

	RUOMATİK ŞİRKETİ MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI	Yayın Tarihi	23.10.2015
Doküman No:	ORT.DIS.ME.01	Sf.No:	1/1

RULOMATİK ŞİRKETİ MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKAMIZ

RULOMATİK SANAYİ TİCARET LTD.ŞTİ. Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Taahhüdü, hedef ve ilkelerimiz doğrultusunda aşağıdaki ana prensiplerle belirlenmiştir.

Şeffaflık: Rulomatik şikâyetin nerede ve nasıl değerlendireceğine ilişkin uygulamaları, web sitesi üzerinde duyurmakta, müşterilerini bilgilendirmektedir.

Erişilebilirlik: Şikâyetleriniz için Çağrı merkezi (0850 650 11 11) ve web sayfamız (www.rulomatik.com.tr) üzerinden bizlere ulaşabilirsiniz.

Cevap verebilirlik: Şikâyetleriniz hızlı bir şekilde cevaplanmakta ve sonuca ulaştırılmaktadır. Şikâyetlerinizin durumunu www.rulomatik.com.tr üzerinden takip edebilirsiniz.

Objektiflik: Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmekte, takip edilmektedir.

Ücretler: Başvurularımızın değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Gizlilik: Müşterilerimize ilişkin her türlü kişisel bilgi gizli tutulmakta, şikâyet sahiplerinin onayı olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Müşteri odaklı yaklaşım: Her zaman en iyisini hak eden siz değerli müşterilerimize, şirket politikalarımız ile yasal ve mevzuata dayalı şartlar ve uygulamalar çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen göstermekteyiz.

Hesap verebilirlik: Şikâyetleriniz kayıt altına alınarak kararlarımız sizlere gerekçeleriyle açıklanır.

Sürekli iyileştirme: Sizlerden gelen geri bildirimleri iş süreçlerinde, ürün ve hizmetlerimizde proaktif iyileşmeler sağlayacak şekilde değerlendirerek sürekli müşteri odaklı olma yönünde ilerleme sağlıyoruz.

Taahhüt ederiz.



Vahdettin DEMİR
Genel MÜDÜR

KONTROLLÜ KOPYA