

-ELEKTROFONİ BİLİŞİM SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ-

-SERVİS BAKIM/ ONARIM SÖZLEŞMESİ -

**MADDE 1-TARAFLAR**

**1.1.Tüketici/Müşteri**

Tüketici Adı/Soyadı/TC Numarası

Tüketicinin adres ve iletişim bilgileri

**1.2. Servis Firması**

Ünvanı: Elektrofonİ Bilişim Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi- VKN:3312237156

Adresi: Hacı İlyas Mah. 2. Tezcan Sk. Arslantaş İşhanı Sitesi Arslantaş İş Merkezi

No: 2-4 İç Kapı No: 901 Osmangazi / Bursa

**MADDE 2- KONU VE KAPSAM**

Tüketiciler ile onarımını talep ettiği cihazlarında bakım ve onarım işlemlerinde TEKNİK SERVİS HİZMETİ SUNAN firmamız arasında, bahsi geçen türdeki bakım ve onarımın yapılmasını istediği cihazının firmamıza gönderiminden sonra ki onarım ve bakım süreci ile cihazın geri teslimi ile ilgili olarak 6052 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği hükümleri gereğince tarafların hak ve yükümlülüklerinin saptanmasıdır.

Tüketici, işbu sözleşme hükümlerini kabul etmekle, teknik servis firmamız tarafından açıklanan bakım/onarım, ücret, cihaz teslimi, cayma, mücbir sebep vesair açıklanan her türlü beyanı da kabul etmiş olmaktadır.

Tüketici bahsi geçen beyanlarda belirtilen her türlü hususa uygun olarak davranacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**MADDE 3-UYGULAMA KULLANIM ŞARTLARI**

**3.1.** Reşit olmayan veya tüzel kişi üyeler için tüzel kişiyi temsil ve ilzam etmeye yetkili olmayan kişiler kanalıyla yapılan başvurular, kayıt işlemlerini tamamlamış olsa dahi "Tüketicinin" doğurduğu haklardan yararlanamazlar. Aksi yöndeki talep ve işlemler firmamızın sorumluluğunda değildir.

**3.2.** Firmamız her zaman herhangi bir gerekçe göstermeden, herhangi bir bildirimde bulunmadan ve herhangi bir tazminat ödeme yükümlülüğü bulunmadan ve derhal yürürlüğe girecek şekilde işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir ve tüketicinin işbu bakım/ onarım servis hizmetinden yararlanmasına son verebilir.

ELEKTROFONİ BİLİŞİM  
İTH İHR SAN VE TİC LTD ŞTİ.  
Hacı İlyas Mh 2 Tezcan Sk Arslantaş İşh.  
Arslantaş İş Mrk. No: 2-4 İç Kapı No: 901  
Osmangazi / BURSA  
Uludağ VKN:3312237156

#### **MADDE-4. CİHAZIN TESLİM ALINMASI VE TESLİM EDİLMESİ**

**4.1:** Tüketicinin cihazını göndermesi için kayıt açtırması zorunludur ve tüketiciye gönderilen SMS içerisinde firmamızın anlaşmalı olduğu kargo numarası mevcuttur.

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

**4.3:** Teslimat, anlaşmalı kargo şirketlerinden biri aracılığı ile tüketicinin firmamızda açtırdığı kayıta belirttiği adresinde elden teslim edilecektir. Teslim anında tüketicinin adresinde bulunmaması durumunda dahi firmamız edimini tam ve eksiksiz olarak yerine getirmiş olarak kabul edilecektir.

Bunedenle, ürünü geç teslim almasından kaynaklanan her türlü zarar ile ürünün kargo şirketinde beklemiş olması ve/veya kargonun firmamıza geri iade edilmesinden dolayı giderler TÜKETİCİYE aittir.

**4.4.** Cihaza ait aksesuarlardan (şarj aleti, kılıf, kullanım kılavuzu v.b.) firmamız sorumlu değildir. aksesuar gönderimi zorunlu değildir.

