

ŞİKAYET METNİ

17.06.2026 tarihinde Çanakkale Kelebek mağazasından 1502695507 evrak nolu satış sözleşmesi ile 9 kalem ürün sipariş satış sözleşmesi yaptım. Bedelini kredi kartına 7 taksit olarak ödedim.

31 Temmuz 2026 tarihinde ürünler içinden Helsa ikili koltuk montaj aşamasında vidaları kırılmış ve ürün hatalı ürün olduğu bildirilmiş ve teslimi yapılmamıştır.

Çanakkale bayii ile Müşerref Hanım, Funda Hanım ve sorumlu müdür ismini bilmediğim beyefendi ile yapılan yüz yüze görüşmede ürün hatalı statüsünde olduğundan yeniden sipariş verilecek, merak etmeyin, süreç yeniden üretim olduğundan tekrar başlayacak, çabuk olabilir, 3/4 haftayı da bulabilir diye bize sözlü söylenmiştir.

1 Ağustos 2026 tarihinde 0532 508 0268 numaralı telefonda aranarak koltuğunuz için servis talebi oluşturulacağı, bu yüzden gelen teslim aldığımıza binaen bir kod geleceği söylenmiş ve onaylamam istenmiştir (kod 1085). Ben de ürünü teslim almadığımı telefonda söylediğim halde işlemi başlatabilmeleri için bu onayı vermem gerektiği bildirilmiş olup onay kodunu söyledim. Ve adıma 2017803090 nolu servis talebi açılmış, mesajla bildirilmiştir.

Defalarca Çanakkale Kelebek yetkilileriyle yaptığım görüşmelerde sözlü veya yüz yüze ürünün sıfırdan üretildiği söylenmiştir.

02.09.2026 tarihinde 0533 194 7117 numaradan Çanakkale Kelebek bayii sahibi olarak İnci Hanım tarafından arandım ve sizi biraz üzdük, merak etmeyin, sorununuzu sıfır ürün teslimi olarak çözeceğini, 05.09.2026 Cumartesi gününe kadar bana müsaade edin demiş ve kefil olmuştur.

05.09.2026 tarihinde Helsa ikili koltuk montajlı bir şekilde gelmiş olup yapılan görüşmelerde hatalı ürünleri ikinci seferde fabrikadan sorun yaşanmaması sebebiyle montajlı gönderildiği belirtilmiştir. Fakat ürün alt kasası bile takılmadan eksik şekilde onarım gördüğü aşikâr olup tarafımda fotoğraflanmış ve tespit edilmiştir.

Bu bir aylık süreçte Çanakkale bayii tarafından sözlerine güvenerek yeniden üretildiğini sandığımız koltuğun onarım servis talebi açıldığını 0850 800 3487 numaralı iletişim kanallarından da teyit etmiş bulunmaktayız. Defalarca 0850 800 3487 nolu telefona bildirdiğimiz halde sürekli bir talep oluşturulan numara mesajı gelmekte ve bir sonuca ulaşılamamaktadır.

Sonuçta elimizde sıfır diye belirtilen ama onarılmış, alt tahta kasaları bile takılmadan teslim edilmiş bir ayıplı koltuk bulunmaktadır.

Bu bilgiler doğrultusunda şikayetimin değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını talep ediyorum.