

STANDART İŞLETİM PROSEDÜRÜ

ACENTE BİLETİ İADE PROSEDÜRÜ

Sahibi Elçin AKSU

Doküman Numarası ID 011156

İlgililer SICPA TR Müze Projesi Çalışanları & Acenteler

Geçerlilik Tarihi 06 Ağustos 2018

REVİZYON GEÇMİŞİ

| VERSİYON | YAZAR / POZİSYON | ŞİRKET BÖLÜMÜ | AMAÇ |
|----------|--|---------------|----------------------|
| 1.0 | Kaan KAYGISIZ / Kalite Sistemleri Uzmanı | SICPA GSS | İlk oluşturma |
| 2.0 | Kaan KAYGISIZ / Kalite Sistemleri Uzmanı | SICPA GSS | Madde 4.1.3 düzeltme |

Aşağıdaki imza tablosunun doldurulması; bu dokümanın tamamlandığı, gözden geçirildiği ve uygun bulunduğu anlamına gelir.

| ONAY | | | |
|-------------------|---|------------|---|
| İSİM | POZİSYON / ONAY ROLÜ | TARİH | ONAYLI |
| Elçin AKSU | Kalite Sistemleri Takım Lideri / Dokümanın Sahibi | 26.07.2018 | DCS sistemi üzerinden elektronik olarak onaylanmıştır |
| Kaan KAYGISIZ | Kalite Sistemleri Uzmanı / Dokümanı Gözden Geçiren | 26.07.2018 | DCS sistemi üzerinden elektronik olarak onaylanmıştır |
| Muzaffer BAŞBUDAK | Mali İşler Direktörü / Dokümanı Onaylayan | 27.07.2018 | DCS sistemi üzerinden elektronik olarak onaylanmıştır |
| Elçin AKSU | Kalite Sistemleri Takım Lideri / Dokümanı İmzalayan | 27.07.2018 | DCS sistemi üzerinden elektronik olarak onaylanmıştır |

Aksi belirtilmediği sürece metin, sayfa düzeni, sunum, logolar, ikonlar, resimler ve diğer tüm grafik işlerin fikri mülkiyet hakları SICPA TURKEY Ürün Güvenliği San. Tic. A.Ş. şirketine aittir ve adına teliflidir. Bu materyalin SICPA TURKEY Ürün Güvenliği San. Tic. A.Ş. şirketinin açık izni olmaksızın ticari amaçla kullanılması yasaktır. Burada kapsanan veya bu sayfalardan türetilen bilgiler telif haklarını ihlal eden geliştirme, üretim, pazarlama veya bir başka işlemde kullanılmamalıdır. Bu belge sadece bilgilendirme amaçlıdır. SICPA TURKEY Ürün Güvenliği San. Tic. A.Ş. şirketi bu belgede açıkça veya ima yoluyla herhangi bir garanti sunmamaktadır.

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----------|
| 1 AMAÇ | 3 |
| 2 KAPSAM | 3 |
| 3 TANIMLAR | 3 |
| 4 TARİF | 4 |
| 4.1 İADE İŞLEMLERİ..... | 4 |
| 4.1.1 İADE ÖNCESİ YAPILMASI GEREKENLER | 4 |
| 4.1.2 İADE KABUL ŞARTLARI..... | 4 |
| 4.1.3 İADESİ KABUL EDİLEMİYEN DURUMLAR | 5 |
| 4.2 GERİ ÇAĞIRMA..... | 5 |
| 5 KAYITLAR | 6 |
| 6 REFERANSLAR | 6 |
| 7 DESTEK MATERYALLAR | 6 |

1 AMAÇ

Bu doküman A grubu Seyahat Acentelerinin satın aldıkları acente biletlerinde kalite, sipariş hataları nedeniyle biletlerin kullanılmaması durumunda, biletlerin iade /geri çağırma işleminin nasıl gerçekleşeceğini açıklamaktadır.

2 KAPSAM

Bu doküman tüm acente bileti siparişleri için geçerli olup, A Grubu Seyahat Acentelerini kapsar.

3 TANIMLAR

| Kısaltma / Kelime | Tanım |
|----------------------|---|
| Acente Bileti | A grubu seyahat acentelerinin sözleşme kapsamındaki müze ve örenyerlerine girebilmek için kullandığı bilet türüdür. |
| | |
| | |
| | |

4 TARİF

4.1 İADE İŞLEMLERİ

4.1.1 İADE ÖNCESİ YAPILMASI GEREKENLER

İade Öncesi Yapılması Gerekenler:

1. Acente bileti teslim aldıktan en geç 7 (yedi) iş günü içerisinde yardim@muze.gov.tr e-mail ile ya da 444MUZE (6893) no'lu telefon ile Çağrı Merkezi'ne problemi bildirmelidir.
2. İade edilecek acente biletleri, sayılabilir durumda olmalıdır. Zarar görmüş biletlerin iadesi kabul edilmeyecektir.
3. İade edilecek acente biletleri için acente Acente Bilet İade Formu'nu doldurup yardim@muze.gov.tr adresine e-mail atmalıdır.
4. Müze Çağrı Merkezi ilgili talebi Acente Bilet İade Formu ile birlikte SICPA Türkiye kalite departmanına e-mail ile bildirir.
5. Kalite Departmanı talebi inceledikten sonra iadeye söz konusu ise, taşıma amaçlı irsaliyesi ile birlikte kargo ile Tuzla Merkeze sayılmak ve kontrol edilmek üzere gönderilmesini Müze Çağrı Merkezi' den talep eder.
6. Çağrı Merkezi, Acente ile iletişime geçer.
7. SICPA Türkiye yetkilisinin onayı olmadan acente iade etmeyi düşündüğü biletleri iade edemeyecektir. Yani acente iade konusunda tek taraflı karar veremez, bu karar SICPA Türkiye yetkilisinin onayı ile mümkündür.