**4.5:** Kargo bedeli servis ücretine dâhil değildir. Kargo bedeli servis tutarına eklenmekte ve tüketici tarafından ödenmektedir. Kargo bedeline ilişkin olarak yapılan kampanyalar servis firmamızın inisiyatifindedir ve bu durumlarda yukarıda belirtilen fiyatlar geçerli değildir.

**4.6.** Ürününüzü sadece teslim etme formu karşılığında alabileceğinizden formun saklanması gereklidir. Teslim almak istenen ürün için, teslim alma formu ibraz edilmez ise, ürün formda adı yazan kişiye kimlik karşılığında teslim edilebilir. Bu kişi haricinde ürün teslim yapılamaz. Şirket/Kurum ise imzalı protokol gerekir.

**4.7.** Kargo ile firmamıza gönderilen ürünlerin, sevkiyatı sırasında oluşabilecek hasar v.b. olumsuzluklardan, ürünü gönderen kullanıcı/satıcı v.d. gönderici sorumludur. Firmamız tarafından onarımı yapılmış veya yapılmamış olan cihazların sevkiyatı sırasında oluşabilecek sorunlarda firmamız sorumlu değildir.

**Lütfen Dikkat: Kargo tutanağını imzalamadan önce kargo paketinizin taşımadan dolayı hasarlı olup olmadığını lütfen kontrol ediniz. Kargo paketinizde herhangi bir nedenle hasar var ise teslimatla ilgili hiç bir belgeyi imzalamadan kargo yetkilisine tutanak tutulması için kargonuzu iade ediniz.**

Size tarafımızdan yeni ürünleriniz derhal gönderilecektir. Kargo paketi hasarlı olan ürünlerin teslim alınması durumunda içindeki ürünlerin hasarından veya eksikliğinden şirketimiz sorumlu değildir.

**4.8.** Kargo ile firmamıza ulaşan cihazlar sadece kargo ile teslim edilmektedir.

**4.9.** Kargo ücreti sadece tarafımıza cihaz geldiğinde karşılanmaktadır.

**4.10.** Kargo adres bilgilerinin firmamız tarafından yanlış bildiriminden kaynaklı iadeler dışında ki kargo çalışanlarının veya tüketicilerin olası hatalarından kaynaklı iade dönen gönderilerde firmamızın hukuki sorumluluğu bulunmamaktadır.

Firmamızca yanlış adres bildiriminden kaynaklı iadelerde iade olan kapıda ödemeli gönderimi masrafı (kargo masrafı) tüketiciye yansıtılmayacaktır.

**4.11.** Tüketicinin bakım, onarım yapılması için firmamıza gönderdiği cihazda ekiplerimizce arıza tespit ve fiyatlandırma aşamaları tamamlandıktan sonra tüketici aranarak veya SMS, WhatsApp gibi yazılı mecradan bilgilendirilir ve tüketicinin belirlenen ücret karşılığında cihazının bakım/ onarımının yapılmasına dair açık beyanı alındıktan sonra firmamızca bakım/ onarım işlem takvimine alınır.

**4.12.** Tüketiciden belirlenen servis onarım hizmet bedeli ücretinin en az yarısı alındıktan sonra işlem bakım/ onarım sürecine başlanır. Tüketici tarafından onaylanan işlem ve ücretin iptali mümkün değildir. Firmamız, ücretli onarım teklifi kabul edildikten sonra, onarım ve/veya test aşaması devam ederken ortaya çıkabilecek ekstra maliyetler ve/veya arızalar ile ilgili fiyat teklifini güncelleme hakkını saklı tutar.

Teknik servise gönderilen ürünler için yapılan arıza tespitten sonra, ürün sahibine bildirilen onarım fiyatı teklifinin 7 iş günü geçerliliği vardır. 7 iş günü içerisinde yanıt alınamayan ve/veya onaylanmayan işlemler için onarım hizmetinin kullanıcı tarafından kabul edilmediği kabul edilip onarım iptal edilecektir.

