

CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION MANAGEMENT POLICY

As Calik Denim, we are committed to performing timely, fair, transparent and objective assessment of customer requests, notices and complaints that may occur in the course of product and service delivery, with a focus on customer satisfaction while adhering to privacy guidelines,

We are also committed to conducting the accessibility of claims, notifications and complaints, effectively and efficiently assessing complaints to resolve them as soon as possible, provide feedback, provide adequate resources, comply with legal or contractual requirements and obligations and meet all related financial and business requirements.

And finally, we are determined to make the most out of our customers' demands, ensuring, in all related processes, that we respond to these requests and continuously improve our responses with the engagement of our employees and related stakeholders.

Managing Director

Document No : GN-PLT-002
First Effectiveness Date : January 23, 2020
Revision Date : January 23, 2020
Revision No : 0
Last Update Date : January 23, 2020

CALIK DENIM

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ YÖNETİM POLİTİKASI

Çalık Denim olarak müşteri odaklı olma anlayışı ile ürün ve hizmet sağlanması süreçlerinde oluşabilecek müşteri talep, bildirim ve şikayetleri gizlilik ilkesine bağlı kalarak, zamanında, adil, şeffaf ve objektif şekilde değerlendirmeyi,

Talep, bildirim ve şikayetlere yönelik erişilebilirliği, şikayetleri etkin ve verimli bir şekilde değerlendirerek en kısa sürede çözmeyi, geri bildirim yapmayı, yeterli kaynak sağlamayı, yasal ve diğer şartlar ile mevzuat ve sözleşmelerden gelen yükümlülükleri uymayı, finansal ve işletmeye ait ilgili şartları yerine getirmeyi,

Tüm süreçlerimizde, müşterilerimizin taleplerini en iyi şekilde anlayarak, çalışanlarımız ve paydaşlarımızla birlikte bu taleplere en hızlı şekilde cevap vermeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

Genel Müdür

Doküman No : GN-PLT-002
İlk Yürürlük Tarihi : 23.1.2020
Revizyon Tarihi : 23.1.2020
Revizyon No : 0
Son G.G.Tarihi : 23.1.2020

ÇALIK DENİM