

## YETKİLİ SERVİS SÖZLEŞMESİ

### 1. TARAFLAR

İMALATÇI / İTHALATÇI FİRMA BİLGİLERİ	SERVİS OLAN FİRMA BİLGİLERİ
Unvanı: Adresi: İli: Telefon: Faks: Vergi Dairesi: E-posta: Vergi Numarası: Ticaret sicil No: COKEY (ID) Numarası:	Unvanı: Adresi: İli: Telefon: Faks: E-posta: Vergi Dairesi: Vergi Numarası: Ticaret sicil No: COKEY (ID) Numarası:

### 2. SÖZLEŞME SÜRESİ

Servis sözleşmeleri imzalandığı tarihten itibaren **1 yıl geçerlidir**. Ancak taraflardan birisi sözleşme süresinin sona erme tarihinden 1 ay önce sözleşmenin feshini ihbar etmezse sözleşme **1 yıl süreyle yenilenmiş sayılır**. Takip eden sözleşme dönemlerinde de aynı usuller benimsenmiştir.

### 3. SÖZLEŞME KONUSU TSE STANDARDI VE/VEYA KRİTERİ, ÜRÜN, MARKA

TSE STANDARDI NUMARASI VE /VEYA KRİTERİ ( <b>Not 1:</b> Bu alana sadece kapsamdaki standartların ve/veya kriterlerin numaraları yazılmalı, Standartların tarihi tercihan yazılmamalıdır. Örnek: TS 12426 vb. şeklinde yazılabilir.)	ÜRÜN ( <b>Not 2:</b> Bu alana ürünlerin ilgili standard ve/veya kriter kapsamına uygun olarak adları yazılmalıdır.)	MARKA ( <b>Not 3:</b> Bu alana markada yer alan büyük ve küçük harf kurallarına uyularak marka yazılmalı, Markaların yazılış sırasının ürünlerin adının yazılış sırasına uygunluğuna dikkat edilmelidir. Ürüne ait modeller yazılmamalı sadece marka yazılmalıdır.)

### 4. SÖZLEŞME KONUSU

İşbu sözleşme ile taraflar, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanun kapsamında yürürlüğe konulan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nden doğan sorumluluk ve yükümlülükleri aynen yerine getirmeyi ve bunlarla ilgili olarak tüketicilere karşı, müştereken ve müteselsilen sorumlu olduklarını kabul ederler.

### 5. İMALATÇI / İTHALATÇI FİRMA'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

-İmalatçı veya ithalatçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için o malın bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, yetkili servislerinde yeterli teknik personel bulundurmak ve servis hizmetleri için yedek parça temin etmek suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorundadırlar.

-İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur.

-Kullanım amacı ve yeri itibarıyla özellik gösteren mallar ile ilgili satış sonrası hizmetler, malın özelliği nedeni ile kullanıldığı yerlerde sağlanabilir.

-Satış sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekli listesinde belirlenen sayıda yetkili servis istasyonu kurmasına rağmen her coğrafi bölgede servisi bulunmayan üretici ve ya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşmaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.

### 6. SERVİSİN FİZİKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

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

### 7. SERVİSİN MÜŞTERİYE KARŞI YÜKÜMLÜLÜKLERİ

a)Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonu olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketicie en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur. Tüketicie 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 edilemez.

b)Servis istasyonlarının, kendilerine kargoyla gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası, malı teslim alanın adı soyadı ve imzası, tüketicinin mala ilişkin şikayet ve talepleri, malın cinsi, markası ve modeli, garanti kapsamı içindeki malların arızasının 10 iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketicie benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi, malın teslim veya arızanın bildirim tarihini içeren bir belge düzenlemesi zorunludur.

Servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak servis istasyonunun unvan, adres, telefon, fax ve diğer erişim bilgileri, malın tüketicie teslim tarihi, malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi, garanti kapsamı dışında ise ücreti, servis istasyonu yetkilisinin imzası, satış sonrası hizmetler yönetmeliği 10.Maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar, kargo ile teslim alınan ürünler haricinde tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzasını içeren **servis fişini** tekemmül ettirmesi ve tüketicilere vermesi zorunludur.

c) Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur.

d) Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 9/8/1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu Hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur.

#### 8. SERVİSİN GARANTİLİ ÜRÜN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

-Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ek listesinde belirlenen azami süreyi geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirme tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, fax, e-posta, iadeli taahhütlü mektup vb. bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirme ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

-Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup veya benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirme ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.

-Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetleri ile ilgili olarak, 1 yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım klavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır.

Malın Garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için 6 aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

#### 9-ZORUNLU MADDE

Yukarıda belirtilen servis istasyonu, imalatçı ve/veya ithalatçı firmanın (Ana firma) unvanının değişmesi halinde, sözleşme süresi boyunca hizmet vermeye devam edecektir.

#### 10. ONAY

##### SERVİS YETKİLİSİ

ADI SOYADI:

TARİH:

KAŞE / İMZA

##### İMALATÇI/İTHALATÇI FIRMA YETKİLİSİ

ADI SOYADI:

TARİH:

KAŞE / İMZA

### ***ESAS SÖZLEŞME YAZILIRKEN, BU ÖRNEKTEKİ KIRMIZI YAZILI NOT ALANLARI SİLİNMELİDİR!!!***

**NOT 4:** Kuruluş, **COKEY (ID)** numarasını T.C.Gümrük ve Ticaret Bakanlığının <http://www.gib.gov.tr> adresinde yer alan "E-İşlemler" bölümünde "E-Garanti E-SSHY Belgesi ve muafiyet işlemleri" kısmında yer alan "Şirket Ünvanı Sorgulama" alanından sorgulama yapacaktır. Ünvan yada COKEY in bulunamaması durumunda Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının, İl Müdürlüklerine dilekçe ekinde Vergi Levhası, Ticari Sicil Gazetesi, İmza Sirküleri belgeleri ile başvuracaktır.

**NOT 5:** Bu sözleşme örnek olarak hazırlanmış olup, belirtilen maddeler, firmalar arasında yapılacak sözleşmenin "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" metnine uygun olarak zorunlu maddelerini içermektedir. Sözleşme yapacak firmalar belirtilen maddelerin dışında, kendi aralarında gerekli gördükleri maddeleri ekleyeceklerdir. **SÖZLEŞMEDE TARAFLAR ARASI MADDİ ANLAŞMALAR (SÖZLEŞME BEDELİ VB.) YER VERİLMEMELİDİR.**

**NOT 6:** Asansör Bakım ve İşletme Yönetmeliği madde 4.i)gereği [TS 12255](#) Standardı konusundaki 2 yılda bir yenilenen yetkili servislik sözleşmeleri noter huzurunda yapılmalıdır.

**NOT 7: SÖZLEŞME METNİNİN BİR SAYFAYI AŞMASI DURUMUNDA, TARAFLARCA TÜM SAYFALAR İMZALANMALIDIR.**