**4.13.** Cihazın onarımı tamamlandıktan sonra 6.madde de belirtilen ücretlerin yatırılmasından sonra cihaz masrafı tüketiciye ait olmak üzere kapıda ödeme seçeneği ile tüketiciye gönderilir.

Tüketici tarafından haksız yere cihazın teslim alınmak istenmemesi durumunda istenmemesi durumunda tüketici temerrüte düşmüş olup onarım hizmet bedeli ve kapıda ödeme gönderim ücreti alacakları muaccel hale dönüşmüş olur ve firmamızın tüketiciye karşı icra takibi/ dava açma yolu saklıdır. İade dönen cihazların 90 gün daha firmamızca güvenliği sağlanacak olup tüketici bu süre zarfı içerisinde her zaman gerek fiilen kendisi veya yetkilendirdiği bir temsilcisi ile gerekli onarım hizmet bedeli ve kargo masraflarının ödenmesi şartıyla cihazını teslim alabilir.

90 günlük süre içerisinde tüketici tarafından cihaz teslim alınmazsa firmamızın herhangi bir hukuki sorumluluğu bulunmayacak olup firmamız alacaklarının takibi yanında cihazı değerlendirme (hapis) veya imha hakkını da saklı tutmaktadır.

## **MADDE-5. SERVİSİN GARANTİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**5.1.** Kullanım ömrü süresince, malın bakım ve/veya onarım süresi, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın, garanti durumunu gösteren belgenin (garanti belgesi v.b.) ibrazını takiben servis istasyonuna bildirimini, garanti süresi dışında ise malın teslim tarihinden itibaren, 20 iş gününü geçemez (Müşteri aksini istemediği takdirde.). Aynı şekilde, garanti harici ürünler için, evrak bekleme sürecine benzer şekilde, kullanıcıdan ya da servis noktası haricinde farklı bir noktadan beklenen tüm bilgi, onay v.b. için geçen bekleme süresi 20 iş günlük servis süresinden sayılmaz.

**5.2.** Garanti dışı durumlarda 20 iş günü yasal süreci geçerli olmayacaktır. Onarım süreci ödemediği takdirde 20 iş günü yasal süreci geçerli olmayacaktır. Cihazınızın iade edilebilmesi için onarım sürecinde 3 kez RED kararı çıkmalıdır. 3 kez RED kararından sonra cihaz ve ücret iadesi sağlanacaktır.

**5.3.** 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 istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan durumlar bu madde kapsamı dışındadır.

ELEKTROFONİ BİLİŞİM  
İTH İHTİSAS VE TİC. LTD. STİ.  
İsmail İlyas Mah. 2. Tezcan Sk. Arslantas İşh.  
Arslantas Mah. M. N. 2. Blok Katı No:901  
07080 BURSA  
Uludağ V.D. 3312237156

**5.4.** 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 verilir.

**5.5.** Sıvı temaslı cihazlar önceden tespit edilemeyecek zincirleme kazalar meydana getirebildiği için sıvı temaslı cihazların onarımından sonra oluşabilecek sorunlarda 6 ay garanti süresi geçersiz sayılacaktır.

**5.6.** İşletim sistemi kurulumu, virüs temizleme, bilgi yedekleme v.b. ile ilgili yazılımsal problemler garanti kapsamına girmez, bu ve benzeri sorunlar ile ilgili servis işlemleri ücrete tabidir. Üçüncü parti yazılım ve donanımların uyumsuzluğundan kaynaklanan hatalar garanti dışıdır ve sorumluluğu kullanıcıya aittir.