4.1.2 İADE KABUL ŞARTLARI

1. Aşağıdaki nedenlerden ötürü iade talep edilebilir;
 - Teslimat süresi, talep formu alındıktan sonra, 50.000 adet ve altındaki bilet talepleri için bedelinin yatırılmasını takip eden 5 iş gününü geçtiği durumlarda, 50.000 adetten yüksek adetler için ise ödemeyi takip eden 10 iş gününü geçtiği durumlarda
 - Görsel olarak kalite problemi olmasından dolayı
 - Hatalı ve/veya yanlış data olmasından dolayı
 - Talep edilen sipariştten farklı bir biletin teslim edilmesinden dolayı (Sipariş Tuzla Merkez'den teslim alınacaksa mutlaka irsaliye ve bilet acente tarafından teslimat sırasında kontrol edilmeli)
 - Fatura kaynaklı hata olmasından dolayı (talep edilen miktardan fazla bilet edilip gönderilmişse fazla olan miktar iade edilebilir)
2. İade edilmesi talep edilen biletler, sadece Tuzla merkezde SICPA Türkiye yetkilisi tarafından kontrol edilir.
3. Kalite departmanı gelen acente biletlerini Acente Bilet İade Formu'ndaki bilgiler doğrultusunda değerlendirir.

4. Sayım ve kontroller yapıldıktan sonra kalite kaynaklı bir problem olduğunun tespit edilmesi durumunda kalite departmanı Acente Bilet İade Formu'nda ilgili bölümleri doldurur.
5. Kalite departmanı Tedarik Zinciri Müdüründen onay ve imza alarak Acente Bilet İade Formu'nu Çağrı Merkezi'ne e-mail ile gönderir ve Çağrı Merkezi formu ilgili acenteye e-mail ile bildirir ve belirtilen adetlerde iade faturası kesilmesini talep eder.

4.1.3 İADESİ KABUL EDİLEMİYEN DURUMLAR

Aşağıdaki durumlarda acente bilet iadesi kabul edilmez.

- Talep formu alındıktan sonra, 50.000 adet ve altındaki bilet talepleri için bedelinin yatırılmasını takip eden 5 iş günü içerisinde gönderildiği takdirde, 50.000 adetten yüksek adetler için ise ödemeyi takip eden 10 iş günü içerisinde gönderildiği takdirde
- Acente biletlerin hatalı kullanılmasından veya hatalı depolama/saklamasından kaynaklı kullanılmayan biletler
- Tuzla merkezde sayım ve kontrolü yapıldıktan sonra SICPA Türkiye yetkilisi tarafından iadesi onaylanmamış acente biletleri
- Teslimat tarihinden 7 iş günü sonra iade edilmek istendiğinde
- Acentanın hatalı sipariş açması durumunda
- İade işleminde usulsüzlük olması durumunda

4.2 GERİ ÇAĞIRMA

1. Herhangi bir kalite problemi olan bilet tespit edildiğinde, Sevkiyat Sorumlusu ilgili acenteye tüm bilgileri içeren e-mail gönderir.
2. Kalite departmanı uygun olmayan ürün sevk edildikten veya kullanılmaya başlandıktan sonra tespit edildiğinde aynı ürünün devamının olup olmadığı sorgulanır.
3. Depoda, nakliye, acente stokunda bulunan miktarlar tespit edilir.
4. Acenteye sevk edilmiş uygun olmayan biletlerin geri çağırma süreci başlatılması için Sevkiyat Sorumlusu tarafından bilgi verilir. (telefon ve/veya e-posta ile)
5. Geri çağrılan biletler için diğer tüm işler iade acente bileti süreci ile aynı şekilde yapılır.
6. Depoda olan uygun olmayan biletler için imha prosedürü başlatılır.

5 KAYITLAR

Görevlerin gerçekleştirildiğini gösteren kayıtların listesi:

| Tanım | Sınıflandırma | Tescilleyen (işlev) | Saklama süresi | Biçim ve arşivleme yeri |
|-------|---------------|---------------------|----------------|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

6 REFERANSLAR

Bu dokümanda atıfta bulunulan dâhili ve/veya harici dokümanların listesi:
(Politikalar, Taahhütler, İç Standartlar, ilgili İş Süreçleri, dış kaynaklı Standartlar)

| # | Doküman No / Bağlantı | Başlık |
|---|-----------------------|--------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

7 DESTEK MATERYALLAR

Bu dokümanda atıfta bulunulan dâhili ve/veya harici dokümanların listesi:
(Çalışma Talimatları, Şablonlar, Kılavuzlar, SAP süreçleri)

| # | Doküman No / Bağlantı | Başlık |
|---|-----------------------|-------------------------|
| 1 | ID 011154 | Acente Bilet İade Formu |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

*** Doküman Sonu ***