

- Müşterilerimiz bize aşağıdaki kanallar ile ulaşabilirler:
 - Satış ekibimiz aracılığıyla
 - Ürün ambalajımızda da yer alan 0850 228 46 89 numaralı Tüketici Danışma Hattımızdan
 - www.eczacibasiprofesyonel.com adresli internet sitelerimizde yer alan İletişim Formu ile
 - Eczacıbaşı Kurumsal İletişim üzerinden
 - Resmi kurum ve kuruluşlar aracılığıyla
- Tüketici Danışma Hattı'na gelen şikâyetler ve bildirimler Tüketici Danışma Hattı'nda toplanır ve kayıt altına alınır, gelen şikâyetlerin ve bildirimlerin kayıt altına alındığı bilgisi müşterilerimize sözlü veya e-posta ile iletilir. Şikâyet ya da bildirimleri e-mail yolu ile ilgili kişilere iletilir. Bu tip durumlarda müşterilere öngörülen çözüm süresi ve bu süre içinde başvuruların nasıl takip edilebileceği ile ilgili bilgi verilir.
- Müşteri şikâyeti veya bildirimi ürün kalitesi ile ilgili ise sorun yaratan ürün numunesi Satış Temsilcisi çalışanlarımız tarafından müşteriden alınır ve Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Rapor formu doldurularak Akademi Bölümüne gönderilir. Gerekli analiz ve kontroller tamamlanarak rapor halinde Satış Temsilcisi çalışanlarımıza iletilir. Analiz sonuçları ve ilgili detaylar Satış Temsilcisi çalışanlarımız tarafından müşteri ile paylaşılır, müşteri ile yapılan son görüşmenin detayı müşterinin memnuniyet bilgisi ile birlikte Müşteri Şikâyeti İzleme ve Analiz formuna forma kaydedilir ve form kapatılır.
- Kayıt altına alınan şikâyetler ve bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu analiz sonuçlarına göre, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.
- Tüm bu sürecin işleyişi sırasında müşterilerimizden herhangi bir ücret talep edilmemekte ve müşterilerimizin bilgileri gizlilik esasına dayanarak üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.
- Bu sayfada yer alan bilgiler nedeniyle yasal yollardan hak talep edilemez.