## **MADDE-6.FİRMAMIZIN SERVİS ÜCRET VE KALEMLERİ**

Türk Ticaret Kanunu 6102 MADDE 20-(1) Tacir olan veya olmayan bir kişiye, ticari işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmet görmüş olan tacir, uygun bir ücret isteyebilir. Ayrıca, tacir, verdiği avanslar ve yaptığı giderler için, ödeme tarihinden itibaren faize hak kazanır. İş bu gerekçe üzerine firmamızın alacağı ücret kalemleri:

**6.1.** Arıza Tespit Ücreti : bakım ve onarımı için firmamıza gönderilen müşterilerin cihazlarının arızalarının tespit edilmesine yönelik teknik servis ekiplerimizce harcanan emek ve mesainin karşılığı olan ücrettir. 2025 yılı için (1.750,00-TL+KDV)\* olarak belirlenmiş olup, cihazdaki arızanın mahiyeti ve diğer etkenler üzerine değişiklik gösterebilmektedir. Söz konusu miktar üzerinde her zaman tek taraflı olarak güncelleme yapma yetkisi firmamızca saklı tutulmaktadır.

**6.2.** Kontrol Bakım Ücreti; bakım ve onarımı için firmamıza gönderilen müşterilerin cihazlarında firmamız ekiplerince harcanan emek ve mesai sonucunda herhangi bir arıza tespit edilmediği vakit hem bu tespit hem de cihazın genel yazılımlarının güncellenmesi ve cihazın dış temizliğinin yapılması gibi işlemler için alınan ücrettir.

*\*Fiyat sabit olmayıp firmamızca güncellenebilmektedir. Tüketicilere güncellenen miktarın bilgilendirmesi yapılmaktadır.*

**6.3.** Onarım Hizmet Bedeli; arıza tespiti yapıldıktan sonra tüketicinin cihazının onarımı için firmamız çalışanlarınca harcanan emek ve mesainin karşılığı olarak alınan ücrettir. Bu hizmet bedeli sabit bir ücret olmayıp her cihaz üzerinde farklılık gösterebilecek bir ücrettir. Belirlenen bu ücret, onarıma başlanmadan önce ve onarım sırasında ki aksiyonlara göre güncellenerek tüketici ile paylaşılacaktır. Tüketicinin kabulü halinde onarım işlemlerine devam edilir.

**6.4.** Parça Değişim Ücreti; bakım ve onarımı için firmamıza gönderilen müşterilerin cihazlarında firmamız ekiplerince yapılan arıza tespit işlemleri sonucunda tespit edilen arızanın giderilmesi için değiştirilmesi gereken parçaların ücreti için alınan ücrettir.

## **MADDE 7- KARŞILIKLI HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER**

### **7.Tüketicinin Hak ve Yükümlülükleri:**

**7.1.**Tüketici, işbu sözleşme içerisinde yer alan kurallara ve yürürlükteki tüm mevzuata uygun hareket edeceğini, işbu sözleşmede belirtilen tüm şart ve kuralları okuduğunu, anladığını ve onayladığını kabul eder.

**7.2.**Tüketici, servis firmamızın yasal mevzuat gereği resmi makamlara açıklama yapmakla yükümlü olduğu durumlarda, resmi makamlarca usulü dairesinde bu bilgilerin talep edilmesi halinde, cihazının ve firmamızın sağladığı hizmetlere ilişkin edindiği bilgileri resmi makamlara açıklamaya yetkili olacağını ve bu sebeple kendisinden her ne nam altında olursa olsun tazminat talep edilemeyeceğini kabul eder.

**7.3.**Tüketici ürününün onarımı esnasında, hata tespitini sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için firmamızın onarım ekibince, tüketicinin telefon defteri, albüm SMS, doküman v.b. uygulamalarını kullanması ve görüntülemesi gerekebilir. Tüketicinin kişisel bilgilerini silmemesi durumunda, firmamız onarım ekibinin, onarım esnasında bu kişisel verilerinin erişimini kabul ettiği sayılır. Onarım esnasında veya bedeli karşılığında olsa dahi, bilgi kurtarma veya yedekleme işlemleri sırasında bilgilerin kaybolma riski vardır. Bu bilgilerin kaybolmasından firmamız sorumlu değildir.

