**SATIŞ SONRASI HİZMETLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME**

**19 Ekim 2022**

**Satış sonrası hizmet sunma yükümlülüğü kimdedir?**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 58 inci maddesi ile bu maddeye dayanılarak hazırlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

**Hangi ürünler için satış sonrası hizmet sunulması zorunluluğu bulunmaktadır?**
Üretici veya ithalatçıların satış sonrası hizmet sunmakla yükümlü olduğu mallar Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğine ekli “**Satış Sonrası Hizmet Verilmesi Zorunlu Olan** **Tüketici Ürünleri Listesi”**nde sayılmıştır. Söz konusu listede bu malların**kullanım ömürleri ile azami tamir sürelerine**de yer verilmiştir.

**Onarılmak üzere yetkili servis istasyonuna gönderilen bir malın azami tamir süresi ne kadardır?**

Azami tamir süresi otomobiller ve kamyonetler için **45 iş günü**, diǧer tüm mallar için ise **20 iş günü**dür.

**Azami tamir süresi ne zaman başlar?**

Azami tamir süresi, **garanti süresi içerisinde**, mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirimi tarihinde, **garanti süresi dışında** ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar.

Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

**Tüketiciler, yetkili servis istasyonları ile yedek parça temin edebileceǧi yerlere ilişkin bilgilere nasıl ulaşabilir?**

Üretici veya ithalatçının kurumsal internet sitesi mevcut ise yetkili servis istasyonu bilgilerinin bu sitede yer alması zorunludur. Ayrıca üretici veya ithalatçı Bakanlık tarafından kurulan Servis Bilgi Sistemine (www.servis.gov.tr) güncel tüm yetkili servislerini doğru bir şekilde girmek zorundadır.

Buna ilaveten yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diǧer iletişim bilgileri tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almak zorundadır.

**Kullanım ömrü süresince bakım, onarım yedek parça sağlanmaması durumunda tüketicinin ne gibi hakları vardır?**

Tüketici bir malın kullanım ömrü boyunca satış sonrası hizmetlerin sağlanmaması durumunda zararını ispat etmek şartı ile uyuşmazlık çözüm mercileri olan tüketici hakem heyeti, zorunlu arabuluculuk veya tüketici mahkemeleri nezdinde tazminat talep edebilir.

**Tüketiciye sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, bu bakım kimler tarafından, hangi süre aralıkları içerisinde gerçekleştirilmelidir?**
Tüketiciye sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacaǧı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiǧine ilişkin bilgiler malın özelliğine göre ve tüketiciye sunuluş biçimine göre tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almak zorundadır. Dolayısıyla bu durumda, periyodik bakım tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

**Garanti süresi bitmemiş bir ürünün arızalanması durumunda bu ürünün tamir edilmek üzere servis istasyonlarına gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilebilir mi?**

Tüketicinin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 11’inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda; kullanım hatasına ilişkin mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla,  malın firmaya ya da yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ilgili olarak garanti süresi içerisinde tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri ve başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep edilemez.

**İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyeti sona ererse, mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından kim ya da kimler sorumlu olur?**
İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi durumunda mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur.

**Yetkili servis istasyonları tarafından teslim alınan ya da yetkili servis istasyonlarına teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak belge düzenlenmesi zorunlu mudur?**

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliǧi uyarınca, servis istasyonlarının, kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallarla ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlemesi zorunludur. Ancak, onarımın malın bulunduğu yerde gerçekleştirildiği durumlarda böyle bir belge düzenleme zorunluluğu bulunmamaktadır.

**Kullanım hatası nedeniyle ortaya çıkan hasarlarda veya garantisi bitmiş ürünlerde ücretli onarım yapıldıǧı durumlarda,  gereken tamirin eksik yapıldığı veya hiç yapılmadıǧı anlaşılırsa durumlarda nasıl hareket edilmeli?**
Bu durumda; tüketicinin 6502 sayılı Kanunun 15 inci maddesinde yer alan ayıplı hizmete yönelik seçimlik haklardan birini satış sonrası hizmeti saǧlayana karşı talep edebileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, tüketicinin her durumda tazminat hakkı da saklıdır.

**Tüketici satın aldığı mal ile ilgili olarak ayıpsız misli ile deǧişim veya bedel iadesi seçimlik haklarından birini kullanmak istediği halde söz konusu mal ücretsiz onarım şeklinde işlem görüyorsa tüketici nasıl hareket etmelidir?**
Bu konuda tüketicinin talebini ispat etmesi açısından önem arz eden husus, mal servis istasyonuna verildiğinde servis istasyonu tarafından düzenlenen malın teslim alındıǧına dair belgede tüketicinin hangi seçimlik hakkını kullandıǧını belirtilmesidir. Tüketici seçimlik haklarından hangisi kullanmak istiyorsa, seçtiǧi hakkı belgeye mutlaka yazdırmalı ve imzalamalıdır. Bu durumda ispat açısından tüketici güçlü bir konumda olacaktır.

**Servis İstasyonlarının Sorumlulukları:**

1. Garanti kapsamı içindeki ürünlerin arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçı ürünün tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir ürün
2. Orijinal teslim fişi ibraz edilmediği takdirde ürün teslimatı yapılmaz. Formun 3. şahısların eline geçmesi durumunda doğacak sorunlardan firmamız sorumlu değildir.
3. Servisimize bırakılan ürünlerdeki bilgilerin alınma sorumluluğu müşteriye Onarım sırasında oluşabilecek veri kaybından firmamız sorumlu değildir.
4. 90 gün içerisinde alınmayan ürünlerden firmamız sorumlu değildir. Azami tamir süresi 20 iş günüdür.
5. Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu
6. Tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep
7. Servis istasyonlarının, Yönetmeliğin 11 inci maddesinde belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi
8. Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.
9. Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.
10. Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır.
11. Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi
12. Müşteri ürünü göndermeden önce cihazın içindeki bilgilerin korunmaya alınması veya yedeklenmesi ile Bu nedenle firmamız, servise bırakılan ürünlerin içinde meydana gelebilecek veri kayıplarından sorumlu değildir.
13. Arızalı ürünlerin servise anti statik veya uygun paketlenmiş olarak getirilmesi veya gönderilmesi şarttır. Uygunsuz veya eksik paketleme sonucu oluşabilecek hasarlardan firmamız sorumlu değildir.
14. Bu formu imzalayarak arızalı ürünleri teslim eden koşulları kabul eder. Bu ürünler firmamızın stokundan çıktığı andan itibaren her türlü risk müşteriye
15. Müşteriye ürün bilgileri SMS veya elektronik posta ile gönderilecektir.
16. Bu form ile tarafımıza ileteceğiniz kişisel verileriniz servis formu düzenlenmesi, servis süreç takibi, faturalama, kargo ve iletişim süreçlerinde Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş. tarafından gerekli güvenlik önlemleri alınarak işlenecek ve süreçlerle ilgili şirketlere aktarılabilecektir. [Kişisel Verilerin Korunması Aydınlatma Metni](https://www.penta.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi-aydinlatma-metni/)’mize bu [linkten](https://www.penta.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi-aydinlatma-metni/)erişebilirsiniz.