu ürünlerimiz doğal deriye en yakın, su geçirmez, fiziki dayanımları istenen düzeyde bulunan ürünlerdir. Ayrıca firmamızda üretilen deri ürün özellikleri, kullanım yeri ve müşteri beklentilerine göre değişebilmektedir. Sitemizde ürünlerin teknik özelliklerine de yer verilmiştir.

Kumaşların özellikleri nelerdir?

Kumaşlarımız kolay kullanıma ve geniş uygulama alanı sahip olup, renk ve desen seçenekleriyle fiziksel dayanımları istenen düzeyde bulunan ürünlerdir. Ayrıca firmamızda üretilen kumaşların özellikleri, kullanım yeri ve müşteri beklentilerine göre farklılık göstermektedir. Sitemizde ürünlerin teknik özellikleri de bulunmaktadır.

Ürünlerin bakımını ve temizliğini nasıl yapabilirim?

Ürününüzü satın alırken sitemizde bulunan Kullanım Kılavuzlarını inceleyip, detaylı bilgiye sahip olabilirsiniz.

Hangi ürünlerde kolay temizlenebilme özelliği vardır?

Sitemizde Kolay Temizlenebilme (Easy Clean) özelliği taşıyan ürünlerimiz belirtilmiştir.

Kolay Temizlenebilme özelliği olan ürünlerde temizleme işlemi nasıl gerçekleştirilir?

Kumaş yüzeyinde oluşan lekelerin yalnızca su emici bir kumaş yardımıyla çıkarılabilmesini sağlayan özelliktir. Bazı ürünlerimizde kullanım yerine göre Ekolojik Deri ve Kumaş ürünlerimizde kolay temizlenebilme (Easy Clean) özelliği bulunmaktadır. Sitemizden bu ürünleri bulabilirsiniz.

Şikâyet bildirimini nasıl yapabilirim?

İnternet sitemiz üzerinden Müşteri Hizmetleri sayfasındaki formu doldurarak tarafımıza bildirebilirsiniz.

Ürün şikâyeti nasıl yapılır ve sonucunu nasıl öğrenirim?

Bildiriminizi info@kumasevi.com yoluyla müşteri hizmetlerimize iletebilir, olumlu sonuçlanması halinde yönlendirme ile anlaşmalı olduğumuz kargo firması ile tarafımıza ulaştırabilirsiniz. Olumsuz sonuçlanması halinde ki bu genelde ürünün zarar görmüş olması veya kullanıcı hatasına maruz kaldığını gösterir, ürün gönderimi yapılamaz. Size gönderilmiş olan ürün veya ürünlerin ambalajında bulunan etikette yer alan bilgileri mutlaka saklayınız. İade ve şikâyet durumunda sizden öncelikle bu bilgiler talep edilecek, bu bilgiler ile işlemlerinizi başlatılabilecektir. İade hakkına ilişkin ihbarın ulaşması ve olumlu sonuçlanmasını takip eden 10 iş günü içinde ürün iadesini gerçekleştirebilirsiniz. Ürünün ulaşması durumunda ürün bedeli size 10 iş günü içinde iade edilir. Fatura aslı gönderilmezse, size KDV ve varsa diğer yasal yükümlülükleriniz iade edilemez. Kurumsal satın alımda iade etmek istediğiniz ürünün faturası kurumsal ise, iade ederken kurumun düzenlemiş olduğu iade faturası ile birlikte göndermeniz gerekmektedir. İade faturası, kargo payı dahil edilmeden Ürün Birim Fiyatı + KDV şeklinde kesilmelidir. Faturası kurumlar adına düzenlenen sipariş iadeleri İade Faturası kesilmediği takdirde tamamlanamayacaktır. Bireysel satın alımda iade edilecek ürünün kargo ücreti Satıcı tarafından karşılanır. Olumsuz sonuçlanması durumunda iade alınmaz ve iade kargo ücreti tarafımızca karşılanmaz. Olumlu sonuçlanması durumunda ürününüzün kargo takip kodunu ileterek kargonuzu bedelsiz gönderebilirsiniz.

Şikayetim kaç gün içerisinde sonuçlanır?

Gerekli şikâyet bildirim formu tarafımıza ulaştıktan sonra şikâyet değerlendirme süremiz 7 iş günüdür.

Garanti süresi kaç yıldır? Her ürünün garanti süresi aynı mıdır? Tüm

ürünlerimiz için vermiş olduğumuz Garanti Süresi 2 yıldır.

Şikayetim kabul olursa kullandığım ürün dışında başka bir ürün seçebilir miyim?

Şikâyetinizin kabul olması durumunda kullanmış olduğunuz ürününüze denk fiyattaki farklı bir ürünü tercih edebilirsiniz.

Ürünleri hangi durumda iade edemiyorum?

Teslim edilen ürün işlem gördüyse, yani kesilmiş veya koltuk, sandalye vb. üzerine döşenmiş ise iade edilemez. Ürün satışı üzerinden 30 gün geçtiyse aynı zamanda kesim işlemi görmediyse iade yerine ürünüze denk fiyattaki başka bir ürünle değişimi yapılabilir.

İade kargo masraflarımı ben mi ödeyeceğim?

Olumlu sonuçlanan iade taleplerinde kargo masrafları tarafımızca ödenmektedir. Olumsuz sonuçlanması durumunda kargo giderleri alıcıya aittir.

FİKRİ SİNAİ MÜLKİYET HAKKI

Bu sitenin yasal sahibi Döşemelik Tekstil San. Ve Tic. Ltd. Şti.'dir. Sitemizin sayfalarında bulunan tüm veriler, yazılar, fikirler, bilgiler, ibareler, resimler, markalar, tasarımlar, işaretler, sloganlar ve diğer tüm ifadeler ile benzer fikri mülkiyet hakları, yazılımlar, programlar, sayfa düzeninin ve/veya Döşemelik Tekstil'e lisans veren ilgili kuruluş veya kuruluşların mülkiyetindedir. Döşemelik Tekstil'den yazılı onay alınmaksızın, üzerinde değişiklik yapılması, çoğaltılması veya yayımlanması, online ya da diğer bir iletişim aracı kullanılmak suretiyle dağıtılması, paylaşılması, gönderilmesi, kısmen ya da tamamen indirilmesi ve satılması yasaktır.

"Döşemelik Tekstil" yukarıda anılan yasağa aykırı davranan kişiler aleyhinde 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu hükümleri de dahil olmak üzere tüm ulusal ve uluslararası mevzuat altında her türlü yasal işlem ve takipleri başlatma, devam ettirme ve sonuçlandırma hakkını saklı tutar.

DÖŞEMELİK TEKSTİL SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

SÜLEYMANBEY MAH. MİMAR SİNAN CAD. YEŞİLHAN, NO:5/2 MERKEZ 77100 YALOVA, TÜRKİYE
TEL: +90 226 814 00 96 FAX: +90 226 814 00 98 MOB: +90 532 613 77 34
info@kumasevi.com & www.kumasevi.com