**7.4.**Teknik servisin cihazı gerektiği şekilde onarabilmesi ve ilgili testleri yapabilmesi için, tüketicinin cihazını teknik servise bırakmadan veya göndermeden önce varsa güvenlik şifresini kaldırması gerekmektedir. Güvenlik şifresinin kaldırılmamasının oluşturabileceği tüm olumsuzluklarda servis firmasının hukuki bir sorumluluğu bulunmayacaktır.

**7.5.**Tüketici firmamızın herhangi bir marka servisi olmadığını başlı başına özel servis hizmeti sunan bir firma olduğu bilgisinin kendisine iş bu sözleşme ile yazılı ve müşteri hizmetlerinden de sözlü olarak kendisine aktarıldığını kabul etmektedir.

### **8.Servis Firmasının Hak ve Yükümlülükleri:**

**8.1.1**Servis istasyonları; fiziki ve teknik anlamda hizmet konularına göre Bakanlık tarafından belirlenen teknik düzenleme veya TSE tarafından tespit edilen standartlarda /kriterlerde belirtilen özellikleri taşımalıdır.

**8.2.**Tüketicieye en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda, malın merkezine ya da diğer servis istasyonuna ulaştırması ve geri gönderilmesiyle ilgili olarak nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım bedeli talep edilmez.

**8.3.**Servis istasyonları, ilgili kanununun 11. maddesinde belirtilen hususları içeren servis fişini düzenlemek ve bir nüshasını tüketicilere vermek zorundadır.

**8.4.**Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirebilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.

**8.5.**Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asma, elektronik ortam (internet sitesi, mail, SMS) üzerinden veyahut tüketicinin firma telefonundan aranması suretiyle bilgilendirilmesinin yapılması zorunludur.

**8.6.**Firmamız tarafından, bilgisayar, tablet, telefon v.b. kategorideki ürünlere, yalnızca lisanslı orijinal yazılım yüklemesi yapılabilir. Recovery işlemi ile yalnızca, orijinal olarak ürün ile birlikte ön yüklü gelen ve satış anında kullanıcıya ibraz edilen programlar yüklenecektir.

**8.7.**Aksi belirtilmediği sürece, servise gelen ürünlerde, ürünün üzerindeki mevcut donanımda farklılık var ise dikkate alınmayıp, ürün standart fabrika çıkış donanımı ile gelmiş gibi kabul edilerek işlem yapılır. Kullanıcı tarafından ekstra donanım parça/yazılım hakkı iddia ve talep edilemez.

## **MADDE 9- SÖZLEŞME KONUSU ÜRÜN, ÖDEME ve İADEYE İLİŞKİN HÜKÜMLER**

### **9.1. Ödeme Şekli**

**9.1.1.** Kapıda Nakit Ödeme: Kapıda nakit ödeme seçeneğini tercih ettiğinizde, ürünlerimiz kargo marifetiyle tarafınıza ulaştırılacak olup, ürün bedelini kapıda kargo görevlisine ödeyebilirsiniz. Tüketici tarafından haksız yere cihazın tesliminin istenmemesi veya 6.maddede belirtilen alacak kalemlerinin ödenmek istenmemesi üzerine iade dönen cihaz için şirketimizin kargo şirketine yapmış olduğu masraf nedeniyle oluşan zarar tüketiciye aittir. İş bu teslim almama durumlarında maruz kalınan zararın tazmini konusunda şirketimizin tüketicilere icra/ dava açma yolu saklıdır.

**9.1.2.** Kredi Kartı ile Ödeme: Kredi kartı ile ödemede bulunabilmek için kredi kartı bilgilerini tam ve eksiksiz olarak ilgili kısımlardaki bölüme doldurmanız gerekmektedir. Kredi kartınızla tek çekimde ödemede bulunabileceğiniz gibi, farklı taksit seçeneklerine bölünmek suretiyle de ödemede bulunabilirsiniz. Bankanız kampanyalar düzenleyerek sizin seçtiğiniz taksit adedinin daha üstünde bir taksit adedi uygulayabilir, taksit öteleme gibi hizmetler sunulabilir. Bu tür kampanyalar bankanızın inisiyatifindedir ve şirketimizin bilgisi dahilinde olması durumunda sayfalarımızda kampanyalar hakkında bilgi verilmektedir. Kredi kartınızın hesap kesim tarihinden itibaren sipariş toplamı taksit adedine bölünerek kredi kartı özetinize bankanız tarafından yansıtılacaktır. Banka taksit tutarlarını küsurat farklarını dikkate alarak aylara eşit olarak dağıtmayabilir. Detaylı ödeme planınızın oluşturulması bankanız inisiyatifindedir.

**9.1.3.**Havale ile Ödeme: Havale ile ödemede bulunmak isterseniz, şirketimizin Elektrofoni Bilişim İthalat Ltd.Şti. adına, İşbankası Koşuyolu Şubesi, IBAN numarası TR82 0006 4000 0012 2020 8502 15 olan hesabına EFT/havale yapabilirsiniz.

**9.1.4.**Diğer yandan vadeli satışların sadece Bankalara ait kredi kartları ile yapılması nedeniyle, Tüketici, ilgili faiz oranlarını ve temerrüt faizi ile ilgili bilgileri bankasından ayrıca teyit edeceğini, yürürlükte bulunan mevzuat hükümleri gereğince faiz ve temerrüt faizi ile ilgili hükümlerin Banka ve tüketici arasındaki kredi kartı sözleşmesi kapsamında uygulanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

### **9.2. İade Prosedürü**

**9.2.1.**Kredi Kartına İade Prosedürü: Tüketicinin siparişine konu konu olan ürünün onarımının çeşitli sebeplerle sağlanamaması, parça değişiminin tedarik edilememesi veya Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararları ile tüketiciye bedel iadesine karar verilen durumlarda, alışveriş kredi kartı ile tek çekim veya taksitli olarak yapılmışsa, kredi kartına iade prosedürü aşağıda belirtilmiştir:

Müşterimiz ürünü kaç taksit ile aldıysa Banka müşteriye geri ödemesini taksitle yapmaktadır.

Firmamız bankaya ürün bedelinin tamamını tek seferde ödedikten sonra, banka poslarından yapılan işlemler taksitli harcamaların müşterimizin kredi kartına iadesi durumunda, konuya



Servis firmamızın "tüketici tarafından ambalajının açılmış olması şartıyla, ses veya görüntü kayıtlarına, yazılım programlarına ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler ile "Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'te 1 Ekim 2022 itibarıyla yürürlüğe girmek üzere cayma hakkı kısıtlamalarına eklenmiş olan tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler iş koluna girmiş olduğundan bahisle

**FİRMAMIZCA TÜKETİCİ/MÜŞTERİLERİN HİÇBİR GEREKÇE GÖSTERMEDEN VE ÜCRET ÖDEMEDEN İADE NİYETİYLE CAYMA HAKKINI KULLANMALARI KABUL EDİLMEMEKTEDİR.**

Tüketicilerin cihazlarının iadesine dair cayma talepleri iş bu Servis Bakım/Onarım Sözleşmesi'nin 11. Maddesinde detaylıca belirtilen ücretlerin tüketici tarafından ödenmesi karşılığında cihazın teslimi yapılacaktır. Cayma hakkının kullanılması durumunda ürün ve paket kontrolü firmamız tarafından yapılacaktır. Cihazın teslimi konusunda tüketicinin iş bu sözleşmenin 8.maddesinde belirtilen teslimat kuralları dışında başka bir taşıyıcı vasıtasıyla yapılmasına dair talepleri karşısında ek olarak ortaya çıkacak tüm diğer masraflarda tüketici tarafından karşılanmak şartıyla cihazın teslimi sağlanacaktır.

#### **MADDE-11.CİHAZ İADE TALEBİ/ONARIM İPTALİ/OLUMSUZ ONARIM**

**11.1.**Cihaz onarılmadan iade istendiği takdirde iadesi hemen sağlanmamaktadır. Arıza tespit sırasında firmamızca yedek parça kullanımı sağlandığı için bu ürünlerin üzerinden sökülerek cihazın eski haline getirilme süreci vardır. İade isteğinizden itibaren ortalama 15 iş günü içerisinde kapıda ödeme seçeneği ile tüketicilere iadesi sağlanacaktır.

Tüketici tarafından haksız yere cihazın teslim alınmak istenmemesi durumunda tüketici temerrüde düşmüş olup kapıda ödeme gönderim ücreti (kargo masrafı) alacakları muaccel hale dönüşmüş olur ve firmamızın tüketiciye karşı icra takibi/dava açma yolu saklıdır.

İade dönen cihazların 90 gün daha firmamızca güvenliği sağlanacak olup tüketici bu süre zarfı içerisinde her zaman gerek fiilen kendisi veya yetkilendirdiği bir temsilcisi ile fiziken herhangi bir ücret almadan cihazını teslim alabilir.

90 günlük süre içerisinde firmamızca tüketici tarafından cihaz teslim alınmazsa firmamızın herhangi bir hukuki sorumluluğu bulunmayacak olup firmamız alacaklarının takibi yanında cihazı değerlendirme (hapis) veya imha hakkını da saklı tutmaktadır.

**11.2.**Tarafımıza ulaşan cihazınız arıza tespit öncesinde dahi iade istenmiş olsa da arıza tespit ücreti tarafınıza her koşulda yansıtılacaktır.

**11.3.**Onarımı yapılması için firmamıza gönderilen cihazlarda firmamız ekiplerince yapılan testlerde cihazda arıza çıkmaması durumunda da tüketiciden "kontrol bakım ücreti" alınır.

**11.4.**Onarıma gönderilen cihaza parça değişimi yapıldıktan sonra tüketicinin cihazın iadesini istemediği durumunda değiştirilen parçanın sökülmesi sırasında parçada oluşabilecek hasar riskini tüketici üstlenecektir. Söz konusu takılan yeni cihazda oluşabilecek hasarlar parça değişim ücreti başlığı altında tüketiciden alınır.

ELEKTROFONİ BİLİŞİM  
İTHİFAK SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.  
Nispetiye Mah. 2. Tezcan Sok. Arslantaş İşh.  
Arslantaş Mah. 2. Blok Katı No:901  
Orhangazi / BURSA  
T.C. 3012337156

**11.5.**Cihaz onarıldıktan sonra tüketici tarafından haklı bir gerekçe olmadan cihazın iadesi istenirse; onarım hizmet bedeli ücretinin yarısı ve kargo masrafları tüketicide olmak üzere kapıda ödeme seçeneği ile tüketiciye gönderilir.

Eğer cihaz onarımında parça takılmışsa ve bu parçanın sökümü sırasında parça hasar almışsa sözleşmenin 11.4 maddesinde belirtildiği üzere ayrıca parça değişim ücreti de alınır.

Tüketici tarafından haksız yere cihazın teslim alınmak istenmemesi durumunda istenmemesi durumunda tüketici temerrüte düşmüş olup onarım hizmet bedeli yarısı ve kapıda ödeme gönderim ücreti (kargo masrafı) alacakları muaccel hale dönüşmüş olur ve firmamızın tüketiciye karşı icra takibi/dava açma yolu saklıdır.

İade dönen cihazların 90 gün daha firmamızca güvenliği sağlanacak olup tüketici bu süre zarfı içerisinde her zaman gerek fiilen kendisi veya yetkilendirdiği bir temsilcisi ile gerekli onarım hizmet bedeli ve kargo masraflarının ödenmesi şartıyla cihazını teslim alabilir.

90 günlük süre içerisinde tüketici tarafından cihaz teslim alınmazsa firmamızın herhangi bir hukuki sorumluluğu bulunmayacak olup firmamız alacaklarının takibi yanında cihazı değerlendirme (hapis) veya imha hakkını da saklı tutmaktadır.

**11.6.**Cihazınıza ait onarım olumsuz sonuçlandığında tüketiciye 15 iş günü içerisinde cihazın 90 iş günü içerisinde ödemiş olduğu ücretlerin iadesi yapılacaktır. (Sıvı temaslı cihazlar hariç)

## **MADDE-12.FİRMA GÜVENLİĞİ PRENSİBİ**

Ofisimize cihazın elden teslimi dışında personel dışı ziyaretçi, tüketicilerin cihazlarının güvenliği nedeni ile kabul edilmemektedir.

## **MADDE-13.FİRMA İTİBARI PRENSİBİ**

**13.1.**Tüketicilerin firmamızın sağladığı hizmete ilişkin öneri ve şikayetlerini; firmamızın sosyal medya hesabı ve internet sitesi ile hukuki müracaat yolları( hakem heyeti, mahkemeler, icra takibi, cezai şikayet vs.) dışında başkaca bir sosyal medya hesabı, uygulamalar ve internet sitelerinde (www.şikayetvar.com vb) yapma hakkı firma itibarı prensibimiz gereği tanınmamaktadır.

**13.2.**Tüketicilerin bu kurala uymayarak başkaca bir sosyal medya hesabı, uygulama ve internet sitelerinde (www.şikayetvar.com vb) yorum yapmaları veya asılsız ve firmamızın ticari itibarını sarsıcı değerlendirmelerde bulunmaları durumunda firmamızın bu tüketicilere karşı 300.000,00-TL değerinde maddi tazminat davası/icra takibi açma hakkı saklı tutulmaktadır.

## **MADDE-14-MÜCBİR SEBEPLER**

**14.1.**Mücbir sebep terimi, doğal afet, isyan, savaş, grev, yangın gibi karşı koyulamayacak durumlar ile firmamızın gerekli özen ve güvenlik önlemleri almasına karşın maruz kalabileceği hırsızlık vakaları gibi önleyemediği kaçınılamayacak olaylar olarak yorumlanacaktır.

**14.2.**Mücbir sebep sayılan tüm durumlarda, Taraflar işbu Sözleşme ile belirlenen edimlerinden herhangi birini geç veya eksik ifa etme veya ifa etmeme nedeniyle yükümlü değildir.

## **MADDE-15.YETKİLİ MAHKEME**

İşbu sözleşmenin uygulanmasında, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca ilan edilen değere kadar Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile TÜKETİCİNİN veya SERVİS FİRMASININ'nın yerleşim yerindeki Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

**MADDE-16.** Bakım/onarımı yapılacak cihazın tesliminden itibaren TÜKETİCİ/MÜŞTERİ işbu sözleşmenin tüm koşullarını kabul etmiş sayılır.

İş bu sözleşme tüketiciye iletildikten sonra tüketici tarafından kurulmuş sayılacaktır.

## **TÜKETİCİ**

## **SERVİS FİRMASI**

**Elektrofoni Bilişim Sanayi ve Ticaret  
Limited Şirketi**

Hacı İlyas Mh. 2.Tezcan Sk. Arslantaş İşh.

Arslantaş İş Mrk. No: 2-4 İç Kapı No: 901

Osmangazi/Bursa

Vergi Dairesi: Uludağ

Vergi No: 3312237156

Mersis No: 033122371560001

ELEKTROFONI BİLİŞİM  
İTH İHR SAN. VE TIC. LTD. ŞTİ.  
Hacı İlyas Mh. 2. Tezcan Sk. Arslantaş İşh.  
Arslantaş İş Mrk. No: 2-4 İç Kapı No: 901  
Osmangazi / BURSA  
Uludağ V.D. 3312237156